ABSTRAK

Di era globalisasi ini dengan semakin berkembangnya dunia perdagangan dan investasi, akan mempengaruhi perekonomian Indonesia dimana akan semakin terbuka terhadap para pelaku bisnis. Pasar yang bertambah luas telah memacu masuknya pesaing – pesaing baru dengan berbagai macam bisnisnya. Salah satu jenis perusahaan yang bergerak di sektor jasa adalah bank. Keberadaan bank dalam suatu negara mempunyai manfaat utama sebagai penunjang sektor ekonomi.

Faktor penting yang perlu diperhatikan dalam menghadapi persaingan ini adalah meningkatkan kualitas pelayanan bank yang diberikan kepada para nasabah yang diikuti dengan peningkatan produktivitas karyawan. Oleh karena itu, pihak manajemen bank perlu merancang suatu sistem operasi *teller* atau sistem antrian tertentu serta menentukan jumlah *teller* yang optimal. Dengan adanya sistem operasi *teller* diharapkan dapat meningkatkan utilisasi kinerja *teller* dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian ini metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif – analisis yaitu metode yang bertujuan untuk menguraikan, menjelaskan menganalisis, serta menginterpretasikan hasil penelitian sebagai suatu kesimpulan. Dalam metode ini dilakukan pula pengumpulan data melalui teknik sampling. Pada saat ini kinerja antrian belum optimal karena waktu tunggu masih melebihi ketentuan yang diharapkan sesuai dengan acuan *City Card Banking Center's* (CBCs), dimana waktu tunggu sebesar 9,26 menit. Setelah dikaji kembali, waktu tunggu sistem antrian dapat berkurang sebesar 4,56 menit sehingga waktu tunggu menjadi 4,7 menit. Dengan penambahan 4, 6, 7 unit *teller* untuk setiap hari yang berbeda, waktu tunggu nasabah yang diharapkan dapat tercapai sesuai dengan acuan pada *City Card Banking Centers* (CBCs).

DAFTAR ISI

halaman

KATA PENGANTAR ..... **i**
DAFTAR ISI ..... **iv**
DAFTAR TABEL ..... **vi**
DAFTAR GAMBAR ..... **vii**

BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Identifikasi Masalah 4
1.3 Tujuan Penelitian 6
1.4 Kegunaan Penelitian 6
1.5 Kerangka Pemikiran 8
1.6 Metode Penelitian 15
1.7 Lokasi dan Lamanya Penelitian 15
1.8 Sistematika Pembahasan 15

BAB II LANDASAN TEORI **17**
2.1 Manajemen Operasi 17
2.2 Penjadwalan 19
2.2.1 Pengertian Penjadwalan 19
2.2.2 Tujuan Penjadwalan 19
2.3 Antrian 21
2.3.1 Pengertian Antrian 21
2.3.2 Tujuan Antrian 22
2.3.3 Model – Model Antrian 22
2.3.3.1 Antrian Dengan Gabungan Kedatangan dan Kepergian 22
2.3.3.2 Antrian *Poisson* Khusus 28
2.3.3.3 Antrian *Non Poisson* 34
2.3.3.4 Antrian Dengan Prioritas Pelayanan 35
2.3.3.5 Model Antrian Tandem Atau Serial 36
2.3.3.6 Model – Model Keputusan Antrian 38

BAB III OBYEK PENELITIAN **41**
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan 41
3.2 Struktur Organisasi 44
3.3 Bidang Usaha Perusahaan 48

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN **52**
4.1 Pengumpulan Data 52
4.1.1 Metode Penentuan Sampel 52

4.1.2 Sistem Antrian Bank Mandiri Cabang Surapati di Bandung saat ini 52
4.1.3 Data Kedatangan Nasabah 53
4.1.4 Data Waktu Tunggu Nasabah 55
4.2 Teknik Pengolahan dan Analisis Data 57
4.2.1 Tingkat Kedatangan Nasabah 59
4.2.2 Tingkat Pelayanan Teller 62
4.2.3 Pola Kedatangan Nasabah 65
4.3 Menentukan Jumlah Teller yang Optimal pada Bank Mandiri Cabang Surapati Bandung 66
4.4 Analisis Penentuan Jumlah Teller yang Optimal Berdasarkan Model Tingkat Aspirasi 74
4.4.1 Menentukan Tingkat Aspirasi 74
4.4.2 Menentukan Jumlah Teller Yang Optimal Berdasarkan Model Tingkat Aspirasi 75

BAB V KESIMPULAN 82
5.1 Kesimpulan 82
5.2 Saran 83

DAFTAR PUSTAKA 84

LAMPIRAN 86

DAFTAR TABEL

halaman

Tabel 1.1	Rata – rata Tingkat Kedatangan Nasabah Bulan April 2006	5
Tabel 4.1	Data Kedatangan Nasabah	54
Tabel 4.2	Data Waktu Tunggu Nasabah	56
Tabel 4.3	Tingkat Kedatangan Nasabah	59
Tabel 4.4	Perbandingan Frekuensi Relatif Hasil Pengamatan Kedatangan	60
Tabel 4.5	Rata-rata Waktu Pelayanan dan Tingkat Pelayanan Teller	63
Tabel 4.6	Perbandingan Relatif Waktu Pelayanan dengan Distribusi Eksponensial Teoritis	64
Tabel 4.7	Tingkat Kedatangan Nasabah pada Jam Sibuk	66
Tabel 4.8	Data Waktu Pelayanan Teller	67
Tabel 4.9	Klasifikasi Waktu Tunggu	75
Tabel 4.10	Kinerja Sistem Antrian Bank Mandiri Cabang Surapati Bandung Pada Jam Sibuk	77
Tabel 4.11	Waktu tunggu Nasabah dalam Sistem Antrian Pada Saat ini	77
Tabel 4.12	Alokasi Jumlah Teller yang Optimal Sistem Antrian Pada	80
Tabel 5.1	Kinerja Sistem Antrian Pada Bank Mandiri Cabang Surapati Bandung Pada Saat ini	82

DAFTAR GAMBAR

halaman

Gambar 1.1 Situasi Berbagai Antrian 12
Gambar 2.1 Transition – Rate Diagram 25
Gambar 2.2 Model Tingkat Aspirasi 40
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bank Mandiri Cabang Surapati Bandung 45
Gambar 4.1 Konfigurasi Sistem Antrian Bank Mandiri Cabang Surapati Bandung 53
Gambar 4.2 Kurva Perbandingan Distribusi Poisson Teoritis dengan Frekuensi Relatif Hasil Pengamatan 61
Gambar 4.3 Kurva Perbandingan Distribusi Eksponensial Teoritis dengan Frekuensi Relatif Hasil Pengamatan 64
Gambar 4.4 Kurva Pola Kedatangan Nasabah 65