

**ANALISIS EFEKTIVITAS PELAYANAN DAN
WAKTU KEDATANGAN CONTAINER PADA PT
SIMA BINTANG NIAGA JAKARTA UTARA**

SKRIPSI

**NOUVAN RASULANGI
21180000351**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2022**

**ANALISIS EFEKTIVITAS PELAYANAN DAN
WAKTU KEDATANGAN CONTAINER PADA PT
SIMA BINTANG NIAGA JAKARTA UTARA**

SKRIPSI

**NOUVAN RASULANGI
21180000351**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2022**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

ANALISIS EFEKTIVITAS PELAYANAN DAN WAKTU KEDATANGAN CONTAINER PADA PT SIMA BINTANG NIAGA JAKARTA UTARA

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 22 Juli 2022



NOUVAN RASULANGI

21180000351

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul:

ANALISIS EFEKTIVITAS PELAYANAN DAN WAKTU KEDATANGAN CONTAINER PADA PT SIMA BINTANG NIAGA JAKARTA UTARA

ibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (S.M) di Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Bapak Farmansjah Maliki, SE., MM dan diketahui oleh Kepala Program Studi Strata 1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 22 Juli 2022

Pembimbing,



Farmansjah Maliki, SE., MM.

Kepala Program Studi S-1 Manajemen



Muhanymad Ramaditya, BBA., M.Sc

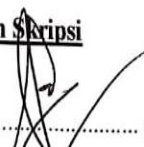
HALAMAN PENGESAHAN


Skripsi dengan judul:


ANALISIS EFEKTIVITAS PELAYANAN DAN WAKTU KEDATANGAN CONTAINER PADA PT SIMA BINTANG NIAGA JAKARTA UTARA


telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 2022 dengan nilai (A..)

Panitia Ujian Skripsi

1.  ; Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc.
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)

2.  ; Farmansjah Maliki, SE., MM.
(Pembimbing)

3.  ; Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc
(Anggota Penguji)

4.  ; Dr. Gatot Prabantoro, SE., MM
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagai persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Strata S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga segala macam kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ungkapan terimakasih yang tulus kepada:

1. Bapak Farmansjah Maliki, SE., MM selaku dosen pembimbing atas waktu dan kesempatan yang telah diberikan serta kesabaran dalam mengarahkan dan membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini.
2. Para penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta (STEI).
4. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen.
5. Segenap dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia atas ilmu yang telah diberikan selama penulis menyelesaikan studi.
6. Teristimewa kepada Ayah, Ibu, Bunda, Ola, Neva dan Nirvana yang tak pernah putus mendoakan, memberi motivasi serta semangat dalam mendukung impian dan cita cita saya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Teruntuk yang terkasih kepada Elmiyya Rifqunaisya dan juga teman seperjuangan Fajar Chairudin, Reyza Putra Adi Pradana, Ade Kurnia, Hermanto, Fikri Abizar Sitio, Nur Sulistia Wati dan Bayu Dwi Ramadhan yang selalu memotivasi dan membantu saya memberikan arahan.

8. Bapak Muhammad Alief Rakhman selaku Manager Operasional di PT Sima Bintang Niaga Jakarta Utara yang telah membantu dan memberi pengalaman yang baik untuk penulis.
9. Pendidikan telah menciptakan populasi yang luas, yang dapat membaca tapi tidak bisa membedakan apa yang pantas dibaca (G.M Trevelyan).

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan skripsi masih terdapat banyak kekurangan/kelemahan. Sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk penyempurnaan skripsi.

Jakarta, 22 Juli 2022



NOUVAN RASULANGI

NPK : 21180000351

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : NOUVAN RASULANGI
NIM : 2118000351
Program Studi : S-1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul:

ANALISIS EFEKTIVITAS PELAYANAN DAN WAKTU KEDATANGAN CONTAINER PADA PT SIMA BINTANG NIAGA JAKARTA UTARA

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusive ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 22 Juli 2022

Yang menyatakan,



NOUVAN RASULANGI

NOUVAN RASULANGI

21180000351

Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :

Farmansjah Maliki, SE., MM.

**ANALISIS EFEKTIVITAS PELAYANAN DAN WAKTU
KEDATANGAN CONTAINER PADA PT SIMA BINTANG NIAGA
JAKARTA UTARA**

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana sistem model antrian yang terjadi pada container di PT Sima Bintang Niaga Jakarta Utara. Seperti waktu yang diperlukan pada tiap container untuk melakukan antrian dalam pelayanan yang terjadi di perusahaan serta menentukan efektivitas pelayanannya.

Strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah asosiatif, yakni dengan melakukan pendekatan kualitatif sebagai metoda penelitian. serta menghitung beragam jenis container yang dilakukan pelayanan pada PT Sima Bintang Niaga Jakarta Utara, Teknik dalam mengumpulkan sampel yaitu menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu atau tujuan tertentu. Sampel dalam penelitian ini diambil dari data jumlah kedatangan nasabah, waktu tunggu rata – rata dalam antrian, dan waktu pelayanan container di PT Sima Bintang Niaga Jakarta Utara. Dalam penelitian ini, data yang terkumpul di olah menggunakan *software POM – QM For Windows Versi 5.3 QM* merupakan kepanjangan dari Quantitatif Method yang artinya perangkat lunak tentang manajemen operasi.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem antrian pada PT Sima Bintang Niaga Jakarta Utara dengan menggunakan 3 Pelayanan servis bisa dikatakan sudah optimal karena rendahnya waktu untuk menganggur karena rata-rata tingkat kedatangan Container tercatat sedang (tidak tinggi atau tidak juga rendah). Hal ini terbukti dengan jumlah container pada waktu tunggu antrian dalam 1 container dan waktu tunggu yang dihabiskan container dalam sistem sudah sesuai dengan standar layanan yakni 9 menit, untuk hasilnya sudah mendekati yaitu menit 9,1002 menit.

Kata kunci : Sistem Antrian, Pelayanan, Container, Operasional Manajemen

NOUVAN RASULANGI

Supervisor :

21180000351

Farmansjah Maliki, SE., MM.

Majoring Study S-1 Management

**ANALYSIS OF SERVICE EFFECTIVENESS AND CONTAINER
ARRIVAL TIME AT PT SIMA BINTANG NIAGA JAKARTA UTARA**

ABSTRACT

This study was conducted to find out how the queuing model system occurs in containers at PT Sima Bintang Niaga, North Jakarta. Such as the time required for each container to queue in services that occur at the company and determine the effectiveness of its services.

The strategy used in this research is associative, namely by taking a qualitative approach as a research method. as well as calculating various types of containers that are serviced at PT Sima Bintang Niaga North Jakarta. The technique for collecting samples is using a purposive sampling technique, namely taking samples with certain considerations or certain goals. The sample in this study was taken from data on the number of customer arrivals, average waiting time in queues, and container service time at PT Sima Bintang Niaga North Jakarta. In this study, the data collected was processed using POM software – QM For Windows Version 532. QM is an abbreviation of Quantitative Method,

Based on the results of this study, it shows that the queuing system at PT Sima Bintang Niaga North Jakarta using 3 services can be said to be optimal because of the low time to be idle, which is why the average container arrival rate is moderate (neither high nor low). This is proven by the number of containers in the queue waiting time in 1 container and the waiting time spent by the container in the system is in accordance with the service standard, which is 9 minutes, for the result it is close to 9,1002 minutes.

Keywords: Queuing System. Service, Container, Operational Management

DAFTAR ISI

	Halaman
ANALISIS EFEKTIVITAS PELAYANAN DAN WAKTU KEDATANGAN CONTAINER PADA PT SIMA BINTANG NIAGA JAKARTA UTARA.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat penelitian.....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	6
2.1. Landasan Teori.....	6
2.1.1. Manajemen Operasional.....	6
2.1.2. Jasa.....	7
2.1.3. Teori Antrian.....	9
2.1.4. Struktur Antrian.....	13
2.1.5. Model Antrian.....	15

2.1.5.	Pelayanan.....	20
2.1.6.	Container.....	21
2.2.	Review Penelitian Terdahulu.....	26
2.3.	Kerangka Konseptual Penelitian.....	31
2.3.1.	Kerangka Fikir.....	32
2.3.2.	Hipotesis atau Proposisi.....	33
BAB III	METODE PENELITIAN.....	34
3.1.	Strategi Penelitian.....	34
3.2.	Subjek dan Objek Penelitian.....	32
3.3.	Data dan Metode Pengumpulan Data.....	35
3.3.1.	Data.....	35
3.3.2.	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.4.	Operasional Variabel.....	36
3.5.	Metode Analisis Data.....	38
3.5.1.	Pengolahan Data.....	38
3.5.2.	Penyajian Data.....	38
3.5.3.	Metoda Analisis Data.....	39
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1.	Gambaran Umum Perusahaan.....	40
4.1.1.	Sejarah Singkat Perusahaan.....	40
4.1.2.	Struktur Organisasi Perusahaan.....	41
4.1.3.	Visi Misi Perusahaan.....	42
4.2.	Hasil Penelitian.....	42
4.3.	Pembahasan Hasil.....	43
4.4.	Temuan Hasil Penelitian.....	69
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN.....	71
5.1.	Simpulan.....	71
5.2.	Saran.....	71

5.3. Keterbatasan Penelitian dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya.....	72
DAFTAR REFRENSI	74
LAMPIRAN	76

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Karakteristik Barang dan Jasa	8
Tabel 2. 2. Rumus Model A (M/M/1)	16
Tabel 2. 3. Rumus Model B (M/M/S)	17
Tabel 2. 4. Rumus Model C (M/D/1)	18
Tabel 2. 5. Rumus Model D	19
Tabel 3. 1. Operasional Variabel Penelitian	37
Tabel 3. 2. Rumus Model (M/M/S)	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Model Single channel – Single phase	14
Gambar 2. 2. Model Single channel – Multi phase	14
Gambar 2. 3. Model Multi Channel – Single phase	14
Gambar 2. 4. Model Multi channel – Multi phase	15
Gambar 2. 5. Dry Container Standard	22
Gambar 2. 6. Open Top Container	23
Gambar 2. 7. Flatrack Container	23
Gambar 2. 8. Refrigerated Container	24
Gambar 2. 9. Tank Container	24
Gambar 2. 10. Hanger Container	25
Gambar 2. 11. Funtainer Container	25
Gambar 2. 12. Ukuran Pokok Container	26
Gambar 2. 13 Kerangka Konsep Penelitian	32
Gambar 4. 1. Struktur Organisasi PT Sima Bintang Niaga	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Kedatangan Container.....	76
Lampiran 2 Kegiatan Kedatangan Container.....	77
Lampiran 3 Surat Izin Keterangan Riset.....	78
Lampiran 4 Surat Keterangan Riset.....	79
Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup Peneliti.....	80