

ABSTRAK

Bank BRI merupakan suatu badan usaha yang memberikan jasa layanan pada masyarakat. Bank BRI sebagai badan usaha yang bergerak bidang keuangan. Pada perusahaan jasa dalam memberikan pelayanan harus prima. Pada saat memberikan layanan prima perusahaan mampu memberikan layanan sesuai kebutuhan pelanggan. Terkadang kedatangan pelanggan dengan pelayanan tidak sesuai dengan kapasitas sehingga jumlah *teller* dan kebijakan standard waktu harus tepat dengan kedatangan maupun layanan. Jika tidak akan berdampak terjadinya penumpukan nasabah yang datang atau disebut antrian. Bank BRI dengan jumlah dua *teller* pada hari dan jam tertentu mengalami penumpukan antrian, artinya nasabah menunggu untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan. Jika dua *teller* waktu menunggu nasabah dalam antrian akan lebih dari 15 menit apabila jumlah *teller* ditambah satu *teller* sehingga waktu tunggu dan jumlah *teller* optimal. Kebijakan waktu pelayanan dan menunggu nasabah dalam antrian pada Bank BRI adalah 15 menit. Saat ini model antrian yang digunakan oleh PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Batununggal Bandung adalah model antrian B atau *Multiple Channel Queue System (M/M/S)*, yaitu terdapat lebih dari satu jalur kemudian mendapatkan satu kali pelayanan *teller*. Disiplin antrian yang digunakan oleh PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) KCP Batununggal adalah *First Serve Come First (FCFS)*. PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) KCP Batununggal sebaiknya menambah jumlah *teller* yang sebelumnya terdapat 2 *teller* menjadi 3 *teller* agar waktu menunggu nasabah optimal.

Kata-kata kunci: layanan prima, waktu tunggu nasabah

ABSTRACT

Bank BRI is a business entity that provides services to the public. Bank BRI as a financial business entity. At service companies in providing services must be excellent. At the time of providing excellent service the company is able to provide services according to customer needs. Sometimes the arrival of the customer with the service is not in accordance with the capacity so that the number of teller and standard time policy must be right with arrival or service. If it will not affect the buildup of customers who come or called the queue. Bank BRI with the number of two tellers on a certain day and hour experienced queue buildup, meaning that customers are waiting to get the required services. if two teller time waiting for the customer in the queue will be more than 15 minutes if the number of teller plus one and two so that the waiting time and the number of teller optimal. The waiting time policy of customers in the queue at Bank BRI is 15 minutes. Currently the queuing model used by PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Batununggal Bandung Branch Office (KCP) is a Queue B or Multiple Channel Queue System (M/ M/ S) model, that is, there is more than one lane then one service teller. The queue discipline used by PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Batununggal Branch Office (KCP) Bandung is First Serve Come First (FCFS). PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Batununggal Branch Office (KCP) Bandung should increase the number of tellers who previously had 2 tellers to 3 tellers.

Keywords: excellent service, customer 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 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian	5
1.5 Sistematika Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Manajemen Operasional	8
2.2 Pengertian Jasa	8
2.3 Sepuluh Keputusan Strategis Manajemen Operasi	9
2.4 Perencanaan Kapasitas	11
2.5 Teori Antrian	12
2.6 Karakteristik Antrian	13
2.7 Jenis Disiplin Antrian	14
2.8 Struktur Antrian	15
2.9 Model Antrian	18
2.10 Penelitian Terdahulu	23
2.11 Kerangka Pemikiran	26
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Pengertian Metode Penelitian	30
3.2 Jenis Penelitian	31
3.3 Sumber Data	32
3.4 Metode Pengambilan Data	33
3.5 Tempat Penelitian	34
3.6 Teknik Pengolahan Data	35
3.7 Tahapan Penelitian	35

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Profil Perusahaan	37
4.2 Struktur Organisasi Bank BRI KCP Batununggal	38
4.3 Layanan <i>Teller</i> Bank BRI KCP Batununggal	44
4.4 Sumber Daya Manusia Pada Bank BRI KCP Batununggal	46
4.5 Rata-rata Tingkat Kedatangan Nasabah Pada Bagian <i>Teller</i> ..	49
4.6 Kebijakan Bank BRI KCP Batununggal	55
4.7 Analisis Antrian dengan Model B: <i>Multiple Channel</i> <i>Queuing System (M/M/s)</i>	69
4.8 Perbandingan Kebijakan Bank BRI KCP Batununggal Dengan Analisis Antrian	92
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	 95
5.1 Kesimpulan	95
5.2 Saran	96
 DAFTAR PUSTAKA	 97



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1	<i>Single Channel Single Phase</i> 15
Gambar 2.2	<i>Single Channel Multi Phase</i> 16
Gambar 2.3	<i>Multi Channel Single Phase</i> 17
Gambar 2.4	<i>Multi Channel Multi Phase</i> 17
Gambar 2.5	Bagan Kerangka Pemikiran 29
Gambar 3.1	Tahapan Penelitian..... 35
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Bank BRI KCP Batununggal, Bandung 39
Gambar 4.2	Proses Layanan pada Bank BRI Batununggal 44
Gambar 4.3	Peta Aliran Proses Transaksi pada Bagian <i>Teller</i> Bank BRI Batununggal 45



DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.1	Jumlah Kedatangan Nasabah Bagian <i>Teller</i> Minggu Pertama Pada Bulan Oktober	3
Tabel 1.2	Jumlah Kedatangan Nasabah Bagian <i>Teller</i> Minggu Kedua Pada Bulan Oktober	3
Tabel 1.3	Jumlah Kedatangan Nasabah Bagian <i>Teller</i> Minggu Ketiga Pada Bulan Oktober	4
Tabel 1.4	Jumlah Kedatangan Nasabah Bagian <i>Teller</i> Minggu Keempat Pada Bulan Oktober	4
Tabel 4.1	Jumlah Kedatangan Nasabah Bagian <i>Teller</i> Jam 08.00-15.00	49
Tabel 4.2	Jumlah Total Kedatangan Nasabah Bagian <i>Teller</i> (perhari) 52	
Tabel 4.3	Rata-rata Kedatangan Nasabah (perjam)	54
Tabel 4.4	Hasil Analisis Model Antrian pada Jam 08.00-15.00 dengan Jumlah 2 <i>Teller</i>	68
Tabel 4.5	Hasil Analisis Model Antrian dengan Jumlah 2 <i>Teller</i> ..	82
Tabel 4.6	Hasil Analisis Model Antrian Pada Jam 08.00-12.00 dengan Jumlah <i>Teller</i> Sebanyak 3	92
Tabel 4.7	Perbandingan Kebijakan Bank BRI KCP Batununggal dengan Analisis Antrian	93

