

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Analisis Keterlambatan Waktu Pelayanan terhadap Pelanggan Tak Terlayani pada Kantor PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Asia Afrika Bandung pada Loker Pembayaran Pos Pay. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh keterlambatan waktu pelayanan terhadap pelanggan tidak terlayani dan bagaimana mengefektifkan waktu tunggu agar pelanggan tidak menunggu terlalu lama untuk dilayani di Kantor Pusat PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung khususnya loket pembayaran Pos Pay. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian pengaruh keterlambatan waktu pelayanan terhadap pelanggan tak terlayani termasuk kategori sangat kuat. Dalam masalah mengefektifkan waktu tunggu penulis menggunakan metode model antrian M/M/S (*Multiple Channel Query System* atau model antrian jalur berganda) yang memiliki usulan perbaikan dengan menambah satu loket agar waktu tunggu pelanggan sesuai dengan standart pelayanan minimum di Kantor Pusat PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung.

Kata kunci : sistem antrian, waktu tunggu, pt pos.

## **ABSTRACT**

*This research entitled “Analysis of Service Delay Time Delays to Unprecedented Customers at the Office PT.Pos Indonesia (Persero) Branch Asia Afrika Bandung on Payment Pos Pay”. The purpose of this research is to know how the influence of time delay service to customer is not served and how to make effective waiting time so that customer do not wait too long to be served in PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung Head Office especially Paying payment counter. The research method used is descriptive. Based on the results of research the influence of time delay service to unserved customers including very strong category. In the matter of making the waiting time of the author using M / M / S (Multiple Channel Queuery System) queuing model model which has proposed improvement by adding one counter for customer waiting time according to minimum service standard at PT.Pos Indonesia Head Office (Persero) Bandung.*

*Keywords: queue system, waiting time, pt post.*