

ABSTRAK

Muhammad Rizki Nurahman/ 34418923

Mempelajari Antrian Pembelian Kopi Pada Kedai Kopi Tuku

Penulisan Ilmiah. Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Univeritas Gunadarma, 2022.

Kata Kunci : Antrian, Kedatangan, Pelayanan.

(XII + 30 + Lampiran)

Kedai kopi adalah tempat dimana berkumpulnya orang-orang dengan berbagai aktivitas, dan kedai kopi sendiri sekarang tidak hanya menyediakan menu kopi, namun tidak sedikit juga kedai kopi yang menyediakan menu makanan atau minuman lainnya untuk pelanggan. Sebelum mendapatkan pesanan pelanggan diharuskan mengantre terlebih dahulu sebelum memasuki sistem pelayanan. Untuk mencegah waktu pelanggan yang terbuang pada saat mengantri, sistem antrian yang perlu dirancang agar lebih efisien. Maka dari itu, perlu diketahui waktu rata-rata kedatangan pelanggan untuk mengetahui kondisi sedang ramai atau sepi. Tujuan penulisan yaitu untuk mempelajari proses produksi kopi dan mempelajari sistem antrian pembelian kopi pada Kedai Kopi Tuku.

Proses produksi dalam membuat kopi susu gula aren, pertama memasukan es batu kedalam gelas, lalu kedua memasukan gula aren kedalam gelas, ketiga memasukan *creamer* kedalam gelas, keempat memasukan kopi *espresso* kedalam gelas, kelima memasukan susu *full cream* kedalam gelas, dan yang keenam menutup gelas kemasan menggunakan mesin *cup sealer*, sebelum kopi ini disajikan dilakukan sebuah proses pengecekan terlebih dahulu oleh barista agar produk tersaji dengan baik, lalu setelah itu kopi susu gula aren siap disajikan. Rata – rata tingkat pelayanan di Kedai Kopi Tuku yang diperoleh yaitu 28 orang setiap 1,5 jamnya yang dimulai dari jam 15.00 sampai dengan 20.30 dan hasil tersebut berdasarkan pengamatan selama 30 hari di Kedai Kopi Tuku. Rata – rata kedatangan pelanggan pada kondisi sepi yaitu jam 15.00-16.30 sebanyak 4 orang per 1,5 jam, pada kondisi normal yaitu jam 17.00-18.30 sebanyak 13 orang per 1,5 jam, dan pada kondisi ramai yaitu jam 19.00-20.30 sebanyak 24 orang per 1,5 jam. Rata-rata kedatangan pelanggan terbesar terjadi pada kondisi ramai yang berarti pada jam tersebut merupakan jam sibuk atau jam pelanggan paling bisa meluangkan waktu untuk membeli kopi di Kedai Kopi Tuku.

DAFTAR PUSTAKA (2015 – 2021)