

## ABSTRAK

Aktivitas operasi pada suatu bank meliputi seluruh transaksi yang terjadi di bank tersebut seperti, pembukaan rekening, penyetoran, dan penarikan tabungan, transaksi giro, penarikan cek dan wesel, *transfer* dana, dan sebagainya. Setiap nasabah yang melakukan transaksi atau kegiatan yang berhubungan dengan uang tunai akan dilayani oleh *teller*. Fenomena umum yang sering terjadi di sini adalah nasabah harus antri dan menunggu sebelum mendapatkan pelayanan. Dalam upaya mendapatkan pelayanan dari *teller*, nasabah sering menilai kualitas sistem operasi suatu bank berdasarkan lamanya waktu menunggu atau kecepatan *teller* dalam memberikan pelayanan kepada para nasabahnya.

Permasalahan yang sering terjadi di PT Bank Negara Indonesia (BNI) Persero Tbk Kantor Cabang Pembantu (KCP) Buah Batu yaitu terdapat antrian yang panjang pada layanan *weekend banking*, dimana nasabah sebaiknya mendapatkan pelayanan *teller* yang cepat agar meningkatkan kualitas pelayanan bank di mata nasabah.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui model antrian yang digunakan saat ini di PT Bank Negara Indonesia (BNI) Persero Tbk Kantor Cabang Pembantu (KCP) Buah Batu dan untuk mengetahui apakah perlu menambahkan jumlah *teller* untuk mengurangi waktu tunggu di PT Bank Negara Indonesia (BNI) Persero Tbk Kantor Cabang Pembantu (KCP) Buah Batu. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif, untuk menganalisis data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi yang merupakan teknik pengumpulan data dengan mengamati secara langsung objek yang diteliti menggunakan panca indera, tidak hanya dengan mata untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penelitian.

Berdasarkan hasil perhitungan didapat kesimpulan jumlah *teller* yang optimum untuk pelayanan *weekend banking* pada PT Bank Negara Indonesia (BNI) Persero Tbk KCP Buah Batu pada hari sabtu adalah 5 *teller* pada jam 09.00-10.00, 6 *teller* pada jam 10.00-11.00 ; 11.00-12.00 ; 13.00-14.00 ; 14.00-15.00 ; 4 *teller* untuk jam 12.00-13.00, dan 9 *teller* untuk jam 15.00-16.00. Sedangkan untuk pelayanan hari minggu 6 *teller* pada jam 09.00-10.00 dan 11.00-12.00, 5 *teller* untuk jam 10.00-11.00, 8 *teller* untuk jam 12.00-13.00, sedangkan 7 *teller* untuk jam 13.00-14.00 dan 14.00-15.00 dan 9 *teller* untuk jam 15.00-16.00.

Kata Kunci : Model Antrian, Waktu Tunggu Nasabah

## **ABSTRACT**

*Operating activities at a bank include all transactions taking place in the bank, such as opening of accounts, deposits and withdrawing savings, current account transactions, cheque withdrawing and money orders, transfer of funds and so forth. Every customers who makes a transactions or activities related to cash will be served by the teller. A common phenomenon that often happens here is the customer must queue and wait before getting service. In an effort to get services from teller, customers often assess the quality of the operating system of a bank based on the operating system of bank based on the length of waiting time or the speed of teller in providing services to customers.*

*The most common problems in PT Bank Negara Indonesia (BNI) Tbk Buah Batu Branch Office is have a long queuing on weekend banking services, that customers should get a quick teller services in order to improve the quality of bank services.*

*The purpose of this research is to find out the queue model currently used in PT Bank Negara Indonesia (BNI) Persero Tbk Buah Batu Branch Office and to find out whether to add the number of tellers to reduce the waiting time at PT Bank Negara Indonesia (BNI) Persero Tbk Buah Batu Branch Office. The research method used is descriptive method, to analyze data that have been collected without intending to make conclusions generalization. Data collections techniques used are observations, that is a techniques of data collection by observing directly the object using the five senses, not only with the eyes to get the required data for research.*

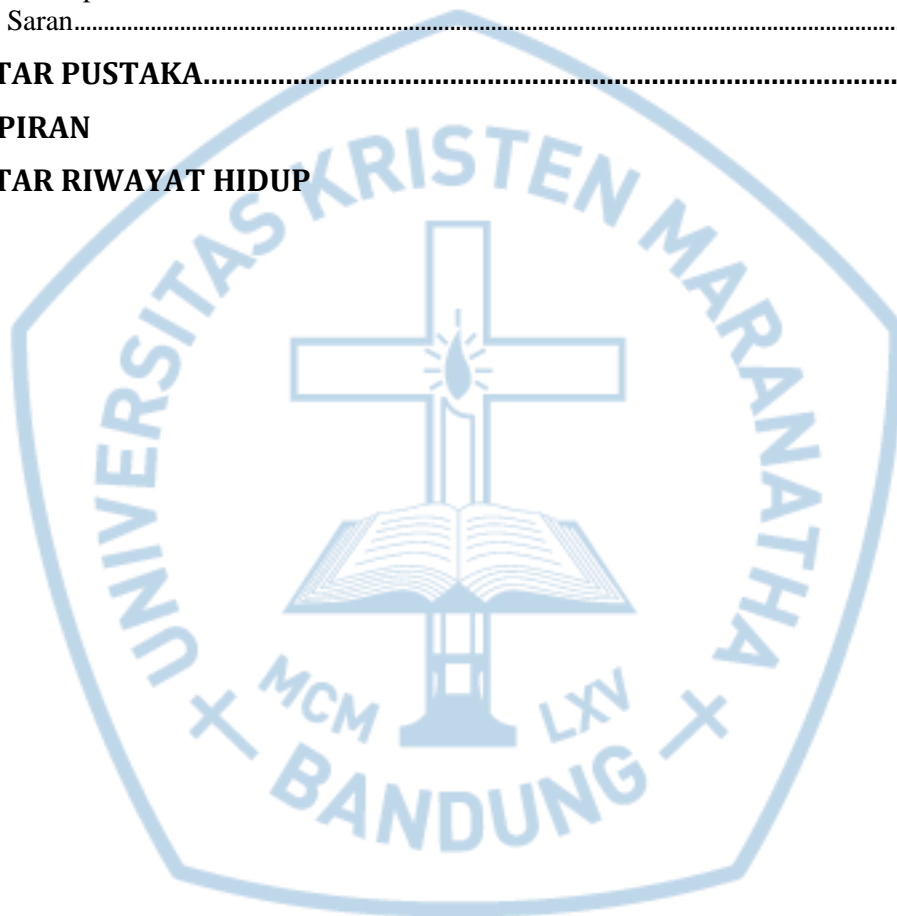
*Based on the calculation results obtained conclusion that the optimum number of tellers for weekend banking services at PT Bank Negara Indonesia (BNI) Persero Tbk Buah Batu Branch Office on saturday is 5 tellers at 09.00am to 10.00am, 6 tellers at 10:00am to 11:00am ; 11.00am to 12.00pm ; 13.00pm to 14.00pm ; 14:00pm to 15:00pm ; 4 tellers for 12.00pm to 13.00pm, and 9 tellers at 15.00pm to 16.00pm. And for Sunday 6 tellers at 09.00am to 10.00am and 11.00am to 12.00pm, 5 tellers for 10.00am to 11.00am, 8 tellers for 12.00pm to 13.00pm, 7 tellers for the hours of 13.00pm to 14.00pm and 14.00pm to 15.00pm and 9 tellers for hours 15.00pm to 16.00pm.*

*Keywords : Queuing Model, Customers Waiting Time*

## DAFTAR ISI

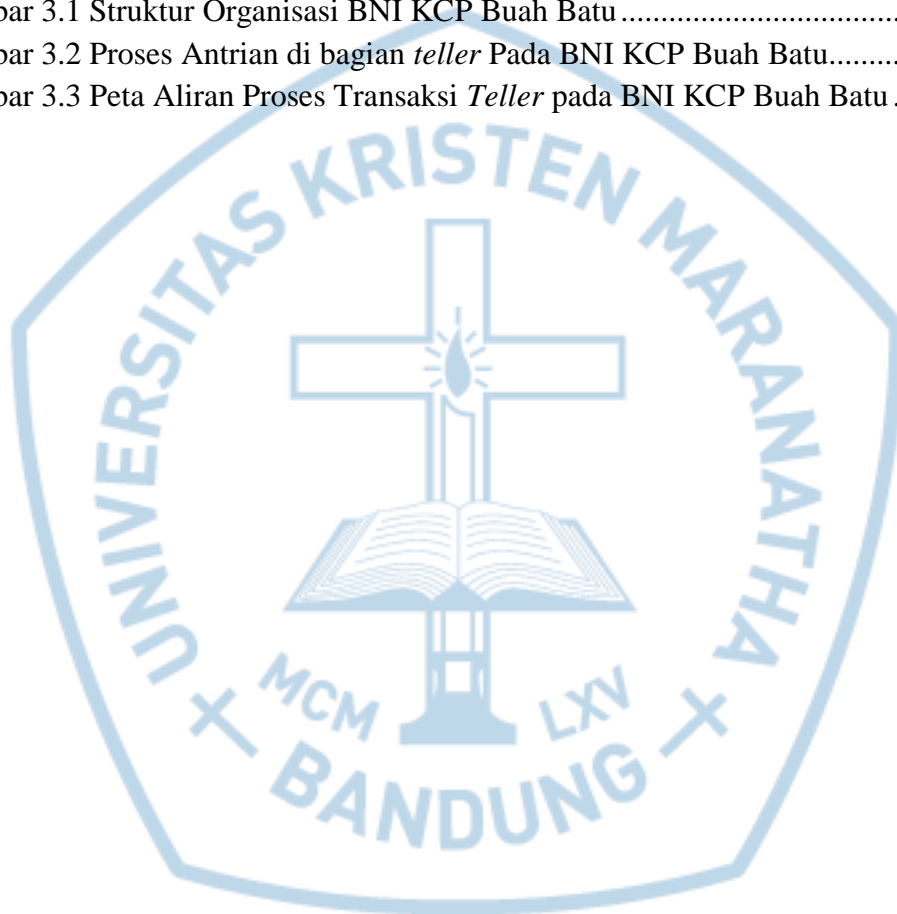
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Kegunaan Penelitian .....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
<b>BAB 2 LANDASAN TEORI</b> .....	<b>9</b>
2.1 Manajemen Operasi.....	9
2.2 Sepuluh Keputusan Manajemen Operasi .....	10
2.3 Perencanaan Kapasitas .....	12
2.4 Teori Antrian.....	13
2.5 Komponen Sistem Antrian .....	14
2.6 Karakteristik Sistem Antrian .....	14
2.6.1 Karakteristik Kedatangan.....	15
2.6.2 Karakteristik Disiplin Antrian atau Antrian itu Sendiri.....	16
2.6.3 Karakteristik Pelayanan atau Struktur Antrian .....	17
2.7 Model Antrian .....	20
2.8 Kerangka Pemikiran.....	26
<b>BAB 3 OBJEK DAN METODE PENELITIAN</b> .....	<b>31</b>
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	31
3.2 Struktur Organisasi BNI KCP Buah Batu.....	34
3.3 Prosedur Pelayanan <i>Teller</i> .....	42
3.4 Kegiatan Sumber Daya Manusia.....	46
3.5 Metode Penelitian.....	47
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>49</b>
4.1 Pengumpulan Data.....	49
4.2 Tingkat Kedatangan Rata-rata ( $\lambda$ ) dan Tingkat Pelayanan Rata-rata ( $\mu$ ).....	52

4.3 Analisis Model Antrian dengan Model Antrian Berganda (09.00-10.00).....	59
4.4 Analisis Model Antrian dengan Model Antrian Berganda (10.00-11.00).....	67
4.5 Analisis Model Antrian dengan Model Antrian Berganda (11.00-12.00).....	76
4.6 Analisis Model Antrian dengan Model Antrian Berganda (12.00-13.00).....	86
4.7 Analisis Model Antrian dengan Model Antrian Berganda (13.00-14.00).....	98
4.8 Analisis Model Antrian dengan Model Antrian Berganda (14.00-15.00).....	111
4.9 Analisis Model Antrian dengan Model Antrian Berganda (15.00-16.00).....	123
4.10 Hasil Perhitungan Keseluruhan .....	145
4.11 Analisis Jumlah <i>Teller</i> Optimum.....	148
<b>BAB 5 Kesimpulan dan Saran.....</b>	<b>149</b>
5.1 Kesimpulan.....	149
5.2 Saran.....	150
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>152</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Komponen Sistem Antrian .....	14
Gambar 2.2 <i>Single Chanel Single Phase</i> .....	17
Gambar 2.3 <i>Single Chanel-Multi Phase</i> .....	18
Gambar 2.4 <i>Multi Chanel-Single Phase</i> .....	19
Gambar 2.5 <i>Multi Chanel Multi Phase</i> .....	20
Gambar 2.6 Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 3.1 Struktur Organisasi BNI KCP Buah Batu .....	35
Gambar 3.2 Proses Antrian di bagian <i>teller</i> Pada BNI KCP Buah Batu.....	43
Gambar 3.3 Peta Aliran Proses Transaksi <i>Teller</i> pada BNI KCP Buah Batu .....	45



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kedatangan dan Pelayanan Nasabah .....	5
Tabel 4.1 Data Kedatangan Nasabah Untuk Transaksi Hari Sabtu di Bagian <i>Teller</i> Per jam .....	50
Tabel 4.2 Data Kedatangan Nasabah Untuk Transaksi Hari Minggu di Bagian <i>Teller</i> Per jam .....	50
Tabel 4.3 Data Jumlah Nasabah Terlayani Untuk Transaksi Hari Sabtu di Bagian <i>Teller</i> Per Jam .....	51
Tabel 4.4 Data Jumlah Nasabah Terlayani Untuk Transaksi Hari Minggu di Bagian <i>Teller</i> Per Jam .....	51
Tabel 4.5 Data Kedatangan Nasabah di Bagian <i>Teller</i> Per Periode (09.00-10.00)....	52
Tabel 4.6 Data Kedatangan Nasabah di Bagian <i>Teller</i> Per Periode (10.00-11.00)....	53
Tabel 4.7 Data Kedatangan Nasabah di Bagian <i>Teller</i> Per Periode (11.00-12.00)....	54
Tabel 4.8 Data Kedatangan Nasabah di Bagian <i>Teller</i> Per Periode (12.00-13.00)....	55
Tabel 4.9 Data Kedatangan Nasabah di Bagian <i>Teller</i> Per Periode (13.00-14.00)....	56
Tabel 4.10 Data Kedatangan Nasabah di Bagian <i>Teller</i> Per Periode (14.00-15.00)...	57
Tabel 4.11 Data Kedatangan Nasabah di Bagian <i>Teller</i> Per Periode (15.00-16.00)...	58
Tabel 4.12 Hasil Perhitungan Keseluruhan.....	145
Tabel 4.13 Jumlah <i>Teller</i> Optimum .....	148

