

ABSTRACT

Cashier services as a service center in the transaction process with the customer. Speed and provide the best service became the main focus on this retail company. Service becomes less satisfactory because of the long queue at certain conditions.

Queues occur if the arrival rate of more than services provided. Then the cashier waiter demanded to provide fast service to customers. This resulted cashier waiter workload high and uneven due to long queue system. Based on this, the study aims to provide an alternative in determining the number of employees (cashier) optimized to improve the speed of service.

This research was conducted by means of analyzing queueing system with Single Phase Single Channel system with a service of first come first serve. For the arrival level customers vary greatly in each day, the amount of the cash register operating at this time still not optimal. Based on the survey results revealed that the existing queue system performance is still not optimal, the need for the addition of the cashier on certain conditions.

Keywords: service, cashier, workload, the optimal number of employees, queue

ABSTRAK

Pelayanan kasir sebagai pusat pelayanan dalam proses transaksi dengan para pelanggan. Kecepatan serta memberikan pelayanan yang terbaik menjadi fokus utama pada perusahaan ritel ini. Pelayanan menjadi kurang memuaskan karena adanya antrian yang cukup panjang pada kondisi tertentu.

Antrian terjadi apabila tingkat kedatangan lebih banyak dari pada pelayanan yang diberikan. Maka pelayan kasir dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat kepada para pelanggan. Ini mengakibatkan beban kerja pelayan kasir yang tinggi dan tidak merata karena sistem antrian yang panjang. Berdasarkan hal tersebut, maka penelitian ini bertujuan memberikan alternatif dalam menentukan jumlah karyawan (kasir) optimal dalam meningkatkan kecepatan pelayanan.

Penelitian ini dilakukan dengan cara menganalisis sistem antrian dengan model antrian *Single Phase Single Channel* dengan sistem pelayanan *first come first serve*. Untuk tingkat kedatangan pelanggan sangat bervariasi di setiap harinya, Jumlah kasir yang beroperasi pada saat ini masih belum optimal. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kinerja sistem antrian yang ada masih belum optimal maka perlunya adanya penambahan kasir pada kondisi-kondisi tertentu.

Kata kunci: pelayanan, kasir, beban kerja, jumlah karyawan optimal, antrian