

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS .....	iii
MOTIVASI DAN INSPIRASI.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
ABSTRACT .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.5 Batasan Masalah.....	8
1.6 Kerangka Pemikiran .....	9

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Pengertian manajemen operasi .....	14
2.1.2 Ruang lingkup manajemen operasi .....	16
2.2 Pengertian antrian .....	19
2.2.2 Komponen dalam sistem antrian .....	20
2.2.3 Karakteristik model antrian .....	25
2.2.4 Model antrian .....	34
2.2.5 Model keputusan antrian .....	38
2.2.6 Maksud dan tujuan penggunaan teori antrian .....	40
2.3 Pengertian optimalisasi .....	40

## **BAB III METODE DAN OBJEK PENELITIAN**

3.1 Objek penelitian	
3.1.1 Sejarah singkat perusahaan .....	43
3.1.2 Struktur Organisasi cabang pelayanan DISPENDA Kantor SAMSAT Kota Bandung .....	44
3.1.3 Deskripsi Jabatan .....	47
3.2 Metode penelitian	
3.2.1 Metodologi penelitian .....	53
3.2.2 Teknik pengumpulan data .....	55
3.3 Operasionalisasi variabel .....	56

3.4 Metode analisa data .....	57
-------------------------------	----

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Sistem antrian wajib pajak kendaraan satu tahunan .....	62
4.2 Menentukan jumlah loket yang optimal pada kantor SAMSAT .....	64
4.2.1 Data kedatangan konsumen.....	64
4.2.2 Data waktu pelayanan konsumen.....	65
4.2.3 Pengolahan data .....	67
4.2.3.1 Tingkat kedatangan konsumen .....	67
4.2.3.2 Tingkat pelayanan loket .....	71
4.3 Menentukan jumlah loket yang optimal pada Kantor SAMSAT Kota Bandung dengan sistem antrian alternatif	
4.3.1 Analisis kinerja sistem antrian saat ini .....	78
4.3.2 Analisis kinerja sistem antrian alternatif .....	84
4.3.3 Perbandingan antara kinerja sistem antrian saat ini dengan sistem antrian alternatif .....	86
4.4 Menentukan jumlah loket yang optimal pada Kantor SAMSAT berdasar- kan model tingkat aspirasi	
4.4.1 Menentukan tingkat aspirasi .....	89
4.4.2 Menentukan jumlah loket yang optimal berdasarkan model tingkat Aspirasi .....	90

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	98
5.2 Saran .....	99
DAFTAR PUSTAKA .....	100
LAMPIRAN .....	102

