

ABSTRAK

Pertumbuhan ekonomi ditunjang oleh perkembangan teknologi dan pertumbuhan sektor usaha yang salah satunya adalah perbankan. Saat ini bank sudah banyak bermunculan baik bank swasta maupun bank pemerintah. Sehingga persaingan semakin meningkat dan bank harus memiliki pelayanan yang berkualitas atau pelayanan yang prima. Penerapan sistem antrian yang baik merupakan salah satu cara agar bank tersebut mendapatkan layanan yang prima.

Bank bjb merupakan perusahaan yang bergerak di bidang perbankan. Bank bjb cabang Cilegon memiliki 4 costumer service dan jam operasionalnya adalah pada jam 08.00-13.00. Bank bjb cabang Cilegon memiliki masalah pada antrian yaitu pada minggu pertama antrian di bagian *cutomer service* menumpuk sedangkan pada minggu kedua, ketiga, dan keempat tidak terjadi antrian yang panjang melainkan beberapa fasilitas costumer service kosong sehingga terdapat suatu ketimpangan dalam menetapkan jumlah *customer service*. Model antrian merupakan solusi yang tepat untuk memecahkan masalah pada bank tersebut. Ada 4 macam model antrian yaitu model antrian A: *M/M/1 (Single Channel Query System)*, model antrian B: *M/M/S (Multiple Channel Query System)*, model antrian C: *M/D/1 (Constant service)*, dan model D: *(Limited population)*. Dari keempat model antrian tersebut model yang cocok untuk bank bjb cabang Cilegon adalah model antrian B: *M/M/S (Multiple Channel Query System)*. Model tersebut dipilih karena jumlah *customer service* yang dimiliki lebih dari satu.

Bank bjb cabang Cilegon memperlihatkan waktu layanan pada satu nasabah rata-rata membutuhkan selama 15 menit. Apabila bank bjb cabang Cilegon menerapkan model antrian B: *M/M/S (Multiple Channel Query System)*, maka dari hasil analisis waktu standar diperoleh waktu pelayanan terhadap satu nasabah selama 11,48 menit, sehingga ada selisih rata-rata waktu pelayanan selama 4,48 menit lebih cepat, dengan model antrian B: *M/M/S (Multiple Channel Query System)* maka *customer service* yang optimum pada jam 08.00-10.00 adalah 4 sedangkan pada jam 10.00-11.00 jumlah optimumnya adalah 5 *customer service*. Pada jam 12.00-15.00 jumlah *customer service* yang disarankan adalah 3. Dengan jumlah *cutomer service* tersebut maka antrian pada *customer service* bank bjb tidak akan menumpuk, sehingga nasabah bank bjb akan mendapatkan layanan yang prima.

Kata Kunci: Antrian, Model Antrian, *Multiple Channel Query*

ABSTRACT

Economic growth supported by technological developments and growth in the business sector, one of which is banking. Currently the bank has been a lot of popping both private banks and government banks. So that competition is increasing and the bank must have a quality service or excellent service. Application of a good queuing system is one way for the bank to get the best services.

Bank BJB is a company engaged in the field of banking. Bjb Bank branch Cilegon has 4 customer service and hours of operation are 08:00 to 13:00 on the clock. Bjb Bank branch Cilegon have a problem on the queue that the first week of the queue at the cutomer service accumulate while in the second week, third, and fourth does not happen a long queue but several empty customer service facilities so that there is an imbalance in a set amount of customer service. Queuing model is the right solution to solve the problems at the bank. There are 4 kinds of queuing model is a model queue A: $M / M / 1$ (Single Channel Query System), a model queue B: $M / M / S$ (Multiple Channel Query System), a model queue C: $M / D / 1$ (Constant service), and the model D: (Limited population). Of the four models of the queue of models suitable for a bank branch bjb Cilegon is queuing model B: $M / M / S$ (Multiple Channel Query System). The model was selected because of the number of customer service that is owned by more than one.

Bjb Bank branch Cilegon shows customer service time on the average need for 15 minutes. If a bank branch bjb Cilegon applying queuing model B: $M / M / S$ (Multiple Channel Query System), the analysis results obtained within the standard time of one nasabah service for 11.48 minutes, so there is a difference in the average service time for 4 , 48 minutes faster, with queuing models B: $M / M / S$ (Multiple Channel Query System) then the optimum customer service hours are 8:00 to 10:00 4 10:00 to 11:00 hours, while the optimum number is 5 customer service. At 12:00 to 15:00 hours the recommended number of customer service is 3. The number of cutomer service then queues at customer service bjb banks will not accumulate, so the bjb bank customers will get the best services.

Keywords: Queue, Queue Model, Multiple Channel Query

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Kegunaan Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Manajemen Operasi.....	7
2.2 Pengertian Jasa.....	8
2.3 Keputusan Manajemen Operasi.....	9
2.4 Perencanaan Kapasitas.....	10
2.5 Pengertian Antrian.....	11
2.6 Karakteristik Antrian.....	12
2.7 Mengukur Kinerja Antrian.....	16
2.8 Model Antrian.....	16
2.9 Kajian Penelitian Sejenis.....	22
2.10 Kerangka Pemikiran.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Pengertian Metode Penelitian.....	30
3.2 Jenis Penelitian.....	31
3.3 Pengertian Data.....	34
3.4 Jenis-jenis Data.....	35

3.5 Metode Pengumpulan Data.....	36
3.6 Metode Pengolahan Data.....	37
3.7 Lamanya Penelitian	40

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Bank bjb.....	41
4.2 Struktur Organisasi.....	45
4.3 Layanan Bank bjb kepada Nasabah.....	56
4.4 Sumber Daya Manusia pada Bank bjb.....	59
4.5 Rata-rata Tingkat Nasabah pada Bagian Costumer Service.....	62
4.6 Analisis Antrian dengan Model Multiple Channel Query System(M/M/S).....	67
4.7 Kebijakan bank bjb cabang Cilegon.....	89
4.8 Perbandingan Antara Analisis Antriandan Kebijakan Bank bjb cabang Cilegon.....	114

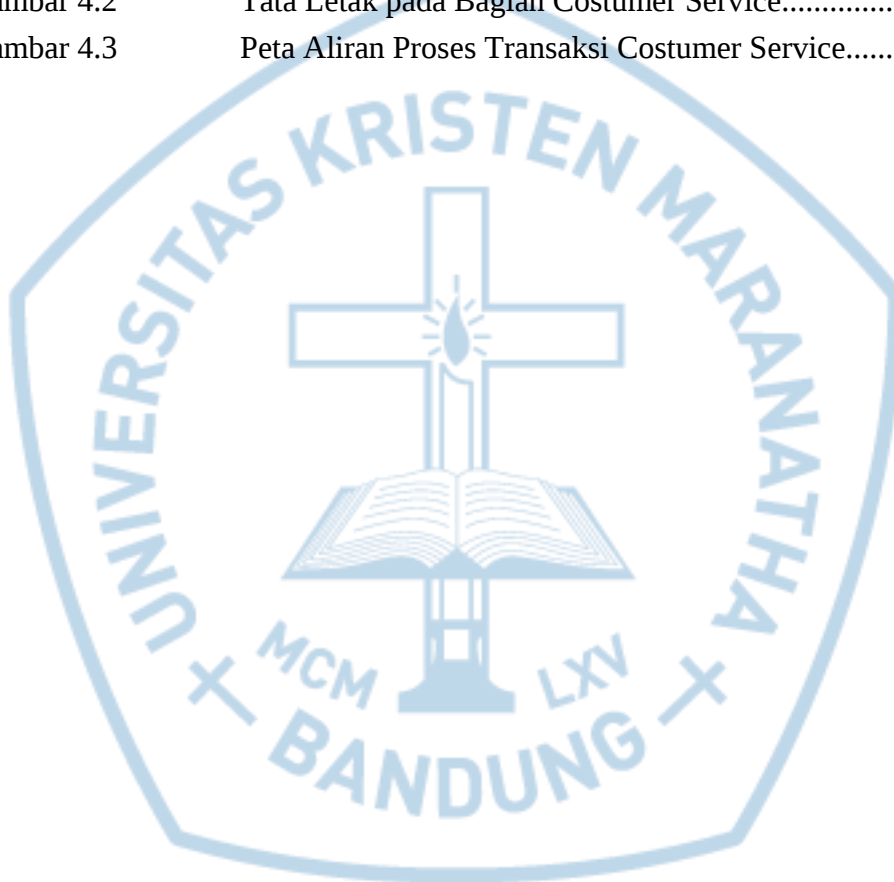
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	116
5.2 Saran.....	117

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Single Channel-Single Phase.....	14
Gambar 2.2	Single Channel- Multi Phase.....	15
Gambar 2.3	Muti Channel-Single Phase.....	15
Gambar 2.4	Multi Channel-Multi Phase.....	16
Gambar 2.5	Kerangka Pemikiran.....	29
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Bank bjb Cabang Cilegon.....	47
Gambar 4.2	Tata Letak pada Bagian Costumer Service.....	57
Gambar 4.3	Peta Aliran Proses Transaksi Costumer Service.....	58



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Kedatangan Nasabah di Costumer Service Per Hari.....	4
Tabel 4.1	Data Tingkat Kedatangan Nasabah Per Jam.....	62
Tabel 4.2	Data Kedatangan Nasabah Per Jam.....	64
Tabel 4.3	Rata-rata Tingkat Kedatangan Nasabah.....	66
Tabel 4.4	Hasil Analisis Data Berdasarkan Metode Antrian.....	80
Tabel 4.5	Perhitungan Model Antrian dengan menggunakan 5 Costumer Service pada jam 10.00-11.00.....	83
Tabel 4.6	Perhitungan Model Antrian dengan menggunakan 3 Costumer Service pada jam 12.00-15.00.....	89
Tabel 4.7	Hasil Analisis Data berdasarkan Metode Antran.....	102
Tabel 4.8	Perhitungan Model Antrian dengan Menggunakan 6 Costumer Service pada jam 10.00-11.00.....	106
Tabel 4.9	Perhitungan Model Antrian dengan Menggunakan 4 Costumer Service pada jam 12.00-15.00.....	111
Tabel 4.10	Perhitungan Model Antrian dengan Menggunakan 3 Costumer Service pada jam 14.00-15.00.....	114
Tabel 4.11	Perbandingan Analisis Antrian dan Kebijakan Bank bjb Cabang Cilegon.....	114