



ABSTRAK

Sebastianus Widanarto Prijowuntato. Analisa Fasilitas Perusahaan Berdasarkan Teori Antrian: Studi Kasus Bengkel Sepeda Motor Resmi Honda PD Langgan AHASS 301 Tegal. Skripsi. Yogyakarta: Program Studi Pendidikan Akuntansi, Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Sanata Dharma, 1994.

Masalah dalam penelitian ini adalah perlu atau tidakkah perusahaan menambah atau mengurangi fasilitas perusahaan karena terdapat antrian dan berapakah jumlah saluran fasilitas pelayanan yang ideal bagi perusahaan. Sedangkan tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui perlu tidaknya perusahaan menambah atau mengurangi fasilitas perusahaan apabila terdapat antrian dan untuk mengetahui jumlah fasilitas pelayanan yang ideal bagi perusahaan.

Hasil penelitian yang dilakukan selama bulan November 1993 mengungkapkan bahwa tingkat kedatangan sebesar 2,889423077, jumlah saluran fasilitas perusahaan lima buah dan tingkat pelayanan sebesar 1,666666667. Dari tiga keterangan di atas dapat diketahui bahwa tingkat intensitas lalu lintas yang terjadi adalah 0,8268, jumlah pelanggan yang menunggu dalam antrian sebanyak 0,018354211 jam, waktu yang diharapkan pelanggan menunggu dalam antrian 0,006352206353 jam, jumlah waktu yang diharapkan akan dikeluarkan oleh pelanggan dalam sistem sebesar 0,606352206 jam dan jumlah pelanggan yang diharapkan dalam sistem sebesar 1,752008057.

Berdasarkan hasil perhitungan mengenai waktu tunggu pelanggan dalam sistem dan antrian, juga waktu menganggur karyawan maka dapat disimpulkan bahwa jumlah saluran