

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiv
ABSTRAK	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Pembatasan Masalah	4
1.4 Tujuan	5
1.5 Manfaat	5
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	7
2.1 Tinjauan Pustaka	7
2.2 Landasan Teori.....	12
2.2.1 Pengertian Simulasi Antrian dan Teori Antrian.....	12
2.2.2 Aplikasi Extend.....	12
2.2.3 Komponen Dasar Sistem Antrian	12
2.2.4 Sistem Antrian Pelayanan	14
2.3 Hipotesa dan Kerangka Teoritis.....	16
2.3.1 Hipotesa	16
2.3.2 Kerangka Teoritis.....	16
BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1 Objek Penelitian	19

3.2 Pengumpulan Data	19
3.2.1 Data Primer	19
3.2.2 Data Sekunder	19
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian	20
3.4 Metode Analisis	20
3.5 Pembahasan.....	20
3.6 Penarikan Kesimpulan	21
3.7 Diagram Alir	21
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	23
4.1 Skenario Awal	23
4.2 Pengumpulan Data	26
4.2.1 Penentuan Waktu Survey	26
4.2.2 Penentuan Jumlah Sampel.....	28
4.3 Pengolahan Data.....	28
4.3.1 Verifikasi	28
4.3.2 Model Awal	33
4.3.3 Validasi.....	37
4.3.4 Solusi Alternatif.....	39
4.4 Analisa Biaya Operasional	51
4.5 Analisa dan Interpretasi.....	52
4.6 Pembuktian Hipotesa.....	56
BAB V PENUTUP	57
5.1 Kesimpulan.....	57
5.2 Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA	58

DAFTAR GAMBAR

2.1	Komponen Dasar Sistem Antrian	12
2.2	Sistem Antrian Pelayanan Tunggal Dengan Satu Tahap	14
2.3	Sistem Antrian Pelayanan Tunggal Dengan Beberapa Tahap.	15
2.4	Sistem Antrian Pelayanan Ganda Dengan Satu Tahap	15
2.5	Sistem Antrian Pelayanan Ganda Dengan Beberapa Tahap	16
3.1	Diagram Alir (<i>Flow Chart</i>)	22
4.1	Skenario Awal Sistem Antrian	23
4.2	Sistem Antrian <i>Customer Service Representative (C)</i>	25
4.3	Sistem Antrian <i>Quick Service dan Sales (QS)</i>	26
4.4	Sistem Antrian <i>Cashier (K)</i>	25
4.5	Jumlah Pengunjung Mingguan Bulan Juli 2019	27
4.6	Jumlah Pengunjung Mingguan Bulan Agustus 2019	27
4.7	Format Extend Antar Kedatangan Pelanggan	33
4.8	Format Extend Waktu Ambil Antrian	33
4.9	Format Extend Waktu Pelayanan CSR	34
4.10	Format Extend Waktu Pelayanan Cashier	35
4.11	Format Extend Waktu Pelayanan Quick Service dan Sales	35
4.12	Model Simulasi Awal di Aplikasi Extend	36
4.13	Skenario Model Alternatif Pertama	40
4.14	Model Simulasi Awal di Aplikasi Extend.....	41
4.15	Skenario Model Alternatif Kedua.....	43
4.16	Model Simulasi Solusi Alternatif Kedua di Aplikasi Extend	44
4.17	Skenario Model Alternatif Ketiga	45
4.18	Model Simulasi Solusi Alternatif Ketiga di Aplikasi Extend ...	46
4.19	Skenario Model Alternatif Keempat	47
4.20	Model Simulasi Solusi Alternatif Keempat di Aplikasi Extend ..	48
4.21	Skenario Model Alternatif Kelima	49
4.22	Model Simulasi Solusi Alternatif Kelima di Aplikasi Extend ...	50
4.23	Brosur Paket Indihome Kemerdekaan	47

DAFTAR TABEL

1.1 <i>Jobdesk</i> Server Plasa Telkom Digital Pahlawan	3
1.2 Rekap Jumlah Transaksi Pelanggan.....	4
2.1 Tabel Tinjauan Pustaka	8
3.1 Tabel Rencana Jadwal Pelaksanaan Tugas Akhir.....	26
4.1 Data Hasil Kebutuhan Jumlah Sampel	28
4.2 Hasil Observasi Data	28
4.3 Data Hasil Input Replikasi dari Model Solusi Alternatif Pertama dengan Menambah Server Customer Service Representative (CSR).....	40
4.4 Data Hasil Input Replikasi dari Model Solusi Alternatif ke-Dua dengan kombinasi Alternatif Pertama yaitu Menambah Server Customer Service Representative dan Memisahkan antrian Sales dan Quick Service	43
4.5 Data Input Replikasi untuk membuat Model Solusi Alternatif ke-Tiga dengan kombinasi Alternatif Pertama yaitu Menambah Server Customer Service Representative dan Memisahkan antrian Sales dan Quick Service lalu Menambahkan 1 server tambahan Quick Service.....	45
4.6 Data Hasil Input Replikasi dari Model Solusi Alternatif keempat dengan Menambah 2 Server Customer Service Representative (CSR)	47
4.7 Data Hasil Input Replikasi dari Model Solusi Alternatif keempat dengan Menambah 2 Server Customer Service Representative (CSR)	49
4.8 Biaya Operasional Pelayanan Plasa Telkom (Satu Server)	37
4.9 Tabel Perbandingan Hasil Model Alternatif & Kondisi Saat Ini ..	40