

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui kinerja sistem pelayanan loket pembayaran Satuan Kredit Semester (SKS) di kampus III Universitas Sanata Dharma Yogyakarta, (2) dapat memberikan solusi alternatif mengenai antrean yang terjadi pada loket pembayaran SKS. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus. Subjek dalam penelitian ini adalah mahasiswa Kampus III Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja sistem pelayanan pada loket pembayaran Satuan Kredit Semester (SKS) di Kampus III Universitas Sanata Dharma Yogyakarta di lihat dari probabilitas sistem kosong adalah 0,315, probabilitas mahasiswa datang mengantre adalah 0,4025, rata-rata mahasiswa datang mengantre adalah 0,845, dan lamanya waktu tunggu mahasiswa adalah 1,6425 menit. Solusi dari hasil analisis data tersebut adalah dengan meratakan kedatangan mahasiswa sehingga didapatkan probabilitas sistem kosong sebesar 0,29, probabilitas mahasiswa datang mengantre adalah 0,38, rata-rata mahasiswa datang mengantre adalah 0,44, dan lamanya waktu tunggu mahasiswa adalah 1,07 menit.

Kata kunci : Satuan Kredit Semester, Teori Antrean, Probabilitas

ABSTRACT

This study aims to (1) find out the service system performance of the Semester Credit Unit payment counter at Campus III of Sanata Dharma University in Yogyakarta, (2) provide an alternative solution regarding the queue that occurs at the SKS payment counter. The type of research used in this study was a case study. The subjects in this study were Campus III students at Sanata Dharma University Yogyakarta.

The results showed that the performance of the service system at the payment counter of the Semester Credit Unit in Campus III of Sanata Dharma University Yogyakarta is seen from the probability of empty system is 0.315, the probability of students coming in line was 0.4025, the average student coming in line was 0.845 , and the length of student waiting time is 1.6425 minutes. The solution to the results of the data analysis is to even out the arrival of students so that there is an probability of empty system 0.29, the probability of students coming in line is 0.38, the average student coming in line is 0.44, and the length of student waiting time is 1.07 minute.

Keywords: Semester Credit Unit, Queuing Theory, Probability

