

ANALISIS SITEM ANTRIAN PADA LOKET PEMBAYARAN REKENING LISTRIK DI PT. PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAKARTA RAYA DAN TANGERANG UNIT PELAYANAN CIRACAS

MARHAYATI, PRIHANTORO, S.E., MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2003

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : riset operasi

Abstraksi :

iii ABSTRAK Marhayati ANALISIS SISTEM ANTRIAN PADA LOKET PEMBAYARAN REKENING LISTRIK DI PT. PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAKARTA RAYA DAN TANGERANG UNIT PELAYANAN CIRACAS PI. Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma, 2003. Kata Kunci: Analisis Sistem Antrian pada PT. PLN (PERSERO) Distribusi Jakarta Raya dan Tangerang Unit Pelayanan Ciracas. (ix + 38 + 1 Lampiran) Masyarakat selaku pelanggan PT. PLN (PERSERO) memiliki hak dan kewajiban. Masyarakat berhak mendapatkan tenaga listrik yang dibutuhkan dan berhak pula mendapatkan pelayanan yang memuaskan dari PT. PLN (PERSERO). Selain hak, pelanggan juga memiliki kewajiban yaitu membayar rekening listrik setiap bulannya. Masalah yang sering terjadi adalah banyak pelanggan yang membayar rekening listrik tersebut pada tanggal-tanggal terakhir pada waktu yang telah ditentukan. Tidak mengherankan bila antrian yang terjadi di loket pembayaran listrik begitu panjang. Dari keadaan antrian tersebut penulis ingin mengetahui keoptimalan fasilitas pelayanan loket pembayaran rekening listrik khususnya di PT. PLN (PERSERO) Distribusi Jakarta Raya dan Tangerang Unit Pelayanan Ciracas. Penulis menggunakan data banyaknya pelanggan dan data waktu pelayanan pelanggan yang memanfaatkan PT. PLN (PERSERO) Distribusi Jakarta Raya dan Tangerang Unit Pelayanan Ciracas sebagai payment point. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah studi pustaka dan studi lapangan. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa antrian yang terjadi di loket pembayaran rekening listrik di PT. PLN (PERSERO) Distribusi Jakarta Raya masih dalam tingkat wajar, namun menurut Schroeder (1994:164) bila tingkat kegunaan fasilitas melebihi 70% dapat mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Saat ini tingkat kegunaan fasilitas sebesar 75%, maka sudah waktunya bagi PT. PLN (PERSERO) Distribusi Jakarta Raya

dan Tangerang unit Pelayanan Ciracas segera mengambil tindakan untuk mengantisipasi masalahmasalah yang tidak diinginkan. Daftar pustaka (1988-2002)