

ABSTRAK

Suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang industri jasa, pelayanan merupakan hal yang amat pokok dan harus mendapat penanganan tersendiri, sehingga dengan ini dapat menarik dan memuaskan pengunjung/pembeli.

Mengingat begitu pentingnya pelayanan dalam bidang industri jasa, maka Pasar Swalayan Bonnet akan meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya dibagian kasir. Masalah yang timbul dalam industri tersebut adalah bagaimana cara menangani masalah pelayanan agar pengunjung/pembeli tidak menunggu terlalu lama/antri untuk mendapatkan pelayanan kasir, sehingga pengunjung tidak merasa dikecewakan dengan pelayanan yang ada.

Salah satu cara yang dipakai adalah menganalisa bagian kasir (pelayanan). Adapun teori yang dipakai adalah teori antrian. Teori ini menganalisa waktu antar kedatangan dan waktu lama pelayanan yang dibutuhkan untuk melayani pembeli.

Setelah diperoleh data waktu rata-rata antar kedatangan dan waktu rata-rata lama pelayanan maka data tersebut dianalisa dengan teori antrian dengan jumlah fasilitas pelayanan/kasir yang bervariasi, maka akan diperoleh waktu rata-rata pengunjung menunggu dalam sistem dan prosentase waktu kasir tidak sibuk yang bervariasi pula. Dan dengan pertimbangan dan kebijaksanaan dari pihak perusahaan tersebut dapat diketahui jumlah kasir yang optimum yang seharusnya dibutuhkan, yaitu sebanyak 7 orang kasir.

Dalam masalah ini penggunaan statistik memperoleh porsi besar dalam menentukan model yang dipakai. Pengujian hipotesa distribusi, penggunaan perangkat lunak Statgraph sebagai alat bantu untuk melakukan perhitungan statistik memudahkan untuk mencari model yang sesuai untuk menentukan alternatif jumlah kasir yang optimum.