

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis terhadap sistem antrian yang diterapkan oleh Cafe Exi Banyuwangi dan untuk menganalisis penggunaan metode waiting line yang optimal guna meningkatkan efisiensi pelayanan di cafe tersebut. Penelitian dilakukan melalui observasi langsung terhadap sistem antrian yang ada dan melibatkan analisis data terkait waktu tunggu pelanggan, jumlah pelanggan, dan variabel lain yang mempengaruhi efisiensi pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif di pilih karena dapat menggambarkan fenomena yang terjadi secara lebih jelas dan mendalam. penelitian ini fokus pada pemahaman mendalam tentang bagaimana antrian beroperasi di Cafe Exi Banyuwangi, mencakup aspek-aspek seperti waktu tunggu pelanggan, jumlah pelanggan, dan variabel lain yang dapat memengaruhi efisiensi pelayanan. Hasil perhitungan Waiting Line Method menunjukkan bahwa tingkat kegunaan pelayanan hanya 25%, sehingga terdapat banyak waktu menganggur atau istirahat. Waktu pelayanan Cafe Exi Banyuwangi seharusnya dapat dilakukan 3,2 menit tiap pengunjung, sehingga tidak sesuai dengan pelayanan selama ini yang memakan waktu 15 menit tiap pengunjung Cafe Exi Banyuwangi.

Kata Kunci : Sistem Antrian, Metode Waiting Line

ABSTRACT

This research aims to analyze the queuing system implemented by Cafe Exi Banyuwangi and to analyze the use of optimal waiting line methods to increase service efficiency at the cafe. The research was conducted through direct observation of the existing queuing system and involved data analysis related to customer waiting times, number of customers, and other variables that influence service efficiency. This study used descriptive qualitative method. Qualitative research was chosen because it can describe the phenomena that occur more clearly and in depth. This research focuses on an in-depth understanding of how queues operate at Cafe Exi Banyuwangi, covering aspects such as customer waiting time, number of customers, and other variables that can influence service efficiency. The results of the Waiting Line Method calculation show that the level of service utilization is only 25%, so there is a lot of idle or rest time. Cafe Exi Banyuwangi's service time should be 3.2 minutes per visitor, so it is not in accordance with the current service which takes 15 minutes per visitor to Cafe Exi Banyuwangi.

Keywords: Queue System, Waiting Line Method

