

## ABSTRAK

Di jaman modern seperti sekarang ini suatu perusahaan atau perkantoran menggunakan alat komunikasi untuk menunjang kelancaran kerja dan salah satu sistem yang digunakan adalah sistem PABX ( *Private Automatic Branch Exchange* ) merupakan sebuah sistem telepon. Salah satu kegunaan PABX adalah mengarahkan panggilan masuk ke tujuan yang bersangkutan baik melalui Operator maupun Mesin Otomatis, masalah yang terjadi terutama di THE TEMPO GROUP banyak keluhan yang dihadapi oleh penelpon sulitnya melakukan panggilan masuk melalui Operator. Berdasarkan permasalahan yang terjadi tersebut perlu diadakan simulasi sistem antrian *Incoming Call* pada Operator apakah terjadi antrian pada sistem *Incoming Call* di Operator.

Dalam Tugas Akhir ini dibuat model simulasi antrian sistem *Incoming Call* pada Operator menggunakan *Software Arena*, yang merupakan software penyusun model yang menganut sistem drag and drop yang memiliki kemampuan animasi, kemudian dianalisa output simulasi yang meliputi : *Reports Entities*, *Reports Queues* dan *Reports Resources* menggunakan data panggilan masuk di Operator pada saat jam kerja selama 5 hari. Dengan dibuat model sistem tersebut dapat dianalisa pelayanan Operator pada *Incoming Call*.

Dari hasil pengambilan data, pengamatan lapangan dan hasil simulasi model antrian *Incoming Call* di Operator dapat disimpulkan bahwa semua call masuk dapat diterima oleh Operator dengan cepat dan dilayani dengan sangat efektif hal ini dapat dilihat pada waktu tunggu ( *Wait Time* ) dan waktu pelayanan Operator ( *Total Time* ) hasil simulasi.

Kata Kunci: *Incoming Call*, Antrian Sistem, *Software Arena*

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA