

**Analisa Sistem Antrian Sebagai Upaya Peningkatan Efektivitas Pelayanan di
Bagian Servis pada Perusahaan AUTO 2000 Sukun Malang**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi
Jurusan Manajemen



DISUSUN OLEH:

ANDREW IRIAWAN TANTU

NIM : 201011003

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA MALANG

FAKULTAS EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN

2014

PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

Tanda Persetujuan Skripsi

Nama : Andrew Iriawan Tantu
NIM : 201011003
Universitas : Katolik Widya Karya Malang
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul : Analisa Sistem Antrian Sebagai Upaya Peningkatan Efektivitas Pelayanan di Bagian Servis pada Perusahaan AUTO 2000 Sukun Malang

Malang, 2014

DITERIMA DAN DISETUJUI

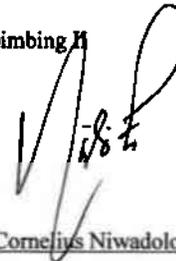
Pembimbing I



Dra. Anni Yudiastuti, MP.

NIP/NIK : 190015

Pembimbing II



Drs. Cornelius Niwadolo, M.M.

NIP/NIK : 185004

Mengetahui



Dekan Fakultas Ekonomi
Dra. Cornelius Niwadolo, M.M.
NIP/NIK : 185004



Ketua Jurusan Manajemen
Dra. Anni Yudiastuti, MP.
NIP/NIK : 190015

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul :

Analisa Sistem Antrian Sebagai Upaya Peningkatan Efektivitas Pelayanan di Bagian Servis pada Perusahaan AUTO2000 Sukun Malang

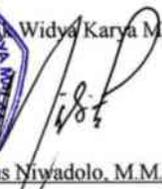
yang dipersiapkan dan disusun oleh

Nama : Andrew Iriawan Tantu

NIM : 201011003

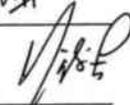
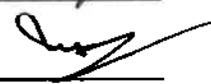
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Karya Malang pada tanggal dan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu (S1).

Disahkan oleh :

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Widya Karya Malang

Drs. Cornelius Niwadolo, M.M.
NIDN : 0706055302

Dewan Penguji

1. Dra. Anni Yudiastuti, MP
NIDN : 0701056401
2. Drs. Cornelius Niwadolo, MM
NIDN : 0706055302
3. Drs. G. Budi Wahyono, MSi
NIDN : 0021066302

PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA



PT. Astra International Tbk-Toyota Tel. (02-341) 352 000
Malang Branch : Fax. (02-341) 335 868
Jl. S. Supriadi No. 35
Malang 65147, Indonesia

SURAT KETERANGAN

Surat ini kami menerangkan bahwa :

Nama : Andrew Iriawan Tantu
NIM : 201011003
Fakultas/Jurusan : Ekonomi Manajemen
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang

Untuk melaksanakan penelitian guna keperluan Skripsi di Perusahaan AUTO 2000 Sukun Malang dengan judul "ANALISA SISTEM ANTRIAN SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN EFISIENSI LAYANAN DI BAGIAN SERVIS PADA PERUSAHAAN AUTO 2000 SUKUN MALANG" dengan tanggal 22,24,26, dan 28 Maret 2014

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 1 April 2014

Adi Suryono

PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul ANALISIS SISTEM ANTRIAN SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN EFEKTIVITAS PELAYANAN DI BAGIAN SERVIS PADA PERUSAHAAN AUTO 2000 SUKUN MALANG merupakan karya asli dari :

Nama : ANDREW IRLAWAN TANTU

NIM : 201011003

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Universitas : Katolik Widya Karya

Dan bukan karya plagiat baik sebagian dan seluruhnya.

Demikian pernyataan ini kami buat dengan sebesar-besarnya dan apabila terdapat kekeliruan kami bersedia untuk menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Malang, Mei 2014

(Andrew Iriawan Tantu)

DITERIMA DAN DISETUJUI

Pembimbing I

Dra. Anni Yudiastuti, MP.

NIP/NIK : 190015



Drs. Cornelius Niwadolo, M.M.

NIP/NIK : 185004

Pembimbing II

Drs. Cornelius Niwadolo, M.M.

NIP/NIK : 185004

Mengetahui



Dra. Anni Yudiastuti, MP.

NIP/NIK : 190015

PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

PERSEMBAHAN

Terima kasihku yang sebesar-sebesarNya kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah memberi limpahan bantuan-Nya sehingga aku dapat menyelesaikan skripsi ini dan aku yakin dan sadar tanpa berkat dan Roh Kudus-Nya aku tidak akan mampu menyelesaikan tugas ini.

Spesial terima kasih kepada orang-orang yang spesial dalam kehidupanku yang banyak dan sering membantu dan menyemangatiku :

1. Untuk kedua orang tuaku, terima kasih sebesar-besarnya atas perhatian, kasih sayang, dan dukungan kalian selama ini yang terus-menerus membuatku menjadi orang yang semakin sabar, kuat dan selalu semangat. You're my everything, my beloved dad an mom.
2. Thanks juga buat koko dan meme ku yang sudah membantu dalam doa, walaupun kalian jauh tapi doa kalian sangat membantu ku.
3. Special my thankyou for my girlfriend, Ayu Erlinda. Yang sudah membantu, menemani, menyemangati dan mendoakan ku dalam menyelesaikan tugas ini. #BersamaKitaBisa #Star #300314 Always Love You ^o^
4. Thanks buat Ricky M, fani, cicil, erika, stefanus, adi dan teman² yg lain yang sudah membantu memberikan kritik dan saran. ^^v
5. Buat anak-anak SEACAR, thanks a lot friends. We can do everything if we together.
6. Buat anak-anak Manajemen angkatan 2010 , thank you my friends

PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Andrew Iriawan Tantu

NIM : 201011003

Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Tempat, Tanggal Lahir : Makassar, 13 Oktober 1992

Alamat : Perum Istana Borobudur Agung Blok E-6

Nama Orang Tua (Ayah) : Ir. Willem Tantu

(Ibu) : Enny Anggreany Johann

Riwayat Pendidikan : 1. SD Katolik Kristus Raja Jayapura
2. SMP Kristen Kalam Kudus Jayapura
3. SMAK Frateran Malang
4. Tercatat sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Karya Malang angkatan tahun 2010/2011



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisa Sistem Antrian Sebagai Upaya Peningkatan Efektivitas Pelayanan pada Bagian Servis di Perusahaan AUTO 2000 Sukun Malang”.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Rm. Michael Agung Christiputra O’Carm selaku romo rektor yang telah mendidik kami menjadi insan akademis yang berkualitas.
2. Ibu Dra. Anni Yudiastuti.M.P. selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, dan pemikiran untuk memberikan bimbingan.
3. Bapak Cornelius Niwadolo selaku Dekan Fakultas Ekonomi sekaligus Dosen Pembimbing II yang telah membantu memberikan arahan, dorongan semangat dan bimbingan hingga terselesaikannya laporan ini.
4. Bapak Adi Suryono selaku *Service Manager* Perusahaan AUTO 2000 Sukun Malang yang mendukung penulis baik secara langsung maupun tidak langsung.
5. Bapak-Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari semua pihak. Dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Malang, 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	
HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN	
HALAMAN SURAT KETERANGAN PERUSAHAAN	
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	
HALAMAN PERSEMBAHAN	
HALAMAN RIWAYAT HIDUP	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	v
ABSTRAKSI.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	
A. LATAR BELAKANG MASALAH.....	1
B. PERUMUSAN MASALAH.....	4
C. TUJUAN PENELITIAN DAN MANFAAT PENELITIAN.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. PENELITIAN TERDAHULU.....	6
B. LANDASAN TEORI.....	6
1. Definisi Manajemen.....	8
2. Definisi Manajemen Operasional.....	9
3. Konsep Teori Antrian.....	10

PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

a. Pengertian Antrian.....	10
b. Karakteristik Antrian.....	12
c. Disiplin Antrian.....	13
d. Struktur Antrian.....	14
e. Mengukur Kinerja Antrian.....	16
f. Model Antrian.....	17
g. Pengertian Efektivitas.....	24
h. Pelayanan.....	25
i. Karakteristik Jasa Pelayanan.....	28
j. Kualitas Pelayanan.....	30
C. KERANGKA PIKIR.....	32
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. JENIS PENELITIAN.....	34
B. LOKASI PENELITIAN.....	34
C. JENIS DAN SUMBER DATA.....	34
D. DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL.....	35
E. METODE PENGUMPULAN DATA.....	39
F. TEKNIK ANALISIS DATA.....	40
 BAB IV ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA	
A. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	42
1. Sejarah Perusahaan.....	42
2. Visi Misi.....	44
3. Lokasi Perusahaan.....	44
4. Struktur Organisasi.....	44
5. Jumlah Karyawan.....	47
6. Jam Kerja dan Hari Kerja.....	47
7. Fasilitas Perusahaan.....	47
8. Skema Kerja.....	49
B. PENYAJIAN DATA PENELITIAN.....	51
C. ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA PENELITIAN.....	54

PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

1. Analisis Data.....	54
2. Interpretasi Data.....	55

BAB V PENUTUP

A. SIMPULAN.....	60
B. SARAN.....	61

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Model Antrian.....	17
Tabel 4.1 Jumlah Karyawan.....	47
Tabel 4.2 Jumlah Kedatangan Mobil.....	52
Tabel 4.3 Waktu Menunggu Pengerjaan Servis.....	53
Tabel 4.4 Hasil Analisis.....	57



ABSTRAKSI

“Analisa Sistem Antrian Sebagai Upaya Peningkatan Efisiensi Pelayanan pada Bagian Servis di Perusahaan AUTO 2000 Sukun Malang”.

Oleh :

Andrew Iriawan Tantu

Di Dunia Modern seperti sekarang ini perkembangan dunia otomotif sangat besar di kalangan masyarakat dunia, banyak permintaan akan dunia otomotif untuk menciptakan suatu kendaraan yang dapat memenuhi rasa kepuasan dari konsumen. Dalam hal ini mobil menjadi perhatian utama, karena telah banyak inovasi yang terjadi dalam perkembangan mobil. Kendaraan yang diminta pun bervariasi ada yang meminta mobil hemat bensin, mobil lebih modifikasi, mobil bertenaga turbo dan masih banyak lagi. Perkembangan otomotif di Indonesia sendiri pun sangat tinggi, banyak produsen yang memberikan inovasi-inovasi baru.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa seberapa besar pengaruh sistem antrian sebagai upaya peningkatan efisiensi pelayanan. Jenis penelitian yang digunakan adalah Studi Kasus. Lokasi penelitian ini dilakukan di perusahaan AUTO 2000 Sukun Malang. Pada perusahaan tersebut menggunakan sistem antrian jalur berganda, memiliki 4 channel untuk melayani customer dari channel tersebut akan dibagi ke bagian teknisi. Data-data yang telah diperoleh dimasukkan dalam rumus model antrian jalur berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem antrian pada bagian servis perusahaan AUTO 2000 Sukun Malang, sudah baik dalam pengelolaannya. Pada bagian servis menunjukkan bahwa customer tidak perlu menunggu lama dalam sistem, customer menunggu dalam sistem 31,8 menit. Dan dalam 1 jam bagian servis dapat menyelesaikan 2 mobil. Serta, tingkat probabilitas terdapat 0 customer mencapai 89,61% yang berarti tidak adanya penumpukan antrian.

Hasil Waktu setiap customer menunggu 31,8 menit, ini menunjukkan respon cepat terhadap pelayanan kepada customer. Dan akan meningkatkan efisiensi pelayanan di perusahaan AUTO 2000 Sukun Malang.

Kata kunci : Sistem Antrian, Efisiensi Pelayanan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu fenomena dalam kehidupan sehari-hari yang sering terjadi adalah fenomena antrian. Antrian adalah suatu kejadian yang biasa dalam kehidupan sehari-hari. Dalam kehidupan saat ini fenomena antrian banyak sekali terjadi dimana-mana. Menunggu di depan loket untuk mendapatkan tiket kereta api atau tiket bioskop, pada pintu jalan tol, pada bank, pada kasir supermarket, dan situasi-situasi yang lain merupakan kejadian yang sering ditemui.

Antrian timbul disebabkan oleh kebutuhan akan layanan melebihi kemampuan (kapasitas) pelayanan atau fasilitas layanan, sehingga pengguna fasilitas yang tiba tidak bisa segera mendapat layanan disebabkan kesibukan layanan. Hal ini dapat dilihat ketika terjadi baris tunggu dari konsumen, komponen atau mesin-mesin yang sedang menunggu pelayanan, karena pada saat itu bagian pelayanan sedang melayani yang lainnya, sehingga tidak mampu melayani pada saat tersebut. Pada banyak hal, tambahan fasilitas pelayanan dapat diberikan untuk mengurangi antrian atau untuk mencegah timbulnya antrian. Akan tetapi biaya karena memberikan pelayanan tambahan, akan menimbulkan pengurangan keuntungan mungkin sampai di bawah tingkat yang dapat diterima. Sebaliknya, sering timbulnya antrian yang panjang akan mengakibatkan hilangnya pelanggan/nasabah.

PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

Menunggu di dalam matematika terapan dapat diidentikkan dengan suatu proses antrian. Dalam kehidupan sehari-hari selalu dihadapkan pada persoalan tentang antrian, baik skala kecil maupun skala besar yang membutuhkan penyelesaian serta solusi yang optimal. Antrian dapat ditemui pada beberapa fasilitas pelayanan umum dimana masyarakat atau barang akan mengalami proses antrian dari kedatangan, memasuki antrian, menunggu, hingga proses pelayanan berlangsung. Pada sebuah tempat pembayaran listrik misalnya, pelanggan yang datang langsung dapat mengambil nomor antrian, kemudian menunggu sampai nomor antriannya dipanggil untuk melakukan transaksi pembayaran. Antrian adalah garis tunggu atau antrian merupakan satu atau lebih pelanggan yang menunggu untuk dilayani (D. Wahyu. 2009:315)

Di dunia modern seperti sekarang ini perkembangan dunia otomotif sangat besar di kalangan masyarakat dunia, banyak permintaan akan dunia otomotif untuk menciptakan suatu kendaraan yang dapat memenuhi rasa kepuasan dari konsumen. Dalam hal ini mobil menjadi perhatian utama, karena telah banyak inovasi yang terjadi dalam perkembangan mobil. Kendaraan yang diminta pun bervariasi ada yang meminta mobil hemat bensin, mobil lebih modifikasi, mobil bertenaga turbo dan masih banyak lagi. Perkembangan otomotif di Indonesia sendiri pun sangat tinggi, banyak produsen yang memberikan inovasi-inovasi baru.

Di Indonesia sendiri memiliki beberapa produsen mobil yang menyediakan jasa penjualan mobil, seperti Honda, Suzuki, Daihatsu, Mercedes, Toyota dan sebagainya. Produsen-produsen tersebut berlomba-

PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

lomba untuk menjual mobil mereka. Selain itu banyak juga produk-produk CBU (Completely Build Up) mobil-mobil yang sudah di rakit di pabrik dan langsung di jual di Indonesia. Karena kebanyakan produsen-produsen tidak memiliki pabrik yang khusus memproduksi mobil-mobil tersebut, kebanyakan produsen-produsen hanya memiliki pabrik untuk merakit rangka mobil dan mesin mobil itu sendiri. Dalam hal ini AUTO2000 sebagai jasa penjualan pun melakukan inovasi-inovasi baru untuk memuaskan customernya. AUTO2000 adalah jaringan jasa penjualan, perawatan, perbaikan dan penyediaan suku cadang Toyota yang manajemennya ditangani penuh oleh PT Astra International Tbk.

Saat ini AUTO2000 adalah *main dealer* Toyota terbesar di Indonesia, yang menguasai antara 70-80 % dari total penjualan Toyota. Dalam aktivitas bisnisnya, AUTO2000 berhubungan dengan PT Toyota Astra Motor yang menjadi Agen Tunggal Pemegang Merek (ATPM) Toyota. AUTO2000 adalah dealer resmi Toyota bersama 4 dealer resmi Toyota yang lain. AUTO2000 berkembang pesat karena memberikan berbagai layanan yang sangat memudahkan bagi calon pembeli maupun pengguna Toyota.

Dengan slogan “Urusan Toyota jadi mudah!” AUTO2000 selalu mencoba menjadi yang terdepan dalam pelayanan. Selain itu dengan visi dan misi yang telah ditetapkan oleh PT AUTO2000 membuat customer lebih yakin dengan kredibilitas PT AUTO2000, kenyamanan juga diberikan oleh PT AUTO2000 kepada customer, baik melakukan pembelian mobil ataupun jasa servis mobil. Produk-produk AUTO2000 yang inovatif seperti THS (*Toyota Home Service*), *Express Maintenance* (servis berkala hanya satu jam)

PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

dan *Express Body Paint* (perbaikan body 3 panel dalam 8 jam saja). *Booking Service* mencerminkan perhatian AUTO2000 yang tinggi kepada pelanggannya. AUTO2000 memiliki cabang yang tersebar di seluruh Indonesia (kecuali Sulawesi, Maluku, Irian Jaya, Jambi, Riau, Bengkulu, Jawa Tengah dan D.I.Y). Selain cabang-cabang AUTO2000 yang berjumlah 72 outlet cabang, AUTO2000 juga memiliki dealer yang tersebar di seluruh Indonesia (disebut *indirect*), yang totalnya berjumlah 73 outlet dealer.

Dengan demikian, terdapat 145 cabang yang mewakili penjualan AUTO2000 di seluruh Indonesia. 48 bengkel milik AUTO2000 merupakan yang terbesar dan terlengkap di Asia Tenggara. Disamping itu AUTO2000 juga memiliki 596 *Partshop* yang menjamin keaslian suku cadang produk Toyota. AUTO2000 berdiri pada tahun 1975 dengan nama Astra Motor Sales, dan baru pada tahun 1989 berubah nama menjadi AUTO2000.

Berdasarkan latar belakang diatas, judul dalam penelitian ini adalah “Analisa Sistem Antrian Sebagai Upaya Peningkatan Efektivitas Pelayanan pada Bagian Servis di Perusahaan AUTO2000 Tbk Sukun Malang”

B. Perumusan Masalah

1. Bagaimanakah penerapan sistem antrian pada bagian servis di PT AUTO2000 malang ?
2. Bagaimana efektivitas sistem antrian di Bagian Servis Perusahaan AUTO2000 Sukun Malang ?

PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui penerapan sistem antrian pada bagian servis di PT AUTO2000 Sukun Malang
2. Mengetahui efektivitas sistem antrian pada bagian servis di perusahaan AUTO2000 Sukun Malang.

D. Manfaat Penelitian

a. Bagi Peneliti

Diharapkan penelitian ini berguna untuk menambah pengalaman dan memperluas pengetahuan dalam bidang operasional, terutama terkait dengan sistem antrian.

b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diinginkan customer AUTO2000 Malang.

c. Bagi Universitas

Sebagai referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian di bidang operasional khususnya tentang Teori Antrian.

d. Bagi Pihak lain

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai perbandingan dalam memecahkan masalah sejenis.