

**ANALISIS METODE ANTRIAN UNTUK MENENTUKAN
JUMLAH *TELLER* YANG OPTIMAL GUNA
MEMINIMALKAN WAKTU TUNGGU
(Studi Kasus Pada PT. Bank Central Asia, Tbk.
KCP. Abdul Rachman Saleh, Bandung)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat menempuh
Sidang Sarjana Strata 1 (S-1)**

**Oleh
FEBRI WULAN SARI
1352310**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG
2017**

***ANALYSIS OF THE QUEUE METHOD FOR DETERMINING
AMOUNT OF OPTIMAL TELLER TO MINIMIZE TIME
(Case Study At PT. Bank Central Asia Tbk.
KCP Abdul Rachman Saleh, Bandung)***

THESIS

***In Partial Fulfillment of The Requirements for The Degree of
Bachelor Program in Management***

By
FEBRI WULAN SARI
1352310



***BACHELOR PROGRAM IN MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY
BANDUNG
2017***

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan anugerahNya sehingga saya sebagai penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “ANALISIS METODE ANTRIAN UNTUK MENENTUKAN JUMLAH *TELLER* YANG OPTIMAL GUNA MEMINIMALKAN WAKTU TUNGGU (Studi Kasus Pada PT. Bank Central Asia, Tbk. KCP. Abdul Rachman Saleh, Bandung)”. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menguji dan menganalisis metode antrian yang tepat untuk digunakan oleh bank Bank Central Asia Cabang Abdul Rachman Saleh .

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat kekurangan. Penelitian ini hanya berfokus pada sistem antrian pada bagian *teller* di Bank Central Asia Cabang Abdul Rachman Saleh yang mengalami masalah antrian yang menumpuk pada jam tertentu.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini:

1. Bapak Dr. Jahja Hamdani, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah bersedia dan sabar memberikan bimbingan, pengarahan, dan masukan kepada penulis selama penyusunan tugas akhir ini.
2. Ibu Prof. Dr. Marcellia Susan, S.E., M.T., selaku Dosen Wali yang telah membantu dan mengarahkan saya selama menempuh program S-1.
3. Bapak Tedy Wahyusaputra, S.E., M.M., CFP® yang telah meluangkan waktu untuk mengajarkan materi yang tidak saya mengerti.
4. Bapak Dr. Mathius Tandiontong, S.E., M.M., Ak., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
5. Ibu Dr. Ratna Widiastuti, M.T., selaku Wakil I Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
6. Ibu Nonie Magdalena, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi S-1 Manajemen Universitas Kristen Maranatha.
7. Seluruh Dosen yang mengajar di Program Studi S-1 Manajemen Universitas Kristen Maranatha yang telah mengajar dan memberikan ilmunya kepada penulis.
8. Orang Tua, Bapak Simaremare dan Mamak Pasaribu yang telah memberikan dukungan baik dalam bentuk nasihat, didikan, materi, motivasi, dan doa yang terus menerus kepada penulis selama penyusunan tugas akhir ini.
9. Seluruh anggota keluarga, yang ikut serta mendoakan dan memberi dukungan.
10. Teman-teman Persekutuan Mahasiswa Kristen (PMK) Pniel dan Matheteuo Universitas Kristen Maranatha yang telah memberikan motivasi, doa, dan semangat kepada penulis selama penyusunan tugas akhir ini.
11. Kelompok Kecil Lamta, Johanna , Tridevi , Feliska, dan Novtrin yang telah memberikan bantuan, dukungan doa dan motivasi kepada penulis selama penyusunan tugas akhir ini.
12. Adik Kelompok Kecil Xaviera, Fytah dan Fionny yang telah mendukung dalam doa dan motivasi selama penyusunan tugas akhir ini.

13. Keluarga melati, Eflyn, Feliska, Lona, Sophia, Rehulina, Hanny, Anggreti, Desy, Ivalen yang tidak terlihat mendukung tetapi aku mengerti mereka pasti mengkhawatirkanku .
14. Teman seperjuangan tuhas akhir, Gloria yang berjuang bersama, mambantu memberikan informasi, dukungan, dan perhatian selama menyusun tugas akhir ini.
15. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu oleh penulis yang telah memberikan bantuan dan semangat selama perkuliahan dan penyusunan tugas akhir ini.

Akhir kata, semoga Tuhan selalu melimpahkan kasih dan berkatNya kepada semua pihak atas semua kebaikan dan bantuan yang telah diberikan. Semoga tugas akhir ini dapat berguna dan memberi nilai tambah serta wacana baru bagi semua pihak yang membacanya. Tuhan memberkati.

Bandung, Juni 2017

Febri Wulan Sari