

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



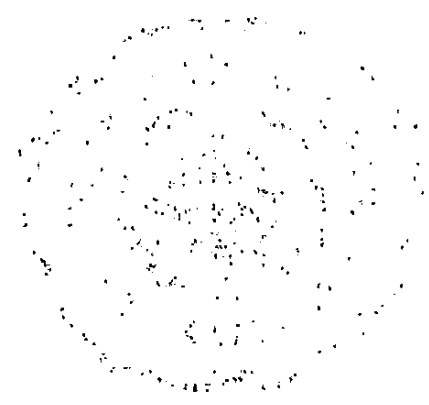
Oleh:

RIZAM MUHAMMAD DARWIS

2001.041.0019

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

THE UNIVERSITY OF CHICAGO
DEPARTMENT OF CHEMISTRY
5708 SOUTH CAMPUS DRIVE
CHICAGO, ILLINOIS 60637



THE UNIVERSITY OF CHICAGO
DEPARTMENT OF CHEMISTRY
5708 SOUTH CAMPUS DRIVE
CHICAGO, ILLINOIS 60637

THE UNIVERSITY OF CHICAGO
DEPARTMENT OF CHEMISTRY
5708 SOUTH CAMPUS DRIVE
CHICAGO, ILLINOIS 60637

**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**



Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing:


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

NIK : 143024

Tanggal: 27 Mei 2006

THE UNIVERSITY OF CHICAGO
DEPARTMENT OF CHEMISTRY
5800 S. UNIVERSITY AVENUE
CHICAGO, ILLINOIS 60637

RECEIVED
DEPARTMENT OF CHEMISTRY
UNIVERSITY OF CHICAGO
MAY 15 1964

DEPARTMENT OF CHEMISTRY
UNIVERSITY OF CHICAGO
5800 S. UNIVERSITY AVENUE
CHICAGO, ILLINOIS 60637

**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:

Hi Munjiati Munawaroh, SE., M.Si

NIK: 143 024

Anggota

Hasnah Riniyati, SE., M.Si

NIK: 143 006

Tri Maryati, SE., M. Si

NIK: 143 028

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Mubahul 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 taspem at PT Post Magelang which is more and more and date of 5-17 is time to all receiver taspem take taspem 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

1947

The first part of the report deals with the general situation in the country. It is noted that the economy is in a state of depression and that the government is unable to meet its obligations. The report also mentions the political situation and the role of the military. The second part of the report discusses the financial situation and the need for international assistance. It is suggested that the government should seek help from the United States and other friendly nations. The report concludes with a list of recommendations for the government to follow.

Very truly yours,
[Signature]

KATA PENGANTAR



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 penelitian selanjutnya sangat diharapkan.

The first part of the document discusses the importance of maintaining accurate records of all transactions. It emphasizes that proper record-keeping is essential for the integrity of the financial system and for the ability to detect and prevent fraud. The text outlines the various methods used to collect and analyze data, including the use of statistical techniques and computerized systems. It also discusses the challenges associated with data collection and analysis, such as the need for standardized procedures and the potential for bias in the data.

The second part of the document focuses on the role of the auditor in the financial reporting process. It describes the various types of audits that are performed, including the audit of the financial statements, the audit of the internal control system, and the audit of the compliance with laws and regulations. The text also discusses the importance of the auditor's independence and the need for the auditor to maintain a high level of professional skepticism. It also discusses the various methods used to collect and analyze data, including the use of statistical techniques and computerized systems.

The third part of the document discusses the role of the auditor in the financial reporting process. It describes the various types of audits that are performed, including the audit of the financial statements, the audit of the internal control system, and the audit of the compliance with laws and regulations. The text also discusses the importance of the auditor's independence and the need for the auditor to maintain a high level of professional skepticism. It also discusses the various methods used to collect and analyze data, including the use of statistical techniques and computerized systems.

Page 10 of 10

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|---------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN..... | iv |
| INTISARI..... | v |
| ABSTRAK..... | vi |
| HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... | vii |
| KATA PENGANTAR..... | viii |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR TABEL..... | xiii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang Penelitian..... | 1 |
| B. Batasan Masalah..... | 3 |
| C. Rumusan Masalah..... | 4 |
| D. Tujuan Penelitian..... | 4 |
| E. Manfaat Penelitian..... | 5 |

| | |
|--|-----------|
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 6 |
| A. Landasan Teori..... | 6 |
| 1. Pengertian Teori Antrian..... | 6 |
| 2. Komponen Dalam Sistem Antrian..... | 7 |
| 3. Karakteristik Antrian..... | 9 |
| 4. Sistem-Sistem Antrian..... | 18 |
| 5. Model Teori Antrian..... | 18 |
| 6. Tujuan-Tujuan Model Antrian..... | 30 |
| B. Hasil Penelitian Terdahulu..... | 31 |
| BAB III METODA PENELITIAN..... | 33 |
| A. Obyek/Subyek Penelitian..... | 33 |
| B. Teknik Pengambilan Sampel..... | 33 |
| C. Data Yang Dibutuhkan..... | 34 |
| D. Teknik Pengumpulan Data..... | 34 |
| E. Tekhnik analisis Data..... | 34 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 37 |
| A. Gambaran Umum Perusahaan..... | 37 |
| B. Hasil Penelitian..... | 43 |
| C. Pembahasan..... | 52 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN..... | 62 |

| | | |
|----|------------------------------|----|
| A. | Simpulan..... | 63 |
| B. | Saran..... | 65 |
| C. | Keterbatasan Penelitian..... | 67 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|-----------|
| 4.1. Tingkat Kedatangan Pelanggan | 44 |
| 4.2. Waktu Yang Diharapkan Dalam Sistem Jika Ada 5 Locket | 47 |
| 4.3. Waktu Yang Diharapkan Dalam Sistem Jika Ada 5 Locket | 52 |
| 4.4. Waktu Yang Diharapkan Dalam Sistem Jika Ada 8 Locket..... | 53 |
| 4.5. Waktu Yang Diharapkan Dalam Sistem Jika Ada 3 Locket..... | 56 |
| 4.6. Waktu Yang Diharapkan Dalam Sistem Jika Ada 3 Locket..... | 57 |
| 4.7. Jumlah Locket Yang Dibutuhkan | 50 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|-----------|
| 2.1. Proses Waiting Line..... | 10 |
| 2.2. Single Channel Single Phase..... | 15 |
| 2.3. Single Channel Multi Phase..... | 15 |
| 2.4. Multi Channel Single Phase..... | 16 |
| 2.5. Multi Channel Multi Phase..... | 17 |