

INTISARI

Surabaya merupakan salah satu kota metropolis yang dinamis dan dikenal sebagai kota terbesar kedua di Indonesia, setelah Jakarta. Sebagai kota metropolis yang sibuk, perkembangan industri perdagangan dan bisnis pun bergerak pesat, termasuk hiburan. Banyak didirikannya usaha yang menyediakan hiburan di Surabaya dikarenakan para pengusaha melihat adanya peluang bisnis dan juga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Perkembangan bioskop mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Cinema XXI dan 21 cineplex menjadi bioskop terfavorit di Indonesia. Untuk wilayah Surabaya sendiri Bioskop Sutos XXI menjadi bioskop terbaik dan terlengkap di Surabaya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode analisis antrian. Dimana sebelum merancang analisis antrian dilakukan observasi terlebih dahulu untuk mengetahui jam yang terpadat pada Bioskop Sutos XXI Surabaya. Penelitian ini menggunakan sampel berupa pengunjung yang datang dan mengantri pada loket penjualan tiket Bioskop Sutos XXI Surabaya. Pada penelitian ini akan dianalisis mengenai penerapan sistem antrian pada loket penjualan tiket Bioskop Sutos XXI Surabaya melalui data yang diperoleh dari observasi pada 26 April hingga 2 Mei 2010. Variabel yang digunakan adalah tingkat kedatangan dan tingkat layanan.

Analisa dan pembahasan sistem antrian yang dilakukan dibatasi pada disiplin antrian *first come-first server* (FCFS) dan model antrian *multiple channel-single phase*. Penelitian ini menggunakan program SPSS untuk mengetahui distribusi waktu layanan dan distribusi kedatangan pengunjung pada Bioskop Sutos XXI Surabaya. Setelah distribusi kedatangan dan waktu layanan diketahui, maka dapat dilakukan perhitungan kinerja antrian yang hasilnya kemudian dianalisa.

Hasil dari penelitian ini adalah memperoleh gambaran model antrian pada loket penjualan tiket Bioskop Sutos XXI Surabaya.

Kata kunci : antrian, *first come-first served*, *multiple channel-single phase*.

ABSTRACT

Surabaya is one of a dynamic metropolis known as the second largest city in Indonesia after Jakarta. As a busy metropolis, trade and industrial development business moving rapidly, including entertainment. A lot of business establishment that provides entertainment in Surabaya due to the entrepreneurs saw a business opportunity and also can meet the needs of the community. The development of cinema has increased from year to year. Cinema XXI and 21 Cineplex became Indonesia's most favorite cinema. To Surabaya own territory Cinema Sutos XXI become the best and most comprehensive cinema in Surabaya.

This study uses a quantitative approach using the analysis method queue. Where before the design for queuing analysis done first observation to determine the busiest hours in the Movies XXI Sutos Surabaya. This study uses a sample of visitors who come and queue at the ticket window Cinema Sutos XXI Surabaya. This research will analyze the application of queuing system mengenai at ticket window Cinema Sutos XXI Surabaya through data obtained from observation on April 26 until May 2, 2010. Variables used are the arrival rates and service levels.

Discussions and analysis of queue system queue discipline is limited to first come-first server (FCFS) queuing model and a multiple-channel single phase. This study used SPSS program to determine the distribution and service time distribution of visitors coming to the Cinema Sutos XXI Surabaya. After the arrival and service time distribution is known, then the queue performance calculations can be performed and the results were analyzed.

Results from this study is to obtain a model of a queue at the ticket booth Cinema Sutos XXI Surabaya.

Keywords: queue, first come-first served, multiple-channel single phase.