KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin. Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala nikmat, rahmat dan karunia-Nya yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul "Analisis Penerapan Sistem Antrian untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan di Loket Karcis Stasiun Bandung". Tidak lupa shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat serta para pengikutnya hingga akhir zaman.

Tugas akhir ini memaparkan analisis sistem antrian untuk peningkatan kualitas pelayanan.Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi sebagian dari syarat memperoleh gelar sarjana Manajemen Bisnis Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Institut Manajemen Telkom.

Selama pelaksanaan dan penyusunan tugas akhir ini penulis banyak mendapatkan bimbingan, saran, serta motivasi yang sangat besar dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis bermaksud untuk mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Ibu R.r Rieka F. Hutami, SMB, MM, dosen pembimbing
2. Bapak Reman, Manager Pelayanan PT.KAI Daop 2 Bandung
3. Bapak Enang, Asisten Manager Customer Care PT.KAI Daop 2 Bandung
4. Bapak Ujang Supriatna, Supervisor Pelayanan PT.KAI Daop 2 Bandung
5. Ibu Yeni Lasmini, OA Stasiun Bandung

6. Bapak Listyo Dwiharsono, Wali Dosen
7. Ibu Dra. Ade Irma Susanty, MM. dosen pembimbing pengganti sewaktu sidang
8. Kedua orang tua, Bapak Naning Suhendi dan Ibu Yuli Emelia, terima kasih atas segala do'a, dukungan, nasihat, semangat kepada anakmu ini.
9. Adik-Adiku tercinta Sandi Suryana, Asep Saepulloh, Irvan Ramdhani, terima kasih banyak selalu menghibur kakakmu ini, kalian menjadi adik yang menyenangkan.
10. Agita Putra Pramana, terima kasih banyak atas segala do'a, bantuan, semangat, perhatian dan inspirasi kepada penulis
11. Keluarga "Ichipers" Eliza Rohimah, Roshera D.Ekawandini, Martina Indriyani Heryaman, Ida Handayani, Atia Trisyani, Ismi F.Sasmita dan Rosa Ulina Manik, terima kasih banyak do'a, dukungan, kasih sayang serta perhatiannya kepada penulis
12. Teman-teman MBTI I 2009
13. Semua pihak yang memberikan bantuan kepada penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih memiliki kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Meskipun demikian, penulis berharap tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pihak lain yang membacanya.

Bandung, Maret 2013

Lia Yuliana

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN……..…....…..… i

HALAMAN PERNYATAAN…….…….....…. ii

KATA PENGANTAR…….…….....… iii

HALAMAN ABSTRAK…….…..…...…… v

DAFTAR ISI ……....…..…… vi

DAFTAR GAMBAR……...…….....… ix

DAFTAR TABEL…….……...…… x

DAFTAR LAMPIRAN……...… xi

BAB I PENDAHULUAN..... Error! Bookmark not defined.

1.1 Tinjauan Terhadap Objek Penelitian Error! Bookmark not defined.

1.1.1 Profil Stasiun Bandung..... Error! Bookmark not defined.

1.2 Latar Belakang..... Error! Bookmark not defined.

1.3 Rumusan Masalah..... Error! Bookmark not defined.

1.4 Tujuan Penelitian ..... Error! Bookmark not defined.

1.5 Manfaat Penelitian ..... Error! Bookmark not defined.

1.6 Sistematika Penulisan..... Error! Bookmark not defined.

BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN DAN LINGKUP PENELITIAN

..... Error! Bookmark not defined.

2.1 Rangkuman Teori..... Error! Bookmark not defined.

2.1.1 Manajemen Operasi ..... Error! Bookmark not defined.

2.1.2 Pengertian Antrian ..... Error! Bookmark not defined.

2.1.3 Karakteristik Sistem Antrian..... Error! Bookmark not defined.

2.1.4 Ragam Model Antrian..... Error! Bookmark not defined.

2.1.5 Jasa dan Kualitas Jasa..... Error! Bookmark not defined.

2.2 Penelitian Terdahulu ..... Error! Bookmark not defined.

2.3 Kerangka Pemikiran..... Error! Bookmark not defined.

2.4 Batasan Penelitian..... Error! Bookmark not defined.

BAB III METODE PENELITIAN..... Error! Bookmark not defined.

3.1 Jenis Penelitian ..... Error! Bookmark not defined.

3.2 Variabel Operasional..... Error! Bookmark not defined.

3.3 Tahapan Penelitian..... Error! Bookmark not defined.

3.4 Populasi dan Sampel ..... Error! Bookmark not defined.

3.4.1 Populasi..... Error! Bookmark not defined.

3.4.2 Sampel..... Error! Bookmark not defined.

3.5 Pengumpulan Data ..... Error! Bookmark not defined.

3.6 Teknik Analisis Data..... Error! Bookmark not defined.

3.6.1 Tahapan pengolahan data ..... Error! Bookmark not defined.

3.6.2 Perhitungan Biaya Antrian ..... Error! Bookmark not defined.

3.6.3 Pengolahan data menggunakan QM for Windows 2 .....Error! Bookmark not defined.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... Error! Bookmark not defined.

4.1 Model Antrian yang diterapkan pada Loket Karcis Stasiun Bandung ……..Error! Bookmark not defined.

4.1.2 Model Antrian yang diterapkan pada Loket Pemesanan Stasiun Utara ..... Error! Bookmark not defined.

4.1.3 Model Antrian yang diterapkan pada Loket KRD Ekonomi Stasiun Selatan..... Error! Bookmark not defined.

4.2 Perhitungan Rumus Model Antrian.. Error! Bookmark not defined.

4.3 Menghitung Biaya Antrian ..... Error! Bookmark not defined.

4.3.1 Alternatif Model Antrian dengan Menghitung Biaya Antrian dan Mengubah Jumlah Loket ..... Error! Bookmark not defined.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN ..... Error! Bookmark not defined.

5.1 Kesimpulan ..... Error! Bookmark not defined.

5.2 Saran ..... Error! Bookmark not defined.
Daftar Pustaka ..... Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1 Laporan Penukaran Tiket di Stasiun Bandung Bulan Oktober 2012…….……..…..……..……..…….. 3
GAMBAR 2.1 Sistem Operasi dan Proses Transformasi ……..…....… 10
GAMBAR 2.2 Kerangka Pemikiran ……...……...…..… 32
GAMBAR 3.1 Tahapan Penelitian …….…...…..... 36
GAMBAR 4.1 Model Antrian di Loket Pemesanan Stasiun Utara…....… 42
GAMBAR 4.2 Model Antrian di Loket KRD Ekonomi Stasiun Selatan.... 45

DAFTAR TABEL

Tabel 1.2 Pendapatan Penjualan Langsung KA Bulan Agustus-Oktober 2012…….……. 5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu …..…….…….....…..... 23
Tabel 3.1 Variabel Operasional …..……....…....….....…. 34
Tabel 4.1 Jumlah Kedatangan Pelanggan yang mengantri selama waktu sibuk dari tanggal 17-23 januari 2013 di Loket Pemesanan Stasiun Utara…….…….…..... 43
Tabel 4.2 Jumlah Kedatangan Pelanggan yang mengantri selama waktu sibuk dari tanggal 24-30 januari 2013 di Loket KRD Ekonomi Stasiun Selatan……...…….……..….. 46
Tabel 4.3 Karakteristik Antrian Loket Pemesanan Stasiun Utara dan Loket KRD Ekonomi Stasiun Selatan…….……...…….. 47
Tabel 4.4 Hasil Pengolahan Data Antrian untuk Loket Pemesanan Stasiun Utara……..……..…...…...…….……..... 48
Tabel 4.5 Hasil Pengolahan Data Antrian untuk Loket KRD Ekonomi Stasiun Selatan…….....…...…….……..…..... 49
Tabel 4.6 Hasil Perhitungan Biaya Pelayanan Per Jam……..…….…..….... 50
Tabel 4.7 Hasil Pengolahan Data Antrian Loket Pemesanan Stasiun Utara……..……...…..…….…. 53
Tabel 4.8 Alternatif Model Antrian Loket Pemesanan Stasiun Utara.….. 55
Tabel 4.9 Hasil Pengolahan Data Antrian Loket KRD Ekonomi Stasiun Selatan……...….....…….…..… 58
Tabel 4.10 Alternatif Model Antrian Loket KRD Ekonomi Stasiun Selatan……...…...…….……...…… 60
Tabel 4.11 Alternatif Biaya perbulan Loket KRD Ekonomi….....…… 63
Tabel 4.12 Alternatif Penggunaan Biaya Tambahan……...…. 64
Tabel 4.13 Biaya Penggunaan Tiket Berlangganan…….....… 64

DAFTAR LAMPIRAN

Waktu Pelayanan Pelanggan di Loket Pemesanan Stasiun Utara……..... 71
Waktu Pelayanan Pelanggan di Loket KRD Ekonomi Stasiun Selatan….. 73
Tabel Kedatangan Pelanggan Loket KRD Ekonomi Stasiun Selatan.....…. 76
Bukti Wawancara……. 78
Bukti Foto dengan Narasumber……..… 83
Bukti Foto Satu Set Komputer…….....… 84
Bukti Foto Printer……..... 85
Bukti Foto Kalkulator…….…..... 86
Bukti foto Alat Kartu Print dan Alat Scan Kartu……..……..… 87
Jadwal KRD Ekonomi…….…..... 88
Bukti Foto Loket Pemesanan Stasiun Utara……..…… 89
Bukti Foto Loket KRD Ekonomi Stasiun Selatan……..….. 90
Print Screen Perhitungan menggunakan Aplikasi QM for Windows 2…... 91