ANALISIS MODEL ANTRIAN UNTUK MENINGKATKAN SISTEM PELAYANAN KEPADA PARA PENERIMA TASPEN PADA PT POS MAGELANG

Oleh:

RIZAM MUHAMMAD DARWIS

2001.041.0019

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

ANALISIS MODEL ANTRIAN UNTUK MENINGKATKAN SISTEM PELAYANAN KEPADA PARA PENERIMA TASPEN PADA PT POS MAGELANG

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta

Oleh:

RIZAM MUHAMMAD DARWIS

2001.041.0019

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

ANALISIS MODEL ANTRIAN UNTUK MENINGKATKAN SISTEM PELAYANAN KEPADA PARA PENERIMA TASPEN PADA PT POS MAGELANG

Diajukan oleh:

RIZAM MUHAMMAD DARWIS

2001.041.0019

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing:

Hj. Munjiati Munawaroh,SE.,M.Si.

NIK : 143024

Tanggal: 22 MEI 2006

ANALISIS MODEL ANTRIAN UNTUK MENINGKATKAN SISTEM PELAYANAN KEPADA PARA PENERIMA TASPEN PADA PT POS MAGELANG

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan

Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal: 27 April 2006

Yang terdiri dari:

Ketua:

Hj Munjiati Munawaroh, SE., M.Si

NIK : 143 024

Anggota:

Hasnah Rimiyati, SE., M.Si.

NIK : 143 006

Tri Maryati, SE., M. Si

NIK : 143 028

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Misbahul Anwar SE., M.Si.

NIK : 143 014

INTISARI

Jumlah pelanggan penerima taspen pada PT Pos Magelang yang semakin banyak dan pada tanggal 5-17 adalah waktu untuk para penerima taspen mengambil taspen namun dengan 5 loket pelayanan terjadi antrian yang panjang padahal pelanggan menginginkan waktu antri yang sesingkat mungkin yaitu selama 5 menit

Alat analisis yang digunakan adalah program POM For Windows yaitu dengan mencari data tingkat kedatangan dan data tingkat pelayanan serta jumlah loket yang tersedia

Untuk tanggal 5-10 Desember 2005 terjadi antrian yang panjang sehingga peneliti mengusulkan agar PT Pos Magelang menambah loket sebanyak 3 loket menjadi 8 loket untuk mengurangi jumlah antrian dan untuk tanggal 12-17 Desember 2005 peneliti mengusulkan pengurangan loket menjadi 3 loket saja karena tidak terjadi antrian

Kata kunci : Antrian, PT Pos Magelang

ABSTRACT

Sum up customer of receiver taspen at PT Post Magelang which is more and more and date of 5-17 is time to all receiver taspen take taspen but by 5 service counter happened the long queue though the customer wish time queue up which is as brief as possible that is during 5 minute.

This research use POM For Windows program to analyze that is with searching data mount data and arrival mount service and also sum up counter which made available.

To the date of 5-10 December 2005 happened the long queue so that the researcher propose PT Post Magelang add counter as much 3 counter become 8 counter to lessen queue amount and to the date of 12-17 December 2005 researcher propose counter reduction become 3 just counter because is not happened queue.

Keyword: Queue, PT. Pos Magelang

KATA PENGANTAR

بسم الله الرحمن الرحيم

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul "Analisis Model Antrian Untuk Meningkatkan Sistem Pelayanan Kepada Para Penerima Taspen Pada PT Pos Magelang".

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi perusahaan sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan kebijaksanaan lebih lanjut khususnya dalam menyikapi bertambahnya jumlah pelanggan penerima taspen dan jumlah loket yang dibutuhkan untuk melayani penerima taspen serta memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Misbahul Anwar, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan

2. Ibu Hj Munjiati Munawaroh, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi ini.
3. Bapak Drs. H. Asnawi Asdinardju, M,Si., yang telah menjadi Dosen Pembimbing Akademik selama penulis menjadi mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Bapak Drs Bermansyah, selaku pimpinan dan semua staf PT Pos magelang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengadakan penelitian.
5. Ayah dan Ibu serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
6. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca, penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini, oleh karena itu saran, kritik dan pengembangan

DAFTAR ISI

Halaman

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR