

ABSTRAK

Suatu garis tunggu dari antrian terjadi akibat kebutuhan akan layanan melebihi kapasitas pelayanan. Dalam praktek, penyelesaian secara riset operasi yaitu aplikasi teori antrian akan dapat menjawab permasalahan-permasalahan yang ada dengan langkah-langkah penentuan model antrian yang ideal serta analisis terhadap karakteristik antrian. Selanjutnya dengan memperhatikan perbandingan biaya tiap satuan pelayanan per satuan waktu (C_1) terhadap biaya tunggu tiap pelanggan per satuan waktu (C_2) dapat ditentukan jumlah saluran pelayanan optimum.

Antrian truk pengangkut semen di PT Semen Cibinong Pabrik Cilacap merupakan satu contoh permasalahan yang akan diselesaikan.