

ABSTRACT

Queue buildup and long waiting times for customer become frequently main problem on service at Senayan City Sales Office, Jakarta. Queuing system applies of multi-channel single phase model (M/M/S). Where is single queue track will be served customer by two or more service facilities. Study from 5 travel consultant showed that the average times on system (Queue & Served) is 66 minutes in leverage for 26 customer. And, waiting times average is 54 minutes for 21 customer in queue track on common study. Optimizing number of travel consultant at common case become solution to increase service level at Sales office. From research and study result that additional 1 travel consulting can decreasing average times to 17 minutes and number of customer become 8 customer on system (queue & served) and give impact to decreasing waiting times until 5 minutes & 2 customer on queue tracks. Recommendation give any improvements on practice to give service excellent for customer especially for full service airlines industry.

Keywords: Queuing System, Travel Consultant, Multi-Channel Single-Phase



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Sering terjadi penumpukan antrian yang cukup banyak dan pelanggan membutuhkan waktu lama untuk menunggu giliran mendapatkan pelayanan pada Kantor Penjualan Senayan City Jakarta. Disini sistem antrian yang berlaku adalah *model multi-channel single phase (M/M/S)*. Dimana ada satu jalur antrian nasabah yang akan dilayani oleh dua atau lebih fasilitas pelayanan. Dari hasil penelitian dengan 5 *travel consultant*, diperoleh bahwa rata-rata pelanggan yang menunggu dalam sistem sebanyak 26 orang dengan rata-rata waktu yang dihabiskan pelanggan dalam sistem selama 66 menit. Rata-rata jumlah pelanggan yang menunggu dalam antrian sebanyak 21 orang dengan rata-rata waktu yang dihabiskan pelanggan dalam antrian selama 54 menit. Dengan menambah 1 *travel consultant* menjadi 6 orang maka diperoleh hasil yang optimal dimana rata-rata jumlah pelanggan yang menunggu dalam sistem sebanyak 8 orang dengan rata-rata waktu yang dihabiskan pelanggan dalam sistem selama 17 menit. Rata-rata jumlah pelanggan yang menunggu dalam antrian sebanyak 2 orang dengan rata-rata waktu yang dihabiskan pelanggan dalam antrian selama 5 menit. Maka, untuk mengatasi masalah antrian sebaiknya kantor penjualan menambah 1 orang *travel consultant* guna meningkatkan level *service* khususnya pada *industry service* penerbangan.

Kata Kunci : Sistem antrian, Travel consultant, Multi-Channel Single-Phase.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



UNIVERSITAS
MERCU BUANA