

ABSTRAK

Keterbukaan antar negara yang semakin meningkat dalam perdagangan dan investasi secara global menuntut setiap pelaku usaha untuk bersaing baik secara internasional maupun domestik. Persaingan ini mengharuskan setiap sektor usaha baik itu manufaktur, perdagangan, dan jasa untuk memberikan *added value* untuk setiap produk dan pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Bank BCA cabang Maranatha adalah salah satu bank swasta yang terlibat dalam persaingan tersebut, sehingga untuk memenangkan persaingan ini Bank BCA cabang Maranatha perlu meningkatkan kualitas pelayanannya kepada nasabah.

Penelitian ini merupakan studi kasus yang bersifat analisis dari teori yaitu metode antrian untuk menentukan jumlah *teller* yang optimal. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi dan wawancara kepada para nasabah Bank BCA cabang Maranatha.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan, Bank BCA cabang Maranatha menerapkan model antrian B atau *Multichannel exponential service system* dengan enam orang *teller* yang beroperasi, tiga orang diantaranya bertugas melayani transaksi setoran dan tarik tunai sedangkan tiga orang lainnya melayani pemindahan buku, kliring, inkaso, giro, valuta asing, serta pencairan cek.

Hasil penelitian dan analisis dengan menggunakan metode antrian, menunjukkan jumlah *teller* yang paling optimal adalah empat orang. Hal ini ditunjukkan oleh tingkat kegunaan server (*teller*) yang sebelumnya berjumlah tiga orang berada pada level di atas 100% yang berarti *overload*, menjadi kurang dari 100%. Selain itu dengan jumlah *teller* sebanyak empat orang maka waktu tunggu rata-rata nasabah dalam sistem lebih cepat 5-19 menit dan memenuhi waktu toleransi maksimal nasabah berada dalam antrian yakni 10 menit.

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii

BAB I: PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2	Identifikasi Masalah.....	3
1.3	Maksud dan Tujuan Penelitian.....	4
1.4	Kegunaan Penelitian.....	5
1.5	Lokasi dan Lamanya Penelitian.....	5
1.6	Sistematika Pembahasan.....	6

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Pengertian Manajemen Operasi.....	8
2.2	Pengertian Produk.....	9
2.2.1	Tingkatan Produk.....	10
2.2.2	Klasifikasi Produk.....	10
2.3	Pengertian Jasa.....	11
2.3.1	Karakteristik Jasa.....	12
2.3.2	Kualitas Jasa.....	13
2.3.3	Dimensi Kualitas Jasa.....	13
2.4	Metode Antrian.....	14
2.5	Komponen Sistem Antrian.....	16
2.6	Karakteristik Sistem Antrian.....	16
2.6.1	Karakteristik Kedatangan.....	17
2.6.2	Disiplin Antrian.....	18
2.6.3	Fasilitas Pelayanan	19
2.7	Model Antrian.....	21
2.8	Kerangka Pemikiran.....	28

BAB III: OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1	Sejarah Perkembangan Perusahaan.....	32
3.2	Tujuan Perusahaan	37
3.3	Struktur Organisasi Perusahaan.....	38
3.4	Bidang Usaha Perusahaan.....	39
3.5	Metode Penelitian.....	42
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	43

BAB IV: ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1	Pengumpulan Data.....	44
4.2	Analisis Pembahasan.....	46
4.2.1	Analisis Rentang Waktu Pertama	48
4.2.2	Analisis Rentang Waktu Kedua.....	50
4.2.3	Analisis Rentang Waktu Ketiga.....	52

BAB V: SIMPULAN DAN SARAN

5.1	Simpulan.....	59
5.2	Saran.....	60

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Kedatangan dan Pelayanan Nasabah.....	3
Tabel 2.1 Model Antrian.....	22
Tabel 3.1 Pemegang Saham PT. Bank Central Asia per 30 Juni 2010.....	36
Tabel 4.1 Jumlah Kedatangan dan Pelayanan Nasabah.....	46
Tabel 4.2 Jumlah Pengamatan Nasabah Rentang Waktu I.....	48
Tabel 4.3 Jumlah Pengamatan Nasabah Rentang Waktu II.....	50
Tabel 4.4 Jumlah Pengamatan Nasabah Rentang Waktu III.....	52
Tabel 4.5 Hasil Analisis Data Berdasarkan Metode Antrian.....	54
Tabel 4.6 Perbandingan Waktu Tunggu Rata-Rata Dalam Sistem	57
Tabel 4.7 Waktu Toleransi Maksimal Nasabah Dalam Sistem Antrian.....	58

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Komponen Sistem Antrian.....	16
Gambar 2.2 Bagan Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 3.1 Bagan Struktur Organisasi PT. Bank Central Asia.....	38
Gambar 4.1 Sistem Antrian Multichannel Single Phase.....	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabel Pengamatan Tingkat Kedatangan Nasabah

Lampiran 2 Tabel *Expected Number of Customers Waiting in Line (L_q)
for Various Values of Server.*

RIWAYAT HIDUP

SURAT KETERANGAN PERUSAHAAN