

# **ANALISIS ANTRIAN PEMBAYARAN REKENING TELEPON PADA PT. TELKOM (PERSERO) CABANG CIBINONG**

**Hendy Setiawan., EDY NURSANTA, SE, MM**

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2007

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : riset operasi

Abstraksi :

Judul Penulisan Ilmiah ini, adalah Analisis Antrian Pembayaran Rekening Telepon Pada PT. TELKOM (persero) Cabang Cibinong . Penulis menganalisa penelitian ini dengan menggunakan Teori Antrian untuk mengetahui jumlah rata-rata kedatangan pelanggan selama 15 hari Pada Bulan Mei s.d. Juni 2007 di PT. TELKOM (persero) Cabang Cibinong. Dengan menggunakan formulasi M/M/S/I/I, dimana M pertama menunjukkan tingkat kedatangan mengikuti distribusi poisson, M kedua menunjukkan tingkat pelayanan mengikuti distribusi poisson, S menunjukkan jumlah fasilitas pelayanan dalam sistem yang tidak terbatas, I pertama menunjukkan sumber populasinya tidak terbatas, I kedua menunjukkan kepanjangan antrian yang tidak terbatas. Dengan menggunakan perhitungan M/M/S/I/I, Jika dilihat dari tingkat kegunaan karyawan, dengan mengoperasikan 5 buah loket dirasa sudah optimal dengan waktu total jam sibuk karyawan 80% dari 8 jam operasi pada hari kerja jam tidak sibuk. Sedangkan untuk jam kerja sibuk dengan mengoperasikan 9 buah loket dirasa sudah optimal dengan waktu total jam sibuk karyawan 61,11% dari 8 jam operasi pada hari kerja jam sibuk.