

**EVALUASI SISTEM ANTRIAN PELAYANAN DI KANTOR
PENJUALAN SENAYAN CITY JAKARTA
(Studi Kasus PT Garuda Indonesia)**

SKRIPSI



Nama : Oryza Leonika

NIM : 43111120085

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
Program Studi Manajemen

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2016

**EVALUASI SISTEM ANTRIAN PELAYANAN DI KANTOR
PENJUALAN SENAYAN CITY JAKARTA
(Studi Kasus PT Garuda Indonesia)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



**Nama : Oryza Leonika
NIM : 43111120085**

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2016**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Nama : Oryza Leonika
Nim : 43111120085
Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil 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, 20 Februari 2016

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Oryza Leonika

NIM : 43111120085

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

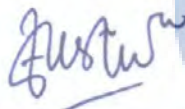
Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Oryza Leonika
NIM : 43111120085
Program Studi : Manajemen S1
Judul Skripsi : Evaluasi Sistem Antrian Pelayanan di Kantor
Penjualan Senayan City Jakarta
Tanggal Lulus Ujian : 16 Februari 2016

Disahkan Oleh :

Pembimbing Skripsi

Ketua Penguji



(Hesti Maheswari, SE., M.Si)

Tanggal : 23 Februari 2016

(Dudi Permana, Ph.D)

Tanggal : 23 Februari 2016

UNIVERSITAS

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen S1

MERCU BUANA



(Prof. Dr. Wiwik Utami Ak., MS., CA)

Tanggal : 23/2 2016

(Dr. Rina Astini SE., MM)

Tanggal : 23/2 2016

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Evaluasi Sistem Antrian Pelayanan di Kantor Penjualan Senayan City Jakarta”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Hesti Maheswari SE., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis hanturkan Allhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahNya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

3. Ibu Dr. Rina Astini, SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
5. Ibu Marina Yuliati, selaku Manager Sales and Service Office di Kantor Penjualan Senayan City PT Garuda Indonesia.
6. Ibu Devina dan Ibu Deva, selaku Supervisor di Kantor Penjualan Senayan City PT Garuda Indonesia.
7. Kedua orang tua tercinta dan adik saya yang telah memberikan semangat, doa, dan dukungan moral dan material yang tiada henti - hentinya kepada penulis serta memberikan semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Ubay Ihsandi atas segala curahan kasih sayang, perhatian, motivasi dan semangat yang diberikan kepada penulis.
9. Sahabat-sahabat tersayang yang selalu memberikan semangat dan menghibur penulis dikala menghadapi kesulitan (Meda, Vitun dan Deka).
10. Teman-teman di Universitas Mercu Buana yang selalu memberikan dukungan (Ade, Riyono, Heri, Wulan, Kholid, Vita). Teman seperjuangan dari awal semester sampai akhirnya lulus bareng.

11. Dan seluruh pihak yang telah membantu yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 23 Februari 2016



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Oryza Leonika

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	6
C. Pembatasan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian dan Kontribusi Penelitian	8
1. Tujuan Penelitian	8
2. Kontribusi Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN	
DAN HIPOTESIS	
A. Manajemen.....	11
1. Pengertian Manajemen.....	11
2. Fungsi Manajemen.....	12
B. Manajemen Operasional.....	13
1. Pengertian Manajemen Operasional	13

2. Fungsi Manajemen Operasional.....	14
3. Tujuan Manajemen Operasional	15
C. Jasa	16
1. Pengertian Jasa.....	16
2. Klasifikasi Jasa.....	16
D. Kualitas Jasa atau Pelayanan.....	17
1. Pengertian Kualitas Jasa atau Pelayanan	17
2. Faktor-faktor Kualitas Jasa atau Pelayanan	18
E. Teori Antrian.....	21
1. Sejarah Antrian	21
2. Pengertian Teori Antrian.....	21
3. Komponen Sistem Antrian.....	22
4. Karakteristik Sistem Antrian.....	22
5. Model Antrian	28
F. Definisi Distribusi Poisson.....	34
G. Definisi Distribusi Ekspensial.....	35
H. Penelitian Terdahulu	36
I. Rerangka Pemikiran	37

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	40
B. Desain Penelitian.....	40
C. Definisi dan Operasional Variabel.....	40
D. Populasi dan Sampel Penelitian	45

E. Teknik Pengumpulan Data.....	45
F. Metode Analisis	46

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan.....	48
1. Sejarah PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk.....	48
2. Visi dan Misi Perusahaan	51
B. Model Sistem Antrian di Kantor Penjualan Garuda Indonesia Senayan City.....	52
C. Pola Kedatangan Pelanggan.....	54
D. Pola Pelayanan Pelanggan.....	58
E. Waktu Efektif Server.....	64
F. Rata-rata Pelayanan dan Lama Pelayanan	66
G. Kapasitas Sistem Anrian yang Terpakai pada Kantor Penjualan Garuda Indonesia Senayan City	71
H. Rata-rata Jumlah Pelanggan yang Menunggu dalam Sistem (Ls)	73
I. Rata-rata waktu yang dihabiskan Pelanggan dalam Sistem (Ws).....	74
J. Rata-rata Jumlah Pelanggan yang Menunggu dalam Antrian (Lq)	75
K. Rata-rata waktu yang dihabiskan Pelanggan dalam Antrian (Wq)	75
L. Travel Consultant Optimal Harapan Pelanggan.....	76

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	83
B. Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN.....	89



DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Data Kunjungan Pelanggan Bulan Juni 2015.....	4
1.2	Data Waktu Menyelesaikan Kepentingan Pelanggan	5
2.1	Model Antrian	29
2.2	Penelitian Terdahulu	36
3.1	Variabel Sistem Antrian	44
4.1	Pola Kedatangan Pelanggan	54
4.2	<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	58
4.3	Pola Pelayanan Pada Masing-Masing <i>Travel Consultant</i>	59
4.4	<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	64
4.5	Rata-rata Lama Pelayanan.....	66
4.6	Rata-rata Jumlah Kedatangan Pelanggan, Jumlah Pelayanan Pelanggan dan Jumlah <i>Travel Consultant</i>	71
4.7	Rata-rata Jumlah Kedatangan Pelanggan dan Ls	74
4.8	Rata-rata Jumlah Kedatangan Pelanggan, Jumlah Pelayanan dan Ls	75
4.9	Rata-rata Jumlah Kedatangan Pelanggan dan Lq.....	76
4.10	Perhitungan rata-rata Hari Senin-Minggu	77
4.11	Hasil Kuisisioner.....	78
4.12	Rata-rata Jumlah Kedatangan Pelanggan, Jumlah Pelayanan Pelanggan dan Jumlah <i>Travel Consultant</i>	80

4.13	Perhitungan Travel Consultant Optimal Harapan Pelanggan	81
------	---	----

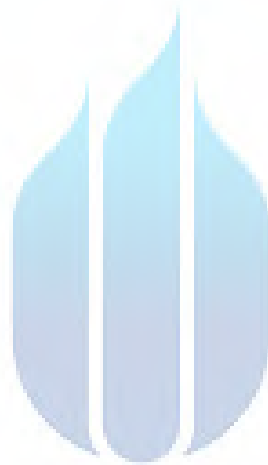
DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Komponen Sistem Antrian	22
2.2	Single Channel - Single Phase	26
2.3	Single Channel - Multi Phase	26
2.4	Multi Channel - Single Phase	27
2.5	Multi Channel - Multi Phase	27
2.6	Rerangka Pemikiran	39
4.1	Model Antrian	52
4.2	Pola Pelayanan Pelanggan	58



DAFTAR LAMPIRAN

	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner.....	89
Lampiran 2	Data Kedatangan Pelanggan.....	90



UNIVERSITAS
MERCU BUANA