

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
DAFTAR LAMPIRAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Ruang Lingkup.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Ruang Lingkup.....	4
1.7 Sistematika Penulisan.....	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Landasan Teori.....	5
2.1.1 Pengertian Teori Antrean.....	5
2.1.2 Karakteristik Sistem Antrean.....	5
2.1.2.1 Karakteristik Kedatangan.....	5
2.1.2.1.1 Ukuran Populasi Kedatangan.....	5
2.1.2.1.2 Pola Distribusi Kedatangan.....	6
2.1.2.1.3 Perilaku Kedatangan.....	6
2.1.2.2 Karakteristik Antrean.....	7
2.1.2.2.4 Ukuran antrean (terbatas dan tidak terbatas).....	7
2.1.2.2.5 Disiplin Antrean.....	7
2.1.2.3 Karakteristik Pelayanan.....	7
2.1.2.3.6 Desain/Struktur Fasilitas Pelayanan.....	7
2.1.2.3.7 Distribusi Waktu Pelayanan.....	8
2.1.3 Model Antrean dan Formula Perhitungannya.....	9
2.1.3.1 Model A, <i>Single-Channel System (M/M/1)</i>	9
2.1.3.4 Model B (M/M/S): <i>Multiple-Channel Queuing Model</i>	10
2.1.3.5 Model C (M/D/1): <i>Constant-Service-Time Model</i>	11
2.1.3.6 Model D (<i>Limited Population</i>).....	11
2.2 Penelitian Terdahulu.....	13
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	14
3.1 Kerangka Analisis.....	14
3.2 Metode Pengumpulan dan Analisis Data.....	15
3.2.1 Jenis Penelitian.....	15
3.2.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	15
3.2.3 Sumber Data.....	15
3.2.4 Pengolahan Data.....	15
3.3 Definisi Operasional.....	15
BAB 4 GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	17
4.1 Gambaran Umum PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE).....	17
4.1.1 Proses Bisnis JNE (Retail).....	17

4.1.2 <i>Flow Process</i> Transaksi Pengiriman di <i>Sales Counter</i> JNE.....	18
4.2 Gambaran Umum <i>Sales Counter</i> JNE Tomang 6.	19
BAB 5 ANALISIS & PEMBAHASAN	21
5.1 Model Antrean.	21
5.2 Kedatangan Pelanggan dan Tingkat Pelayanan.	21
5.2.1 Rata-rata Jumlah Kedatangan Pelanggan Hari Senin-Jumat.....	22
5.2.2 Rata-rata Jumlah Kedatangan Pelanggan Hari Sabtu dan Minggu.	22
5.2.3 Tingkat Kedatangan Pelanggan (λ) Hari Senin-Jumat.	23
5.2.4 Tingkat Kedatangan Pelanggan (λ) Hari Sabtu-Minggu.	23
5.2.5 Tingkat Pelayanan Hari Senin-Jumat.	24
5.2.6 Tingkat Pelayanan Hari Sabtu-Minggu.	25
5.3 Kinerja Sistem Antrean <i>Sales Counter</i> Tomang 6.	25
5.3.7 Kinerja Sistem Antrean <i>Sales Counter</i> JNE Tomang 6 Senin-Jumat.....	25
5.3.8 Kinerja Sistem Antrean <i>Sales Counter</i> JNE Tomang 6 Sabtu & Minggu.	27
5.3.9 Usulan Rancangan Waktu dan Fasilitas Pelayanan Pengiriman Barang Pada <i>Sales Counter</i> Tomang 6.	28
5.3.9.1 Pengurangan Jam Operasional <i>Sales Counter</i> Tomang 6.	28
5.3.9.2 Perubahan Pola/Rancangan Jam Pembukaan Loker Pelayanan Transaksi Pengiriman Barang.	28
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	31
6.1 Kesimpulan.	31
6.2 Saran.....	31
6.2.1 Bagi Organisasi.	31
6.2.2 Bagi penelitian Selanjutnya.	32
DAFTAR PUSTAKA	33
LAMPIRAN	34

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penjualan Retail JNE Cabang Jakarta Periode Jan 2016-Apr 2018.	2
Tabel 1.2 Penjualan <i>Sales Counter</i> Tomang 6 Periode Jan 2016-Apr 2018.....	2
Tabel 2.1 4 (four) Queuing Models (Heizer & Render, 2011).	9
Tabel 2.2 Penelitian terdahulu	13
Tabel 4.1 Loket Transaksi Pengiriman Yang Dibuka di Tiap Shift.	20
Tabel 5.1 1 Karakteristik Sistem Antrean <i>Sales Counter</i> JNE Tomang 6-1.....	21
Tabel 5.2 Karakteristik Sistem Antrean <i>Sales Counter</i> JNE Tomang 6-2.....	21
Tabel 5.3 Tingkat Kedatangan Pelanggan (λ) Hari Senin-Jumat.	23
Tabel 5.4 Tingkat Kedatangan Pelanggan (λ) Hari Sabtu-Minggu.	24
Tabel 5.5 Rata-rata Waktu & Tingkat Pelayanan Senin-Jumat.	24
Tabel 5.6 Rata-rata Waktu & Tingkat Pelayanan Hari Sabtu-Minggu.....	25
Tabel 5.7 Kinerja Sistem Antrean <i>Sales Counter</i> JNE Tomang 6 Senin-Jumat.....	25
Tabel 5.8 Kinerja Sistem Antrean <i>Sales Counter</i> JNE Tomang 6 Sabtu-Minggu.....	27
Tabel 5.9 Usulan Pola Waktu Pembukaan & Loket Transaksi Pengiriman Barang. 29	
Tabel 5.10 Kinerja Sistem Antrean <i>Sales Counter</i> Tomang 6 Senin-Jumat (Usulan)..	29
Tabel 5.11 Kinerja Sistem Antrean <i>Sales Counter</i> Tomang 6 Sabtu & Minggu (Usulan).	29
Tabel 5.12 Usulan Pola Pembukaan Loket Pelayanan <i>Sales Counter</i> Tomang 6. (Senin- Jumat).....	30
Tabel 5.13 Usulan Pola Pembukaan Loket Pelayanan <i>Sales Counter</i> Tomang 6 (Sabtu- Minggu)	30

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Suasana Antrean Transaksi Pengiriman di Sales Counter JNE Tomang 6.	3
Gambar 2.1 Karakteristik Sistem Antrean (Heizer & Render, 2011).....	5
Gambar 3.1 Kerangka Analisis.....	14
Gambar 4.1 Flow Process Pengiriman JNE (Retail).....	17
Gambar 4.2 Flow Process Pengiriman di Sales Counter.	18
Gambar 4.3 Sales Counter JNE Tomang 6.	19
Gambar 4.4 Lokasi Sales Counter JNE Tomang 6.	19
Gambar 4.5 Meja Pemeriksaan dan Ruang Tunggu/Antrean.	20
Gambar 4.6 Loker Transaksi dan Area Sortasi Kiriman.....	20
Gambar 5.1 Jumlah Rata-rata Kedatangan Pelanggan Senin-Jumat.....	22
Gambar 5.2Jumlah Kedatangan Pelanggan Sabtu & Minggu.	22

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Ringkasan Jumlah Pelanggan Sales Counter Tomang 6 (Juli Senin-Jumat).	34
Lampiran 2 Ringkasan Jumlah Pelanggan Sales Counter Tomang 6 (Sabtu&Minggu).	35
Lampiran 3 Ringkasan Waktu Pelayanan Sales Counter Tomang 6 (Juli Senin-Jumat)	36
Lampiran 4 Ringkasan Waktu Pelayanan Sales Counter Tomang 6 (Juli Sabtu- Minggu)	37
Lampiran 5 Jadwal Kerja SCO Tomang 6.....	38