

ABSTRAK**Analisis Antrian Pada Pelayanan Jasa Gadai Studi Kasus Perum Pegadaian Cabang Condong Catur Yogyakarta.**

Agus Indrianto
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2008

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui karakteristik sistem pelayanan jasa gadai, mengetahui model antrian yang dapat diterapkan pada sistem pelayanan dan mengetahui apakah tingkat pelayanan sudah optimal di Perum Pegadaian Cabang Condong Catur Yogyakarta.

Teknik Pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, studi pustaka, dokumentasi, dan kuesioner. Sampel penelitian berjumlah 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Purposive Convenience Sampling*. Untuk menganalisis masalah pertama yaitu dengan melakukan pengamatan terhadap karakteristik sistem pelayanan yang terjadi di Perum Pegadaian Cabang Condong Catur. Untuk menganalisis masalah kedua menggunakan model antrian, dari keempat model tersebut dipilih salah satu model yang paling cocok dengan teknis pelaksanaannya. Sedangkan untuk masalah ketiga yaitu dengan menghitung karakteristik operasi sistem pelayanan serta menghitung biaya fasilitas dan biaya antri yang kemudian dianalisis dengan menggunakan rumus tingkat pelayanan optimal guna memperoleh tingkat pelayanan yang optimal.

Dari hasil pengamatan karakteristik sistem pelayanan jasa gadai di Perum Pegadaian Cabang Condong Catur dapat diketahui karakteristik sistem pelayanan jasa gadai yaitu karakteristik kedatangan, karakteristik antrian, dan karakteristik fasilitas pelayanan. Dan dari hasil pengujian terhadap empat model antrian dengan teknis pelaksanaannya di lapangan diketahui bahwa model antrian yang paling sesuai adalah model antrian *Single Channel – Multiphase*. Sedangkan dari hasil pengujian tingkat pelayanan optimal adalah tingkat pelayanan di Perum Pegadaian Cabang Condong Catur adalah belum optimal karena tingkat pelayanan optimal lebih besar dari pada tingkat pelayanan rata-rata saat ini pada jam tersibuk.

ABSTRACT**An Analysis About Queue In Pawning Service: A Case Study In Perum Pegadaian Condong Catur Yogyakarta.**

Agus Indrianto
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2008

The purpose of this study was to know the characteristic of pawning service system, to find out the queue model that was applicable in service system, and to know whether or not the optimum service had been done optimally in Perum Pegadaian Condong Catur Yogyakarta.

The technique of data collection used in this research was interview, observation, library study, documentation, and questionnaire. The sample of the research was as many as 100 respondents. The sampling technique used was Purposive Convenience Technique. To analyze the first problem, the research did the observation toward the characteristic of service system used by Perum Pegadaian Condong Catur. To analyze the second problem, the research used the queue model, among four models available, the research decided the most appropriate model for the implemented system. Meanwhile, for the third problem, the researcher calculated the characteristic of service system operation as well as the facility cost and queue cost, and then it was analyzed using the formula of optimum service level in order to derive the optimum level of service.

From the observation result toward the characteristic of pawning service system in Perum Pegadaian Condong Catur, it could be seen that the characteristic of pawning service system were the arrival characteristic, queue characteristic, and service facility characteristic. Then, from the result of the analysis of four queue model together with its field implementation technique, the research found that the most suitable queue model was the Single Channel – Multiphase. Meanwhile, from the result of optimum level of service testing, the research found that the service level in Perum Pegadaian Condong Catur was not done optimally yet, since the optimal service level was higher than the average service level in the most crowded hours.