

SKRIPSI

**ANALISIS SISTEM ANTRIAN TERHADAP EFEKTIVITAS
PELAYANAN PT. POS INDONESIA (PERSERO)
MAKASSAR**

HERNIATI

105720490014



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2018**

**ANALISIS SISTEM ANTRIAN TERHADAP EFEKTIVITAS
PELAYANAN PT. POS INDONESIA (PERSERO)
MAKASSAR**

**HERNIATI
10572 04900 14**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar S1 Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR**

2018

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk kedua orang tua saya

Serta keluarga dan teman-teman yang selalu memberi dukungan.

MOTO HIDUP

Kegagalan hanya terjadi bila kita menyerah.

Teruslah berjuang, berusaha dan berdoa.

Teruslah berproses, karena proses

tidak akan mengkhianati hasil.



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Alamat: Jl. Sultan Alauddin No. 259 Fax. (0411)860 132 Makassar 90221

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Penelitian : **Analisis Sistem Antrian terhadap Efektivitas Pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar**


Nama Mahasiswa : **HERNIATI**
 NIM : 10572 04900 14
 Jurusan : Manajemen
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
 Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa Skripsi ini telah diperiksa dan diujikan di depan Tim Penguji Skripsi Strata Satu (S1) pada hari Jumat, 08 Juni 2018 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, Juni 2018

Menyetujui,

Pembimbing I



Moh. Aris Pasigai, S.E., M.M.
 NIDN: 0008056301

Pembimbing II


Muh. Nur Rasyid, S.E., M.M.
 NIDN: 0927078201

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Ismah Kasulong, S.E., M.M.
 NBM: 003 078

Ketua Jurusan Manajemen


Moh. Aris Pasigai, S.E., M.M.
 NBM: 109 3485



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 259 gedung iqra Lt. 7 Telp. (0411) 866972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Herniati

No. Stambuk/NIM : 105720490014

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Analisis Sistem Antrian Terhadap Efektifitas Pelayanan
PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar

Dengan ini menyatakan bahwa :

Skripsi yang saya ajukan di depan Tim penguji adalah ASLI hasil karya sendiri, bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapa pun.

Demikian surat ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar.

Makassar, 05 juni 2018

yang membuat pernyataan



Herniati

Diketahui oleh :

Ketua Jurusan Manajemen

Moh. Aris Pasigai., SE., MM
NBM : 109 3485



KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala Rahmat dan hidayah yang tiada henti diberikan kepada hamba-Nya. Shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulisan skripsi yang berjudul “Analisis Sistem Antrian Terhadap Efektivitas Pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar”.

Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua penulis bapak H. Anwar M. dan ibu Hj. Kartiah yang senantiasa memberi harapan, semangat, perhatian, kasih sayang dan doa tulus tak pamrih. Dan saudara-saudaraku tercinta yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir studi ini. Dan seluruh keluarga besar atas segala pengorbanan, dukungan dan doa restu yang telah di berikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu. Semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan di akhirat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada :

1. Bapak Dr. H. Abd Rahman Rahim, SE, MM., Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Bapak Ismail Rasullong, SE., MM. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Moh. Aris Pasigai, SE., MM. Selaku ketua Prodi studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Moh. Aris Pasigai, SE., MM. selaku pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi selesai dengan baik.
5. Bapak Muh. Nur Rasyid, SE., MM selaku pembimbing II yang telah berkenan membantu selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi.
6. Bapak/ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah.
7. Segenap Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
8. Rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen angkatan 2014 yang selalu belajar bersama yang tidak sedikit bantuannya dan dorongan dalam aktivitas studi penulis.
9. Terima kasih teruntuk semua kerabat yang tidak bisa saya tulis satu persatu yang telah memberikan semangat, kesabaran, motivasi, dan dukungannya sehingga penulis dapat merampungkan penulisan skripsi ini.

Akhirnya, sungguh penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan oleh karena itu, kepada semua pihak utamanya para pembaca yang budiman, penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritiknya demi kesempurnaan skripsi ini.

Mudah-mudahan skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak utamanya kepada Almamater Kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar.

Billahi fii sabilil Haq, Fastabiqul Khairat, Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Makassar, Mei 2018

Penulis

ABSTRAK

Herniati, Tahun 2018, 105720490014, **Analisis Sistem Antrian Terhadap Efektivitas Pelayanan PT. Pos Indonesia(Persero) Makassar**, Skripsi program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh pembimbing I bapak Moh. Aris Pasigai dan pembimbing II bapak Muh. Nur rasyid.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui berapa lama waktu antrian seorang nasabah untuk mendapatkan pelayanan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar dan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap efektivitas pelayanan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data kuantitatif dan data kualitatif. Jenis data kuantitatif menggunakan metode analisis data model saluran berganda dan model struktur antrian, sedangkan jenis data kualitatif menggunakan metode wawancara standar kualitas pelayanan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar.

Hasil penelitian kuantitatif menunjukkan bahwa rata-rata jumlah nasabah yang berada dalam sistem(L) yaitu 1.6302 orang/jam, rata-rata jumlah nasabah yang berada dalam antrian (Lq) 1.010 orang per jam, rata-rata waktu nasabah berada dalam sistem(W) 0.040 menit. Rata-rata waktu nasabah berada dalam antrian(Wq) 0,025 atau 1,5 menit dan tingkat kegunaan sistem(P) 0,6198 atau 61,98% berarti waktu nasabah untuk mendapatkan pelayanan di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar sudah berjalan dengan baik. Struktur model antrian yang di gunakan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar yaitu model *Single Channel – Multi Phase*. Berdasarkan hasil data kualitatif menunjukkan bahwa tingkat kepuasan nasabah pada bagian *Tangible* nasabah belum puas, *Realibility* nasabah sudah puas, *Responsiveness* nasabah sudah puas, *Assurance* nasabah sudah puas, dan *Empaty* nasabah sudah puas. Jadi tingkat kepuasan nasabah pada PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar sudah berjalan dengan efektif.

Kata kunci : *Sistem Antrian, Efektivitas pelayanan.*

ABSTRACT

*Herniati, Year 2018, 105720490014, **Analysis of Queue System Against Service Effectiveness PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar**, Thesis of Faculty of Economics and Business Faculty of Muhammadiyah University of Makassar. Guided by mentor I father Moh. Aris Pasigai and mentor II Mr. Muh. Nur rasyid.*

This study aims to find out how long the queue of a customer to get service at PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar and to determine the level of customer satisfaction on the effectiveness of services at PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar.

The type of research used in this study is the type of quantitative data and qualitative data. Types of quantitative data using multiple channel model data analysis methods and queue structure model, while the type of qualitative data using the standard quality of service interview method at PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar.

The results of quantitative research indicate that the average number of customers in the system (L) is 1.6302 person / hour, the average number of customers who are in the queue (Lq) 1,010 people per hour, the average time the customer is in the system (W) 0.040 minutes. Average time of customer is in queue (Wq) 0,025 or 1,5 minute And system usability level (P) 0,6198 or 61,98% mean time of customer to get service at PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar is running well. The model used in PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar is Single Channel model - Multi Phase. Based on the results of qualitative data indicate that the level of customer satisfaction on the part Tangible customers have not been satisfied, Realibility customers are satisfied, Responsiveness customers are satisfied, Assurance customers are satisfied, and Empty customers are satisfied. So the level of customer satisfaction at PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar has been running effectively.

Keywords: Queue System, Effectiveness of service.

DAFTAR ISI

SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	ix
<i>ABSTRACT</i>.....	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR/BAGAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Manajemen Operasional	5
B. Teori Antrian	6
C. Sistem Antrian	7
D. Nasabah	20
E. Efektivitas Pelayanan	24

F. Tinjauan Empiris	30
G. Kerangka Pikir	33
H. Hipotesis	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Jenis Penelitian	34
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	34
C. Populasi dan Sampel	34
D. Jenis dan Sumber Data.....	36
E. Teknik Pengumpulan Data.....	36
F. Metode Analisis Data	37
G. Definisi Operasional Variabel.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
A. Gambaran Umum Perusahaan	40
B. Hasil Penelitian.....	50
C. Pembahasan	90
BAB V PENUTUP.....	93
A. Kesimpulan.....	93
B. Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	95
DAFTAR LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

3.1 Definisi Operasional Variabel	39
5.1 Tingkat Kedatangan Nasabah	52
5.2 Data Waktu Pelayanan Nasabah	54

DAFTAR GAMBAR

2.1 <i>Single Chanel Single Phase</i>	15
2.2 <i>Single Chanel Multi Phase</i>	16
2.3 <i>Multi Chanel Single Phase</i>	16
2.4 <i>Multi Channel Multi Phase</i>	17
2.5 Kerangka Pikir	33
4.1 Struktur Organisasi	44

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era modern ini persaingan dalam dunia usaha semakin ketat, dan semakin maju begitupun cara-cara yang dikembangkan oleh perusahaan untuk mencapai tujuan dan sasaran secara efektif dan efisien. Oleh karena itulah dikembangkan pemikiran dan pengkajian untuk mendapatkan cara yang lebih baik guna menghasilkan keluaran secara optimal, sehingga dapat mencapai sasaran secara tepat waktu, tepat jumlah, tepat mutu, dan tentu saja dengan biaya yang lebih efisien.

Dengan tujuan diatas tentunya peranan manajemen sangat menentukan teknik manajemen produksi yang tepat, diharapkan perusahaan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan dapat tetap terjamin kelangsungan hidupnya dan berkembang melalui keuntungan perusahaan yang diperoleh. Fenomena menunggu adalah hasil langsung dari keacakan dalam operasi sarana pelayanan secara umum. Kedatangan pelanggan dan waktu pelayanan tidak di ketahui sebelumnya. Jika di ketahui, maka pengoperasian sarana tersebut dapat di jadwalkan dan akan sepenuhnya menghilangkan keharusan untuk menunggu.

Situasi menunggu juga merupakan bagian dari keadaan yang sering terjadi dalam rangkaian operasional yang bersifat random dalam suatu fasilitas pelayanan. Pelanggan datang ke tempat itu dengan waktu yang acak, tidak teratur dan tidak dapat segera di layani sehingga mereka harus menunggu cukup lama.

Analisis sistem antrian dapat dilakukan dengan mengadakan suatu penelitian di tempat antrian terjadi. Dalam penelitian tersebut harus melalui suatu keadaan dimana sistem pelayanan sedang berfungsi secara optimal. Hal ini dimaksudkan agar keputusan yang diambil dari hasil analisis yang dilakukan dapat berlaku untuk kondisi pelayanan yang bagaimanapun, sehingga analisis sistem antrian tersebut akan memberikan masukan yang dapat membantu menyelesaikan permasalahan dengan lebih optimal. Salah satu fenomena antrian yang terjadi adalah pada saat menunggu layanan jasa PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar. Di tengah arus globalisasi dengan perkembangan alat komunikasi yang semakin canggih dan modern, PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar telah melakukan restrukturisasi serta pembenahan, untuk suatu perubahan fundamental terkait kebutuhan bisnis dan demi pelayanan prima kepada masyarakat. Kemudian muncul transformasi untuk melihat apa saja yang dibutuhkan masyarakat sehingga surat dan jasa pengiriman barang melalui Pos tetap menjadi salah satu sarana pilihan masyarakat dalam berkomunikasi. Bahkan dengan adanya *Pos Pay* atau jasa layanan keuangan, masyarakat dapat membayar berbagai tagihan sekaligus di kantor Pos.

PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar adalah suatu perusahaan yang bersifat jasa dimana tujuan dari PT. Pos Indonesia (Persero) itu sendiri adalah berorientasi kepada kepuasan nasabah. Nasabah akan merasa tidak puas jika harus menunggu lama. PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar bisa saja menyediakan banyak tenaga kerja untuk melayani nasabah, dengan demikian nasabah tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan dan perusahaan tidak akan kehilangan penjualan atau pun

nasabah. Namun disisi lain, hal ini akan menyebabkan kenaikan biaya yang harus dibayar oleh perusahaan. Oleh karena itu, manajemen harus dapat menentukan posisi yang tepat dari dua kondisi tersebut dan menyadari adanya hubungan timbal balik antara biaya dengan tujuan memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah.

Pelayanan dibidang jasa PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar merupakan suatu institusi pelayanan jasa dari perpanjangan tangan pemerintah dalam meningkatkan kebutuhan layanan jasa surat paket dan jasa keuangan. Tingkat pelayanan yang di berikan PT. pos Indonesia (Persero) Makassar terhadap nasabah dengan menyeimbangkan kemampuan kantor pos untuk menawarkan pelayanan yang di inginkan oleh nasabah dengan kebutuhan beroperasi secara efektif dan efisien.

Berdasarkan hal tersebut, maka penulis tertarik melakukan penelitian yang ber judul "**Analisis Sistem Antrian Terhadap Efektivitas Pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis merumuskan masalah yaitu :

1. Berapa lama waktu antrian seorang nasabah untuk mendapatkan pelayanan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap efektivitas pelayanan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar?

C. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian yaitu :

1. Untuk mengetahui Berapa lama waktu antrian seorang nasabah untuk mendapatkan pelayanan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap efektivitas pelayanan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Bagi peneliti, menambah dan memperluas pengetahuan serta pengalaman peneliti dalam menerapkan teori-teori yang di peroleh khususnya yang berhubungan dengan sistem antrian dan efektivitas pelayanan
2. Bagi akademisi, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan untuk melakukan penelitian selanjutnya terkait dengan penerapan sistem antrian dan efektivitas pelayanan
3. Bagi peneliti lain, sebagai bahan informasi ilmiah untuk memperluas wawasan pihak lain yang berkepentingan dibidang analisis sistem antrian terhadap efektivitas pelayanan dengan mengambil penelitian yang sama akan tetapi dengan perusahaan yang berbeda.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Manajemen Operasional

Manajemen secara sederhana dapat diartikan sebagai pengelolaan atau tata laksana. Menurut Handoko (2015:2-3) mendefinisikan pengertian manajemen produksi sebagai berikut merupakan usaha-usaha pengelolaan secara optimal penggunaan sumber daya yang biasa disebut dengan faktor-faktor produksi, sumber daya, mesin-mesin, peralatan, bahan mentah dan sebagainya dan proses transformasi bahan mentah dan tenaga kerja menjadi berbagai produk atau jasa”.

Menurut Haizer dan Render (2012:4) manajemen operasi merupakan serangkaian aktivitas yang menciptakan nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan mengubah masukan menjadi hasil. Manajemen operasional adalah salah satu dari tiga fungsi utama dari setiap organisasi dan berhubungan secara utuh dengan semua fungsi bisnis lainnya. Semua organisasi memasarkan (menjual), membiayai (mencatat rugi laba), dan memproduksi (mengoperasikan). Maka sangat penting untuk mengetahui bagaimana aktivitas manajemen operasional berjalan.

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen operasional merupakan pengelolaan atau usaha-usaha secara optimal penggunaan sumber daya menjadi barang dan jasa yang di inginkan.

B. Teori Antrian

Teori antrian adalah teori yang menyangkut studi sistematis dari antrian atau baris-baris penungguan. Formasi baris-baris penungguan ini tentu saja merupakan suatu fenomena yang biasa terjadi apabila kebutuhan akan suatu pelayanan melebihi kapasitas yang tersedia untuk menyelenggarakan pelayanan itu. Keputusan-keputusan yang berkenaan dengan jumlah kapasitas ini harus dapat ditentukan, walaupun sebenarnya tidak mungkin dapat dibuat suatu prediksi yang tepat mengenai kapan unit-unit yang membutuhkan pelayanan akan datang dan atau berapa lama waktu yang diperlukan untuk menyelenggarakan pelayanan itu.

Suatu proses antrian (*queueing process*) adalah suatu proses yang berhubungan dengan kedatangan seorang pelanggan pada suatu fasilitas pelayanan, kemudian menunggu dalam suatu baris (antrian). Sebuah sistem antrian adalah suatu proses kelahiran-kematian dengan suatu populasi yang terdiri atas pelanggan yang sedang menunggu mendapatkan pelayanan atau pelanggan yang sedang dilayani. Keadaan sistem adalah jumlah pelanggan dalam suatu fasilitas pelayanan. Analisa dari teori antrian menyediakan informasi tentang kemungkinan yang dapat membantu dalam mengambil keputusan untuk menciptakan sistem antrian dengan tujuan untuk mengatasi permintaan pelayanan yang fluktuatif secara acak dan menjaga keseimbangan antara biaya pelayanan dan biaya menunggu.

Sedangkan menurut Heizer dan Render (2011: 5) adalah “teori antrian adalah ilmu yang mempelajari suatu antrian dimana antrian merupakan kejadian yang biasa terjadi dalam kehidupan sehari-hari dan berguna baik bagi perusahaan manufaktur atau jasa”.

Berdasarkan definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa antrian adalah suatu proses yang berhubungan dengan suatu kedatangan seseorang pada suatu fasilitas pelayanan, kemudian menunggu dalam suatu antrian pada akhirnya meninggalkan fasilitas tersebut.

C. Sistem Antrian

1. Pengertian sistem

Istilah sistem saat ini banyak di pakai. Sebuah sistem terdiri atas bagian-bagian atau komponen yang terpadu untuk suatu tujuan. Model dasar dari sistem ini adalah adanya masukan, pengolahan dan keluaran. Akan tetapi, sistem ini dapat dikembangkan hingga menyertakan media penyimpanan. Sistem dapat terbuka dan tertutup, akan tetapi sistem informasi biasanya adalah sistem terbuka, artinya sistem tersebut dapat menerima beberapa masukan dari lingkungan luarnya.

2. Pengertian Antrian

Antrian merupakan suatu fenomena yang timbul dalam aktivitas manusia. Antrian yang muncul di sebabkan oleh aktivitas pelayanan sehingga pengguna layanan tersebut tidak diimbangi oleh kebutuhan akan pelayanan sehingga pengguna layanan tersebut tidak terlayani dengan segera. Menurut Iqbal (2011: 95), Antrian terdapat pada kondisi apabila obyek-obyek menuju suatu area untuk di layani, namun kemudian menghadapi keterlambatan di sebabkan oleh mekanisme pelayanan mengalami kesibukan. Antrian timbul karena adanya ketidakseimbangan antara yang di layani dengan pelayanannya.

Dari definisi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa antrian adalah himpunan pelanggan, pelayanan dan suatu aturan yang mengatur kedatangan para pelanggan dan pemrosesan masalahnya.

3. Pengertian sistem antrian

Menurut Thomas J. Kakiay (2004:1) Sistem Antrian merupakan bagian dari keadaan yang terjadi dalam rangkaian kegiatan operasional yang bersifat random dalam suatu fasilitas pelayanan. Kegiatan antrian terjadi karena konsumen datang ke suatu fasilitas umum dengan waktu acak dan tidak dapat segera di layani, selain itu konsumen membutuhkan jasa pelayanan pada waktu yang bersamaan.

Menurut Gross dan Haris (2008:3), sistem antrian adalah kedatangan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan, menunggu untuk di layani jika fasilitas pelayanan (*serves*) masih sibuk, mendapatkan pelayanan dan kemudian meninggalkan sistem setelah di layani.

1. Elemen-elemen pokok dalam sistem antrian

Gross dan Haris (Gross, 2008:3) mengatakan bahwa sistem antrian adalah kedatangan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan, menunggu untuk di layani jika fasilitas pelayanan (*server*) masih sibuk, mendapatkan pelayanan dan kemudian meninggalkan sistem setelah dilayani. Pada umumnya, sistem antrian dapat diklarifikasikan menjadi sistem yang berbeda-beda di mana teori antrian dan simulasi sering di terapkan secara luas.

Menurut Tju Tarlih Dimiyanti dan Ahmad Dimiyanti (2013:350) terdapat 5 (lima) elemen pokok dalam antrian :

1. Sumber Input

Suatu karakteristik yang perlu di ketahui dari sumber input ini adalah ukurannya (jumlahnya), yaitu jumlah total unit yang memerlukan pelayanan dari waktu ke waktu atau di sebut jumlah total langganan potensial. Sumber masukan dari suatu sistem antrian dapat terdiri atas suatu populasi orang, barang komponen atau kertas kerja yang datang pada sistem untuk di layani. Bila populasi relatif besar seiring di anggap bahwa hal itu merupakan besaran yang tak terbatas. Anggapan ini adalah umum karena perumusan sumber masukan yang tak terbatas lebih sederhana dari pada sumber yang terbatas. Suatu populasi dinyatakan “besar” apabila populasi tersebut besar bila dibanding kapasitas sistem pelayanan.

2. Antrian

Karakteristik suatu antrian ditentukan oleh jumlah unit maksimum yang boleh ada dalam sistemnya. Antrian ini dikatakan terbatas dan tidak terbatas, tergantung pada apakah jumlahnya unitnya terbatas atau tidak terbatas.

3. Disiplin pelayanan

Disiplin pelayanan berkaitan dengan cara memilih anggota antrian yang akan dilayani. Sebagai contoh, disiplin pelayanan ini dapat berupa *First Come First Served* (FCFS), atau *random* atau dapat pula berdasarkan prosedur prioritas tertentu. Jika

tidak ada keterangan apa-apa tentang disiplin pelayanan ini, maka asumsi yang biasa di gunakan adalah berupa *First Come First Served* (FCFS).

4. Mekanisme pelayanan

Terdiri dari satu atau lebih pelayanan yang masing-masing terdiri dari satu atau lebih saluran pelayanan parallel. Jika ada lebih dari satu fasilitas pelayanan, maka unit-unit yang memerlukan pelayanan akan dilayani oleh serangkaian fasilitas pelayanan tersebut (saluran pelayanan seri).

5. Proses Antrian Dasar

fasilitas pelayanan tunggal, dimana ada satu atau beberapa pelayanan . setiap unit (langganan yang diturunkan dari suatu sumber input dilayani oleh salah satu pelayanan-pelayanan yang ada, mungkin setelah unit itu menunggu dalam antrian Suatu garis penungguan tunggal terbentuk didepan suatu (garis penungguan).

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi analisis antrian

Menurut Kusnaeni (2009:57), adapun faktor-faktor yang mempengaruhi analisis antrian yaitu :

1. Disiplin Antrian

Disiplin antrian adalah urutan dimana para pelanggan yang menunggu di layani. Pelanggan pada Fast Shop Market dilayani dengan dasar “pertama data, pertama dilayani (*first-come, first-served*)”. Artinya, orang yang pertama berada dalam antrian di tempat kasir tersebut akan dilayani lebih dulu.

2. Populasi pelanggan (*calling population*)

Calling population yaitu populasi pelanggan yang membutuhkan) adalah sumber atau alasan bagi pelanggan memiliki suatu pasar, dimana dalam kasus ini diasumsikan sebesar tidak terhingga.

3. Tingkat kedatangan

Tingkat kedatangan (*arrival rate*) adalah tingkat dimana para pelanggan datang kesuatu fasilitas jasa selama periode waktu tertentu. Tingkat ini dapat diperkirakan berdasarkan data empiris yang di ambil dari hasil mempelajari sistem tersebut atau mempelajari suatu sistem yang sama, atau dapat dianggap sebagai nilai rata-rata dari data empiris tersebut.

4. Tingkat Pelayanan

Tingkat pelayanan (*service rate*) adalah rata-rata jumlah pelanggan yang dapat dilayani selama periode waktu tertentu. Untuk contoh *Fast Shop Market*, 30 pelanggan dapat keluar (dilayani) dalam satu jam. Suatu tingkat pelayanan adalah serupa dengan tingkat kedatangan dimana ia merupakan suatu variabel acak.

3. Karakteristik Dasar Sistem Antrian

Subyek penting yang berperan dalam sistem antrian ini adalah pelanggan dan pelayan, di mana terdapat periode waktu antar pelanggan untuk mendapatkan kebutuhan pelayanan dari pelayan. Menurut Donald Gross (2008: 3-6) ada enam karakteristik dasar

dari proses antrian yang menyediakan deskripsi yang cukup dari sistem antrian:

1. Kedatangan

Kedatangan Setiap antrian timbul dari suatu kedatangan yang biasa disebut proses *input*. Dalam sistem antrian, proses kedatangan pelanggan merupakan peristiwa secara acak dan mempunyai peluang kejadian. Jumlah kedatangan bisa dikatakan tidak terbatas jika jumlah pelanggan tidak tergantung pada jumlah pelanggan yang telah ada sebelumnya didalam sistem.

2. Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu faktor dalam sistem antrian, dimana ada periode waktu yang dibutuhkan oleh seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan. Mekanisme pelayanan dapat terdiri dari tunggal atau jamak mengenai jumlah fasilitas pelayanan atau yang biasa disebut *server*.

Proses pelayanan mungkin tergantung pada jumlah pelanggan menunggu suatu layanan. Sebuah antrian dapat bekerja lebih cepat jika jumlah *server* banyak namun sebaliknya dapat mengakibatkan tidak efisiennya sistem antrian. Distribusi probabilitas diperlukan untuk menggambarkan urutan waktu layanan pelanggan.

3. Antrian

Model antrian terbagi atas 4 yaitu

1. FCFS (*First Come, First Served*) Datang Pertama, Dilayani Pertama) merupakan suatu peraturan dimana pelanggan yang dilayani terlebih dahulu adalah pelanggan yang datang pertama kali. Contohnya seperti pelanggan yang antri pada loket penjualan karcis.
2. LCFS (*Last Come, First Served*/ Datang Terakhir, Dilayani Pertama) merupakan antrian dimana pelanggan yang datang terakhirlah yang akan dilayani terlebih dahulu. Contohnya seperti pada sistem antrian bongkar muat barang dalam truk, dimana barang yang masuk terakhir akan keluar terlebih dahulu.
3. SIRO (*Service in Random Number*/Pelayanan dalam Urutan Acak) merupakan salah satu disiplin antrian dimana pelayanan dilakukan dengan urutan acak (*Random Order*). Contohnya seperti dalam suatu kegiatan arisan, dimana pemenangnya didasarkan pada proses undian.
4. *Priority Queue* (Antrian Prioritas) Merupakan prioritas pelayanan yang dilakukan khusus kepada pelanggan utama yang mempunyai prioritas tinggi dibandingkan dengan pelanggan yang mempunyai prioritas rendah. Contohnya seperti pada pasien rumah sakit yang mendapatkan prioritas penanganan terlebih dahulu

dikarenakan mempunyai penyakit yang lebih berat dibandingkan dengan pasien lain.

4. Kapasitas antrian

Dalam beberapa proses antrian ada keterbatasan fisik mengenai jumlah ruang tunggu, sehingga ketika jumlah pelanggan yang mengalami antrian mencapai jumlah maksimal tertentu, maka tidak ada lagi jumlah pelanggan yang diizinkan masuk ke dalam sistem antrian sampai jumlah pelanggan dalam antrian tersebut tidak mencapai batas maksimal. Sebuah antrian dengan ruang tunggu yang terbatas dapat dikatakan sebagai *balking* dimana pelanggan dipaksa untuk menolak jika hendak memasuki sistem antrian dengan jumlah pelanggan yang sudah mencapai batas maksimal.

5. Struktur Antrian

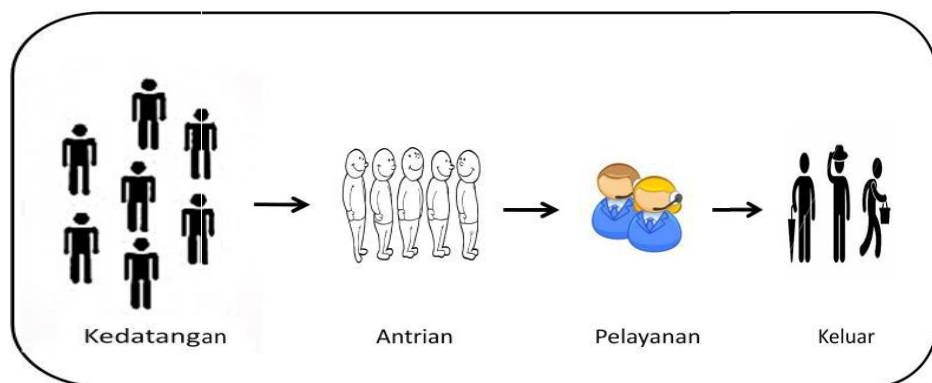
Berdasarkan sifat pelayanannya dapat diklasifikasikan fasilitas-fasilitas pelayanan dalam susunan saluran dan *phase* yang akan membentuk suatu antrian yang berbeda-beda. Istilah saluran menunjukkan jumlah jalur untuk memasuki sistem pelayanan. Sedangkan istilah *phase* berarti jumlah stasiun-stasiun pelayanan, dimana para pelanggan harus melaluinya sebelum pelayanan dinyatakan lengkap.

Menurut Anaviroh (2012 : 68), Ada 4 model struktur antrian dasar yang umum terjadi dalam seluruh sistem antrian :

1. *Single Chanel Single Phase*

Single chanel single phase berarti bahwa hanya ada satu jalur untuk memasuki sistem pelayanan atau ada satu pelayanan. *Single phase* menunjukkan bahwa hanya ada satu stasiun pelayanan sehingga yang telah menerima pelayanan dapat langsung keluar dari sistem antrian.

Gambar 2.1 *Single Chanel Single Phase*

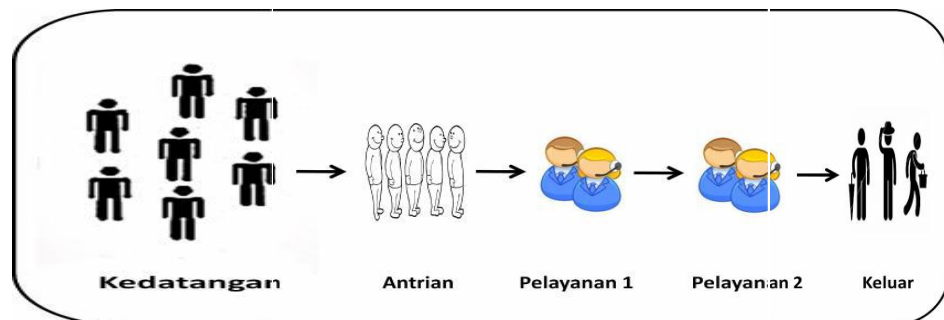


Sumber : Anaviroh 2012

2. *Single Chanel Multi Phase*

Single chanel multi phase berarti ada dua atau lebih pelayanan yang dilaksanakan secara berurutan dalam *phase-phase*. Misalnya pada proses pencucian mobil, lini produksi massa dan lain-lain.

Gambar 2.2 Single Chanel Multi Phase

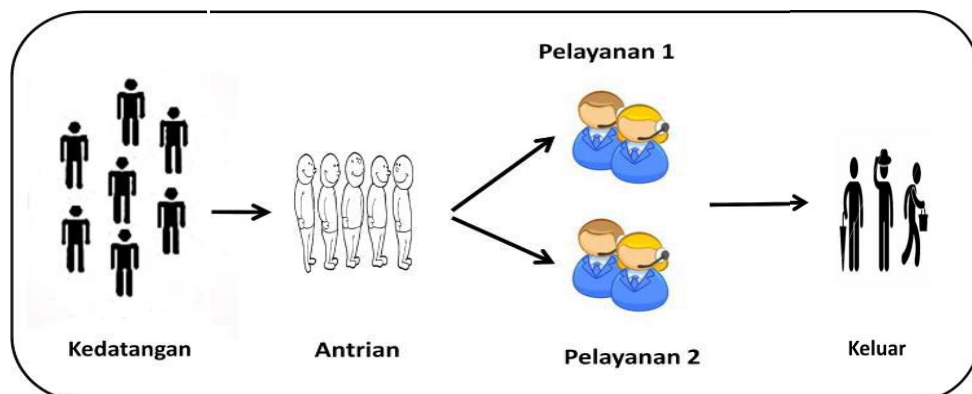


Sumber : Anaviroh 2012

3. Multi Chanel Single Phase

Sistem *multi chanel single phase* terjadi jika ada dua atau lebih fasilitas pelayanan dialiri oleh suatu antrian tunggal. Sebagai contoh adalah pada pembelian tiket yang dilayani oleh lebih dari loket, pelayanan nasabah di bank, dan lain-lain.

gambar 2.3 Multi Chanel Single Phase

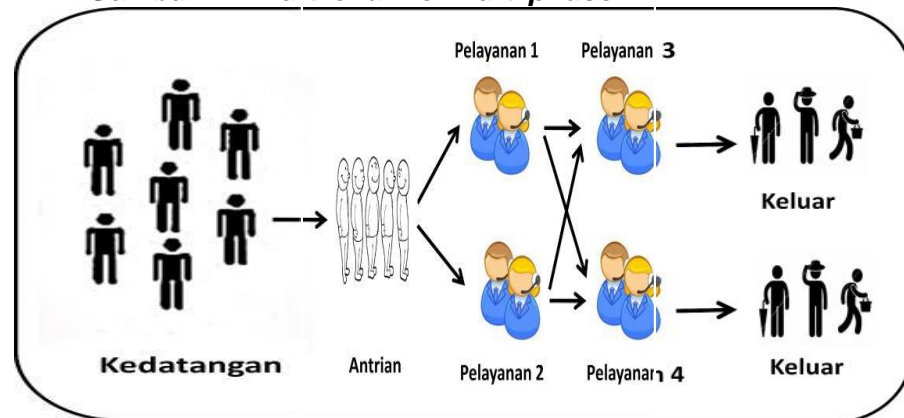


Sumber : Anaviroh 2012

4. Multi channel multi phase

Sistem ini terjadi jika ada dua atau lebih fasilitas pelayanan dengan pelayanan pada lebih dari satu *phase*.

Gambar 2.4 Multi channel multi phase



Sumber : Anaviroh 2012

6. Tingkat Pelayanan

Tingkat pelayanan memberikan tahap-tahap untuk melaksanakan suatu pelayanan dalam suatu sistem antrian. Sebuah sistem antrian mungkin hanya satu tahap pelayanan, atau biasa yang disebut sebagai tingkat pelayanan tunggal seperti dalam salon rambut atau mungkin memiliki beberapa tahapan atau yang biasa disebut tingkat pelayanan ganda.

4. Rumus model saluran ganda yang digunakan dalam Sistem Antrian di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar menurut Thomas J. Kakiay 2004.

Model saluran ganda disimbolkan dengan $(M/M/C)$. Huruf M adalah simbol yang menggambarkan bahwa distribusi kedatangan *Poisson* atau distribusi pelayanan *eksponensial*. Pada saluran ganda terdapat huruf (c) yang menunjukkan jumlah saluran pelayanan lebih dari satu. Rumus model saluran ganda yang rumit dapat disederhanakan dengan menambah huruf (c). Rumus λ atau rata-rata jumlah nasabah di nyatakan dalam rumus jumlah nasabah

yang datang dikali jam dikali hari. (π) atau rata-rata tingkat pelayanan perjam dikalikan jumlah fasilitas pelayanan. Rumus untuk model ini berdasarkan asumsi di atas yaitu:

λ = Rata-rata tingkat kedatangan nasabah per jam

μ = Rata-rata tingkat pelayanan per jam

c = Jumlah fasilitas pelayanan

a. Rata-rata jumlah nasabah yang berada dalam sistem

$$L = \frac{\lambda}{\mu c - \lambda}$$

b. Rata-rata jumlah nasabah yang berada dalam antrian

$$Lq = \frac{\lambda^2}{\mu c(\mu c - \lambda)}$$

c. Rata-rata waktu nasabah berada berada dalam sistem

$$W = \frac{1}{\mu c - \lambda}$$

d. Rata-rata waktu nasabah berada dalam antrian

$$Wq = \frac{\lambda}{\mu c(\mu c - \lambda)}$$

e. Tingkat kegunaan sistem

$$P = \frac{\lambda}{\mu c}$$

4. Indikator sistem antrian

Menurut Thomas J. kakiy (2004 : 36) indikator sistem antrian adalah:

1. Pola kedatangan

Pola kedatangan adalah dengan cara bagaimana individu-individu dari populasi memasuki sistem. Untuk pola kedatangan

menggunakan asumsi distribusi probabilitas poisson, yaitu salah satu dari pola-pola kedatangan yang paling umum bila kedatangan di distribusikan secara random. Ini terjadi karena distribusi poisson menggambarkan jumlah kedatangan per unit waktu bila sejumlah besar variable-variabel random mempengaruhi tingkat kedatangan.

2. Perilaku konsumen

Tindakan-tindakan individu yang melibatkan pembelian penggunaan barang dan jasa termasuk proses pengambilan keputusan yang mendahului dan menentukan tindakan-tindakan tersebut sebagai pengalaman dengan produk, pelayanan dari sumber lainnya.

3. Aturan antrian

Aturan keputusan yang menjelaskan cara melayani pengantri, misalnya, datang awal dilayani dulu, datang terakhir dilayani dulu, berdasar prioritas, dan secara random.

4. Sistem pelayanan

Pelayanan atau mekanisme pelayanan dapat terdiri dari satu atau lebih pelayan, atau satu atau lebih fasilitas pelayanan. Pelayanan dapat hanya terdiri dari satu pelayan dalam satu fasilitas pelayanan yang ditemui pada loket.

5. Tertib

Aturan di mana para pelanggan dilayani, atau disiplin pelayanan (*service discipline*) yang memuat urutan (*order*) para pelanggan menerima layanan. Dari beberapa definisi diatas dapat di disimpulkan bahwa sistem antrian yaitu kedatangan pelanggan

untuk mendapatkan pelayanan, menunggu untuk dilayani, jika pelayanan sudah diberikan dan kemudian konsumen meninggalkan sistem setelah di layani

D. Nasabah

Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, baik itu untuk keperluannya sendiri maupun sebagai perantara bagi keperluan pihak lain. Menurut Kasmir (2012:3), nasabah dibagi dalam tiga kelompok berikut:

- a. Nasabah baru, artinya nasabah jenis ini baru pertama kali datang ke perusahaan perbankan, dengan tujuan sekedar untuk memperoleh informasi atau sudah melakukan transaksi.
- b. Nasabah biasa (sekunder), artinya nasabah sudah pernah berhubungan dengan pihak bank, namun tidak rutin, jadi kedatangannya tidak untuk melakukan transaksi, namun frekuensi transaksi dan kedatangannya belum terlalu sering.
- c. Nasabah utama (primer), artinya nasabah yang sudah sering berhubungan dengan pihak bank. Nasabah primer selalu menjadikan bank yang bersangkutan nomor satu dalam berhubungan. Nasabah ini sudah tidak dapat diragukan lagi loyalitasnya.

Adapun tingkat kepuasan nasabah yaitu :

1. Pengertian kepuasan nasabah

Menurut Kotler (2014:150), kepuasan nasaba adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul sebagai hasil dari perbandingan antara kinerja (hasil) produk yang di pikirkan terhadap kinerja atau hasil yang di harapkannya. kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja atau harapan. Jika kinerja berada

dibawah harapan, maka nasabah akan merasa puas. Jika kinerja memenuhi harapan, maka nasaba akan merasa puas dan jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan merasa sangat puas. Jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan akan merasa puas dan jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan merasa sangat puas.

Irawan (2008:37) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai persepsi pelanggan terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya. Kepuasan pelanggan, selain dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, juga ditentukan oleh kualitas produk, harga, kualitas pelayanan (*service quality*), dan faktor-faktor yang bersifat situasional (*emotional faktor*).

2. Standar kualitas pelayanan

Ada lima indikator layanan yang harus dipenuhi dalam pelayanan menurut Zeithaml, Parasurahman dan Berry, yaitu *Tangible*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance*, dan *Empaty*. Dari kelima indikator tersebut memiliki peran dalam mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah.

a. *Tangible* (Bukti langsung)

Tangible yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

b. *Reliability* (kehandalan)

Reliability adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

c. *Responsiveness* (Daya tanggap)

Responsiveness adalah suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

d. *Assurance* (jaminan)

Assurance yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

e. *Empaty* (Empati)

Empaty adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Irawan (2008;37) mengemukakan bahwa terdapat lima komponen yang dapat mendorong kepuasan pelanggan, yaitu:

a. Kualitas produk

Kualitas produk menyangkut lima elemen, yaitu *performance*, *reliability*, *conformance*, *durability* dan *consistency*. Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

b. Kualitas pelayanan

Pelanggan akan merasa puas apabila pelayanan yang baik yang sesuai dengan yang diharapkan. Dimensi kualitas pelayanan menurut konsep SerQual meliputi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible*. Dalam banyak hal, kualitas pelayanan mempunyai daya diferensiasi yang lebih kuat dibandingkan dengan kualitas produk.

c. Faktor emosional

Kepuasan konsumen yang diperoleh pada saat menggunakan suatu produk yang berhubungan dengan gaya hidup. Kepuasan pelanggan didasari atas rasa bangga, rasa percaya diri, simbol sukses, dan sebagainya.

d. Harga

Komponen harga sangat penting karena dinilai mampu memberikan kepuasan yang relatif besar. Harga yang murah akan memberikan kepuasan bagi pelanggan yang sensitif terhadap harga karena mereka akan mendapat *value for money* yang tinggi.

e. Kemudahan

Komponen ini berhubungan dengan biaya untuk memperoleh produk atau jasa. Pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

E. Efektivitas Pelayanan

1. Efektivitas

Menurut Makmur (2011:5), dijelaskan bahwa persepsi tentang efektivitas sesungguhnya bersumber dari salah satu kriteria ilmu administrasi yang berkembang secara alamiah ke dalam berbagai aktivitas kehidupan manusia untuk mencapai tujuan yang mereka kehendaki. Memang secara alamiah dalam realitas bahwa apa yang kita bayangkan sebelumnya itu mungkin dapat terjadi, tetapi mungkin juga tidak, namun kalau memang kita telah mengetahui secara pasti akan terjadi sesuatu itu. Seringkali diucapkan bahwa pengujian yang sebenarnya untuk manajemen yang baik ialah kemampuan mengorganisir dan memanfaatkan sumber daya yang tersedia dalam tugas untuk mencapai dan memelihara suatu tingkat operasi yang efektif.

Sedangkan Makmur (2011:6-7) menjelaskan, persoalan efektivitas sebenarnya tidak terbatas pada keadaan yang bersifat konstitusional saja melainkan terdapat kepada seluruh aspek kehidupan manusia dengan berbagai atributnya. Sebagaimana kita telah sebutkan bahwa salah satu kriteria dari administrasi suatu ilmu pengetahuan adalah efektivitas yang

sebenarnya tidak dapat dipisahkan dengan kriteria lainnya, yaitu rasionalitas dan efisiensi.

Adapun indikator diungkapkan oleh Makmur (2011:7) sebagai berikut:

1. Ketepatan penentuan waktu

Sebagaimana kita maklumi bahwa waktu adalah sesuatu yang dapat menentukan keberhasilan sesuatu kegiatan yang dilakukan dalam sebuah organisasi. Demikian pula halnya akan sangat berakibat terhadap kegagalan suatu aktivitas organisasi, penggunaan waktu yang tepat akan menciptakan efektivitas pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

2. Ketepatan perhitungan biaya

Setiap pelaksanaan suatu kegiatan baik yang melekat pada individu, kegiatan yang melekat kepada organisasi maupun kegiatan yang melekat kepada organisasi maupun kegiatan yang melekat kepada negara yang bersangkutan. Ketepatan dalam pemanfaatan biaya terhadap sesuatu kegiatan, dalam arti bahwa tidak mengalami kekurangan sampai kegiatan itu dapat diselesaikan.

3. Ketepatan dalam pengukuran Ketepatan

ukuran yang digunakan dalam melaksanakan suatu kegiatan atau tugas yang dipercayakan kepada kita adalah merupakan bagian dari keefektivitasan.

4. Ketepatan dalam menentukan pilihan

Kesalahan dalam memilih sesuatu pekerjaan, metode, benda, sahabat, pasangan, dan lain sebagainya berarti tindakan yang dilakukan itu gambaran ketidakefektivan serta kemungkinan

menciptakan penyesalan di kemudian hari. Sebaliknya bahwa ketepatan memilih suatu kebutuhan atau keinginan akan memberikan kebahagiaan bagi manusia yang bersangkutan dalam perjalanan kehidupannya.

5. Ketepatan berpikir

Kelebihan manusia yang satu dengan manusia lainnya sangat bergantung ketepatan berpikirnya, karena ketepatan berpikir dari berbagai aspek kehidupan baik yang berkaitan dengan dirinya sendiri maupun pada alam semesta yang senantiasa memberikan pengaruh yang sifatnya positif maupun negatif.

6. Ketepatan dalam melakukan perintah

Keberhasilan aktivitas suatu organisasi sangat banyak dipengaruhi oleh kemampuan seorang pemimpin, salah satu tuntutan kemampuan memberikan perintah yang jelas dan mudah dipahami oleh bawahan. Jika perintah yang diberikan kepada bawahan yang tidak dapat dimengerti atau dipahami, maka pelaksanaan perintah tersebut dapat dimengerti atau dipahami, maka pelaksanaan perintah tersebut dapat dipastikan akan mengalami kesulitan dan bahkan kegagalan dalam pelaksanaannya serta akhirnya akan merugikan organisasi yang bersangkutan.

7. Ketepatan dalam menentukan tujuan

Organisasi apapun bentuknya akan berusaha untuk mencapai tujuan yang telah mereka sepakati sebelumnya dan biasanya senantiasa dituangkan dalam sebuah dokumen secara tertulis yang

sifatnya lebih strategik, sehingga menjadi pedoman pelaksanaan kegiatan sebuah organisasi.

8. Ketepatan ketepatan sasaran

Sejalan dengan apa yang kita sebutkan di atas, bahwa tujuan lebih berorientasi kepada jangka panjang dan sifatnya strategik, sedangkan sasaran lebih berorientasi kepada jangka pendek dan lebih bersifat operasional, penentuan sasaran yang tepat baik yang ditetapkan secara individu maupun sasaran yang ditetapkan organisasi sesungguhnya sangat menentukan keberhasilan aktivitas organisasi.

Dari uraian di atas dapat di simpulkan bahwa efektivitas berkaitan dengan terlaksananya semua tugas pokok, tercapainya tujuan, ketepatan waktu, dan partisipasi aktif dari anggota serta merupakan keterkaitan antara tujuan dan hasil yang dinyatakan, dan menunjukkan derajat kesesuaian antara tujuan yang di nyatakan dengan hasil yang di capai.

2. Pelayanan

Secara kodrati dalam rangka mempertahankan hidupnya sangat memerlukan layanan, baik dari diri sendiri maupun dari karya orang lain. Layanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administrative yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi. Adapun menurut Inu Kencana Syafie (2003 : 116) bahwa dalam pelayanan pemerintah, rasa puas masyarakat terpenuhi bila apa yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang

mereka harapkan. Pelayanan terdiri dari tiga unsur pokok, yaitu sebagai berikut:

1. Biaya harus relatif lebih rendah.
2. Waktu untuk mengerjakan relatif cepat.
3. Mutu yang diberikan relatif lebih bagus.

Dari pembahasan di atas dapat di kesimpulan bahwa pelayanan adalah suatu proses jasa layanan yang telah diberikan rasa kepuasan dan penumbuhan kepercayaan pihak pelanggan/konsumen.

3. Efektivitas Pelayanan

Berdasarkan sifatnya organisasi cenderung merupakan kesatuan yang kompleks, karena harus menggerakkan totalitas dari variabel atau unsur-unsur yang terdapat dalam organisasi yang kompleks tersebut. Kesulitan dalam pengukuran efektivitas waktu pelayanan tersebut karena pencapaian hasil (*outcome*) seringkali tidak dapat diketahui dalam angka pendek, akan tetapi dalam jangka panjang setelah program berhasil, sehingga ukuran efektivitas biasanya dinyatakan secara kualitatif (berdasarkan pada mutu) dalam bentuk pernyataan saja (*judgement*) artinya apabila mutu yang dihasilkan baik, maka efektivitas waktu pelayanannya baik pula. Menurut Danim (2014: 118) efektivitas pelayanan adalah menumbuhkan Kreativitas.

Menurut Danim (2014 : 76), beberapa indikator Efektivitas Pelayanan yaitu:

1. Jumlah hasil yang dapat dikeluarkan, artinya hasil tersebut berupa kuantitas atau bentuk fisik dari organisasi, program atau kegiatan.

Hasil dimaksud dapat dilihat dari perbandingan (ratio) antara masukan (input) dengan keluaran (output).

2. Tingkat kepuasan yang diperoleh, artinya ukuran dalam efektivitas ini dapat kuantitati (berdasarkan pada jumlah atau banyaknya) dan dapat kualitatif (berdasarkan pada mutu).
3. Produk kreatif, artinya penciptaan hubungannya kondisi yang kondusif dengan dunia kerja, yang nantinya dapat menumbuhkan kreativitas dan kemampuan.
4. Intensitas yang akan dicapai, artinya memiliki ketaatan yang tinggi dalam suatu tingkatan intens sesuatu, dimana adanya rasa saling memiliki dengan kadar yang tinggi.

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan tugas yang sedemikian sentralnya maka sangat perlu diperhatikan pelaksanaan pelayanan khususnya pada PT.Pos Indonesia (Persero) Makassar dan apabila mutu pelayanan yang baik maka efektivitas pelayanan juga baik.

F. Tinjauan Empiris

Tinjauan empiris merupakan faktor pendukung bagi sebuah penelitian. Demikian penelitian ini juga di buat dengan dukungan penelitian terdahulu diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Jumiasih 2014

Judul Analisis efektivitas pelayanan PT.Pos Indonesia (persero) cabang pekanbaru. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama mengkaji variabel efektivitas layanan dan sama-sama menggunakan

kuantitatif. Peneliti Jumiasi menggunakan kuantitatif yaitu penelitian yang digunakan untuk mengetahui variabel mandiri, baik suatu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lainnya.

2. Marsha Inanta Pulungan 2014

Judul pengaruh sistem antrian terhadap efektivitas waktu layanan (studi kasus pada bank Sumut cabang Iskandar Muda Medan). Persamaan penelitian ini adalah sama-sama mengkaji variabel sistem antrian dan sama-sama menggunakan kuantitatif. Penelitian Marsha Inanta Pulungan menggunakan kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui hubungan/pengaruh dua atau lebih variabel.

3. Petrus Lajor Ginting

Judul Analisis Sistem Antrian dan optimalisasi Layanan Teller (studi kasus Pada bank X di Kota Semarang). Persamaan penelitian ini sama-sam menggunakan variabel sistem Antrian. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa model jenis antrian yang digunakan pada Bank X adalah jenis antrian model *Multi Channel-Singel Phase* dengan menerapkan disiplin antrian *First come-Firs Serve (FCFS)*. Pola kedatangan nasaba berdistribusi *poisson* dengan nilai 0,100 dan pola pelayanan berdistribusi *ekspomential* dengan nilai 0.332. Total jumlah kedatangan nasabah persatuan waktu adalah 0,93 menit/orang dan nilai total jumlah rata-rata yang dilayani persatuan waktu adalah 0,25 menit/orang. Jumlah teller yang optimal dalam memberikan pelayanan nasabah adalah dengan melakukan penambahan 2-5 teller yang

semula hanya berjumlah 5 teller. Dari hasil perhitungan terlihat bahwa waktu tunggu antrian yang semula 5,41 menit menjadi 4,00 menit. Faktor utilisasi yang semula 74% menjadi 37% dan banyaknya waktu teller yang menganggur yang semula sebesar 26% menjadi 63%.

4. Salmon Notje Aulele. 2014. (Fakultas FMIPA Universitas Pattimura Ambon)

Persamaan penelitian ini yaitu sama menggunakan variabel sistem antrian dan sama-sama menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Selanjutnya penelitian yang berjudul Analisis Sistem Antrian Pada Bank Mandiri Cabang Ambon. Antrian adalah suatu garis tunggu dari orang/satuan yang memerlukan pelayanan dari satu atau lebih fasilitas layanan, misalnya antrian pada *teller* di bank. Pada bank dengan jumlah *teller* yang sedikit atau tingkat pelayanan yang rendah seringkali mengakibatkan antrian yang panjang di depan *teller* sehingga nasabah yang akan dilayani menunggu dalam jangka waktu yang lama. Tujuan penelitian ini yaitu untuk menentukan jumlah *teller* yang optimal pada Bank Mandiri Cabang Ambon dengan menggunakan Model Tingkat Aspirasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah *teller* yang optimal adalah 4 *teller*.

5. Yuliah Imas 2017

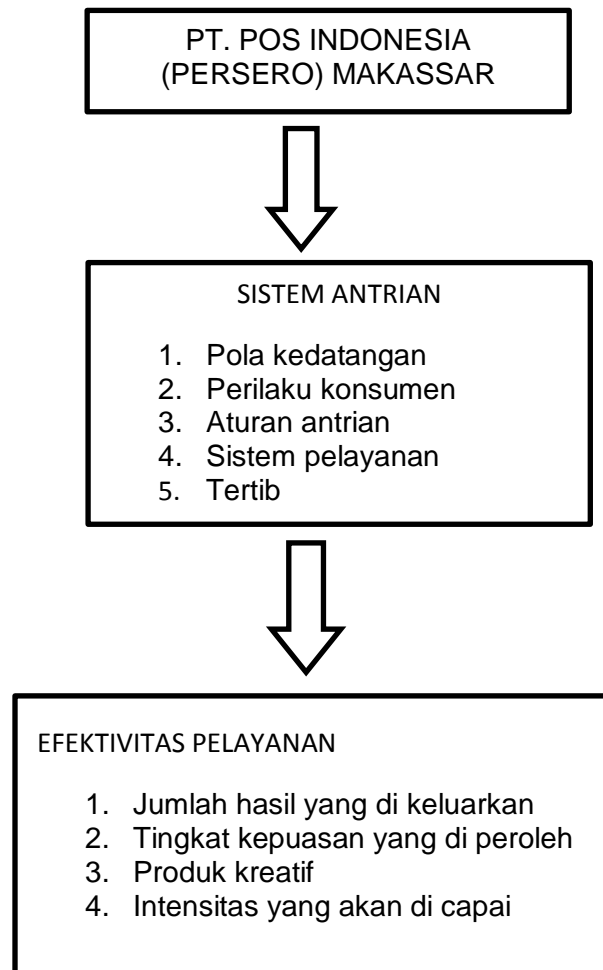
Judul Kualitas Pelayanan di Kantor Pos cabang Long Iram PT.Pos Indonesia (Persero) kecamatan Long Iram Kabupaten Kutai Barat. Persamaan penelitian ini sama-sama menggunakan variabel pelayanan dan menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Jenis penelitian deskriptif kuantitatif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di kantor pos

cabang long iram kabupaten Kutai Barat memiliki kualitas yang cukup baik.

Fokus dari penelitian ini yaitu sistem antrian terhadap efektivitas pelayanan di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar. Dalam penelitian ini sistem antrian adalah kedatangan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan, menunggu untuk dilayani, jika pelayanan sudah diberikan dan kemudian nasabah meninggalkan sistem setelah di layani. Penulis ini ingin memaparkan bahwa sistem antrian pada dasarnya adalah pola kedatangan, perilaku konsumen, aturan antrian, sistem pelayanan, dan tertib. Untuk mengukur efektivitas pelayanan penulis menggunakan pengukuran efektivitas pelayanan dengan cara jumlah hasil yang dikeluarkan, tingkat kepuasan yang di peroleh, produk kreatif, dan intensitas yang akan di capai. Jika indikator tersebut sudah terpenuhi, maka sistem antrian terhadap efektivitas pelayanan sudah efektif dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

G. Kerangka Pikir

Gambar 2.5 kerangka pikir



H. Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah, maka dapat dirumuskan bahwa "Diduga waktu antrian seorang nasabah untuk mendapatkan pelayanan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar sudah berjalan dengan baik.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis data yang di gunakan pada penelitian ini yaitu :

1. Data kuantitatif, yaitu data yang di peroleh dari hasil perusahaan baik dalam bentuk informasi secara lisan maupun secara tertulis.
2. Data kuantitatif, yaitu data yang di peroleh dari perusahaan yang di teliti dalam bentuk angka-angka dan dapat di gunakan untuk pembahasan lebih lanjut.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian untuk memperoleh data yang diperlukan. Adapun lokasi penelitian yang di lakukan di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar di jalan Slamet Riyadi No.10, kelurahan Bulogading, Kecamatan Ujung Pandang, Kota Makassar. Waktu penelitian dimulai bulan Maret sampai Mei 2018.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2011:80) pengertian populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi bukan hanya sekedar jumlah yang ada pada objek/subjek, tetapi meliputi seluruh karekteristik/sifat

yang dimiliki oleh subjek atau objek itu. Dalam penelitian yang menjadi populasi adalah rata-rata seluruh konsumen yang datang mengantri di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar sebanyak 100 orang kurang waktu satu bulan selama bulan April 2018.

2. Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut Sugiono (2011:57). Sampel dalam penelitian ini adalah responden atau orang-orang yang melakukan transaksi di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar. Besarnya sampel dapat ditemukan dengan menggunakan rumus (Sugiarto dan Siagian 2007, 70)

$$n = \frac{Z^2 P(Q)}{E^2}$$

Keterangan

n = Jumlah sampel

Z = Z tabel dengan tingkat signifikansi tertentu (1,96)

P = proporsi populasi (0,5)

Q = (1-P)

E = Kesalahan yang dapat ditolelir dinyatakan dalam % (10%)

Sehingga dapat diperoleh

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5(1-0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,01} = 96,04$$

Dari perhitungan diatas ditemukan bahwa jumlah sampel minimal agar penelitian ini valid adalah 96,04. Untuk besarnya sampel penulis mengambil sampel sebanyak 100 nasabah.

D. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis data

- a. Data kualitatif, yaitu data yang di peroleh dari hasil perusahaan baik dalam bentuk informasi secara lisan maupun secara tertulis
- b. kuantitatif, yaitu data yang di peroleh dari perusahaan yang di teliti dalam bentuk angka-angka dan dapat di gunakan untuk pembahasan lebih lanjut.

2. Sumber Data

- a. Data Primer yaitu data yang di peroleh langsung dari perusahaan yang memerlukan pengelolaan lebih lanjut untuk disesuaikan dengan pembahasan ini, antara lain jumlah nasabah yang mengantri.
- b. Data Sekunder, yaitu data yang bersumber dari perusahaan sejenis ataupun dari instansi/jawatan yang terkait atau sejarah berdirinya PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang di lakukan oleh penulis yaitu :

1. Observasi

Observasi diperoleh dengan melakukan peninjauan dan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian. Dengan observasi langsung diharapkan dapat mengetahui situasi dan kondisi perusahaan terutama mengenai Sistem Antrian yang terjadi di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar.

2. wawancara

Wawancara yaitu memberikan pertanyaan kepada nasaba secara langsung untuk memperoleh data tentang bagaimana tingkat kepuasan nasaba terhadap efektivitas pelayanan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan cara mengumpulkan dan mempelajari dokumen-dokumen atau arsip perusahaan yang berkaitan dengan masalah yang di teliti. Data yang di peroleh dari dokumentasi yaitu data mengenai sejarah, struktur organisasi, dan Job Description di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar.

F. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang di gunakan oleh peneliti terbagi atas 3 yaitu :

1. Metode analisis data yang digunakan dalam sistem antrian yaitu model saluran berganda menurut Thomas J. Kakiay 2004. Rumus untuk model ini yaitu :

a. Rata-rata jumlah nasabah yang berada dalam sistem

$$L = \frac{\lambda}{\mu c - \lambda}$$

b. Rata-rata jumlah nasabah yang berada dalam antrian

$$Lq = \frac{\lambda^2}{\mu c(\mu c - \lambda)}$$

c. Rata-rata waktu nasabah berada berada dalam sistem

$$W = \frac{1}{\mu c - \lambda}$$

- d. Rata-rata waktu nasabah berada dalam antrian

$$Wq = \frac{\lambda}{\mu c(\mu c - \lambda)}$$

- e. Tingkat kegunaan sistem

$$P = \frac{\lambda}{\mu c}$$

Keterangan :

1. Rata-rata tingkat kedatangan nasabah per jam (λ)
 2. Rata-rata tingkat pelayanan per jam (μ)
 3. Jumlah fasilitas pelayanan (c)
 4. Tingkat kegunaan sistem pelayanan (P)
 5. Rata-rata jumlah nasabah yang berada dalam sistem (L)
 6. Rata-rata jumlah nasabah yang berada dalam antrian (Lq)
 7. Rata-rata waktu nasabah dalam sistem (W)
 8. Rata-rata waktu nasabah berada dalam antrian (Wq)
2. Model struktur antrian terbagi atas 4 yaitu :
- a. Model *Single Channel-Single Phase*
 - b. Model *Single Channel- Multi Phase*
 - c. Model *Multi Channel – Single Phase*
 - d. Model *Multi Channel – Multi Phase*
3. Standar kualitas pelayanan terbagi atas 5 yaitu :
- a. *Tangible* (Bukti Langsung)
 - b. *Realiability* (Kehandalan)
 - c. *Responsiveness* (Daya tanggap)
 - d. *Assurance* (Jaminan)
 - e. *Empaty* (Empati)

G. Definisi Operasional Variabel

Untuk menghindari pengertian yang berbeda dari variabel yang digunakan dalam penelitian ini, maka perlu dibuat batasan atau definisi dari masing-masing variabel sebagai berikut :

Tabel 3.1 Definisi operasional variabel

Variabel	Definisi	Indikator
Sistem Antrian X	Menurut Thomas J. Kakay (2004: 1) sistem antrian adalah bagian dari keadaan yang terjadi dalam rangkaian kegiatan operasional yang bersifat Random dalam suatu fasilitas Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pola kedatangan 2. Perilaku konsumen 3. Aturan antrian 4. Sistem pelayanan 5. Tertib
Efektivitas Pelayanan Y	Menurut Danim (2014:118) efektivitas pelayanan adalah menumbuhkan Kreativitas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jumlah hasil yang di keluarkan 2. Tingkat kepuasan yang di peroleh 3. Produk kreatif 4. Intensitas yang di capai

Sumber diolah 2018

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah Singkat PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar

Kantor Pos pertama didirikan di Batavia (sekarang Jakarta) oleh Gubernur Jenderal G. W Baron Van Imhoff pada tanggal 26 Agustus 1746 dengan tujuan untuk lebih menjamin keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi mereka yang berdagang dari kantor-kantor di luar Jawa dan bagi mereka yang datang dari dan pergi ke Negeri Belanda. Sejak itulah pelayanan Pos telah lahir mengemban peran dan fungsi pelayanan kepada publik. Setelah kantor Pos Batavia didirikan, maka empat tahun kemudian didirikan kantor pos Semarang untuk mengadakan perhubungan pos yang teratur antara kedua tempat itu dan untuk mempercepat pengirimannya. Rute perjalanan pos kala itu ialah melalui Karawang, Cirebon dan Pekalongan.

Pos Indonesia mengalami beberapa kali mengalami perubahan status mulai dari Jawatan PTT (Post, Telegraph dan Telephone). Badan usaha yang dipimpin oleh seorang kepala jawatan ini operasinya lebih di arahkan untuk mengadakan pelayanan publik. Perkembangan terus terjadi hingga statusnya menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi berkembang sangat pesat, pada tahun 1965 berganti menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Mengamati perkembangan zaman di mana sektor Pos dan Telekomunikasi berkembang sangat pesat, maka pada tahun 1965 berganti menjadi perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos dan Giro),

dan pada tahun 1978 berubah menjadi perum Pos dan Giro yang sejak ini ditegaskan sebagai badan usaha tunggal dalam menyelenggarakan dinas pos dan giropos baik untuk hubungan dalam maupun luar negeri. Selama 17 tahun berstatus perum, maka pada Juni 1995 berubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT Pos Indonesia (persero).

Dengan berjalannya waktu, Pos Indonesia kini telah mampu menunjukkan kreatifitasnya dalam pengembangan bidang perposan Indonesia dengan memanfaatkan infrastruktur jejaring yang dimilikinya yang mencapai sekitar 24 ribu titik layanan yang menjangkau 100 persen Kota/Kabupaten, hampir 100 persen kecamatan dan 42 persen Kelurahan/Desa, dan 940 lokasi transmigrasi terpencil di Indonesia. Seiring dengan perkembangan informasi, komunikasi dan teknologi, jejaring Pos Indonesia sudah memiliki lebih dari 3.800 Kantor Pos Online, serta dilengkapi elektronik mobile pos di beberapa kota besar. Semua titik merupakan rantai yang terhubung satu sama lain secara solid dan terintegrasi. Sistem kode pos diciptakan untuk mempermudah processing kiriman pos dimana tiap jengkal daerah di Indonesia mampu diidentifikasi dengan akurat.

1. 1746- KANTORPOS PERTAMA

Sejarah mencatat keberadaan pos Indonesia begitu panjang, kantor pos pertama didirikan di Batavia (sekarang Jakarta) oleh Gubernur Jendral G.W Baron Van Imhoff pada tanggal 26 Agustus 1746 dengan tujuan untuk lebih menjamin keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi mereka yang berdagang dari kantor-kantor di luar Jawa dan bagi mereka yang datang dari dan pergi ke Negeri

Belanda. Sejak itulah pelayanan pos telah lahir mengemban peran dan fungsi pelayanan kepada publik.

2. 1875-POSTEN TELEGRAFDIENST

Pada tahun 1875 dinas pos di satukan dengan dinas telegraf dengan status jawatan dengan nama POSTEN TELEGRAFDIENST.

3. 877-Union Postale Universelle

Sejak pemerintahan colonial dinas pos pemerintahan Belanda sudah berhubungan dalam pengiriman surat dan barang secara internasional, sehingga tercatat sebagai anggota Union Postate Universelle (UPU).

4. 1945- Hari Bakti POSTEL

Pada saat pendudukan Jepang di Indonesia, jawatan PTT dikuasai oleh militer Jepang, 27 September 1945 Angkatan Muda PTT mengambil alih kekuasaan PTT dan secara resmi berubah menjadi Jawatan PTT Republik Indonesia. Peristiwa tersebut diperingati menjadi hari bakti PTT atau hari bakti POSTEL.

5. 1965-PN Pos dan Giro

Mengamati perkembangan zaman dimana sektor pos dan telekomunikasi berkembang sangat pesat, maka pada tahun 1965 berganti menjadi perusahaan Negara dan Giro (PN Pos dan Giro).

6. 1978- Perusahaan Umum Pos dan Giro

Dan pada tahun 1978 berubah menjadi Perusahaan Umum Pos dan Giro yang sejak ini ditegaskan sebagai badan usaha tunggal dalam menyelenggarakan dinas pos dan giropos baik untuk hubungan dalam maupun luar negeri.

7. 1995- PT. Pos Indonesia (Persero)

Selama 17 tahun berstatus perusahaan umum. Pada tanggal 20 Juni 1995 berubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT Pos Indonesia (Persero).

2. Visi dan Misi PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar

a. Visi

Menjadi raksasa logistik pos dari Timur

To be the postal logistics giant from the east

b. Misi

Menjadi aset yang berguna bagi bangsa dan negara

Menjadi tempat berkarya yang menyenangkan

Senantiasa berjuang untuk memberi yang lebih baik bagi bangsa, negara, pelanggan, karyawan, masyarakat serta pemegang saham.

To be a valuable asset for the nation and its people

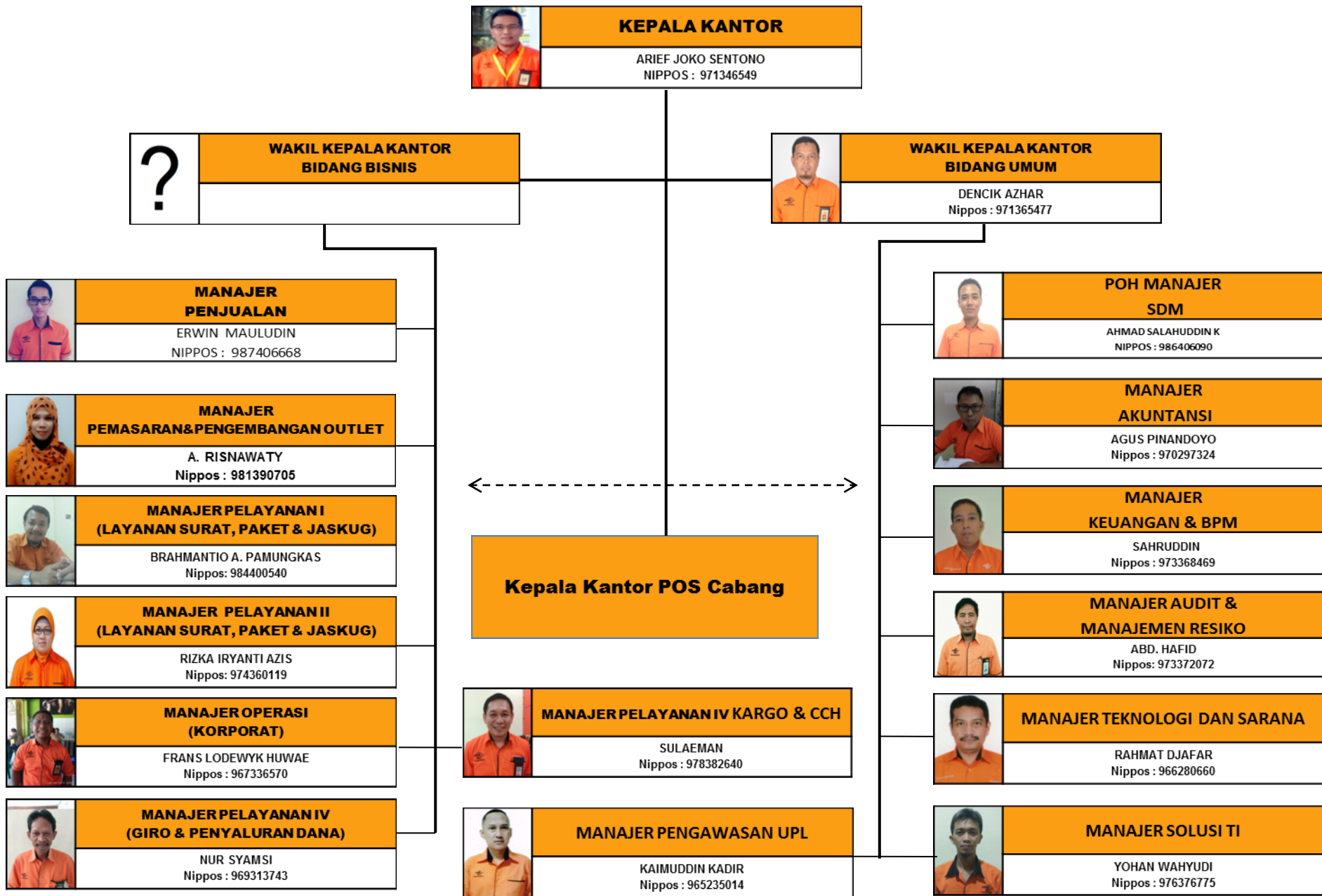
To be a joyful place of work

To be the best choice for the customers

Constantly striving to provide a better service for the nation, its people, our customers, employees, the society and shareholders.

3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi pada PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar.



4. Job Description

Deskriptip pekerjaan (Job Description) dari masing-masing departemen yang ada di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar adalah sebagai berikut:

1. Kepala kantor

- a. Kepala kantor pos bertanggung jawab kepada Regional.
- b. Kepala Kantor Pos mempunyai tugas pokok mencapai target pendapatan dan laba yang ditetapkan serta mengendalikan biaya sesuai besaran alokasi yang di terima, mengendalikan jumlah pelanggan korporat, mitra, dan Outlet kemitraan, mutu layanan dan operasi, dan billing & collections Kantor Pos melalui kegiatan pemasaran, penjualan, penagihan, dan pelayanan pelanggan, pemanfaatan sumber daya pada Kantor pos, dan pengendalian kinerja seluruh Kantor Pos cabang yang berada dalam lingkup Kantor Pos yang menjadi tanggung jawabnya.

2. Wakil Kepala Kantor Pos Bidang Bisnis

- a. Wakil kepala kantor pos bidang bisnis bertanggung jawab kepada kepala kantor pos.
- b. Wakil kepala kantor pos bidang bisnis mempunyai tugas pokok mengarahkan, mengorganisasikan dan mengendalikan kinerja proses operasi, layanan dan penjualan yang meliputi: layanan jasa surat pos, paket pos, jasa keuangan, Logistik, *e-commerce*, Ritel dan Optimalisasi Fasilitas Fisik, serta layanan lainnya untuk mencapai target pendapatan, dan laba UPT serta pemasaran,

pengelolaan dan evaluasi pengembangan Agen pos sesuai dengan sasaran yang ditetapkan perusahaan.

3. Bagian Pelayanan

- a. Bagian pelayanan di pimpin oleh Manajer Pelayanan, yang bertanggung jawab kepada Wakil Kepala Kantor Pos bidang bisnis.
- b. Tugas pokok Manajer pelayanan adalah melaksanakan dan mengendalikan pengelolaan layanan loket surat dan paket, jasa keuangan (Pospay, Wesel Pos, dan Filateli dan Jasa keuangan lainnya, dan *e-Commerce* serta penjualan Prangko, Benda Pos, Filateli dan Materai serta benda pihak ketiga lainnya, pengelolaan operasional dan layanan giro, serta penyaluran dana untuk mencapai sasaran pendapatan, likuiditas perusahaan dan mutu serta kepuasan pelanggan, dan melaksanakan serta mengendalikan pelaksanaan pekerjaan pelayanan pelanggan yang meliputi: penanganan keluhan pelanggan, informasi pelanggan, dan solusi pelanggan sesuai dengan ketentuan perusahaan.

4. Bagian Penjualan

- a. Bagian penjualan dipimpin oleh Manajer Penjualan, yang bertanggung jawab kepada Wakil Kepala Kantor Pos Bidang Bisnis.
- b. Tugas pokok Manajer Penjualan adalah mengelola dan mengendalikan kegiatan Surat pos, Paket pos, jasa keuangan, Logistik, dan *e-commerce* di kantor pos kepada pelanggan

Korporat dan bertanggung jawab atas pencapaian target pendapatan yang di tetapkan perusahaan, serta melakukan pengelolaan pelanggan, akuisisi pelanggan, penggarapan pasar untuk meningkatkan penjualan sehingga target dapat dicapai secara maksimal dengan biaya seefisien mungkin, dan mengelola, melaksanakan, srta mengendalikan administrasi penjualan, pengelolaan piutang pendapatan kantor pos dan *account executive*.

5. Bagian Pemasaran dan Pengembangan *Outlet*

- a. Bagian Pemasaran dan Pengembangan *Outlet* dipimpin oleh Manajer Pemasaran dan pengembangan *Outlet*, yang bertanggung jawab kepada Wakil Kepala Kantor Pos bidang Bisnis.
- b. Tugas pokok Manajer Pemasaran dan Pengembangan *Outlet* adalah merencanakan, mengelola dan mengendalikan pembukaan, panutupan *Outlet*, dan merespon permohonan pembukaan *Outlet* kemitraan (agenpos/agenpos desa) baru, melaksanakan pemasaran dan pengelolaan usaha serta pengembangan *Outlet* untuk mencapai jumlah dan komposisi *Outlet* yang ideal, efektif dan produktif sesuai ketentuan yang ditetapkan perusahaan.

6. Bagian Pengawasan Unit pelayanan Luar

- a. Bagian pelayanan Unit Luar dipimpin oleh Manajer Pengawasan Unit Pelayanan Luar, yang bertanggung jawab kepada wakil Kepala Kantor Pos Bidang Bisnis.

- b. Tugas pokok manajer pengawasan unit pelayanan luar adalah melaksanakan dan mengendalikan pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh kantor pos cabang, loket ekstensi, MPS, CPM, unit pelayanan lainnya. Pengelolaan dan pengembangan agen pos dan agen pos desa serta titik layanan lainnya untuk mencapai tertib administrasi dan pembukuan akuntansi dengan tertib dan benar sesuai dengan ketentuan perusahaan.
7. Bagian Operasi Logistik
- a. Bagian operasi logistik dipimpin oleh Manajer Operasi Logistik, yang bertanggung jawab kepada Wakil kepala Kantor Pos Bidang Bisnis.
 - b. Tugas pokok Manajer Operasi Logistik adalah bertanggung jawab atas pengelolaan dan pengendalian pengaturan proses operasi logistik, dan menyiapkan data penanganan bisnis logistik dalam lingkup tanggung jawabnya.
8. Wakil Kepala Kantor Pos Bidang umum
- a. Wakil kepala kantor pos bidang umum bertanggung jawab kepada kepala kantor pos.
 - b. Wakil kepala kantor pos bidang umum mempunyai tugas pokok mengarahkan, mengorganisasikan, dan mengendalikan pengelolaan sumber daya manusia, teknologi, sarana, akuntansi, keuangan dan BPM untuk mendukung kinerja operasional kantor pos.

9. Bagian Dukungan Umum

- a. Bagian dukungan umum dipimpin oleh manajer dukungan umum, yang bertanggung jawab kepada wakil kepala kantor bidang umum.
- b. Manajer dukungan umum mempunyai tugas pokok melaksanakan dan mengawasi pelaksanaan pemeliharaan aset, perlengkapan dan fasilitas kantor, kelancaran operasional kantor pos.

10. Bagian Akuntansi

- a. Bagian akuntansi dipimpin oleh Manajer akuntansi, yang bertanggung jawab kepada wakil kepala kantor pos bidang umum.
- b. Manajer akuntansi mempunyai tugas pokok mengorganisasikan dan mengendalikan pelaksanaan pengelolaan akuntansi di UPT agar tercapai pembukuan akuntansi yang tertib dan benar sesuai dengan ketentuan perusahaan.

11. Bagian Keuangan dan BPM

- a. Bagian keuangan dan BPM dipimpin oleh manajer Keuangan dan BPM, yang bertanggung jawab kepada wakil kepala kantor pos bidang umum.
- b. Manajer keuangan dan BPM mempunyai tugas pokok melaksanakan dan mengendalikan pengelolaan keuangan dan benda pos, perangko, benda filateli, benda materai, dan benda pihak ketiga lainnya.

12. Bagian Solusi Teknologi

- a. Bagian solusi teknologi dipimpin oleh manajer solusi teknologi, yang bertanggung jawab kepada wakil kepala kantor pos bidang umum.
- b. Manajer solusi teknologi mempunyai tugas pokok mengorganisasikan dan mengendalikan aplikasi teknologi untuk mendukung kelancaran pelaksanaan operasional di kantor pos sendiri dan kantor pos *inbound* teknologi sesuai yang ditetapkan perusahaan.

13. Kepala Kantor Pos Cabang

- a. Kepala kantor pos cabang bertanggung jawab kepada kepala kantor pos.
- b. Tugas pokok kepala kantor pos cabang adalah melakukan transaksi pelayanan jasa surat, paket, jasa keuangan dan keagenan, giro dan penyaluran dana, pembayaran pensiun, proses tutupan pos dan antaran pos serta kegiatan pendukung dan administrasi lainnya sebagai infrastruktur bisnis, dan operasi dari kantor pos untuk mencapai pendapatan, dan mutu operasi.

B. Hasil Penelitian

Penelitian yang dilakukan adalah analisis sistem antrian terhadap efektivitas pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar. Di bawah ini akan dijelaskan terlebih dahulu sistem pelayanannya. Pelayanan yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar dilakukan selama 6 (enam) hari kerja untuk setiap minggunya. Pada hari senin sampai jumat pelayanan dilakukan dari pukul 08:00 sampai 21:00 Wita, pelayanan di bagi

menjadi 2 ship. Pada pukul 08:00 sampai pukul 16:00 wita ship 1 (pertama), sedangkan pada ship 2 (kedua) pelayanan pada pukul 16:00 sampai 21:00. Sedangkan pada hari sabtu pelayanan dilakukan pada pukul 08:00 sampai 12:00. Waktu istirahat karyawan selama 6 hari kerja tersebut adalah 1 (satu) jam yaitu pukul 12:00 sampai pada pukul 13:00.

Data yang diperlukan dalam penelitian ini terdiri dari data kuantitatif dan data kualitatif. Data kuantitatif dikumpulkan dengan cara observasi tingkat kedatangan nasabah, dan data waktu pelayanan nasabah di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar. Sedangkan data kualitatif dikumpulkan dengan cara wawancara tingkat kepuasan nasabah di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar.

Data jumlah nasabah pada PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar per hari selama 24 hari pengamatan pada pukul 08:00 sampai pukul 16:00 wita pada bulan April 2018 sebanyak 7.668 nasabah yang kemudian akan diolah untuk mencari rata-rata kedatangan nasabah per jam (λ).

Tabel 4.1
Tingkat Kedatangan Nasabah
PT.Pos Indonesia (Persero) Makassar

No	Jumlah pelanggan	Rata-rata jam pengamatan	perhitungan	Rata-rata tingkat kedatangan
1	400	8	$400 : 8 = 50$	50 orang per jam
2	390	8	$390 : 8 = 48.75$	48.75 orang per jam
3	393	8	$393 : 8 = 49.125$	49.125 orang per jam
4	395	8	$395 : 8 = 49.375$	49.375 orang per jam
5	370	8	$370 : 8 = 46.25$	46.25 orang per jam
6	390	8	$390 : 8 = 49$	49 orang per jam
7	382	8	$382 : 8 = 47.75$	47.75 orang per jam
8	375	8	$375 : 8 = 46.875$	46.875 orang per jam
9	350	8	$350 : 8 = 44$	44 orang per jam
10	340	8	$340 : 8 = 42.5$	42.5 orang per jam
11	320	8	$320 : 8 = 40$	40 orang per jam
12	310	8	$310 : 8 = 38.75$	38.75 orang per jam
13	308	8	$308 : 8 = 38.5$	38.5 orang per jam
14	300	8	$300 : 8 = 37.5$	37.5 orang per jam
15	290	8	$290 : 8 = 36.25$	36.25 orang per jam
16	295	8	$295 : 8 = 36.875$	36.875 orang per jam
17	290	8	$290 : 8 = 36.25$	36.25 orang per jam
18	286	8	$286 : 8 = 35.75$	35.75 orang per jam
19	284	8	$284 : 8 = 35.5$	35.5 orang per jam
20	250	8	$250 : 8 = 31.25$	31.25 orang per jam

21	245	8	$245 : 8 = 30.625$	30.625 orang per jam
22	240	8	$240 : 8 = 30$	30 orang per jam
23	238	8	$238 : 8 = 29.75$	29.75 orang per jam
24	230	8	$230 : 8 = 28.75$	28.75 orang per jam
Jumlah	7.668			

Sumber : data diolah 2018

Dari tabel 4.1 dapat diketahui bahwa rata-rata tingkat kedatangan nasabah diselesaikan dengan rumus:

$$\lambda = \frac{\text{jumlah nasabah yang datang}}{\text{jam} \times \text{hari}}$$

$$= \frac{7.668}{8 \times 24}$$

$$= 39.94 \text{ nasabah per jam}$$

Data waktu pelayanan nasabah didapat dari hasil observasi terhadap 150 nasabah dari 7.668 nasabah yang datang di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar dengan mengambil sampel per hari 6 nasabah selama 24 hari pengamatan mulai pada pukul 08:00 sampai 16:00 wita pada bulan April 2018. Pada nomor 2 terdapat hasil 48.75 berarti terdapat 48 nasabah mengantri dan 75 berarti pelayanan yang tidak digunakan. Data tentang waktu pelayanan akan di olah untuk mencari rata-rata waktu pelayanan. Setelah rata-rata waktu pelayanan diketahui kemudian dicari tingkat pelayanan per jam (μ).

Tabel 4.2
Data waktu pelayanan nasabah

No	Waktu pelayanan	No	Waktu pelayanan	No	Waktu pelayanan	No	Waktu pelayanan
1	05 : 37	26	05 : 36	51	04 : 12	76	07 : 18
2	06 : 35	27	06 : 56	52	05 : 45	77	05 : 22
3	05 : 20	28	07 : 42	53	05 : 11	78	04 : 17
4	05 : 23	29	06 : 59	54	06 : 28	79	06 : 10
5	06 : 13	30	04 : 14	55	06 : 09	80	04 : 49
6	05 : 43	31	05 : 25	56	05 : 05	81	06 : 32
7	04 : 11	32	07 : 01	57	04 : 41	82	05 : 45
8	04 : 25	33	04 : 06	58	07 : 26	83	07 : 50
9	07 : 14	34	05 : 25	59	06 : 29	84	06 : 14
10	05 : 50	35	06 : 43	60	05 : 43	85	04 : 59
11	04 : 24	36	08 : 24	61	06 : 56	86	06 : 22
12	05 : 57	37	04 : 16	62	05 : 42	87	05 : 35
13	05 : 30	38	05 : 24	63	04 : 22	88	04 : 20
14	06 : 37	39	04 : 05	64	05 : 18	89	05 : 33
15	05 : 54	40	05 : 20	65	04 : 45	90	05 : 29
16	07 : 55	41	06 : 11	66	04 : 25	91	07 : 05
17	06 : 52	42	05 : 26	67	08 : 48	92	06 : 36
18	04 : 10	43	03 : 24	68	05 : 36	93	05 : 29
19	05 : 50	44	04 : 28	69	05 : 49	94	05 : 41
20	05 : 29	45	05 : 34	70	04 : 57	95	05 : 23
21	06 : 36	46	07 : 36	71	05 : 21	96	05 : 32

22	05 : 44	47	03 : 51	72	06 : 39	97	06 : 17
23	06 : 17	48	05 : 44	73	08 : 47	98	05 : 55
24	05 : 37	49	05 : 22	74	05 : 47	99	05 : 45
25	05 : 40	50	06 : 55	75	04 : 21	100	07 : 08
							558,56

Sumber : hasil observasi terhadap 100 nasabah dari jumlah kedatangan 558,56 nasabah.

Hasil pengamatan terhadap 100 nasabah diketahui bahwa waktu pelayanan adalah 558,56 menit.

Rata-rata waktu pelayanan dihitung sebagai berikut:

$$\frac{558,56}{100} = 5,5856$$

Kemudian waktu rata-rata pelayanan per unit tersebut dikonversi ketinggian pelayanan per jam

$$\mu = \frac{1}{5,5856} (60)$$

$$= 10,74 \text{ nasabah per jam}$$

Jadi, rata-rata tingkat pelayanan adalah 10,74 nasabah per jam.

Adapun analisis data yang digunakan yaitu :

1. Metode analisis data yang digunakan pada PT. Pos Indonesia (Persero)

Makassar berdasarkan perhitungan sebelumnya dapat di ketahui:

λ = Rata-rata jumlah nasabah sebanyak 39,94 nasabah per jam

μ = Rata-rata tingkat nasabah sebanyak 10,74 nasabah per jam

c = Jumlah fasilitas nasabah sebanyak 6 fasilitas pelayanan

Ada beberapa rumus yang digunakan yaitu :

- a. Rata-rata jumlah nasabah yang berada dalam sistem

$$L = \frac{\lambda}{\mu c - \lambda}$$

$$L = \frac{39,94}{10,74(6) - 39,94}$$

$$= \frac{39,94}{24,5}$$

$$= 1.6302 \text{ orang per jam}$$

- b. Rata-rata jumlah nasabah yang berada dalam antrian

$$Lq = \frac{\lambda^2}{\mu c(\mu c - \lambda)}$$

$$= \frac{39,94^2}{64,44(6)[64,44(6) - 39,94]}$$

$$= \frac{1,595.2036}{1,578.78}$$

$$= 1.010 \text{ orang per jam}$$

- c. Rata-rata nasabah berada dalam sistem

$$W = \frac{1}{\mu c - \lambda}$$

$$= \frac{1}{10,74(6) - 39,94}$$

$$= \frac{1}{24,5}$$

$$= 0,040$$

$$= 2.4 \text{ menit}$$

d. Rata-rata waktu nasabah berada dalam antrian

$$\begin{aligned}
 Wq &= \frac{\lambda}{\mu c(\mu c - \lambda)} \\
 &= \frac{39,94}{10,74(6)[10,74(6) - 39,94]} \\
 &= \frac{39,94}{1,578.78} \\
 &= 0.025 \\
 &= 1,5 \text{ menit}
 \end{aligned}$$

e. Tingkat kegunaan sistem

$$\begin{aligned}
 P &= \frac{\lambda}{\mu c} \\
 &= \frac{39,94}{64.44} \\
 &= 0,6198 \text{ atau } 61,98 \%
 \end{aligned}$$

2. Berdasarkan pengamatan dan analisis yang dilakukan peneliti terhadap struktur model antrian di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar maka dari keempat model antrian yaitu :

- a. Model *Single Channel - Single Phase* dengan ciri-cirinya adalah terdapat satu jalur antrian untuk memasuki sistem pelayanan dan hanya ada satu fasilitas pelayanan.
- b. Model *Single Channel - Multi Phase* dengan ciri-cirinya adalah terdapat satu jalur antrian untuk memasuki sistem pelayanan dan terdapat dua atau lebih fasilitas pelayanan yang dilaksanakan secara berurutan (dalam phase-phase)

- c. Model *Multi Channel - Single Phase* dengan ciri-cirinya adalah terdapat dua atau lebih jalur antrian untuk memasuki sistem pelayanan yang dilayani oleh dua atau lebih fasilitas pelayanan dalam satu phase pelayanan.
- d. Model *Multi Channel – Multi Phase* dengan ciri-cirinya adalah terdapat dua atau lebih jalur antrian untuk memasuki sistem pelayanan yang dilayani oleh dua atau lebih fasilitas pelayanan pada setiap tahapnya.

Yang paling sesuai dengan struktur antrian di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar adalah Model *Single Channel – Multi Phase* dengan ciri-cirinya adalah terdapat satu jalur antrian untuk memasuki sistem pelayanan dan terdapat dua atau lebih fasilitas pelayanan yang dilaksanakan secara berurutan (dalam phase-phase).

3. Standar kualitas pelayanan

Adapun hasil wawancara standar kualitas pelayanan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar pada bulan Mei 2018. Di mana seluruh informan yang di wawancara adalah nasabah yang datang di kantor pos untuk melakukan transaksi Jasa Surat paket dan Jasa keuangan.

1. Informan pertama (jasa paket surat)

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti terhadap informan pada nasabah PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar tentang (*Tangible*) Menurut anda bagaimana fasilitas yang di sediakan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Menurut saya fasilitas yang disediakan oleh kantor pos masih kurang, karena biaya pengirimannya masih mahal dibandingkan kantor lain” (wawancara pada hari Kamis, 03 Mei 2018)

Kemudian peneliti lebih lanjut bertanya mengenai (Reability) bagaimana kinerja karyawan dalam melayani nasabah ?

Beliau menjawab :

“kinerja karyawannya dalam melayani nasabah sudah bagus karena mereka sudah terlatih dalam melayani nasabah” (wawancara pada hari Kamis, 03 Mei 2018)

Kemudian peneliti lebih lanjut bertanya mengenai (Responsiveness) bagaimana daya tanggap karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah ?

Beliau menjawab :

“Daya tanggap karyawan di kantor pos sudah bagus karena karyawannya selalu cepat memberikan pelayanan kepada nasabah” (wawancara pada hari Kamis, 03 Mei 2018)

Kemudian peneliti melanjutkan pertanyaan mengenai (Assurance) bagaimana jaminan yang di terapkan di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Menurut saya jaminan yang berikan di kantor pos belum terpenuhi karena kantor pos tidak mau mengganti rugi kerusakan barang” (wawancara pada hari Kamis, 03 Mei 2018)

Dan pada akhirnya peneliti bertanya (Empaty) menurut anda bagaimana perhatian karyawan dalam melayani nasabah ?

Beliau menjawab :

“Menurut saya karyawan selalu memberikan perhatian kepada nasabah” (wawancara pada hari Kamis, 03 Mei 2018)

2. Informan kedua (Jasa Keuangan)

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti terhadap informan pada nasabah PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar tentang (*Tangible*) Menurut anda bagaimana fasilitas yang di sediakan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Menurut saya fasilitas yang diberikan oleh kantor pos sudah baik karena banyaknya fasilitas jasa keuangan yang di sediakan sehingga tidak perlu ke kantor pusatnya untuk melakukan membayar” (wawancara pada hari Kamis, 03 Mei 2018)

Kemudian peneliti lebih lanjut bertanya mengenai (Reability) bagaimana kinerja karyawan dalam melayani nasabah ?

Beliau menjawab :

“kinerja karyawan di kantor pos sudah bagus” (wawancara pada hari Kamis, 03 mei 2018)

Kemudian peneliti lebih lanjut bertanya mengenai (Responsiveness) bagaimana daya tanggap karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah ?

Beliau menjawab :

“Daya tanggap karyawan sudah bagus karena selalu siap menolong nasabah dan karyawan memberikan pelayanan yang cepat” (wawancara pada hari kamis, 03 Mei 2018)

Kemudian peneliti melanjutkan pertanyaan mengenai (Assurance) bagaimana jaminan yang di terapkan di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Jaminan yang diterapkan di kantor pos sudah bagus karena meyakinkan dan pembayaran yang dilakukan sudah sesuai kebutuhan nasabah” (wawancara pada hari Kamis, 03 Mei 2018)

Dan pada akhirnya peneliti bertanya (Empaty) menurut anda bagaimana perhatian karyawan dalam melayani nasabah ?

Beliau menjawab :

“karyawan selalu memberikan perhatian kepada nasabah” (wawancara pada hari Kamis, 03 Mei 2018)

3. Informan ketiga (Jasa Paket Surat)

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti terhadap informan pada nasabah PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar tentang (*Tangible*) Menurut anda bagaimana fasilitas yang di sediakan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Menurut saya fasilitas yang disediakan sudah baik karena bagi pelanggan tetap di kantor pos petugas paket selalu menjemput dirumah tanpa di pungut biaya” (wawancara pada hari Kamis, 03 Mei 2018)

Kemudian peneliti lebih lanjut bertanya mengenai (Reability) bagaimana kinerja karyawan dalam melayani nasabah di PT Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Kinerja karyawannya sudah baik, mereka selalu melayani dengan sopan” (wawancara pada hari Kamis, 03 Mei 2018)

Kemudian peneliti lebih lanjut bertanya mengenai (Responsiveness) bagaimana daya tanggap karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Daya tanggap karyawan selalu baik, mereka dengan cepat membantu pada saat melakukan transaksi” (wawancara pada hari Kamis, 03 Mei 2018)

Kemudian peneliti melanjutkan pertanyaan mengenai (Assurance) bagaimana jaminan yang di terapkan di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Jaminan yang diberikan di kantor pos baik karena petugas selalu teliti dan berhati-hati terhadap paket yang akan dikirim sehingga nasabah merasa aman” (wawancara pada hari Kamis, 03 Mei 2018)

Dan pada akhirnya peneliti bertanya (Empaty) menurut anda bagaimana perhatian karyawan dalam melayani nasabah di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“karyawan selalu perhatian dan sangat ramah” (wawancara pada hari Kamis, 03 Mei 2018)

4. Informan ke empat (jasa Keuangan)

Peneliti bertanya kepada nasabah tentang (*Tangible*) Menurut anda bagaimana fasilitas yang di sediakan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Fasilitas yang disediakan masih perlu pembenahan seperti fasilitas Ac dan ruangan harus lebih ditingkatkan” (wawancara pada hari Jumat, 04 Mei 2018)

Kemudian peneliti lebih lanjut bertanya mengenai (Reability) bagaimana kinerja karyawan dalam melayani nasabah di PT Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Kinerja karyawan di kantor pos sudah baik” (wawancara pada hari Jumat, 04 Mei 2018)

Kemudian peneliti lebih lanjut bertanya mengenai (Responsiveness) bagaimana daya tanggap karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Daya tanggap karyawan di kantor pos sudah cepat dan tepat” (wawancara pada hari Jumat, 04 Mei 2018)

Kemudian peneliti melanjutkan pertanyaan mengenai (Assurance) bagaimana jaminan yang di terapkan di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Jaminan yang diberikan oleh kantor pos sudah baik dari segi keamanannya” (wawancara pada hari Jumat, 04 Mei 2018)

Dan pada akhirnya peneliti bertanya (Empaty) menurut anda bagaimana perhatian karyawan dalam melayani nasabah di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“karyawan yang bertugas di kantor pos selalu memberi perhatian kepada nasabah”

5. Informan ke lima (Jasa Surat Paket)

Peneliti bertanya kepada nasabah tentang (*Tangible*) Menurut anda bagaimana fasilitas yang di sediakan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Fasilitas yang diberikan masih kurang, seharusnya kantor pos menyediakan jaringan wifi bagi nasabah” (wawancara pada hari Jumat, 04 Mei 2018)

Kemudian peneliti lebih lanjut bertanya mengenai (Reability) bagaimana kinerja karyawan dalam melayani nasabah di PT Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Kinerja karyawan dalam melayani nasabah sudah baik” (wawancara pada hari Jumat, 04 Mei 2018)

Kemudian peneliti lebih lanjut bertanya mengenai (Responsiveness) bagaimana daya tanggap karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Daya tanggap karyawan sudah baik” (wawancara pada hari Jumat, 04 Mei 2018)

Kemudian peneliti melanjutkan pertanyaan mengenai (Assurance) bagaimana jaminan yang di terapkan di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Jaminan yang diberikan kurang baik karena pihak kantor pos tidak menerapkan sistem ganti bila ada paket rusak” (wawancara pada hari Jumat, 04 Mei 2018)

Dan pada akhirnya peneliti bertanya (Empaty) menurut anda bagaimana perhatian karyawan dalam melayani nasabah di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“karyawan selalu memberikan perhatian kepada nasabah dengan sopan” (wawancara pada hari Jumat, 04 Mei 2018)

6. Informan ke enam (jasa Keuangan)

Peneliti bertanya kepada nasabah tentang (*Tangible*) Menurut anda bagaimana fasilitas yang di sediakan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Fasilitas di kantor pos sudah bagus karena sudah menggunakan sistem online” (wawancara pada hari Jumat, 04 Mei 2018)

Kemudian peneliti lebih lanjut bertanya mengenai (*Reability*) bagaimana kinerja karyawan dalam melayani nasabah di PT Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Kinerja karyawan sudah baik karena mereka sudah terlatih” (wawancara pada hari Jumat, 04 Mei 2018)

Kemudian peneliti lebih lanjut bertanya mengenai (*Responsiveness*) bagaimana daya tanggap karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Daya tanggap karyawan dalam memberikan pelayan sangat cepat” (wawancara pada hari Jumat, 04 Mei 2018)

Kemudian peneliti melanjutkan pertanyaan mengenai (*Assurance*) bagaimana jaminan yang di terapkan di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Jaminan yang diberikan oleh kantor pos sudah aman” (wawancara pada hari Jumat, 04 Mei 2018)

Dan pada akhirnya peneliti bertanya (Empaty) menurut anda bagaimana perhatian karyawan dalam melayani nasabah di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Karyawan selalu memberikan perhatian kepada nasabah” (wawancara pada hari Jumat, 04 Mei 2018)

7. Informan ke tujuh (Jasa Surat Paket)

Peneliti bertanya kepada nasabah tentang (*Tangible*) Menurut anda bagaimana fasilitas yang di sediakan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Fasilitas yang disediakan masih kurang, seharusnya kantor pos menyediakan AC” (Wawancara pada hari Senin, 07 Mei 2018)

Kemudian peneliti lebih lanjut bertanya mengenai (*Reability*) bagaimana kinerja karyawan dalam melayani nasabah di PT Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan sudah bagus” (Wawancara pada hari Senin, 07 Mei 2018)

Kemudian peneliti lebih lanjut bertanya mengenai (*Responsiveness*) bagaimana daya tanggap karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Daya tanggap karyawan sudah baik karena karyawan cepat dalam melayani” (Wawancara pada hari Senin, 07 Mei 2018)

Kemudian peneliti melanjutkan pertanyaan mengenai (Assurance) bagaimana jaminan yang di terapkan di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Jaminan yang diterapkan masih kurang karena pihak kantor tidak bersedia mengganti rugi barang yang rusak” (Wawancara pada hari Senin, 07 Mei 2018)

Dan pada akhirnya peneliti bertanya (Empaty) menurut anda bagaimana perhatian karyawan dalam melayani nasabah di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Menurut saya sudah baik. Karena karyawan selalu memberikan perhatian kepada nasabah” (Wawancara pada hari Senin, 07 Mei 2018)

8. Informan ke delapan (Jasa Keuangan)

Peneliti bertanya kepada nasabah tentang (*Tangible*) Menurut anda bagaimana fasilitas yang di sediakan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Fasilitas yang diberikan sudah baik karena dapat memudahkan melakukan transaksi pembayaran” (Wawancara pada hari Senin, 07 Mei 2018)

Kemudian peneliti lebih lanjut bertanya mengenai (*Reability*) bagaimana kinerja karyawan dalam melayani nasabah di PT Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Kinerja karyawan di kantor pos ini sudah bagus” (Wawancara pada hari Senin, 07 Mei 2018)

Kemudian peneliti lebih lanjut bertanya mengenai (Responsiveness) bagaimana daya tanggap karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Daya tanggap karyawan di kantor pos ini sudah baik” (Wawancara pada hari Senin, 07 Mei 2018)

Kemudian peneliti melanjutkan pertanyaan mengenai (Assurance) bagaimana jaminan yang di terapkan di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Jaminan yang diterapkan sudah baik, sehingga nasabah merasa aman saat melakukan transaksi” (Wawancara pada hari Senin, 07 Mei 2018)

Dan pada akhirnya peneliti bertanya (Empaty) menurut anda bagaimana perhatian karyawan dalam melayani nasabah di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Karyawan selalu memberikan perhatian kepada nasabah” (Wawancara pada hari Senin, 07 Mei 2018)

9. Informan ke Sembilan (Jasa Paket Surat)

Peneliti bertanya kepada nasabah tentang (*Tangible*) Menurut anda bagaimana fasilitas yang di sediakan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Fasilitas yang diberikan sudah baik” (Wawancara pada hari Senin, 07 Mei 2018)

Kemudian peneliti lebih lanjut bertanya mengenai (Reability) bagaimana kinerja karyawan dalam melayani nasabah di PT Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Kinerja karyawan dalam melayani nasabah sudah bagus” (Wawancara pada hari Senin, 07 Mei 2018)

Kemudian peneliti lebih lanjut bertanya mengenai (Responsiveness) bagaimana daya tanggap karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Daya tanggap karyawan sudah bagus” (Wawancara pada hari Senin, 07 Mei 2018)

Kemudian peneliti melanjutkan pertanyaan mengenai (Assurance) bagaimana jaminan yang di terapkan di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Jaminan yang diberikan sudah bagus, karena petugas selalu packing ulang jika ada barang yang anti pecah. (Wawancara pada hari Senin, 07 Mei 2018)

Dan pada akhirnya peneliti bertanya (Empaty) menurut anda bagaimana perhatian karyawan dalam melayani nasabah di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Sudah baik karena karyawan selalu memberikan perhatian kepada nasabah” (Wawancara pada hari Senin, 07 Mei 2018)

10. Informan ke sepuluh (Jasa Keuangan)

Peneliti bertanya kepada nasabah tentang (*Tangible*) Menurut anda bagaimana fasilitas yang di sediakan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

"Fasilitas yang disediakan sudah baik karena sistem pelayanannya menggunakan online sehingga dapat mempermudah melakukan transaksi. (Wawancara pada hari Selasa, 08 Mei 2018)

Kemudian peneliti lebih lanjut bertanya mengenai (*Reability*) bagaimana kinerja karyawan dalam melayani nasabah di PT Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

"kinerja karyawan sudah baik" (Wawancara pada hari Selasa, 08 Mei 2018)

Kemudian peneliti lebih lanjut bertanya mengenai (*Responsiveness*) bagaimana daya tanggap karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

"Daya tanggap karyawan sangat cepat, sehingga tidak perlu menjelaskan jenis transaksi yang akan nasabah lakukan" (Wawancara pada hari Selasa, 08 Mei 2018)

Kemudian peneliti melanjutkan pertanyaan mengenai (*Assurance*) bagaimana jaminan yang di terapkan di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

"Jaminan keamanan di kantor pos ini sudah baik" (Wawancara pada hari Selasa, 08 Mei 2018)

Dan pada akhirnya peneliti bertanya (Empaty) menurut anda bagaimana perhatian karyawan dalam melayani nasabah di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Sudah baik karena karyawan selalu memberikan perhatian kepada nasabah” (Wawancara pada hari Selasa, 08 Mei 2018)

11. Informan ke sebelas atas nama Amri (jasa surat paket)

Peneliti bertanya kepada nasabah tentang (*Tangible*) Menurut anda bagaimana fasilitas yang di sediakan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Fasilitas yang disediakan masih kurang, seperti tempat parkir masih perlu dibenahi dan jika perlu sediakan tempat parkir gratis pada nasabah” (Wawancara pada hari Selasa, 08 Mei 2018)

Kemudian peneliti lebih lanjut bertanya mengenai (*Reability*) bagaimana kinerja karyawan dalam melayani nasabah di PT Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Kinerja karyawan dalam melayani nasabah sudah bagus” (Wawancara pada hari Selasa, 08 Mei 2018)

Kemudian peneliti lebih lanjut bertanya mengenai (*Responsiveness*) bagaimana daya tanggap karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Sudah bagus karena daya tanggap karyawan cepat” (Wawancara pada hari Selasa, 08 Mei 2018)

Kemudian peneliti melanjutkan pertanyaan mengenai (Assurance) bagaimana jaminan yang di terapkan di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Jaminan yang sudah diterapkan sudah bagus” (Wawancara pada hari Selasa, 08 Mei 2018)

Dan pada akhirnya peneliti bertanya (Empaty) menurut anda bagaimana perhatian karyawan dalam melayani nasabah di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Karyawan sudah memberikan perhatian kepada nasabah” (Wawancara pada hari Selasa, 08 Mei 2018)

12. Informan ke dua belas atas nama Sri Ayu (jasa keuangan)

Peneliti bertanya kepada nasabah tentang (*Tangible*) Menurut anda bagaimana fasilitas yang di sediakan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Fasilitas yang disediakan sudah bagus karena ini kantor pos pusat yang ada di kota Makassar” (Wawancara pada hari Selasa, 08 Mei 2018)

Kemudian peneliti lebih lanjut bertanya mengenai (*Reability*) bagaimana kinerja karyawan dalam melayani nasabah di PT Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Kinerja karyawannya sudah baik” (Wawancara pada hari Selasa, 08 Mei 2018)

Kemudian peneliti lebih lanjut bertanya mengenai (Responsiveness) bagaimana daya tanggap karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Daya tanggap karyawan di kantor pos sudah baik” (Wawancara pada hari Selasa, 08 Mei 2018)

Kemudian peneliti melanjutkan pertanyaan mengenai (Assurance) bagaimana jaminan yang di terapkan di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Jaminan keamanan yang disediakan di kantor pos sudah baik” (Wawancara pada hari Selasa, 08 Mei 2018)

Dan pada akhirnya peneliti bertanya (Empaty) menurut anda bagaimana perhatian karyawan dalam melayani nasabah di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Perhatian karyawan di kantor pos sudah baik” (Wawancara pada hari Selasa, 08 Mei 2018)

13. Informan ketigabelas(Jasa Paket Surat)

Peneliti bertanya kepada nasabah tentang (*Tangible*) Menurut anda bagaimana fasilitas yang di sediakan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Menurut saya fasilitas yang disediakan masih kurang bagus, jika perlu bangunannya di benahi” (wawancara pada hari Rabu, 09 Mei 2018)

Kemudian peneliti lebih lanjut bertanya mengenai (Reability) bagaimana kinerja karyawan dalam melayani nasabah di PT Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Kinerja karyawan di kantor pos ini sudah bagus” (wawancara pada hari Rabu, 09 Mei 2018)

Kemudian peneliti lebih lanjut bertanya mengenai (Responsiveness) bagaimana daya tanggap karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Daya tanggap karyawan sudah baik” (wawancara pada hari Rabu, 09 Mei 2018)

Kemudian peneliti melanjutkan pertanyaan mengenai (Assurance) bagaimana jaminan yang di terapkan di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Jaminan yang diberikan di kantor pos sudah bagus” (wawancara pada hari Rabu, 09 Mei 2018)

Dan pada akhirnya peneliti bertanya (Empaty) menurut anda bagaimana perhatian karyawan dalam melayani nasabah di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“karyawan selalu memberikan perhatian kepada nasabah” (wawancara pada hari Rabu, 09 Mei 2018)

14. Informan ke empatbelas (Jasa Keuangan)

Peneliti bertanya kepada nasabah tentang (*Tangible*) Menurut anda bagaimana fasilitas yang di sediakan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Fasilitas yang disediakan sudah baik” (wawancara pada hari Rabu, 09 Mei 2018)

Kemudian peneliti lebih lanjut bertanya mengenai (*Reability*) bagaimana kinerja karyawan dalam melayani nasabah di PT Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Menurut saya kinerja karyawan di kantor pos ini sudah bagus” (wawancara pada hari Rabu, 09 Mei 2018)

Kemudian peneliti lebih lanjut bertanya mengenai (*Responsiveness*) bagaimana daya tangkap karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Daya tanggap karyawan di kantor pos ini sudah bagus” (wawancara pada hari Rabu, 09 Mei 2018)

Kemudian peneliti melanjutkan pertanyaan mengenai (*Assurance*) bagaimana jaminan yang di terapkan di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Jaminan yang terapkan dikantor pos bagus karena nasabah merasa aman saat melakukan transaksi” (wawancara pada hari Rabu, 09 Mei 2018)

Dan pada akhirnya peneliti bertanya (Empaty) menurut anda bagaimana perhatian karyawan dalam melayani nasabah di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Sudah bagus, karena karyawan selalu memberikan perhatian kepada nasabah” (wawancara pada hari Rabu, 09 Mei 2018)

15. Informan ke limabelas (Jasa Surat Paket)

Peneliti bertanya kepada nasabah tentang (*Tangible*) Menurut anda bagaimana fasilitas yang di sediakan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Menurut saya fasilitas yang disediakan masih kurang, alangkah baiknya jika fasilitas tempat duduknya di ganti tempat duduk yang lebih nyaman” (wawancara pada hari Rabu, 09 Mei 2018)

Kemudian peneliti lebih lanjut bertanya mengenai (*Reability*) bagaimana kinerja karyawan dalam melayani nasabah di PT Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Kinerja karyawannya sudah bagus, karena mereka sudah mahir” (wawancara pada hari Rabu, 09 Mei 2018)

Kemudian peneliti lebih lanjut bertanya mengenai (*Responsiveness*) bagaimana daya tanggap karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Daya tanggap karyawan sudah bagus, karyawan dengan cepat melayanani nasabah” (wawancara pada hari Rabu, 09 Mei 2018)

Kemudian peneliti melanjutkan pertanyaan mengenai (Assurance) bagaimana jaminan yang di terapkan di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Jaminannya masih kurang. Kantor pos packing ulang barang yang mudah pecah tapi menambah pembayaran. (wawancara pada hari Rabu, 09 Mei 2018)

Dan pada akhirnya peneliti bertanya (Empaty) menurut anda bagaimana perhatian karyawan dalam melayani nasabah di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Menurut saya, karyawan selalu memberikan perhatian kepada nasabah” (wawancara pada hari Rabu, 09 Mei 2018)

16. Informan ke enambelas (Jasa Keuangan)

Peneliti bertanya kepada nasabah tentang (*Tangible*) Menurut anda bagaimana fasilitas yang di sediakan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Menurut saya fasilitas yang disediakan sudah bagus” (wawancara pada minggu ke dua hari Jumat, 11 Mei 2018)

Kemudian peneliti lebih lanjut bertanya mengenai (*Reability*) bagaimana kinerja karyawan dalam melayani nasabah di PT Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Menurut saya kinerja karyawannya sangat bagus” (wawancara pada minggu ke dua hari Jumat, 11 Mei 2018)

Kemudian peneliti lebih lanjut bertanya mengenai (*Responsiveness*) bagaimana daya tanggap karyawan dalam

memberikan pelayanan kepada nasabah di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Daya tanggap karyawan dalam melayani nasabah sudah bagus karena karyawan selalu dengan cepat melayani” (wawancara pada minggu ke dua hari Jumat, 11 Mei 2018)

Kemudian peneliti melanjutkan pertanyaan mengenai (Assurance) bagaimana jaminan yang di terapkan di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Jaminan yang diterapkan dari keamanannya sudah baik” (wawancara pada minggu ke dua hari Jumat, 11 Mei 2018)

Dan pada akhirnya peneliti bertanya (Empaty) menurut anda bagaimana perhatian karyawan dalam melayani nasabah di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Karyawannya selalu memberikan perhatian kepada pelanggan” (wawancara pada minggu ke dua hari Jumat, 11 Mei 2018)

17. Informan ke tujuh belas (Jasa paket surat)

Peneliti bertanya kepada nasabah tentang (*Tangible*) Menurut anda bagaimana fasilitas yang di sediakan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Menurut saya fasilitas yang disediakan masih kurang seperti fasilitas bangunannya masih perlu dibenahi” (wawancara pada minggu ke dua hari Jumat, 11 Mei 2018)

Kemudian peneliti lebih lanjut bertanya mengenai (*Reability*) bagaimana kinerja karyawan dalam melayani nasabah di PT Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Kinerja karyawannya sudah bagus, karena karyawan selalu melayani dengan baik” (wawancara pada minggu ke dua hari Jumat, 11 Mei 2018)

Kemudian peneliti lebih lanjut bertanya mengenai (Responsiveness) bagaimana daya tanggap karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Daya tanggap karyawan sudah bagus” (wawancara pada minggu ke dua hari Jumat, 11 Mei 2018)

Kemudian peneliti melanjutkan pertanyaan mengenai (Assurance) bagaimana jaminan yang di terapkan di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Jaminan yang diberikan sudah bagus. Pihak kantor pos siap bertanggung jawab jika ada paket yang hilang” (wawancara pada minggu ke dua hari Jumat, 11 Mei 2018)

Dan pada akhirnya peneliti bertanya (Empaty) menurut anda bagaimana perhatian karyawan dalam melayani nasabah di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Karyawan selalu memberikan perhatian kepada nasabah” (wawancara pada minggu ke dua hari Jumat, 11 Mei 2018)

18. Informan ke delapan belas (Jasa Keuangan)

Peneliti bertanya kepada nasabah tentang (*Tangible*) Menurut anda bagaimana fasilitas yang di sediakan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Fasilitas sarana dan prasarana yang disediakan dikantor pos ini sudah baik apalagi ini kantor pos pusat” (wawancara pada minggu ke dua hari Senin, 14 Mei 2018)

Kemudian peneliti lebih lanjut bertanya mengenai (Reability) bagaimana kinerja karyawan dalam melayani nasabah di PT Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Kemampuan kerja Karyawan di kantor pos ini sudah baik” (wawancara pada minggu ke dua hari Senin, 14 Mei 2018)

Kemudian peneliti lebih lanjut bertanya mengenai (Responsiveness) bagaimana daya tanggap karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Daya tanggap karyawan sudah bagus dan mereka selalu melayani dengan baik dan cepat sehingga nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan” (wawancara pada minggu ke dua hari Senin, 14 Mei 2018)

Kemudian peneliti melanjutkan pertanyaan mengenai (Assurance) bagaimana jaminan yang di terapkan di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Jaminan yang diterapkan sudah bagus, karena karyawan selalu memberikan kepastian transaksi yang benar” (wawancara pada minggu ke dua hari Senin, 14 Mei 2018)

Dan pada akhirnya peneliti bertanya (Empaty) menurut anda bagaimana perhatian karyawan dalam melayani nasabah di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Karyawan dikantor pos selalu memberikan perhatian kepada nasabah sehingga nasabah merasa di hormati” (wawancara pada minggu ke dua hari Senin, 14 Mei 2018)

19. Informan ke sembilan belas (Jasa Surat Paket)

Peneliti bertanya kepada nasabah tentang (*Tangible*) Menurut anda bagaimana fasilitas yang di sediakan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Menurut saya, fasilitas yang di sediakan masih kurang seperti lahan parkir yang sempit” (wawancara pada minggu ke dua hari Senin, 14 Mei 2018)

Kemudian peneliti lebih lanjut bertanya mengenai (*Reability*) bagaimana kinerja karyawan dalam melayani nasabah di PT Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Menurut saya Kinerja Karyawan masih kurang,karena pengiriman paket biasanya tidak sesuai dengan hari yang di targetkan” (wawancara pada minggu ke dua hari Senin, 14 Mei 2018)

Kemudian peneliti lebih lanjut bertanya mengenai (*Responsiveness*) bagaimana daya tanggap karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Daya tanggap karyawan sudah bagus. Karena karyawan selalu memberikan pelayanan yang cepat” (wawancara pada minggu ke dua hari Senin, 14 Mei 2018)

Kemudian peneliti melanjutkan pertanyaan mengenai (Assurance) bagaimana jaminan yang di terapkan di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Menurut saya jaminan yang diterapkan masih kurang, karena pihak kantor tidak siap 100% mengganti rugi jika adabarang yang hilang. (wawancara pada minggu ke dua hari Senin, 14 Mei 2018)

Dan pada akhirnya peneliti bertanya (Empaty) menurut anda bagaimana perhatian karyawan dalam melayani nasabah di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Karyawan di kantor pos ini sudah memberikan perhatian yang baik bagi pelanggan” (wawancara pada minggu ke dua hari Senin, 14 Mei 2018)

20. Informan ke dua puluh (Jasa Keuangan)

Peneliti bertanya kepada nasabah tentang (*Tangible*) Menurut anda bagaimana fasilitas yang di sediakan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Fasilitas yang disediakan sudah baik karena sudah menerapkan sistem online” (wawancara minggu ke dua hari Selasa, 15 Mei 2018)

Kemudian peneliti lebih lanjut bertanya mengenai (*Reability*) bagaimana kinerja karyawan dalam melayani nasabah di PT Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“kinerja karyawan sudah bagus mereka tidak pernah melakukan kesalahan” (wawancara minggu ke dua hari Selasa, 15 Mei 2018)

Kemudian peneliti lebih lanjut bertanya mengenai (Responsiveness) bagaimana daya tanggap karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Daya tanggap karyawan sudah bagus karena mereka selalu dengan cepat melayani keinginan nasabah” (wawancara minggu ke dua hari Selasa, 15 Mei 2018)

Kemudian peneliti melanjutkan pertanyaan mengenai (Assurance) bagaimana jaminan yang di terapkan di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Jaminan yang diterapkan sudah bagus. Karena nasabah merasa aman melakukan transaksi” (wawancara minggu ke dua hari Selasa, 15 Mei 2018)

Dan pada akhirnya peneliti bertanya (Empaty) menurut anda bagaimana perhatian karyawan dalam melayani nasabah di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Menurut saya karyawan selalu memberikan perhatian kepada pelanggan sehingga pelanggan merasa puas atas pelayanannya” (wawancara minggu ke dua hari Selasa, 15 Mei 2018)

21. Informan ke dua puluh satu (Jasa Paket Surat)

Peneliti bertanya kepada nasabah tentang (*Tangible*) Menurut anda bagaimana fasilitas yang di sediakan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Fasilitas yang disediakan sudah baik” (wawancara minggu ke dua hari Selasa, 15 Mei 2018)

Kemudian peneliti lebih lanjut bertanya mengenai (Reability) bagaimana kinerja karyawan dalam melayani nasabah di PT Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Kinerja Karyawan sudah bagus karena sudah handal melayani keinginan nasabah” (wawancara minggu ke dua hari Selasa, 15 Mei 2018)

Kemudian peneliti lebih lanjut bertanya mengenai (Responsiveness) bagaimana daya tanggap karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Daya tanggap karyawan dalam memberikan pelayanan sudah baik karena karyawan sudah sangat mahir dalam melayani nasabah” (wawancara minggu ke dua hari Selasa, 15 Mei 2018)

Kemudian peneliti melanjutkan pertanyaan mengenai (Assurance) bagaimana jaminan yang di terapkan di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Jaminan yang diterapkan sudah bagus” (wawancara minggu ke dua hari Selasa, 15 Mei 2018)

Dan pada akhirnya peneliti bertanya (Empaty) menurut anda bagaimana perhatian karyawan dalam melayani nasabah di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Karyawan selalu memberikan perhatian kepada nasabah” (wawancara minggu ke dua hari Selasa, 15 Mei 2018)

22. Informan ke dua puluh dua (Jasa keuangan)

Peneliti bertanya kepada nasabah tentang (*Tangible*) Menurut anda bagaimana fasilitas yang di sediakan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

"Fasilitas yang disediakan oleh kantor pos sudah bagus" (wawancara pada minggu kedua hari Rabu, 16 Mei 2018)

Kemudian peneliti lebih lanjut bertanya mengenai (*Reability*) bagaimana kinerja karyawan dalam melayani nasabah di PT Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

"Kinerja karyawan di kantor pos sudah bagus" (wawancara pada minggu kedua hari Rabu, 16 Mei 2018)

Kemudian peneliti lebih lanjut bertanya mengenai (*Responsiveness*) bagaimana daya tanggap karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

"Daya tanggap karyawan pada kantor pos sudah sangat bagus" (wawancara pada minggu kedua hari Rabu, 16 Mei 2018)

Kemudian peneliti melanjutkan pertanyaan mengenai (*Assurance*) bagaimana jaminan yang di terapkan di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

"Jaminan yang di terapkan di kantor pos tidak ada" (wawancara pada minggu kedua hari Rabu, 16 Mei 2018)

Dan pada akhirnya peneliti bertanya (Empaty) menurut anda bagaimana perhatian karyawan dalam melayani nasabah di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“ Karyawan selalu memberikan perhatian kepada nasabah” (wawancara pada minggu kedua hari Rabu, 16 Mei 2018)

23. Informan ke dua puluh tiga (Paket Surat)

Peneliti bertanya kepada nasabah tentang (*Tangible*) Menurut anda bagaimana fasilitas yang di sediakan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Menurut saya fasilitas yang disediakan di kantor pos kurang baik dan perlu ditingkatkan” (wawancara pada minggu kedua hari Rabu, 16 Mei 2018)

Kemudian peneliti lebih lanjut bertanya mengenai (*Reability*) bagaimana kinerja karyawan dalam melayani nasabah di PT Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Kinerja karyawan dalam melayani nasabah sudah baik” (wawancara pada minggu kedua hari Rabu, 16 Mei 2018)

Kemudian peneliti lebih lanjut bertanya mengenai (*Responsiveness*) bagaimana daya tanggap karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Daya tanggap karyawan dalam memberikan pelayanan di kantor pos ini sudah baik” (wawancara pada minggu kedua hari Rabu, 16 Mei 2018)

Kemudian peneliti melanjutkan pertanyaan mengenai (Assurance) bagaimana jaminan yang di terapkan di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Jaminan yang diterapkan masih kurang karena biaya pengirimannya masih mahal di bandingkan kantor pesaing lain” (wawancara pada minggu kedua hari Rabu, 16 Mei 2018)

Dan pada akhirnya peneliti bertanya (Empaty) menurut anda bagaimana perhatian karyawan dalam melayani nasabah di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Sudah baik karena karyawan selalu memberikan perhatian kepada nasabah dan selalu ramah. (wawancara pada minggu kedua hari Rabu, 16 Mei 2018)

24. Informan ke dua puluh empat (Jasa Keuangan

Peneliti bertanya kepada nasabah tentang (*Tangible*) Menurut anda bagaimana fasilitas yang di sediakan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Menurut saya fasilitas yang di sediakan sudah baik karena bisa melakukan transaksi dengan mudah” (wawancara minggu ke dua hari Kamis, 17 Mei 2018)

Kemudian peneliti lebih lanjut bertanya mengenai (*Reability*) bagaimana kinerja karyawan dalam melayani nasabah di PT Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“kinerja karyawan di kantor pos sudah baik” (wawancara minggu ke dua hari Kamis, 17 Mei 2018)

Kemudian peneliti lebih lanjut bertanya mengenai (Responsiveness) bagaimana daya tanggap karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Daya tanggap karyawan dalam memberikan pelayanan sudah cepat dan tepat” (wawancara minggu ke dua hari Kamis, 17 Mei 2018)

Kemudian peneliti melanjutkan pertanyaan mengenai (Assurance) bagaimana jaminan yang di terapkan di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“sudah baik karena transaksinya aman” (wawancara minggu ke dua hari Kamis, 17 Mei 2018)

Dan pada akhirnya peneliti bertanya (Empaty) menurut anda bagaimana perhatian karyawan dalam melayani nasabah di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Karyawan selalu memberikan perhatian” (wawancara minggu ke dua hari Kamis, 17 Mei 2018)

25. Informan ke dua puluh lima (Jasa Surat Paket)

Peneliti bertanya kepada nasabah tentang (*Tangible*) Menurut anda bagaimana fasilitas yang di sediakan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Fasilitas kantor Pos kurang baik karena ruang tungguanya kurang nyaman. (wawancara minggu ke dua hari Kamis, 17 Mei 2018)

Kemudian peneliti lebih lanjut bertanya mengenai (Reability) bagaimana kinerja karyawan dalam melayani nasabah di PT Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Kinerja karyawan sudah baik karena karyawan selalu tepat waktu melayani” (wawancara minggu ke dua hari Kamis, 17 Mei 2018)

Kemudian peneliti lebih lanjut bertanya mengenai (Responsiveness) bagaimana daya tanggap karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Daya tanggap karyawan sudah baik karena selalu menolong nasabah keinginan nasabah dengan cepat dan tepat” (wawancara minggu ke dua hari Kamis, 17 Mei 2018)

Kemudian peneliti melanjutkan pertanyaan mengenai (Assurance) bagaimana jaminan yang di terapkan di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Jaminannya sudah baik karena pengirimannya cepat” (wawancara minggu ke dua hari Kamis, 17 Mei 2018)

Dan pada akhirnya peneliti bertanya (Empaty) menurut anda bagaimana perhatian karyawan dalam melayani nasabah di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar ?

Beliau menjawab :

“Karyawan selalu memberikan perhatian kepada nasabah” (wawancara minggu ke dua hari Kamis, 17 Mei 2018)

Berdasarkan hasil penelitian terhadap informan di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar menyatakan bahwa pada bagian *Tangible* nasabah belum puas, *Realibility* nasabah sudah puas, *Responsiveness* nasabah sudah puas, *Assurance* nasabah sudah puas, dan *Empaty* nasabah sudah puas. Jadi tingkat kepuasan nasabah pada PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar sudah berjalan dengan efektif.

C. Pembahasan

Berdasarkan analisis sistem antrian terhadap efektivitas pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar dapat di ketahui berdasarkan hasil pengamatan terhadap nasabah dan didukung dengan teori-teori yang ada. Waktu nasabah untuk mendapatkan pelayanan di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar sudah baik hal ini dibuktikan dengan adanya hasil analisis data yaitu rata-rata jumlah nasabah yang berada dalam sistem(L) yaitu 1.6302 orang/jam, rata-rata jumlah nasabah yang berada dalam antrian (Lq) 1.010 orang per jam, rata-rata waktu nasabah berada dalam sistem(W) 0.040 menit. Rata-rata waktu nasabah berada dalam antrian(Wq) 0,025. Dan tingkat kegunaan sistem(P) 0,6198 atau 61,98% berarti waktu nasabah untuk mendapatkan pelayanan di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar sudah berjalan dengan baik. Yang paling sesuai dengan model antrian di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar adalah model *Single Channel – Multi Phase* dengan ciri-cirinya adalah terdapat satu jalur antrian untuk memasuki sistem pelayanan dan terdapat dua atau

lebih fasilitas pelayanan yang dilaksanakan secara berurutan (dalam *phase-phase*).

Dari hasil wawancara yang di lakukan peneliti kepada nasabah di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar selama dua minggu yaitu :

Pada jenis layanan jasa surat paket,terdapat delapan informan dalam satu minggu (minggu perama). Pada wawancara *Tangible* terdapat enam informan yang merasa tidak puas dan terdapat dua informan yang merasa puas, *Realibiliti* terdapat delapan informan yang mengatakan puas, *Responsiveness* terdapat delapan informan puas, *Assurance* terdapat empat informan yang mengatakan tidak puas dan empat informan yang mengatakan puas,dan *Empaty* terdapat delapan informan yang mengatakan puas.

Pada jenis layanan jasa keuangan dari delapan informan dalam satu minggu (minggu pertama). Pada wawancara *Tangible* terdapat satu informan tidak puas dan tujuh informan puas, *Realibility* terdapat delapan informan puas, *Responsiveness* terdapat delapan informan puas,*Assurance* terdapat delapan informan puas, dan *Empaty* terdapat delapan informan yang mengatakan puas.

Pada jenis layanan jasa surat paket (minggu kedua) terdapat lima informan yang mengatakan bahwa pada bagian *Tangible* terdapat empat informan tidak puas dan satu informan yang mengatakan puas, *Realibility* terdapat satu informan yang tidak puas dan empat informan yang mengatakan puas,*Responsiveness* terdapat lima informan puas, *Assurance* terdapat dua informan tidak puas dan tiga informan puas,dan *Empaty* terdapat lima informan puas.

Pada jenis layanan jasa keuangan (minggu ke dua) terdapat lima informan yang mengatakan bahwa pada bagian *Tangible* terdapat lima informan puas, *Realibility* terdapat lima informan puas, *Responsiveness* terdapat lima informan puas, *Assurance* terdapat satu informan tidak puas dan empat informan puas, dan *Empaty* terdapat lima informan mengatakan puas.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap informan di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar menyatakan bahwa pada bagian *Tangible* nasabah belum puas, *Realibility* nasabah sudah puas, *Responsiveness* nasabah sudah puas, *Assurance* nasabah sudah puas, dan *Empaty* nasabah sudah puas. Jadi tingkat kepuasan nasabah pada PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar sudah berjalan dengan efektif.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan penelitian sebelumnya maka penulis menarik kesimpulan bahwa

1. Rata-rata jumlah nasabah yang berada dalam sistem(L) yaitu 0,6302 orang/jam, rata-rata jumlah nasabah yang berada dalam antrian (L_q) 1.010 orang per jam, rata-rata waktu nasabah berada dalam sistem(W) 0.040 menit. Rata-rata waktu nasabah berada dalam antrian(W_q) 0,025 atau 1,5 dan tingkat kegunaan sistem(P) 0.6198 atau 61.98% berarti waktu nasabah untuk mendapatkan pelayanan di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar sudah berjalan dengan baik. Model struktur antrian yang di gunakan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar yaitu model *Single Channel – Multi Phase*.
2. Hasil wawancara penelitian terhadap informan di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar menyatakan bahwa pada bagian *Tangible* nasabah belum puas, *Realibility* nasabah sudah puas, *Responsiveness* nasabah sudah puas, *Assurance* nasabah sudah puas, dan *Empaty* nasabah sudah puas. Jadi tingkat kepuasan nasabah pada PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar sudah berjalan dengan efektif.

B. Saran

Dari hasil analisis pembahasan pada bab sebelumnya, maka peneliti mengemukakan beberapa saran untuk PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar yaitu, manajemen PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar sebaiknya memperbaiki fasilitas pelayanan jasa Surat Paket agar memberikan kepuasan nasabah, dan manajemen PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar sebaiknya melakukan sosialisasi kepada masyarakat dan memberikan produk-produk baru agar bisa lebih unggul dari pesaing perusahaan swasta lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Danim, 2014. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Rineka Cipta.
- Gross, dan Haris, 2008. *Fundamental Of Queueing Theory: fourth edition*. John Willey & sons, inc : new Jersey
- Handoko, 2011. *Dasar-dasar Manajemen Produksi dan Operasional*. Yogyakarta: BPFE.
- Haizer, dan Render, 2011. *Operations Management. Tenth Edition*. Pearson. Usa: New jersey.
- Iqbal, Mohammad, 2011. *Analisis Kinerja Sistem Pendekatan Teori dan Praktek*. Depok: Gunadarma.
- Irawan, 2008. *10 Prinsip Kepuasan Nasabah*. Jakarta : Alex Media Komputindo.
- Kusnaeni, 2009. *Model Antrian dengan Pola Kedatangan Berkelompok*. FPMIPA UPI Bandung.
- Kakiay, Tjomas J, 2004. *Dasar Teori Antrian Untuk Kehidupan Nyata*. Yogyakarta: ANDI
- Kasmir, 2012. *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, 2014, *Marketing Managemen*. New Jersey : Prentice-Hall Published
- Makmur. 2011. *Efektivitas Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: Refika Aditama
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta.
- Sugiyono dan Siagian, 2007. *Teknik Sampling*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka utama
- Syafii, Inu Kencana, 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Bandung : PT Bumi Aksara.
- Tjuju Tarliah Dimiyati dan Dimiyati Ahmad, 2011. *Operation Research (model-model pengambilan keputusan)*. Bandung: Sinar baru Algesindo.
- www.posindonesia.ac.id

SUMBER SKRIPSI DAN JURNAL

- Anaviroh. 2012. Model Antrian Satu server dengan Pola Kedatangan berkelompok (batch arrival). (online). Tersedia <http://eprints.uny.ac.id/Anaviroh-07305144027.pdf> (1 Desember 2017)
- Ginting, F.L. 2013. *Analisis Sistem antrian dan Optimalisasi Layanan Teller*. Skripsi. Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro Semarang.
- Harahap, S.A.R. 2014. *Analisis sistem pelayanan nasabah di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) tbk kantor cabang utama usu*. (Online). Saintia Matematika, Vol. 02, 03 (2014), pp.277-287, ([https://jurnal.usu.ac.id>viewfile>pdf](https://jurnal.usu.ac.id/viewfile>pdf), diakses 01 Desember 2017).
- Imas, Yuliah. 2017. *Studi Tentang Kualitas Pelayanan di kantor Pos Cabang Long Iram PT. Pos Indonesia (Persero) Kecamatan Long Iram Kabupaten Kutai Barat*. (Online) Ilmu Administrasi Negara, Volume 5 Nomor 4 2017, (<http://ejournal.an.fisip-unmul.ac.id/site/?p=2552>) diakses 28 November 2017).
- Jumiasih. 2014. *Analisis Efektifitas Pelayanan PT.POS Indonesia (PERSERO) Cabang Pekanbaru*. Tesis tidak diterbitkan. Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Administrasi Negara, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim (<http://repository.uin-suska.ac.id/eprint/4198>, diakses 30 November 2017)
- Parasuraman, Valarie A. Zethaml, and Leonard L. Berry, 2011. *SERVQUAL: A Multiple-item scale For Measuri Consumer Perception of Service quality*, (online). journal of Retailing Volume 64 Number 1 Spring 2011, pp.12-40, (<63730-ID-analisis-kualitas-pelayanan-bankterhadap.pdf> diakses 1 mei 2018).

RIWAYAT HIDUP



Herniati panggilan Erni lahir di Camba pada tanggal 28 November 1995 dari pasangan suami istri Bapak H. Anwar M dan ibu Hj. Kartiah. Peneliti adalah anak kedua dari 3 bersaudara. peneliti sekarang tinggal di Jalan Sultan Alauddin Lorong Salemba No 7B Pondok Salemba.

Pendidikan yang di tempuh oleh peneliti yaitu TK Rachmat lulus pada tahun 2002, SD Negeri 21 Kajuara lulus pada tahun 2008, SMP Negeri 1 Camba lulus pada tahun 2011, SMA Negeri 2 Camba Maros lulus pada tahun 2014, dan mulai tahun 2014 mengikuti program S1 Manajemen dikampus Universitas Muhammadiyah Makassar sampai dengan sekarang. Sampai dengan penulis skripsi ini peneliti masih terdaftar sebagai mahasiswi program S1 Manajemen Kampus Universitas Muhammadiyah Makassar.



POS INDONESIA

Makassar, 02 Mei 2018

Nomor : 1352/SDM-1/0418
Lampiran : -
Perihal : Surat Tanggapan Ijin Penelitian

Kepada Yth :
Ketua LP3M Universitas Muhammadiyah Makassar
Jl. Sultan Alauddin No 259 Makassar

Dengan menunjuk surat dari Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor :
92/Izn-5/C.4/VIII/III/37/2018 tanggal 19 Maret 2018 Perihal Permohonan Ijin Penelitian.

Sehubungan dengan hal tersebut pada dasarnya kami menyetujui/mengijinkan Penelitian yang dilakukan oleh Saudari Herniati No Stambuk 10572 04900 14 dengan judul penelitian "**ANALISIS SISTEM ANTRIAN TERHADAP EFEKTIFITAS PELAYANAN PADA PT POS INDONESIA (PERSERO) MAKASSAR**" selama tidak menyangkut hal-hal yang bersifat Rahasia.

Harap dalam pelaksanaannya yang bersangkutan berkoordinasi dengan Manajer SDM KP Makassar 90000 dalam melakukan penelitian.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerja sama Bapak diucapkan terima kasih.



atn Kepala Kantor
Manajer Dukungan Umum
Rahmat Djafar
Nippos : 966280660

PT. POS INDONESIA (PERSERO)
Kantor Pos Makassar 90000
Jl. Slamet Riyadi No. 10 Makassar 90111
Telp. (0411) 3615219, Fax (0411) 36240092
E-mail : 900kcp@posindonesia.co.id