

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 GAMBARAN UMUM OBJEK STUDI**

Yayasan Kesehatan Telkom (YAKES-TELKOM) merupakan unit usaha pendukung PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk yang mengelola dan memberikan jaminan kesehatan bagi karyawan dan pensiunan beserta keluarganya. YAKES-TELKOM merupakan entitas terpisah dari PT. Telekomunikasi, Tbk dan bersifat nirlaba atau tidak mencari keuntungan. YAKES-TELKOM melakukan alihkelola penanganan layanan kesehatan di seluruh Divisi Regional (DIVRE).

#### **1.1.1 PROFIL PERUSAHAAN**

Pada tahun 1995, tepatnya pada tanggal 17 Juli 1995 merupakan tonggak sejarah pendirian YAKES-TELKOM, karena pada agenda ke sepuluh Rapat Umum Tahunan Pemegang Saham (RUPS) disetujui pemisahan pengelolaan dana kesehatan karyawan dan pensiunan beserta keluarganya dari perusahaan dan membentuk Yayasan pengelola dana kesehatan. Dalam RUPS tersebut juga dicanangkan bahwa TELKOM akan menjadi perusahaan yang *go public*. Konsekuensi dari TELKOM *go public*, terjadi perubahan besar dalam pengelolaan fasilitas kesehatan bagi karyawan dan pensiunan beserta keluarganya. Pada kesempatan tersebut, bertepatan dengan saat *Initial Public Offering's (IPO's)* TELKOM menerbitkan prospektus. Dalam prospektus yang diterbitkan pada tahun 1995 itu, ditegaskan bahwa TELKOM telah menata kembali jaminan kesehatan bagi pensiunan dan keluarganya, dimana jaminan kesehatan ini hanya diberikan kepada pensiunan dan keluarganya bila telah mencapai masa kerja 20 (dua puluh) tahun.

Dalam rangka mengantisipasi komitmen tersebut di atas, pembentukan dana jaminan kesehatan bagi pensiunan dan keluarga dilakukan oleh TELKOM dengan mengacu kepada ketentuan FAS 106 (*Statement of Financial Accounting Standards # 106*) sebagai konsekuensi tercatatnya saham TELKOM di Bursa Efek New York (*New York Stock Exchange*) yaitu manfaat pensiun berupa jaminan kesehatan yang akan dinikmati oleh pensiunan beserta keluarganya harus dibentuk pada saat pegawai masih bekerja. Pada bagian lain dalam prospektus yang sama tercantum program restrukturisasi, dimana bidang usaha TELKOM dibagi 3 (tiga) yaitu : Bidang Usaha Utama, Bidang Usaha Terkait dan Bidang Usaha Pendukung. Sejalan dengan program restrukturisasi TELKOM, maka unit organisasi pengelola kesehatan yang merupakan bagian yang bukan bidang usaha utama dan bukan bidang usaha terkait, mulai dipisahkan. Sebagai unit usaha pendukung, maka Unit Pengelola Kesehatan terpisah dari TELKOM, sehingga untuk mengelola layanan kesehatan ini maka dibentuklah Yayasan Kesehatan Pegawai TELKOM dengan Keputusan Direksi TELKOM

nomor : KD. 2/ PS.160/ SEK-30/ 98 tanggal 20 Januari 1998 tentang Pembentukan Yayasan Kesehatan Pegawai TELKOM. Yayasan Kesehatan Pegawai TELKOM (YAKES-TELKOM) merupakan entitas terpisah dari TELKOM, didirikan pada tanggal 1 April 1998 dengan Akta Notaris DR. Wiratni Ahmadi, SH nomor 47 tanggal 22 April 1998.

YAKES-TELKOM memulai tugasnya dengan melakukan alih kelola penanganan layanan kesehatan dari seluruh Divisi Regional (DIVRE). Pada tanggal 30 Mei 1998, DIVRE II Jakarta dan DIVRE V Jawa Timur menyerahkan alihkelola layanan kesehatan kepada YAKES-TELKOM beserta dengan seluruh karyawan unit kesehatan, disusul oleh DIVRE III Jawa Barat (untuk kota Bandung dan sekitarnya) pada tanggal 9 Oktober 1998. Sedang alihkelola 4 (empat) DIVRE lainnya yakni DIVRE I Sumatera, DIVRE IV Jawa Tengah, DIVRE VI Kalimantan dan DIVRE VII Kepulauan, alihkelola dilaksanakan secara serempak pada tanggal 27 Agustus 1999 di Yogyakarta yang disaksikan oleh seluruh Direksi TELKOM. Sejak tahun 2000 pengelolaan kesehatan untuk karyawan, pensiunan beserta keluarga, baik di divisi regional, divisi support dan beberapa anak perusahaan TELKOM dikelola oleh YAKES-TELKOM.

### 1.1.2 Logo Perusahaan



Gambar 1.1

Logo Yayasan Kesehatan Telkom

*sumber : internal Yakes Telkom*

### 1.1.3 VISI, MISI dan TUJUAN

a. Visi

Menjadi Organisasi pengelola dana kesehatan yang mandiri dan terpercaya untuk memelihara kesehatan Karyawan dan Pensiunan TELKOM beserta Keluarganya, serta Masyarakat.

b. Misi

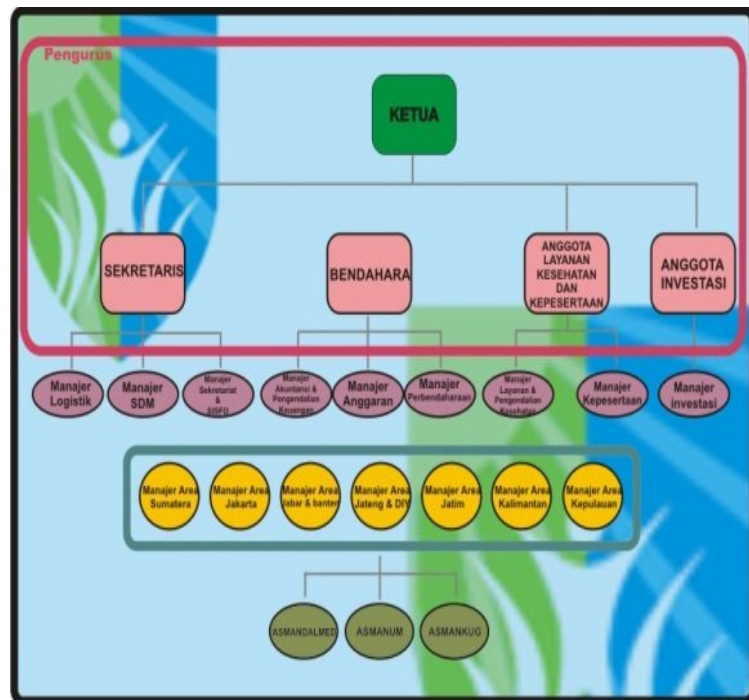
1. Memupuk dan mengembangkan dana kesehatan pensiun sehingga cukup untuk menjamin kesehatan pensiunan beserta keluarganya.

2. Memelihara serta meningkatkan derajat kesehatan Karyawan dan Pensiunan TELKOM beserta keluarganya.
3. Menyelenggarakan layanan kesehatan kepada masyarakat dengan mengutamakan layanan kepada Pensiunan, Karyawan dan Keluarganya.

c. Tujuan

Didirikannya Yakes Telkom bertujuan untuk memberikan jaminan kesehatan dan menaikkan tingkat kesejahteraan para karyawan dan pensiunan beserta keluarga.

#### 1.1.4 STRUKTUR ORGANISASI



Gambar 1.2

#### Struktur Organisasi Yayasan Kesehatan Telkom

Sumber : <http://www.yakestelkom.or.id>

Deskripsi tugas di Yakes Telkom adalah sebagai berikut :

a. KETUA

Merumuskan kebijakan dan Strategi Organisasi, mengkoordinir dan bertanggung jawab terhadap kegiatan organisasi dalam menjalankan tugas-tugas pengurus pusat dengan memaksimalkan fungsi kepengurusan sesuai ketentuan peraturan Yayasan Kesehatan Telkom.

b. SEKERTARIS

1. Bertanggung jawab terhadap Dukungan Manajemen Yayasan (SDM, Logistik, Kesekretariatan, Sistem Informasi, Legal, Hubungan Antar Instansi)

2. Bertanggung jawab terhadap Infrastruktur Yayasan(Organisasi) dengan upaya pendayagunaan seluruh sarana dan prasarana, serta pengaturan kesisteman, sehingga seluruh fungsi dalam Yayasan mampu menyelenggarakan perannya dengan lancar.
3. Bertanggung jawab terhadap kelancaran operasional harian pengelolaan YAKES-TELKOM.

c. BENDAHARA

1. Bertanggung jawab terhadap proses penyusunan, pengendalian, pengawasan serta pelaporan anggaran sehingga semaksimal mungkin realisasi anggaran sesuai dengan yang direncanakan.
2. Bertanggung jawab terhadap proses pengelolaan kas Yayasan, sehingga mampu semaksimal mungkin menjaga likuiditas Yayasan, serta optimalisasi penggunaan kas.
3. Bertanggung jawab terhadap pengelolaan dan pemupukan dana sehingga Yayasan mampu mandiri sesuai dengan target yang ditetapkan.
4. Bertanggung jawab terhadap Proses akuntansi Yayasan, sehingga mampu menyajikan laporan keuangan dengan tepat waktu, akurat, valid serta menjamin terlaksanannya akuntansi secara wajar, sesuai dan secara konsisten sesuai dengan prinsip akuntansi.

## 1.2 LATAR BELAKANG PENELITIAN

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk atau biasa disebut TELKOM dalam pelaksanaan Rapat Umum Tahunan Pemegang Saham (RUPS) pada tahun 1995 yang berketepatan pada *Initial Public Offerings (IPOs)* telah mengambil keputusan untuk melakukan pemisahan pengelolaan dana kesehatan karyawan dan pensiunan beserta keluarganya. Dalam RUPS tersebut dirancangkan bahwa TELKOM akan menjadi perusahaan *go public*. Sebagai konsekuensi dari Telkom *go public* tersebut, maka terjadi perubahan besar dalam pengelolaan fasilitas kesehatan tersebut. Pembentukan dana jaminan kesehatan bagi pensiunan dan keluarga yang dilakukan TELKOM mengacu pada ketentuan FAS 106 (*Statement of Financial Accounting Standart 106*) karena saham TELKOM telah tercatat di Bursa Efek New York (*New York Stock Exchange*) yaitu jaminan kesehatan harus dibentuk pada saat pegawai masih bekerja. Seorang karyawan harus menjaga kesehatan tubuh agar lebih energik dalam melaksanakan aktivitas di tempat kerja. Kesehatan yang baik akan memberikan dampak positif bagi kinerja karyawan karena ketika karyawan sakit maka produktivitas akan menurun. Oleh karena itu, menjaga kesehatan adalah kewajiban bagi setiap karyawan dan didukung oleh perusahaan. Untuk mengelola layanan kesehatan ini maka dibentuklah Yayasan Kesehatan Pegawai TELKOM dengan Keputusan Direksi TELKOM nomor : KD. 2/ PS.160/ SEK-30/ 98 tanggal 20 Januari 1998 tentang Pembentukan Yayasan Kesehatan Pegawai TELKOM.

(<http://www.yakestelkom.or.id/index.php?option=content&id=13>, diakses pada 26 Oktober 2013, pukul 19.20)

Yayasan Kesehatan Telkom (YAKES-TELKOM) merupakan unit organisasi pengelola kesehatan yang disediakan oleh PT. Telekomunikasi, Tbk untuk menjamin kesehatan dan memberikan pelayanan bagi pensiunan dan keluarganya. Tujuan didirikannya Yayasan Kesehatan Telkom ini adalah untuk memperkuat hubungan PT. Telekomunikasi, Tbk dan karyawannya sehingga mampu meningkatkan performa kinerja karyawan. Selain itu adalah sebagai bukti penjaminan kesejahteraan bagi pensiunan yang telah berjasa bagi perusahaan selama masa aktif.

Yayasan Kesehatan Telkom terus-menerus melakukan pembenahan baik dari sisi sarana prasarana maupun infrastruktur lainnya. Ini merupakan komitmen YAKES-TELKOM dalam upaya memberikan layanan yang terbaik kepada peserta. Terdapat kenaikan sebesar 8% untuk anggaran layanan kesehatan bagi peserta Yakes, dan optimalisasi aset untuk peningkatan layanan kesehatan merupakan langkah yang tepat untuk dapat menekan angka tersebut dengan tetap meningkatkan kualitas layanan. Terdapat 2 (dua) program Yakes saat ini, yaitu Paradigma Hidup Sehat; dengan menerapkan pemikiran bahwa mencegah lebih baik daripada mengobati, karena kesehatan sangat berharga kita sebaiknya dapat menjaga tubuh kita dan semoga dapat menciptakan generasi yang lebih sehat. Program berikutnya ialah 3P (Pola Makan, Pola Aktifitas, dan Pola Pikir). Dengan program ini sangat diharapkan dapat menunjang program pertama agar lebih mudah untuk menjaga kondisi tubuh tetap sehat. (<http://www.yakestelkom.or.id>, diakses pada 26 Oktober 2013, pk 19.20 WIB).

Kesadaran karyawan dan pensiunan beserta keluarganya akan pentingnya kesehatan tersebut meliputi berbagai hal, termasuk dari pencegahan sampai penanganan penyakit. Melihat kondisi tersebut, Yayasan Kesehatan Telkom berusaha memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik sehingga bisa dinikmati setiap pensiunan dan karyawan. Berbagai upaya telah dilakukan Yayasan Kesehatan Telkom untuk meningkatkan mutu pelayanan agar pelanggan merasa nyaman. Namun pelayanan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan pada pelanggan tidak mudah dan sering mendapat masalah dalam pengelolaannya di Yayasan Kesehatan Telkom. Adanya program YAKES-TELKOM yang menerapkan dua paradigma kesehatan membuat pelanggan yang datang ke poliklinik Yayasan Kesehatan Telkom bukan saja karyawan yang ingin mendapatkan penanganan penyakit yang sedang dialami, melainkan ada pelanggan yang datang hanya untuk melakukan pemeriksaan kesehatan untuk pencegahan penyakit.

Kondisi ini menimbulkan penumpukan pelanggan yang ingin dilayani di poliklinik dan menyebabkan antrian panjang. Antrian (*waiting line*) adalah sebuah situasi dimana orang-orang atau barang dalam barisan yang sedang menunggu untuk dilayani (Heizer & Render, 2008:418). Kegiatan antrian tersebut ada yang dapat dilihat maupun yang tidak bisa dilihat

(*invisibility*). Contoh bentuk antrian yang *invisible* ialah antrian penggunaan internet ketika orang-orang memakai hotspot di suatu tempat. Secara tidak sadar mereka melakukan antrian untuk mengakses data yang dibutuhkan dari server. Sedangkan contoh antrian dapat kita lihat secara langsung dalam kehidupan sehari-hari adalah antrian pada saat membeli tiket bioskop, antrian kendaraan bermotor di gardu tol, antrian pembayaran tol, bahkan antrian pemeriksaan pasien di poliklinik seperti yang terjadi di Poliklinik Sentot Alibasyah. Pelanggan yang datang dan bersedia menunggu telah berpartisipasi membentuk antrian. Garis tunggu tersebut disebut sebagai antrian (*queues*) dan fasilitas pelayanannya disebut *server* atau *channel*. Antrian sudah menjadi rutinitas kehidupan di masyarakat. Orang bersedia berlama-lama mengantri untuk mendapatkan layanan jasa atau produk yang dibutuhkan. Hal ini menunjukkan bahwa dalam antrian terdapat objek yang menunggu untuk mendapatkan pelayanan dan objek yang menyediakan pelayanan.

Di Yayasan Kesehatan Telkom pada poliklinik Sentot Alibasyah sering terjadi antrian terutama pada hari Senin. Hal ini disebabkan karena jam operasional klinik hanya buka dari Senin sampai dengan hari Jumat sehingga pasien yang tidak terlayani di hari Jumat akan datang kembali pada hari Senin untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Pada hari Senin jumlah pasien akan meningkat dibandingkan pada hari biasa. Selain hari Senin, jumlah kunjungan pasien di hari Jumat juga meningkat karena pasien berlomba-lomba untuk segera mendapatkan pelayanan agar tidak menunggu hingga hari Senin berrhubung Sabtu dan Minggu adalah hari libur kerja.

Yayasan Kesehatan Telkom sebagai unit usaha pendukung PT. Telekomunikasi, Tbk (TELKOM) menyediakan sarana kepada karyawan, pensiunan dan keluarga untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik karena mereka telah memberikan peranan besar atas kemajuan dan berkembangnya TELKOM menjadi perusahaan yang sangat besar. Yayasan Kesehatan Telkom pada poliklinik Sentot Alibasyah memiliki lima dokter umum sebagai *channel* pelayanan kesehatan untuk melayani pelanggan yang ingin menyelesaikan masalah kesehatannya.

Berikut adalah data jumlah peserta di Yayasan Kesehatan Telkom pada poliklinik Sentot Alibasyah :

Tabel 1.1

Data Jumlah Peserta YAKES-TELKOM periode Januari 2013-November 2013

Jenis Peserta	2013				Total
	KK	ISSU	ANAK	Janda/Duda	
Karyawan	923	819	1631	-	3373
Pensiunan	1838	1584	631	541	4594
<b>Jumlah</b>					<b>7967</b>

Sumber : Data internal Yayasan Kesehatan Telkom Area III (data diolah)

Data tersebut diketahui bahwa jumlah pasien yang ada di Yayasan Kesehatan Telkom yang ingin mendapatkan pelayanan cukup tinggi. Berikut adalah jumlah kunjungan pasien selama periode 2013 :

Tabel 1.2

Data Jumlah Peserta YAKES-TELKOM yang dilayani periode Triwulan I sampai triwulan III 2013

Periode	Jumlah Kunjungan
Triwulan I	11.355
Triwulan II	13.446
Triwulan III	18.525
<b>Total</b>	<b>43.326</b>

Sumber : Data internal Yayasan Kesehatan Telkom Area III

Data tersebut menunjukkan adanya peningkatan jumlah pasien setiap triwulan. Pada triwulan I jumlah pasien adalah sebesar 11.355 orang dan meningkat menjadi 18,41% pada triwulan kedua sebanyak 13.446 orang. Pada triwulan ke III jumlah pengunjung atau pasien naik lagi menjadi 18.525 orang. Persentase kenaikannya sebesar 37,77% dari triwulan II. Kondisi ini menambah deret antrian yang akan semakin panjang dan padat di ruang tunggu sehingga membuat pasien yang datang ke klinik Sentot Alibasyah merasa tidak nyaman.

Masalah kesehatan merupakan masalah yang sangat kompleks sehingga banyak pasien yang mengalami keluhan tentang apa yang mereka rasakan terutama mereka yang telah lanjut usia. Yayasan Kesehatan Telkom sebagai pemberi layanan kesehatan berfungsi untuk menanggapi dan memberikan penanganan kesehatan terhadap pasiennya. Jumlah pelanggan yang datang setiap hari untuk menyampaikan keluhan menyebabkan antrian panjang. Berikut ini terdapat data jumlah kunjungan pasien selama bulan Agustus 2013 :

Tabel 1.3

Tabel Kedatangan Pengunjung Sentot Alibasyah Bulan Agustus 2013

Hari	Tanggal	Jumlah kunjungan	Rata-rata waktu pelayanan (dalam menit)
Kamis	1 Agustus 2013	261	9.66
Jumat	2 Agustus 2013	362	13.4
Senin	5 Agustus 2013	400	14.18
Selasa	6 Agustus 2013	302	11.18
Rabu	7 Agustus 2013	312	11.55

Hari	Tanggal	Jumlah kunjungan	Rata-rata waktu pelayanan (dalam menit)
Kamis	8 Agustus 2013	-	-
Jumat	9 Agustus 2013	-	-
Senin	12 Agustus 2013	375	13.88
Selasa	13 Agustus 2013	227	8.40
Rabu	14 Agustus 2013	215	7.96
Kamis	15 Agustus 2013	226	8.37
Jumat	16 Agustus 2013	310	11.48
Senin	19 Agustus 2013	370	13.70
Selasa	20 Agustus 2013	211	7.8
Rabu	21 Agustus 2013	218	8.07
Kamis	22 Agustus 2013	210	7.77
Jumat	23 Agustus 2013	370	13.7
Senin	26 Agustus 2013	400	14.81
Selasa	27 Agustus 2013	221	8.18
Rabu	28 Agustus 2013	213	7.88
Kamis	29 Agustus 2013	226	8.37
Jumat	30 Agustus 2013	379	14.03
Total		5808	

*Sumber* : Server Poliklinik Sentot Alibasyah

Data di atas menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien sangat tinggi bahkan di bulan September 2013 mengalami peningkatan. Berikut ini adalah data kedatangan pasien ke poliklinik Sentot Alibasyah pada September 2013 :

Tabel 1.4

Tabel Kedatangan Pengunjung Sentot Alibasyah September 2013

Hari	Tanggal	Jumlah Kunjungan	Rata-rata waktu pelayanan (dalam menit)
Senin	2 September 2013	396	14.67
Selasa	3 September 2013	366	13.56
Rabu	4 September 2013	340	12.59
Kamis	5 September 2013	365	13.52
Jumat	6 September 2013	340	12.59
Senin	9 September 2013	396	14.67



Hari	Tanggal	Jumlah Kunjungan	Rata-rata waktu pelayanan (dalam menit)
Selasa	10 September 2013	367	13.59
Rabu	11 September 2013	306	11.33
Kamis	12 September 2013	317	11.74
Jumat	13 September 2013	400	14.81
Senin	16 September 2013	400	14.81
Selasa	17 September 2013	399	14.78
Rabu	18 September 2013	350	12.96
Kamis	19 September 2013	347	12.85
Jumat	20 September 2013	400	14.81
Senin	23 September 2013	400	14.81
Selasa	24 September 2013	391	14.48
Rabu	25 September 2013	325	12.04
Kamis	26 September 2013	304	11.26
Jumat	27 September 2013	392	14.52
Senin	30 September 2013	352	13.04
Total		7653	

Sumber : Server poliklinik Sentot Alibasyah

Dari data tersebut diketahui bahwa jumlah kunjungan pasien dari bulan Agustus ke bulan September mengalami peningkatan. Pada bulan September jumlah kunjungan adalah sebanyak 7653 dengan tingkat rata-rata kunjungan sebagai berikut :

$$\frac{7653}{21} = 364.43$$

Keadaan *existing* yang ada pada pada poliklinik Sentot Alibasyah terdapat lima unit server pelayanan kesehatan yang ditempatkan pada sistem antrian untuk melayani pasien yang melakukan kunjungan ke dokter umum sehingga setiap server memiliki rata-rata 72 kunjungan per hari. Pelayanan fasilitas ini dibuka mulai hari Senin sampai dengan Jumat pada pukul 07.00-12.00 dan 13.00-17.00 WIB. Pada hari Sabtu dan Minggu pelayanan ini tidak dibuka karena merupakan hari libur kerja. Artinya adalah bahwa setiap *server* atau masing-masing dokter memiliki waktu sebanyak sembilan jam atau sebanyak 540 menit untuk memberikan pelayanan kesehatan dalam satu hari.

Yayasan Kesehatan Telkom memiliki kebijakan bahwa standar waktu pelayanan adalah sebanyak 10 menit/pasien dengan target 400 pasien dapat dilayani dalam satu hari. Hal tersebut menimbulkan *gap* dimana jam operasional hanya sebanyak 540 menit. Kecekatan dokter tidak akan seimbang dengan banyaknya jumlah pasien. Dengan standar waktu

pelayanan sepuluh menit, maka setiap server hanya dapat melayani 54 pasien dalam keadaan normal. Berdasarkan data kunjungan pasien pada bulan Agustus dan September 2013, ternyata jumlah kunjungan pasien melebihi jumlah keadaan normal yang seharusnya dilayani oleh poliklinik Sentot Alibasyah yang menyebabkan pasien harus membentuk antrian untuk mendapatkan pelayanan. Melihat permasalahan tersebut perlu dilakukan suatu kebijakan untuk dapat melayani pasien dan mencapai target untuk dapat melayani 400 pasien/hari sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang antrian yang diharapkan dapat membantu pihak YAKES-TELKOM dalam melaksanakan operasional pelayanan kesehatan agar dapat berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh YAKES-TELKOM. Oleh karena itu, penulis mengangkat penelitian yang berjudul **“USULAN KEBUTUHAN FASILITAS PELAYANAN UNTUK MEMINIMASI WAKTU ANTRIAN DI YAYASAN KESEHATAN TELKOM TPPK SENTOT ALIBASYAH”**

### **1.3 PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana keadaan sistem antrian yang diterapkan di Yayasan Kesehatan Telkom pada TPPK Sentot Alibasyah?
2. Berapa jumlah fasilitas pelayanan yang dibutuhkan di Yayasan Kesehatan Telkom pada TPPK Sentot Alibasyah untuk meminimasi waktu antrian berdasarkan analisis sistem antrian dan analisis biaya?

### **1.4 TUJUAN PENELITIAN**

1. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keadaan sistem antrian yang ada pada proses pelayanan di Yayasan Kesehatan Telkom pada TPPK Sentot Alibasyah.
2. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui jumlah fasilitas pelayanan yang sesuai kebutuhan berdasarkan analisis sistem antrian dan analisis biaya di Yayasan Kesehatan Telkom pada TPPK Sentot Alibasyah untuk meminimalkan waktu antrian.

### **1.5 KEGUNAAN PENELITIAN**

Kegunaan yang diharapkan dari penelitian antara lain :

- a. Bagi pembaca dan peneliti lain, penelitian ini berguna untuk menambah pengetahuan dalam penyusunan penelitian lanjutan sekaligus tambahan informasi dan masukan tentang sistem antrian yang diterapkan oleh perusahaan.
- b. Bagi perusahaan, untuk memberi masukan sebagai salah satu bahan referensi dan sumbangan pemikiran serta bahan pertimbangan untuk perusahaan dalam menerapkan sistem antrian di masa yang akan datang.

- c. Bagi penulis, dapat meningkatkan pengetahuan dalam bidang manajemen operasional khususnya teori sistem antrian

## **1.6 SISTEMATIKA PENULISAN TUGAS AKHIR**

Secara struktur, penulisan skripsi ini mengikuti kaidah sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada BAB I berisi mengenai tinjauan terhadap objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan dari penelitian, kegunaan penelitian, batasan masalah dalam penelitian, dan sistematika penulisan tugas akhir.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada BAB II berisi tentang teori-teori yang mendukung penelitian ini, penelitian sebelumnya, serta kerangka pemikiran.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada BAB III berisi mengenai objek penelitian, metode penelitian, jenis, dan teknik pengumpulan data.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada BAB IV berisi tentang pembahasan dari penelitian yang berupa analisis pengolahan data yang telah dilakukan dikaitkan dengan teori yang mendasarinya seperti yang diuraikan pada BAB II dan asumsi yang telah ditetapkan.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada BAB V berisi mengenai kesimpulan hasil analisis data, saran bagi perusahaan dan saran bagi penelitian selanjutnya.