

**Analisis Penerapan Sistem Antrian Pada Loker PT .Pegadaian (persero)  
Kantor Cabang Sumedang Guna Mengoptimalkan Kinerja Pelayanan  
Menggunakan Metode *Multi Channel – Multi Phase***

Oleh:

**ARIYANI ROSSALIA**

**A10140178**

Pembimbing :

**Resi Juariah Susanto, S.E., MSi.**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan sistem antrian yang dilakukan serta untuk meningkatkan kinerja pelayanan pada loket di PT. Pegadaian (persero) Kantor Cabang Sumedang. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif analisis dengan pendekatan kuantitatif. Data yang digunakan adalah data hasil observasi selama 7 hari kerja operasional pada bulan Februari 2018. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi dan wawancara. Pengolahan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara manual menggunakan model *Multi Channel –Multi Phase*.

Dari hasil penelitian diketahui kinerja pelayanan pada loket PT. Pegadaian (persero) Kantor Cabang Sumedang belum optimal pada pukul 13.00-15.00. Dari hasil perhitungan diperoleh, dengan menambah loket dari 3 loket menjadi 4 loket maka dapat diketahui nilai ( $P_0$ ) sebesar 30,36% sebelumnya sebesar 27,27%, ( $\rho$ ) 30,36%, ( $L_s$ ) 1,2310 orang, ( $W_s$ ) 0,0724 jam atau 4,34 menit, ( $L_q$ ) 0,0167 orang dan ( $W_q$ ) 0,00982 jam atau 0,058 menit. Oleh karena itu dengan menambah menjadi 4 loket pada periode waktu yang sama maka kinerja pelayanan pada loket PT. Pegadaian (persero) Kantor Cabang Sumedang menjadi optimal.

**Kata Kunci: Sistem Antrian, Kinerja Pelayanan, *Multi Channel-Multi Phase***

*Analysis of Application of Queue System At Counters PT. Pegadaian (persero)  
Branch Office Sumedang To Optimize Service Performance  
Using Multi Channel-Multi Phase Method*

Written By :

**ARIYANI ROSSALIA**

**A10140178**

Preceptor :

**Resi Juariah Susanto, S.E., MSi.**

**ABSTRACT**

*This study aims to determine the implementation of queuing system is done and to improve service performance at the counter at PT. Pegadaian (persero) Branch Office Sumedang. This research method used descriptive research method of analysis with quantitative approach. The data used are observational data for 7 working days of operation in February 2018. Data collection is done by observation and interview. Data processing in this research is done by manual using Multi Channel Model-Multi Phase.*

*From the result of research known service performance at counter PT. Pegadaian (persero) Branch Office Sumedang not optimal at 13.00-15.00. From the calculation results obtained, by increasing the counters from 3 booths into 4 counters it can be seen the value ( $P_0$ ) of 30.36% previously of 27.27%, ( $\rho$ ) 30.36%, ( $L_s$ ) 1.2310 people, ( $W_s$ ) 0.0724 hours or 4.34 minutes, ( $L_q$ ) 0.0167 people and ( $W_q$ ) 0.00982 hours or 0.058 minutes. Therefore by adding to 4 counters in the same period of time then the service performance at the counter PT. Pegadaian (persero) Branch Office Sumedang be optimal.*

**Keywords: Queue System, Service Performance, Multi Channel-Multi Phase**