

ABSTRAK

Saat ini masyarakat sebagai target konsumen bank semakin kritis dalam menentukan pilihannya untuk menabung, melakukan pinjaman, ataupun proses transaksi lainnya dengan bank yang dianggap tepat dalam hal kualitas pelayanan yang diberikan. Tetapi faktanya yang sering terjadi adalah nasabah harus antri dan menunggu sebelum mendapatkan pelayanan. Masalah antrian ini pun terjadi pada PT. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Utama Perguruan Tinggi Bandung (PTB). Sistem antrian yang digunakan adalah model *multi-chanel single-phase (M/M/S*, di mana hanya terdapat satu jalur antrian saja dan terdapat banyak *server* yang akan melayani nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa terdapat 7 *teller* untuk melayani nasabah, dengan tingkat kedatangan rata-rata 29 orang/jam dan tingkat pelayanan rata-rata 4 orang/jam. Kinerja pelayanan yang sekarang sepertinya belum optimum karena waktu tunggu nasabah masih melebihi kriteria waktu standar nasabah untuk menunggu yaitu lima menit.

Hasil pembahasan dan analisis dengan menggunakan metode antrian, menunjukkan jumlah *teller* yang optimum berbeda setiap jamnya. Perlu penambahan menjadi 10 *teller* pada pukul 09.01-10.00 dan 15.01-16.00, 9 *teller* pada pukul 10.01-11.00 dan 12.01-14.00, sedangkan pada pukul 11.01-12.00 diperlukan 8 *teller* untuk melayani nasabah, dan pada pukul 14.01-15.00 diperlukan 12 *teller* untuk melayani nasabah.

Kata kunci : antrian, *multi chanel single phase*, *teller*

ABSTRACT

The current society as the target bank consumers increasingly critical in determining the options for saving, doing a loan, or other transaction processes with banks that are considered appropriate in terms of the quality of service provided. But the fact that it often happens is you have to queue and wait before getting service. This queue problems occurred at PT Bank Negara Indonesia branch offices of major Universities Bandung (PTB). The queues system that are used is a model of multi-chanel-single phase (M/M/S), in which there is only one queue lines and there are many servers that will serve the customer.

Based on the results of research, it is known that there are 7 tellers to serve the customer, with the average arrival rate of 29 people/hour and the level of service an average of 4 persons/hour. Services performance that now seems not yet optimum because the customer waiting time still exceeds the criteria of customer's standard time to wait five minutes.

The results of discussion and analysis using the queuing method, the optimum number of teller shows different every hour. Need addition into 10 tellers at 09-10.00 and 16.00-15.01, 9 tellers at 10.01-11.00 dan 12.01-14.00, while at 11.01-12.00 needed 8 tellers to serve the customer, and at 14.01-15.00 required 12 tellers to serving the customer.

Keywords : *queue, multi chanel single phase, teller*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Manajemen Operasi	8
2.2 Sepuluh Keputusan Manajemen Operasi	9
2.3 Perencanaan Kapasitas	11
2.4 Antrian.....	11
2.5 Karakteristik Dasar Antrian	12
2.6 Disiplin Antrian.....	14
2.7 Struktur Antrian	16
2.8 Model Antrian.....	18
2.9 Kerangka Pemikiran	24
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	28
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	28
3.2 Profil BNI KCU PTB	29
3.3 Struktur Organisasi BNI KCU Perguruan Tinggi Bandung	30
3.4 Proses Antrian dan Peta Aliran Proses (Flow Process Chart)	39
3.5 Metode Penelitian	42
3.6 Teknik Pengumpulan Data	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Pengumpulan Data	44
4.2 Perhitungan Tingkat Kedatangan Nasabah Rata-Rata dan Tingkat Pelayanan Rata-Rata	45
4.3 Analisis Sistem Antrian dengan Model M/M/S	55
4.4. Analisis Pembahasan	99

BAB V PENUTUP	101
5.1 Kesimpulan	101
5.2 Saran	102
DAFTAR PUSTAKA	103
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (<i>CURRICULUM VITAE</i>)	105



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 <i>Single Chanel-Single Phase</i>	16
Gambar 2.2 <i>Single Chanel-Multi Phase</i>	17
Gambar 2.3 <i>Multi Chanel-Single Phase</i>	17
Gambar 2.4 <i>Multi Chanel-Multi Phase</i>	18
Gambar 2.5 Bagan Kerangka Pemikiran	27
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bank BNI KCU PTB	32
Gambar 3.2 Proses Antrian di bagian <i>teller</i> pada Bank BNI KCU PTB	39
Gambar 3.3 Peta Aliran Proses Transaksi <i>Teller</i> pada Bank BNI KCU PTB ..	41



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Data Jumlah Kedatangan dan Jumlah Pelayanan Nasabah (dalam kurun waktu 1 minggu) 3
Tabel 4.1	Data Kedatangan Nasabah Pada Bagian <i>Teller</i> Per Jam 44
Tabel 4.2	Data Nasabah yang Terlayani oleh <i>Teller</i> Per Jam 45
Tabel 4.3	Data Jumlah Kedatangan Nasabah dan Nasabah yang Terlayani pada Periode Waktu 08.00-09.00 46
Tabel 4.4	Data Jumlah Kedatangan Nasabah dan Nasabah yang Terlayani pada Periode Waktu 09.01-10.00 47
Tabel 4.5	Data Jumlah Kedatangan Nasabah dan Nasabah yang Terlayani pada Periode Waktu 10.01-11.00 48
Tabel 4.6	Data Jumlah Kedatangan Nasabah dan Nasabah yang Terlayani pada Periode Waktu 11.01-12.00 49
Tabel 4.7	Data Jumlah Kedatangan Nasabah dan Nasabah yang Terlayani pada Periode Waktu 12.01-13.00 50
Tabel 4.8	Data Jumlah Kedatangan Nasabah dan Nasabah yang Terlayani pada Periode Waktu 13.01-14.00 51
Tabel 4.9	Data Jumlah Kedatangan Nasabah dan Nasabah yang Terlayani pada Periode Waktu 14.01-15.00 53
Tabel 4.10	Data Jumlah Kedatangan Nasabah dan Nasabah yang Terlayani pada Periode Waktu 15.01-16.00 54
Tabel 4.11	Data Jumlah Server dan Waktu Tunggu dari Pukul 08.00-16.00 . 99
Tabel 4.12	Data Perubahan Jumlah Server dan Waktu Tunggu dari Pukul 08.00-16.00 100