

**ANALISIS KINERJA SISTEM ANTRIAN PELAYANAN
TRANSJAKARTA KORIDOR 1 BLOK M – KOTA DALAM RANGKA
MENINGKATKAN PELAYANAN TRANSPORTASI**

SKRIPSI

Nama : MARIYATI
NIM : 43108010033



**FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2012**

**ANALISIS KINERJA SISTEM ANTRIAN PELAYANAN
TRANSJAKARTA KORIDOR 1 BLOK M – KOTA DALAM RANGKA
MENINGKATKAN PELAYANAN TRANSPORTASI**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
SARJANA EKONOMI
Program Studi Manajemen – Strata 1**

**Nama : MARIYATI
NIM : 43108010033**



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2012

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mariyati
NIM : 43108010033
Program Studi : Manajemen S1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 4 JULI 2012



Mariyati

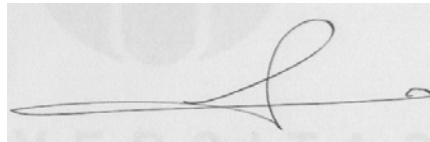
NIM : 43108010033

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Mariyati
NIM : 43108010033
Program Studi : Manajemen S1
Judul Skripsi : "Analisis Kinerja Sistem Antrian Pelayanan Transjakarta Koridor 1 Blok M – Kota Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Transportasi"
Tanggal Lulus Ujian : 19 Juli 2012

Disahkan oleh :

Pembimbing Skripsi



(Yuhartil, SE, ME)

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen S1



(Dr. Wiwik Utami., Ak., M.S)

(H.Arief Bowo Prayoga K., SE., MM)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

analisis kinerja sistem antrian pelayanan transjakarta koridor 1 blok m – kota
dalam rangka meningkatkan pelayanan transportasi

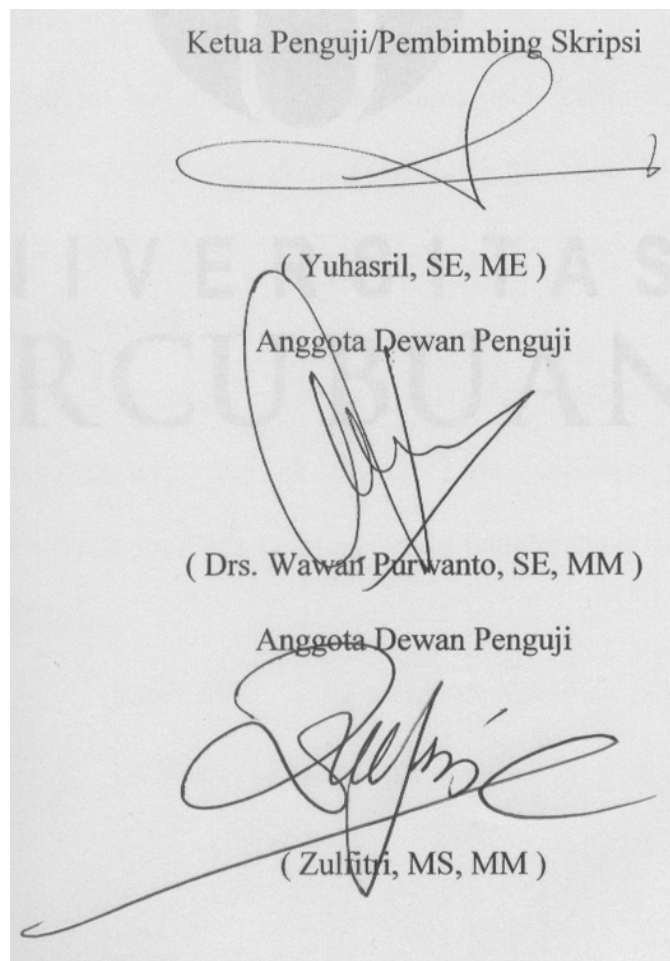
Dipersiapkan dan Disusun oleh :

Mariyati

43108010033

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji pada tanggal 19 Juli 2012

Susunan Dewan Penguji



KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya.

Dengan segala kemampuan yang ada, penulis berupaya untuk menghimpun data dan informasi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan skripsi ini. Namun manusia tidak luput dari kesalahan, sehingga penulis pun menyadari bahwasanya penulisan skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Untuk itu penulis mohon maaf dan akan terus berupaya untuk meningkatkan kemampuan dan pengetahuan.

Skripsi ini bertujuan untuk mendapat gelar Sarjana Ekonomi Universitas Mercu Buana. Adapun Judul skripsi ini adalah “Analisis Kinerja Sistem Antrian Pelayanan Transjakarta Koridor 1 Blok M – Kota Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Transportasi”.

Terwujudnya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak berupa bimbingan, petunjuk, dan dukungan serta fasilitas yang memperlancar penyelesaian tugas ini. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang selalu memberikan rahmat dan karuniaNya sehingga penulisan skripsi ini selesai dengan tepat waktu.

2. Bapak Ir.Arissetyanto Nugroho, MM. Selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Wiwik Utami, AK, MS, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak H. Arief Bowo Prayoga, SE, MM selaku Kaprodi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Bapak Yuhasril, SE,ME yang telah bersedia meluangkan waktu untuk saya memberikan bimbingan kepada saya
6. Bapak Drs. Wawan Purwanto, SE, MM dan Bapak Zulfitri, MS, MM sebagai dewan penguji saya yang telah memberikan masukan dan komentar tentang skripsi saya.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana yang telah menyampaikan ilmu kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di Universitas Mercu Buana
8. Orang tua tercinta, Bapak Sumariono dan Ibu Rastini yang selalu memberikan kasih sayang dan doa.
9. Aryadita ganang pradana , terimakasih atas doa dan dukungannya
10. Seluruh rekan-rekan manajemen oprasional, reza, wira, deandra, unitya, nurmawinda, icha, terimakasih kerja sama-nya.

11. Sahabat saya Riah sonidih, diah varistiana, siva yuliana, nurhayati, tatu mulyana, dede, lia fauziah terimakasih menemani saya dalam proses penyelesaian skripsi ini.
12. Seluruh rekan-rekan manajemen S1 angkatan 2008, terima kasih dan semoga sukses selalu dalam meraih segala impian.

Bagi pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu dan telah memberikan bantuan yang berarti, penulis ucapkan terima kasih. Dengan segala keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki, penulis menyadari bahwa penyusunan tugas ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, segala saran dan kritik yang membangun akan penulis terima dengan senang hati.

Jakarta, 4 Juli 2012

Penulis

(Mariyati)

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDRI	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Pengertian Manajemen, Manajemen Operasi Dan Antrian	7
2.2 Karakteristik Sistem Antrian	10
2.3 Model Sistem Antrian	18
2.4 Kinerja Sistem Antrian	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Objek Penelitian	28
3.2 Disain Penelitin	30
3.3 Kerangka Berfikir	31
3.4 Devinisi Oprasional Variable.....	32
3.5 Variable dan Skala Pengukuran	34
3.6 Metode Pengumpulan Data	36
3.7 Jenis Data	37
3.8 Populasi Dan Sample	37
3.9 Metode Analisis Data.....	37
BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Model System Antrian di halte bus transjakarta koridor 1 Blok M – Kota	40
4.2 Pola Kedatangan Penumpang	41
4.3 Pola Pelayanan Penumpang	44
4.3.1 Waktu Efektif Server	46
4.4 Waktu rata-rata kecepatan pola pelayanan	47
4.4.1 Ringkasan pola kedatangan dan pola pelayanan ..	48
4.4.2 Rata-rata waktu tunggu penumpang dalam system (Ws)	49
4.4.3 Rata-rata Waktu Tunggu Penumpang Dalam Antrian (Wq)	50

4.5 Rata-rata jumlah pelayanan yang mengantri dalam antrian	52
4.5.1 Rata-rata jumlah penumpang dalam system	52
4.5.2 Rata-rata jumlah penumpang dalam antrian (L_q) ..	53
4.6 Utilitas (ρ) dan P_0	54
4.6.1 Server Yang Optimal Harapan Penumpang	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	58
5.1 Kesimpulan	58
5.2 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
Lampiran 1 : Perhitungan Hari Senin	
Lampiran 2 : Perhitungan Hari Selasa	
Lampiran 3 : Perhitungan Hari Rabu	
Lampiran 4 : Perhitungan Hari Kamis	
Lampiran 5 : Perhitungan Hari Jum'at	
Lampiran 6 : Perhitungan Hari Sabtu	
Lampiran 7 : Perhitungan Hari Minggu	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Hasil Penelitian Terdahulu	2
Tabel 4.1	Pola Kedatagn Penumpang	42
Tabel 4.2	Pola Pelayanan Pada Masing-masing Armada Bustransjakarta	45
Tabel 4.3	Waktu Efektif Server	47
Tabel 4.4	Rata-rata Kecepatan Pelayanan	48
Tabel 4.5	Perhitungan Pola Kedatangan dan Pola Pelayanan	49
Tabel 4.6	Rata-rata Waktu Tunggu Penumpang Dalam Sistem (Ws)	49
Tabel 4.7	Rata-rata Waktu Tunggu Penumpang Dalam Antrian (Wq)	51
Tabel 4.8	Rata-rata Jumlah Penumpang Dalam Sistem	52
Tabel 4.9	Rata-rata Jumlah Penumpang Dalam Antrian	53
Tabel 4.10	Perhitungan ρ dan P_0	55
Tabel 4.11	Tabel Perhitungan Rata-rata Per minggu	55
Tabel 4.12	Tabel Hasil Kuisisioner	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pola Kedatangan.....	2
Gambar 1.2 Pola Pelayanan	3
Gambar 4.1 pola kedatangan penumpang	41
Gambar 4.2 pola pelayanan penumpang	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Perhitungan 1 Server Hari Senin
Lampiran 2	Perhitungan 1 Server Hari Selasa
Lampiran 3	Perhitungan 1 Server Hari Rabu
Lampiran 4	Perhitungan 1 Server Hari Kamis
Lampiran 5	Perhitungan 1 Server Hari Jum'at
Lampiran 6	Perhitungan 1 Server Hari Sabtu
Lampiran 7	Perhitungan 1 Server Hari Minggu
Lampiran 8	kuisisioner