

**ANALISIS SISTEM ANTRIAN DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PADA SPPBE TANDEM, KSO PT. PERTAMINA
(PERSERO) YANG DIKELOLA PT. PATRA TRADING
TANDEM, SUMATERA UTARA**

**Nichi Dea Pramesti
NIM. 19.02.01.041**

Komisi Pembimbing
**Dr. Muhammad Fuad, S.E., M.M
Safrizal, S.E., M.Si**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sistem antrian dalam meningkatkan pelayanan pada SPBBE Tandem, KSO PT. Pertamina (Persero) yang dikelola PT. Patra Trading Tandem, Sumatera Utrara. Data yang diolah adalah kedatangan truk agen elpiji yang akan melakukan pengisian ulang tabung gas elpiji. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah jalur antrian M/M/S (*Multiple Channel Query System* atau model antrian jalur berganda). Hasil penelitian ini menunjukkan nilai rata-rata $P_0 = 0,145$ (14,5%), $L_q = 0,556$, $L_s = 1,654$, $W_q = 7,755$, $W_s = 27,693$. Kinerja sistem pelayanan dengan dua jalur fasilitas di SPPBE Tandem diperoleh nilai rata-rata probabilitas sebesar 0,145 (14,5%) dan rata-rata waktu truk dalam sistem selama 28 menit. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan pelayanan yang diberikan sudah optimal.

Kata kunci : Sistem Antrian, Pelayanan.