

ABSTRAK

Pada jaman modern sekarang ini semua dituntut untuk serba cepat. Oleh karena itu, perusahaan baik di bidang manufaktur maupun jasa harus mampu memberikan pelayanan yang cepat dan terbaik untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa adalah bank. Di Indonesia telah banyak bank yang tumbuh dan berkembang. Aspek yang perlu diperhatikan oleh bank sebagai lembaga yang bergerak di sektor jasa adalah kualitas pelayanan jasa yang diberikan bank kepada nasabah. Salah satu pelayanan jasa bank yang dapat diperhatikan adalah mengenai antrian. Masalah antrian pada *teller* menyebabkan rasa tidak nyaman bagi nasabah, Dengan menerapkan model antrian yang benar dapat membantu pihak PT. Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Abdul Rachman Saleh untuk menentukan jumlah *teller* yang optimal sehingga dapat mengurangi waktu tunggu para nasabah. Dengan demikian, dilakukan penelitian menggunakan sistem antrian jalur berganda karena terdapat lebih dari satu *teller* yang memberikan pelayanan kepada nasabah. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat diketahui bahwa pada saat ini masih terdapat masalah antrian pada bagian *teller*. Setelah melakukan analisis menggunakan metode antrian didapatkan hasil jumlah orang *teller* yang optimal. Penambahan dua *teller* menjadi sembilan *teller*, 2 (dua) orang *teller* tambahan pada pukul 10.00-11.00, 11.00-12.00, 12.00-13.00, 13.00-14.00, serta 1 (satu) orang *teller* tambahan pada pukul 09.00-10.00. Pada pukul 08.00-09.00 dan 14.00-15.00 *teller* tambahan dapat ditempatkan pada *back office* oleh Kabag Layanan Operasional untuk membantu pekerjaan *back office*.

Kata-kata kunci: antrian, model jalur berganda, waktu tunggu

ABSTRACT

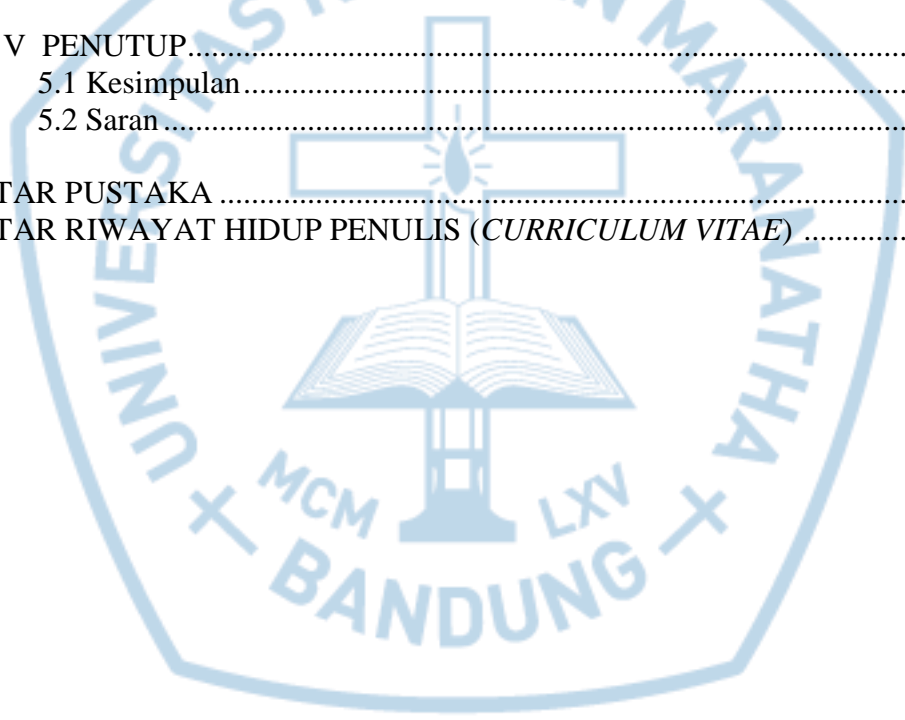
In a modern times today, all are required to work fast. Therefore, companies in both manufacturing and services area must be able to provide the best and fast services to meet customer needs. Among these companies are the banks. In Indonesia, many banks have grown and developed. One of the aspects that need to be considered by the banks is the quality of services that they provide for their customers. One of the services that the banks need to pay attention to is in providing an effective queue management system. Problems in the queue system at the tellers cause customer' discomfort. At the sub-branch office of P.T. Bank Central Asia on Abdul Rachman Saleh, applying a correct queue model helps to determine the optimal number of tellers so as to reduce the waiting time of the customers. Thus, this research uses multiple lane queue system because at this sub-branch office of the bank, more than one teller give service for the cusomer. Based on the results of the research, it can be seen that at present there is still a queue problem on the tellers. An analysis using the queue method shows an optimal numberof tellers. The addition of two tellers(from seven to nine tellers, 2 (two) additional tellers at 10:00 to 11:00, 11:00 to 12:00, 12:00 to 13:00, 13:00 to 14:00, and 1 (one) additional teller at 09:00 to 10:00. At 08.00-09.00 and 14.00-15.00 additional tellers can be placed in the back office by the Head of Operations Service to assist the back office work.

Keywords: queue, a model of multiple paths, a waiting time

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL (Bahasa Indonesia)	i
HALAMAN JUDUL (Bahasa Inggris)	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
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	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Manajemen Operasi	10
2.1.1 Pengertian Manajemen Operasi	10
2.1.2 Fungsi Manajemen Operasi.....	12
2.2 Jasa	13
2.2.1 Pengertian Jasa	13
2.2.2 Karakteristik Jasa	15
2.3 Teori Antrian.....	16
2.3.1 Karakteristik Sistem Antrian.....	16
2.3.1.a Karakteristik Kedatangan	17
2.3.1.b Karakteristik Antrian	18
2.3.1.c Karakteristik Pelayanan.....	19
2.3.2 Model Antrian	21
2.4 Kerangka Pemikiran.....	28
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	31
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	31
3.2 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	32
3.3 Prosedur Pelayanan	38
3.4 Jenis Penelitian.....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Kinerja Sistem Antrian.....	44
4.2 Tingkat Kedatangan dan Pelayanan Nasabah	44
4.3 Analisis Antrian Untuk 7 Orang <i>Teller</i>	46
4.3.1 Rentang Waktu 08.00-09.00	46

4.3.2 Rentang Waktu 09.00-10.00	49
4.3.3 Rentang Waktu 10.00-11.00	50
4.3.4 Rentang Waktu 11.00-12.00	52
4.3.5 Rentang Waktu 12.00-13.00	54
4.3.6 Rentang Waktu 13.00-14.00	56
4.3.7 Rentang Waktu 14.00-15.00	58
4.4 Analisis Antrian Untuk 8 Orang <i>Teller</i>	61
4.4.1 Rentang Waktu 09.00-10.00	62
4.4.2 Rentang Waktu 10.00-11.00	63
4.4.3 Rentang Waktu 11.00-12.00	64
4.4.4 Rentang Waktu 12.00-13.00	65
4.4.5 Rentang Waktu 13.00-14.00	65
4.5 Analisis Antrian Untuk 9 Orang <i>Teller</i>	67
4.5.1 Rentang Waktu 10.00-11.00	68
4.5.2 Rentang Waktu 11.00-12.00	69
4.5.3 Rentang Waktu 12.00-13.00	70
4.5.4 Rentang Waktu 13.00-14.00	71
 BAB V PENUTUP.....	 74
5.1 Kesimpulan.....	74
5.2 Saran	74
 DAFTAR PUSTAKA	 76
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (<i>CURRICULUM VITAE</i>)	78



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1	<i>Single Channel Queuing System</i>19
Gambar 2.2	<i>Multiple Channel Queuing</i>20
Gambar 2.3	<i>Single Phase System</i>20
Gambar 2.4	<i>Multiphase System</i>21
Gambar 2.5	Kerangka Pemikiran.....30
Gambar 3.1	Struktur Organisasi33



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Data Jumlah Kedatangan dan Pelayanan Nasabah4
Tabel 2.1	Sepuluh Keputusan Kristis Manajemen Operasi11
Tabel 2.2	Perbedaan Industri Manufaktur dan Jasa14
Tabel 2.3	Model Antrian22
Tabel 3.1	Peta Aliran Proses Pelayanan <i>Teller</i>39
Tabel 4.1	Data Kedatangan Nasabah PT. Bank Central Asia. KCP. Abdul Rachman Saleh45
Tabel 4.2	Data Nasabah Terlayani Per Jam dengan 7 <i>Teller</i>46
Tabel 4.3	Jumlah Nasabah Pukul 08.00-09.00.....47
Tabel 4.4	Jumlah Nasabah Pukul 09.00-10.00.....49
Tabel 4.5	Jumlah Nasabah Pukul 10.00-11.00.....51
Tabel 4.6	Jumlah Nasabah Pukul 11.00-12.00.....53
Tabel 4.7	Jumlah Nasabah Pukul 12.00-13.00.....55
Tabel 4.8	Jumlah Nasabah Pukul 13.00-14.00.....57
Tabel 4.9	Jumlah Nasabah Pukul 14.00-15.00.....59
Tabel 4.10	Hasil Analisis Data Berdasarkan Metode Antrian61
Tabel 4.11	Perbandingan 7 orang <i>teller</i> dengan 8 orang <i>teller</i>67
Tabel 4.12	Perbandingan 8 orang <i>teller</i> dengan 9 orang <i>teller</i>73

