

ABSTRAK

Dewasa ini, perkembangan dunia perbankan di Indonesia bergerak pesat dan bersifat modern baik dari segi jenis produk yang dihasilkan, teknologi yang dimiliki, serta kualitas pelayanan yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Aspek yang perlu diperhatikan oleh bank sebagai sebuah lembaga yang bergerak di sektor jasa adalah kualitas pelayanan yang diberikan terhadap nasabah. Salah satu masalah yang dapat diperhatikan adalah masalah antrian.

Antrian timbul karena tingkat pelayanan lebih kecil dibandingkan dengan tingkat kedatangan. Penggunaan model antrian dapat membantu pihak Bank BCA untuk menentukan jumlah *teller* yang optimal di setiap jam agar dapat mengurangi waktu menunggu nasabah dalam antrian.

Dalam penelitian ini digunakan sistem antrian jalur berganda, karena terdapat lebih dari satu teller yang disediakan untuk melayani nasabah dan hanya satu tahap pelayanan yang harus dilalui oleh nasabah untuk menyelesaikan transaksi. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa kinerja sistem antrian yang ada sekarang dirasakan belum optimal karena waktu menunggu nasabah masih melebihi waktu standar pelayanan perusahaan yaitu maksimal lima menit.

Hasil penelitian dan analisis dengan menggunakan metode antrian, menunjukkan jumlah teller yang optimal berbeda setiap jamnya. Tujuh orang *teller* pada jam 11.00-12.00, 12.00-13.00, 14.00-15.00 dan delapan orang *teller* pada jam 08.00-09.00, 09.00-10.00, 10.00-11.00, 13.00-14.00 dengan waktu menunggu sebesar 2,01 menit.

Kata kunci: antrian, jalur berganda

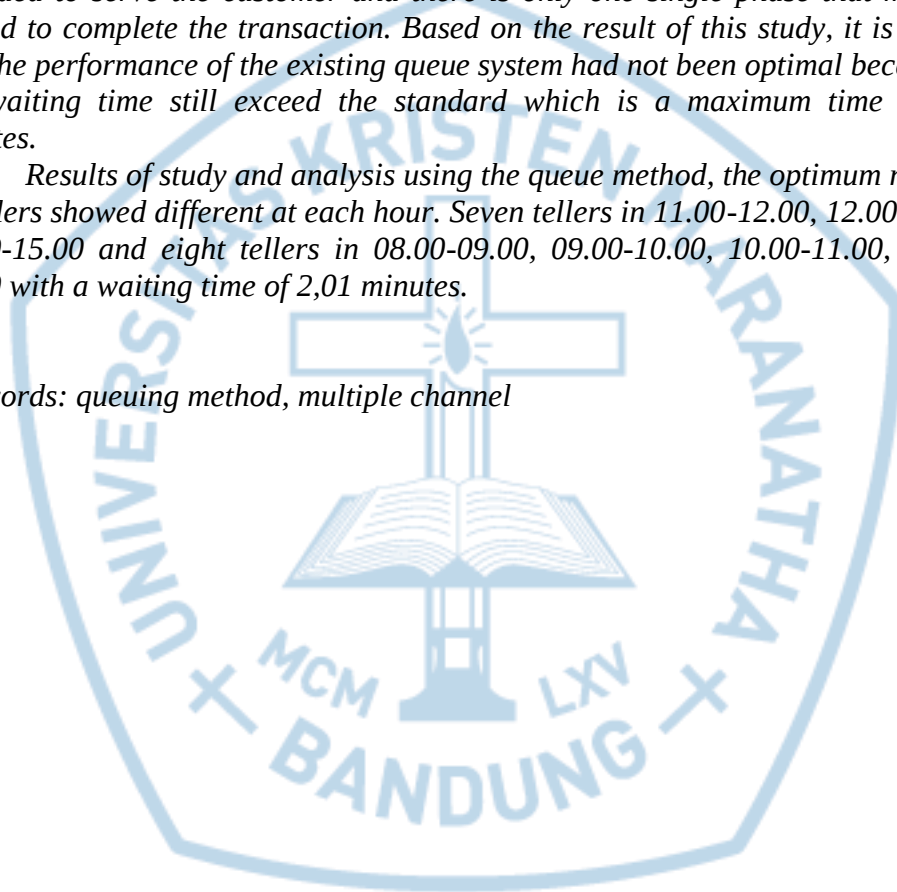
ABSTRACT

Recently, the development of the banking sector moves rapidly and is modern in terms of both types of products, technology, as well as the quality of services provided to meet the needs of people. Aspects that need to be considered by the bank as an institution that is engaged in the service sector is the quality of service provided to the customers.

Queue arise because the level of service rate is smaller than the arrival rate. The use of queuing models can help BCA to determine the optimal number of tellers at every hour in order to reduce waiting time in the queue. This study used multiple channel queuing system, because there is more than one teller is provided to serve the customer and there is only one single phase that must be passed to complete the transaction. Based on the result of this study, it is known that the performance of the existing queue system had not been optimal because of the waiting time still exceed the standard which is a maximum time of five minutes.

Results of study and analysis using the queue method, the optimum number of tellers showed different at each hour. Seven tellers in 11.00-12.00, 12.00-13.00, 14.00-15.00 and eight tellers in 08.00-09.00, 09.00-10.00, 10.00-11.00, 13.00-14.00 with a waiting time of 2,01 minutes.

Keywords: queuing method, multiple channel

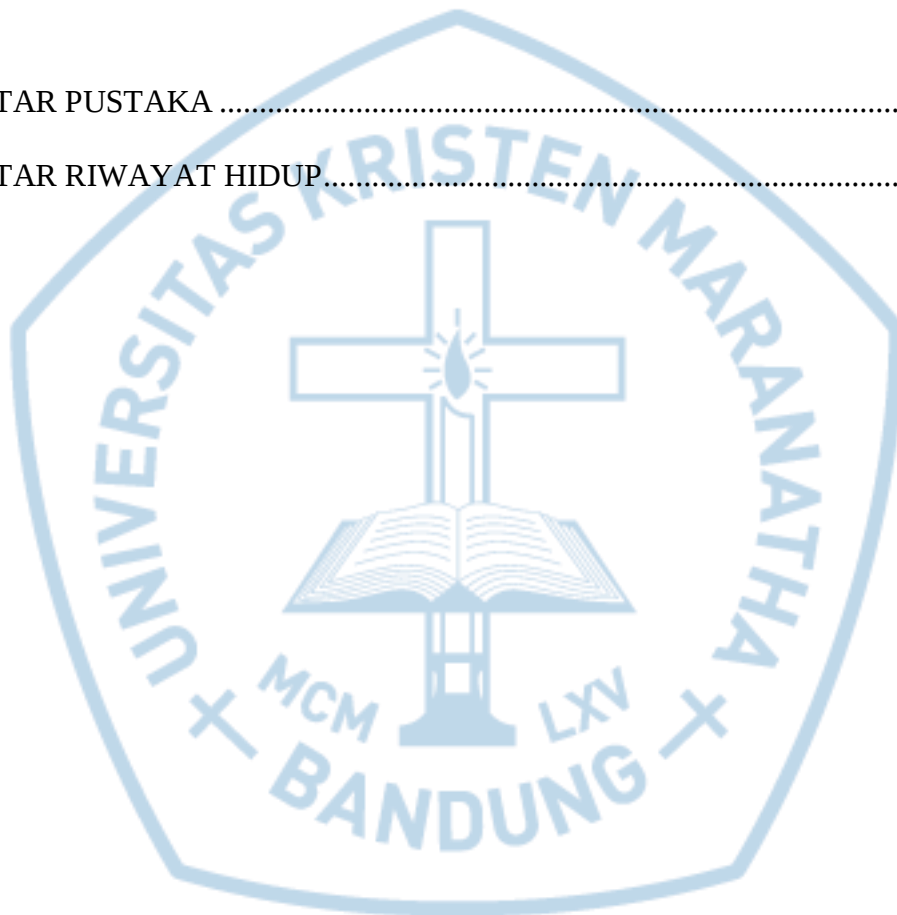


DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi dan Pembatasan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Kegunaan Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Pembahasan.....	6
 BAB II LANDASAN TEORI.....	 7
2.1 Pengertian Manajemen Operasi.....	7
2.2 Jasa.....	8
2.3 Sepuluh Keputusan Manajemen Operasi.....	9
2.4 Perencanaan Kapasitas.....	11

2.5	Pengertian Antrian	12
2.6	Komponen Sistem Antrian	12
2.7	Karakteristik Sistem Antrian	15
2.8	Mengukur Kinerja Antrian	20
2.9	Model Antrian.....	20
2.10	Kerangka Pemikiran	25
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN		28
3.1	Profil Singkat Perusahaan.....	28
3.2	Struktur Organisasi dan Uraian Tugas.....	35
3.3	Proses Antrian dan Peta Aliran Proses	38
3.4	Jenis Penelitian	41
3.5	Sumber Data	41
3.6	Teknik Pengumpulan Data	42
3.7	Pengolahan Data	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		44
4.1	Pengumpulan Data.....	44
4.2	Tingkat Kedatangan Rata-rata (λ) dan Tingkat Pelayanan Rata-rata (μ)	45
4.3	Analisis Sistem Antrian Dengan Model Antrian Berganda.....	53
4.4	Hasil Perhitungan Dengan Menggunakan Enam <i>Teller</i>	63
4.5	Analisis Sistem Antrian Dengan Menggunakan Tujuh <i>Teller</i>	64
4.6	Hasil Perhitungan Dengan Menggunakan Tujuh <i>Teller</i>	74

4.7 Analisis Sistem Antrian Dengan Menggunakan Delapan <i>Teller</i>	74
4.8 Hasil Perhitungan Dengan Menggunakan Delapan <i>Teller</i>	80
 BAB V PENUTUP.....	82
5.1 Kesimpulan.....	82
5.2 Saran	83
 DAFTAR PUSTAKA	84
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	85



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Komponen Sistem Antrian	13
Gambar 2.2	<i>Single Channel – Single Phase</i>	18
Gambar 2.3	<i>Single Channel – Multi Phase</i>	18
Gambar 2.4	<i>Multi Channel – Single Phase</i>	19
Gambar 2.5	<i>Multi Channel – Multi Phase</i>	19
Gambar 2.6	Bagan Kerangka Pemikiran	27
Gambar 3.1	Struktur Organisasi BCA KCP Taman Kopo Indah Bandung	36
Gambar 3.2	Proses Antrian Di Bagian <i>Teller</i> Pada BCA KCP Taman Kopo Indah Bandung	39
Gambar 3.3	Peta Aliran Proses Transaksi Di Bagian <i>Teller</i> Pada BCA KCP Taman Kopo Indah Bandung	40

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Kedatangan Di Bagian <i>Teller</i> Per Jam	3
Tabel 4.1	Data Kedatangan Nasabah Untuk Transaksi Lebih Dari Rp. 20 Juta Di Bagian <i>Teller</i> Per Jam	44
Tabel 4.2	Data Jumlah Nasabah Terlayani Untuk Transaksi Lebih Dari Rp. 20 Juta di Bagian <i>Teller</i> Per Jam	45
Tabel 4.3	Data Kedatangan Nasabah Untuk Transaksi Lebih Dari Rp. 20 Juta Di Bagian <i>Teller</i> Per Periode (08.00-09.00)	46
Tabel 4.4	Data Kedatangan Nasabah Untuk Transaksi Lebih Dari Rp. 20 Juta Di Bagian <i>Teller</i> Per Periode (09.00-10.00)	47
Tabel 4.5	Data Kedatangan Nasabah Untuk Transaksi Lebih Dari Rp. 20 Juta Di Bagian <i>Teller</i> Per Periode (10.00-11.00)	48
Tabel 4.6	Data Kedatangan Nasabah Untuk Transaksi Lebih Dari Rp. 20 Juta Di Bagian <i>Teller</i> Per Periode (11.00-12.00)	49
Tabel 4.7	Data Kedatangan Nasabah Untuk Transaksi Lebih Dari Rp. 20 Juta Di Bagian <i>Teller</i> Per Periode (12.00-13.00)	50
Tabel 4.8	Data Kedatangan Nasabah Untuk Transaksi Lebih Dari Rp. 20 Juta Di Bagian <i>Teller</i> Per Periode (13.00-14.00)	51
Tabel 4.9	Data Kedatangan Nasabah Untuk Transaksi Lebih Dari Rp. 20 Juta Di Bagian <i>Teller</i> Per Periode (14.00-15.00)	52
Tabel 4.10	Hasil Analisis Data Berdasarkan Metode Antrian	63
Tabel 4.11	Hasil Analisis Data Berdasarkan Metode Antrian Untuk Tujuh <i>Teller</i>	74

Tabel 4.12 Hasil Analisis Data Berdasarkan Metode Antrian

Untuk Delapan *Teller* 80

Tabel 4.13 Jumlah *Teller* dan Waktu Tunggu Dalam Antrian (W_q) 81

