

## ABSTRAK

Perkembangan pengguna internet yang diiringi dengan perkembangan bisnis *online* menyebabkan perubahan perilaku konsumsi masyarakat yang semakin gemar melakukan transaksi pembelian barang secara *online*. Hal tersebut membuat industri pengiriman barang juga turut berkembang karena dalam transaksi yang dilakukan secara *online* tentunya pengusaha bisnis *online* memerlukan bantuan dari perusahaan pengiriman barang agar produk yang di jual dapat di kirimkan kepada pembeli. Perkembangan bisnis pengiriman barang ini juga dirasakan oleh PT TIKI JNE sebagai salah satu perusahaan pengiriman barang yang terbaik di Indonesia. Dampak dari perkembangan bisnis *online* tersebut terlihat dari omset yang naik cukup signifikan selama beberapa waktu terakhir. Selain itu, jumlah pelanggan yang meningkat juga dirasakan oleh perusahaan dan itu membuat perusahaan harus meningkatkan kualitas pelayanannya kepada pelanggan. Salah satunya adalah mengenai sistem antrian yang ada di bagian *cash counter* yang merupakan bagian terdepan dari perusahaan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan. Antrian merupakan salah satu masalah bidang operasional yang memiliki pengaruh cukup besar bagi sebuah perusahaan. Untuk itu, sistem antrian harus di rancang agar dapat berjalan dengan efektif dan efisien . Hal inilah yang menjadi latar belakang peneliti untuk melakukan penelitian mengenai analisis efisiensi penggunaan *counter* pada sistem antrian di bagian *cash counter* PT TIKI JNE.

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode deskriptif dan data penelitian diperoleh dengan melakukan observasi lapangan. Analisis ini digunakan untuk mengetahui bagaimana efektifitas dan efisiensi sistem antrian yang ada di bagian *cash counter* PT TIKI JNE. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis kinerja sistem antrian.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa: (i) karakteristik sistem antrian dapat di lihat dari model antrian yang ditetapkan yaitu  $M/M/S : FCFS/\infty/\infty$ , (ii) jumlah *counter* yang harus dibuka pada kondisi tidak sibuk adalah sebanyak satu *counter*, jumlah *counter* yang harus dibuka pada kondisi normal adalah sebanyak dua *counter* dan jumlah *counter* yang harus dibuka pada kondisi sibuk adalah sebanyak empat *counter*.

**Kata Kunci : Operasional, Sistem antrian, Antrian.**