

**ANALISIS SISTEM ANTRIAN PELAYANAN PELANGGAN
MENGUNAKAN METODE SIMULASI DI PT.
TELEKOMUNIKASI INDONESIA (PERSERO) TBK AREA
TELKOM REGIONAL IV**

LAPORAN TUGAS AKHIR

LAPORAN INI DISUSUN UNTUK MEMENUHI SALAH SATU SYARAT
MEMPEROLEH GELAR S1 PADA PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG



DISUSUN OLEH:

AHMAD FAWAZ AL SHULUHI

NIM 31601700091

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG 2019**

FINAL PROJECT

***ANALYSIS OF CUSTOMER SERVICE QUEUE SYSTEM
USING SIMULATION METHOD IN PT.
TELECOMMUNICATION INDONESIA (PERSERO) TBK AREA
TELKOM REGIONAL IV***

*Proposed to complete the requirement to obtain a bachelor's degree (S1) at
Department of Industrial Engineering, Faculty of Industrial Technology,
University of Islam Sultan Agung*



Arranged By:

AHMAD FAWAZ AL SHULUHI

NIM 31601700091

**DEPARTEMENT OF INDUSTRIAL ENGINEERING
FACULTY OF INDUSTRIAL TECHNOLOGY
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG 2019**

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Laporan Tugas Akhir dengan judul "ANALISIS SISTEM ANTRIAN PELAYANAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE SIMULASI DI PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA (PERSERO) TBK AREA TELKOM REGIONAL IV" ini disusun oleh:

Nama : Ahmad Fawaz Al Shuluhi

NIM : 31601700091

Program Studi : Teknik Industri

Telah disahkan disetujui oleh dosen pembimbing pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 8 Oktober 2019

Pembimbing 1

Pembimbing 2



Irwan Sukendar, ST, MT

Ir. Hj. Eli Mas'idah, MT

NIDN : 000 503 6501

NIDN : 061 506 6601

Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknik Industri



Nuzulia Khoiriyah, ST, MT

NIK. 210603029


LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

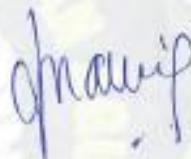
Laporan Tugas Akhir dengan judul "ANALISIS SISTEM ANTRIAN PELAYANAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE SIMULASI DI PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA (PERSERO) TBK AREA TELKOM REGIONAL IV" ini telah dipertahankan di depan dosen penguji Tugas Akhir pada :
Hari :
Tanggal :


TIM PENGUJI


Anggota 1

Anggota 2


DR. H. Andre Sugiyono, S.T., M.M
NIDN : 060 308 8001


DR. Novi Marlyana, ST, MT
NIDN : 001 511 7601


Ketua Penguji


Brav Deva, B, ST, MT
NIDN : 0630128601

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN JUDUL TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Fawaz Al Shuluhi
NIM : 31601700091
Judul Tugas Akhir : ANALISIS SISTEM ANTRIAN PELAYANAN
PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE SIMULASI DI PT.
TELEKOMUNIKASI INDONESIA (PERSERO) TBK AREA TELKOM
REGIONAL IV

Dengan bahwa ini saya menyatakan bahwa judul dan isi Tugas Akhir yang saya buat dalam rangka menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S1) Teknik Industri tersebut adalah asli dan belum pernah diangkat, ditulis ataupun dipublikasikan oleh siapapun baik keseluruhan maupun sebagian, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka, dan apabila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa judul Tugas Akhir tersebut pernah diangkat, ditulis ataupun dipublikasikan, maka saya bersedia dikenakan sanksi akademis. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sadar dan penuh tanggung jawab.

Semarang, 11 Oktober 2019

Yang Menyatakan



Ahmad Fawaz Al Shuluhi

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Fawaz Al Shuluhi
NIM : 31601700091
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknologi Industri
Alamat Asal : Jl. Bukit Umbul Timur No. 10 Sumurboto
Banyumanik

Dengan ini menyatakan Karya Ilmiah berupa Tugas Akhir dengan judul :
**ANALISIS SISTEM ANTRIAN PELAYANAN PELANGGAN
MENGUNAKAN METODE SIMULASI DI PT. TELEKOMUNIKASI
INDONESIA (PERSERO) TBK AREA TELKOM REGIONAL IV**

Menyetujui menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak bebas Royalt Non-Eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dan pangkalan data dan dipublikasikan diinternet dan media lain untuk kepentingan akademis selama tetap menyantumkan nama oenulis sebagai pemilik hak cipta. Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiatisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hokum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 11 Oktober 2019
Yang Menyatakan



Ahmad Fawaz Al Shuluhi

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

“Sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri” (QS. Ar Ra’d : 11)

“Dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya” (An Najm : 39)

“Barangsiapa yang mempelajari ilmu pengetahuan yang seharusnya yang ditunjukkan untuk mencari ridho Allah bahkan hanya untuk mendapatkan kedudukan/kekayaan duniawi maka ia tidak akan mendapatkan baunya surge nanti pada hari kiamat (riwayat Abu Hurairah radhiallahu anhu)

PERSEMBAHAN:

Skripsi ini adalah bagian dari ibadahku kepada ALLAH SWT, karena kepadaNya lah kami menyembah dan hanya kepadaNya lah kami mohon pertolongan. Sekaligus sebagai ungkapan terima kasihku kepada :

Bapak dan ibuku yang selalu memberikan motivasi dalam hidupku Adik-adikku (Lulu dan Rehan) yang selalu memberikan inspirasi dalam hidupku, terimakasih atas semuanya Teman-teman FTI Industri 2016/2017 Ikhwan dan Akhwat Unissula Semarang, Pihak Telkom Digital Pahlawan dan lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terimakasih banyak.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada Rasulullah SAW yang mengantarkan manusia dari zaman kegelapan ke zaman yang terang benderang ini. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat-syarat guna mencapai gelar Sarjana Teknik di Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak baik moril maupun materil. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Kedua orang tua, ayahanda tercinta Bpk Imam Shofwan dan ibunda tersayang Ibu Aminatun Faiqoh yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil serta doa yang tiada henti-hentinya kepada penulis.
2. Segenap keluarga dan teman yang telah menyemangati dan membantu penyelesaian skripsi ini.
3. Ibu Nurwidiana ST, MT, selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
4. Ibu Nurwidiana ST, MT, selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
5. Ibu Nuzulia ST, MT, selaku Sekretaris Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
6. Bapak Irwan Sukendar, ST, MT selaku dosen Pembimbing Skripsi I yang telah berkenan memberikan tambahan ilmu dan solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini.
7. Ibu Ir. Hj. Eli Mas'idah, MT selaku dosen Pembimbing Skripsi II yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama menyusun skripsi dan memberikan banyak ilmu serta solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini.

8. Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Teknologi Industri yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
9. Seluruh teman-teman seangkatan, terutama kelas karyawan angkatan 2016 yang selalu mengisi hari-hari menjadi sangat menyenangkan.
10. Seluruh staf dan karyawan Universitas Islam Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan bantuan kepada penulis.
11. Ina Tiana, yang telah membantu dan memberikan semangat setiap harinya dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang teknik industry.

Semarang, 11 Oktober 2019

Penulis,



(Ahmad Fawaz Al Shuluhi)