

LAMPIRAN

Tabel 1. 1 Lampiran Data Panggilan September

Tanggal	Jumlah Panggilan Masuk (per Hari)	Jumlah Panggilan per Jam
1 Sept	110	13.75
2 Sept	108	13.50
3 Sept	96	12.00
4 Sept	104	13.00
5 Sept	88	11.00
6 Sept	90	11.25
7 Sept	85	10.63
8 Sept	89	11.13
9 Sept	91	11.38
10 Sept	102	12.75
11 Sept	100	12.50
12 Sept	87	10.88
13 Sept	95	11.88
14 Sept	98	12.25
15 Sept	97	12.13
16 Sept	92	11.50
17 Sept	106	13.25
18 Sept	109	13.63
19 Sept	94	11.75

20 Sept	96	12.00
21 Sept	93	11.63
22 Sept	89	11.13
23 Sept	85	10.63
24 Sept	90	11.25
25 Sept	91	11.38
Rata-rata	96	12.00



Tabel 1. 2 Lampiran Data Panggilan Oktober

Tanggal	Jumlah Panggilan Masuk (per Hari)	Jumlah Panggilan per Jam
1 Okt	122	15.25
2 Okt	118	14.75
3 Okt	120	15.00
4 Okt	124	15.50
5 Okt	115	14.38
6 Okt	117	14.63
7 Okt	121	15.13
8 Okt	119	14.88
9 Okt	123	15.38
10 Okt	116	14.50
11 Okt	120	15.00
12 Okt	118	14.75
13 Okt	122	15.25
14 Okt	125	15.63
15 Okt	119	14.88
16 Okt	120	15.00
17 Okt	121	15.13
18 Okt	117	14.63
19 Okt	123	15.38

20 Okt	116	14.50
21 Okt	120	15.00
22 Okt	122	15.25
23 Okt	118	14.75
24 Okt	121	15.13
25 Okt	120	15.00
Rata-rata	120	14.99



Tabel 1. 3 Lampiran Data Panggilan November

Tanggal	Jumlah Panggilan Masuk (per Hari)	Jumlah Panggilan per Jam
1 Nov	130	16.25
2 Nov	126	15.75
3 Nov	128	16.00
4 Nov	132	16.50
5 Nov	125	15.63
6 Nov	127	15.88
7 Nov	129	16.13
8 Nov	126	15.75
9 Nov	130	16.25
10 Nov	124	15.50
11 Nov	128	16.00
12 Nov	126	15.75
13 Nov	132	16.50
14 Nov	134	16.75
15 Nov	127	15.88
16 Nov	128	16.00
17 Nov	129	16.13
18 Nov	125	15.63
19 Nov	130	16.25
20 Nov	124	15.50

21 Nov	128	16.00
22 Nov	131	16.38
23 Nov	127	15.88
24 Nov	129	16.13
25 Nov	128	16.00
Rata-rata	128	16.02



BUKU KONSULTASI SKRIPSI / TA



UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA

Jl. Adi Sucipto 154, Solo 57144, Indonesia
Telp. +62 - (0)271-743493, 743494, Fax. +62 - (0)271-742047

FAKULTAS SAINS, TEKNOLOGI, KESEHATAN

NAMA : ALYA ROSIDA
NIM : 2023053039
PROGRAM STUDI : TEKNIK INDUSTRI
JUDUL SKRIPSI / TA : ANALISIS PROSES PELAYANAN PELANGGAN DI CALL CENTER MENGGUNAKAN TEORI ANTRIAN UNTUK MENINGKATKAN WAKTU RESPON PADA SAAT *DOWN SHIFT* DI PT X

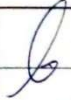
Gambar 1. 1 Lampiran Buku Konsultasi



KONSULTASI SKRIPSI

NO	HARI/TANGGAL	DOSEN PEMBIMBING	BAB / HAL	URAIAN	TANDA TANGAN
1.	Selasa, 22 Oktober 2024	Bekti Nugrahadi, ST., MT	Judul	Perbaikan Judul: 1. "Call center dimana?" 2. "Metode lean apa? Bisa lebih jelas. Lean management, lean services atau yg lain"	
			1.1	Perbaikan Latar Belakang: 1. Tambahkan referensi/kutipan dari artikel jurnal maks 10 tahun 2. Latar belakang belum jelas. Jelaskan apakah urgensi yg terjadi pada perusahaan sehingga perlu diteliti 3. Berikan bukti jika masalah tsb sering terjadi	

Gambar 1. 2 Lampiran Buku Konsultasi

2.	Selasa, 3 Desember 2024	Bekti Nugrahadi, ST., MT	1.2	Rumusan masalah harus sesuai dengan judul dan latar belakang. Rumusan masalah cukup 1 saja	
			1.3	Tujuan penelitian sesuaikan dengan rumusan masalah	
			1.4	Metode bukan batasan masalah. Batasan masalah adalah batasan yg digunakan dalam penelitian. Hapus saja	
			1.1	Perbaikan Latar Belakang: 1. Berikan bukti bahwa waktu tunggu antrian yg lama? 2. Apakah ada keluhan terkait waktu tunggu yg lama? 3. Seberapa sering terjadi keluhan tsb?	
			1.2	Perbaikan rumusan masalah: "Tidak perlu di poin".	
			1.3	Perbaikan tujuan penelitian: "Tujuan penelitian sesuai dengan rumusan masalah"	
			1.4	Perbaikan Batasan masalah: "Hapus saja teori bukan termasuk batasan"	

Gambar 1. 3 Lampiran Buku Konsultasi

			2.3	Perbaikan Kerangka Penelitian: "Kerangka penelitian mirip seperti latar belakang masalah. mulai dari masalah real yang terjadi - dampak yang ditimbulkan - pendekatan yg dilakukan - dan strategi atau hasil yg direncanakan"	
			2.4	Perbaikan Hipotesis Penelitian: "Hapus aja"	
			2.5	Perbaikan Variabel Penelitian: "Hapus aja"	
6.	Senin, 23 Desember 2024	Bekti Nugrahadi, ST., MT	2.1.6	Perbaikan point 2.1.6 Ini sudah dijelaskan di poin sebelumnya. coba membahas model antrian: 1. single channel - single phase 2. single channel - multi phase 3. multi channel - single phase 4. multi channel - multi phase	
7.	Senin, 30 Desember 2024	Bekti Nugrahadi, ST., MT	2.1.6	Perbaikan point 2.1.6: Berikan gambar ilustrasi dari masing2 poin ini	
			2.2	Perbaikan point 2.2: Poin ini dibuat landscape aja. Tambahkan penelitian alya rosida di tabel paling akhir	
8.	Kamis, 2 Januari 2025	Bekti Nugrahadi, ST., MT	2.2	Perbaikan point 2.2:	

Gambar 1. 4 Lampiran Buku Konsultasi

				Dijudul sdh ada jd tdk perlu dimasukkan lg dlm butasan mslh	
			2.2	Perbaikan penelitian terdahulu: Jurnal yg digunakan sbg acuan max 5 tahun terakhir	
12.	Rabu, 22 Januari 2025	Yunita Primasanti, ST., MT	1-3	ACC Bab 1-3	A
13.					
14.	Senin, 3 Februari 2025	Erma Indriastiningsih, ST., MT	1-3	1. Perbaikan Daftar isi 2. Perbaikan Bab 1 Latar belakang, dan rumusan masalah 3. Perbaikan daftar tabel dan gambar 4. Perbaikan daftar pustaka 5. Perbaikan kerapihan penulisan 6. Perbaikan bab 3 pengolahan data	Ar
15.		Yunita Primasanti, ST., MT	1-3	1. Perbaikan latar belakang masalah 2. Kerapihan penulisan	
16.		Bekti Nugrahadi, ST., MT	1-3	1. Perbaikan bab 2 2. Perbaikan kerapihan penulisan 3. Perbaikan bab 3 pengolahan data	
17.	Jumat, 7 Februari 2025	Yunita Primasanti, ST., MT	1-3	ACC Revisi after sempro	

Gambar 1. 5 Lampiran Buku Konsultasi

23.	Rabu, 26 Februari 2025	Bekti Nugrahadi, ST., MT	5	Perbaikan BAB 5: 1. Analisis belum mendalam 2. Coba di bahas angka yang ada pada tabel itu penyebabnya apa, dampaknya apa, dan perlu perubahan apa? 3. Contoh arrival rate terjadi peningkatan , kenapa bisa terjadi?, lalu dampaknya apa? 4. Waktu tunggu meningkat? Kenapa ini? Perlu di perbaiki kah? 5. Coba lebih mendalam	Ar
24.	Jumat, 28 Februari 2025	Bekti Nugrahadi, ST., MT	5	Perbaikan BAB V: 1. Bisa diberikan poin pada poin yang dibahas ketika analisis pada bab 5 (poin analisis arrival rate, poin waktu tunggu) 2. Coba lakukan perhitungan analisis sensitivitas. Jika server ditambah atau dikurangi	
25.	Sabtu, 01 Maret 2025	Bekti Nugrahadi, ST., MT	5	Perbaikan BAB V: - Penambahan point pada bagian arrival rte dan waktu tunggu	

Gambar 1. 6 Lampiran Buku Konsultasi

				- Penambahan analisis sensitivitas jika server dan juga arrival rate di kurangi dan ditambah - Penambahan teori pada bab 2 - Bagian kesimpulan di pindahkan ke bab VI	
26.	Selasa, 12 Maret 2025	Bekti Nugrahadi, ST., MT	5	Lanjut BAB 6	
27.	Selasa, 14 Maret 2025	Bekti Nugrahadi, ST., MT	6	Perbaikan BAB 6: 1. BAB 6 bagian kesimpulan ada menjawab dari tujuan penelitian 2. Karna tujuan penelitian tidak dalam bentuk point 3. Buat kesimpulan dalam bentuk paragraph saja 4. Isinya menjawab dari tujuan penelitian	
28.	Senin, 17 Maret 2025	Bekti Nugrahadi, ST., MT	4-6	Lanjut pembimbing 2	
29.	Selasa, 18 Maret 2025	Yunita Primasanti, ST., MT	4-6	Acc pembimbing 2	
30.	Senin, 24 Maret 2025	Erna Indriastiningsih, ST., MT	1-6	Perbaikan sidang skripsi: 1. Tahun pada halaman judul 2. Tujuan penelitian 3. Perbaikan huruf kecil PT X 4. Kelengkapan data analisa	

Gambar 1. 7 Lampiran Buku Konsultasi

				5. Perbaikan kata asing di tulis miring	
		Yunita Primasanti, ST., MT	1-6	Perbaikan sidang skripsi: 1. Abstrak dilengkapi 2. Perbaikan kelengkapan data pada lampiran	
		Bekti Nugrahadi, ST., MT	1-6	Perbaikan sidang skripsi: 1. Perbaikan margin 2. Kelengkapan data 3. Perbaikan penulisan	
		Erna Indriastiningsih, ST., MT	1-6	ACC Perbaikan Skripsi BAB 1-6	
		Yunita Primasanti, ST., MT	1-6	ACC Perbaikan Skripsi BAB 1-6	
31.	Kamis, 17 April 2025	Bekti Nugrahadi, ST., MT	1-6	Perbaikan Sidang Skripsi: 1. Perbaikan abstrak, dipersingkat saja dalam satu paragraf berisikan latar belakang masalah, tujuan penelitian, dan hasil yang diperoleh 2. Font halaman sesuaikan times new roman 3. Pengetikan bisa lebih rapih	
32.	Senin, 21 April 2025	Bekti Nugrahadi, ST., MT	1-6	ACC Skripsi BAB 1-6	

Gambar 1. 8 Lampiran Buku Konsultasi