

ANALISIS ANTRIAN PADA LOKET PELAYANAN PEMBAYARAN LISTRIK DI KANTOR POS DEPOK II

IKA NURMALA SARI, SEPTI MARIANI, SE, MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : riset operasi

Abstraksi :

Jumlah individu yang lebih dari jumlah fasilitas pelayanan dapat mengakibatkan terjadinya antrian. Penulis menggunakan metode Multi Channel Single Phase untuk mengetahui tingkat pelayanan yang baik terhadap konsumen, sehingga tingkat pelayanan yang baik terhadap konsumen dapat tercapai. Tujuan dari penulisan Ilmiah ini adalah untuk mengetahui waktu yang dibutuhkan dalam melayani konsumen dengan baik yang melakukan pembayaran rekening listrik yang dioperasikan pada pagi hingga sore hari dengan menggunakan metode Multi Channel Single Phase pada jam sibuk ataupun jam tidak sibuk. Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa waktu pelayanan di Kantor Pos Depok II yang optimal karena dapat melayani konsumen dengan baik dan tertib. Jumlah kasir yang harus dioperasikan juga sudah tepat, yaitu dengan mengoperasikan dua loket. Dengan ini, tingkat pelayanan yang sangat baik terhadap konsumen akan membuat pihak Kantor Pos Depok II senantiasa melayani dengan ramah.