

NAMA : Adhi Rah Kusuma
NIM : L2H 099 658
PEMBIMBING : Singgih Saptadi, ST, MT

ABSTRAKSI

Terjadinya peningkatan jumlah kedatangan konsumen pada Apotek Vitra Salatiga sangat mempengaruhi kenyamanan dari konsumen itu sendiri. Tingginya arus kedatangan konsumen apotek pada waktu-waktu tertentu, khususnya sore hari pada saat jam praktek dokter, menyebabkan antrian konsumen apotek yang panjang dan lama, terutama bagi konsumen yang menggunakan resep dokter. Merupakan suatu fenomena universal bahwa konsumen tidak suka menunggu. Dengan adanya perbaikan performansi sistem antrian, maka panjang antrian dan waktu menunggu konsumen apotek dapat dikurangi.

Penelitian ini menyajikan suatu model simulasi yang dapat memberikan gambaran tentang kondisi layanan pada sistem antrian apotek secara tepat. Dalam pemrograman simulasi ini, penulis menggunakan program simulasi Extend V.4 yang dapat digunakan untuk menghitung performansi sistem yang disimulasikan.

Dari pengembangan model simulasi yang dilakukan, dapat diperoleh alternatif perbaikan performansi sistem antrian pada Apotek Vitra Salatiga, sehingga dapat mengurangi waktu tunggu konsumen yang pada akhirnya dapat mendatangkan profit yang lebih besar bagi perusahaan tersebut.

Kata kunci : Model, Simulasi, Antrian, Performansi