

# **ANALISA ANTRIAN PADA LOKET PEMBAYARAN LISTRIK DI PT PLN ( PERSERO ) INDONESIA KHUSUSNYA PADA CABANG DEPOK II TENGAH**

**Dwi Priyo Andi W, Ade Rachmawati, SE., MM.**

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : riset operasi

Abstraksi :

Suatu antrian dapat disebabkan karena banyaknya jumlah individu yang membutuhkan pelayanan dalam waktu bersamaan, namun tingkat pelayanan terbatas. Oleh karena itu, agar antrian dapat berjalan lebih efektif harus didukung oleh pelayanan yang lebih baik, antara lain dengan penambahan jumlah loket atau penambahan petugas. Dalam penulisan ilmiah ini penulis meneliti, bagaimana proses antrian yang terjadi pada loket pembayaran listrik di PLN khususnya cabang Depok II Tengah dan mengetahui berapa banyak jumlah loket yang harus beroperasi agar pelayanan dapat berjalan dapat optimal, dengan menggunakan metode Multi Chanel Single phase. Dari hasil pembahasan dapat diketahui bahwa dengan mengoperasikan 2 buah loket pada PT.PLN Cabang Depok II Tengah ternyata kurang optimal, sehingga penulis dapat member saran agar jumlah loket ditambah menjadi 3 buah loket untuk lebih mengoptimalkan pelayanan.