

ANALISIS EFISIENSI DAN EFEKTIFITAS PELAYANAN KASIR PADA ROXY SUPERMARKET JEMBER TERHADAP KONSUMEN MELALUI METODE ANTRIAN

Ahmad Farisi ¹⁾, Hari Rujito ²⁾, Endro Sugiartono ³⁾

ABSTRAK

Roxy Supermarket adalah salah satu Supermarket yang ada di Kabupaten Jember yang menerapkan metode antrian. Metode antrian yang di terapkan adalah *First In First Out* (FIFO). Fasilitas pelayanan yang digunakan yaitu *Multi Chanel- Single phase*. Fasilitas pelayanan yang ada di Roxy Supermarket terdapat 20 kasir, namun hanya 8 yang di buka untuk melayani konsumen. Untuk mengetahui kasir tersebut efektif atau tidak maka dapat dilihat dari data kuantitatif yang sudah didapat meliputi ρ , L_q , L_s , W_q , dan W_s . Berdasarkan hasil perhitungan dengan model sistem antrian jalur berganda pada Roxy Supermarket Jember pada jam 18.00-19.00 dan 19.00-20.00 belum dikatakan efisien dan efektif, hal tersebut dapat dilihat dari hasil analisis pada jam 18.00-19.00 : $\rho = 0,89$, $L_q = 12,37$. Sedangkan hasil analisis pada jam 19.00-20.00 : $\rho = 0,98$, $L_q = 35,9$. Pelayanan dikatakan efisien apabila penentuan jumlah kasir yang terbuka sudah tepat. Jumlah kasir yang terlalu banyak akan menambah biaya fasilitas dan akan merugikan pihak Roxy Supermarket. Jumlah kasir yang terbuka di Roxy Supermarket terdapat 8 kasir. 8 kasir pada kondisi tersebut terlalu banyak yang mengantri untuk dilayani dan terlalu lama untuk dilayani. Hasil perhitungan total biaya dengan 8 kasir Rp. 5.185.603,-.

Kata Kunci : Metode Antrian, FIFO, Multi chanel-Single phase

- 1) Mahasiswa Politeknik Negeri Jember, Jurusan Manajemen Agribisnis, D-IV Program Studi Manajemen Agroindustri.
- 2) Dosen Pengajar Politeknik Negeri Jember, Jurusan Manajemen Agribisnis.
- 3) Dosen Pengajar Politeknik Negeri Jember, Jurusan Manajemen Agribisnis.