

ANALISIS ANTRIAN PADA WARTEL CV.ANUGRAH SEJATI JAKARTA

BAYU VIDİYANTO PRIAMBODO, ENDAH WIDOWATI,SE,MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2004

Universitas Gunadarma

<http://www.gunadarma.ac.id>

kata kunci : riset operasi

Abstraksi :

Dalam kehidupan sehari-hari kata antrian sangat sering kita jumpai. Antrian yang sangat panjang memang sangat membosankan dan merugikan. Oleh karenanya diperlukan suatu penelitian atau analisis mengenai antrian tersebut. Tujuan daripada penulisan ini adalah untuk menganalisis antrian yang terjadi pada wartel CV. Anugrah Sejati Jakarta dimana perlunya untuk peningkatan pelayanan demi kepuasan para pengguna alat telekomunikasi, khususnya telepon. Analisis ini menggunakan metode multi channel single phase dan single channel single phase yang akan diterapkan pada Antrian pada KBU dan Antrian setelah keluar dari KBU. Dari jumlah kedatangan pengunjung hanya 10,93 orang perjam sedangkan fasilitas KBU yang tersedia berjumlah 4 unit dimana 1 unit KBU digunakan per orang sekitar 4 menit sehingga untuk 4 unit = 16 menit kurang dari 1 jam, waktu rata-rata untuk mengantri hanya 14,31 detik sehingga dengan demikian KBU-KBU tersebut tidak terdapat orang yang menunggu untuk menggunakan KBU. Untuk penelpon yang hendak membayar ke operator rata-rata yang mengantri sebesar 0,0033 penelpon dengan ini pula tidaklah terjadi suatu Antrian yang diramalkan akan terjadi, sehingga tidak perlu untuk menambah 1 unit KBU lagi.