

ABSTRAK

Swalayan ABC merupakan suatu usaha yang bergerak dibidang jasa yang menyediakan berbagai barang kebutuhan sehari-hari. Karena bergerak dibidang jasa, maka Swalayan ABC harus mampu melayani pelanggan dengan cepat, dan pelanggan tidak menunggu terlalu lama sehingga terjadi antrian. Pada hari sabtu minggu banyak pengunjung yang datang untuk belanja, akan tetapi fasilitas pelayanan yang ada tidak mampu melayani banyaknya pelanggan yang meminta untuk dilayani kasir sehingga terjadi antrian. Sedangkan pada hari selain sabtu dan minggu dengan jumlah kasir yang sama yaitu 4 kasir utilitasnya rendah. Penelitian ini mencoba menentukan alternatif jumlah kasir terbaik pada saat hari ramai dan hari-hari biasa. Penelitian ini menggunakan *software Arena 5.0* untuk membandingkan *waiting time* pada kondisi awal dan setiap usulan. Berdasarkan analisa dengan menambah 2 kasir pada hari sabtu dan minggu dan menggunakan 3 kasir pada hari-hari biasa diperoleh waktu tunggu yang lebih rendah serta total biaya sebesar Rp 1,415,179.19 per minggu. Dan jika mempekerjakan 4 tenaga *free lance* pada hari sabtu dan minggu total biaya sebesar Rp1,056,512.53. Oleh sebab itu sebaiknya Swalayan ABC mempekerjakan 6 kasir untuk hari sabtu dan minggu serta 3 kasir pada hari-hari biasa, baik menggunakan tenaga *free lance* maupun tidak.

Kata Kunci : biaya menunggu, *waiting time* , kasir, *Arena*