

ABSTRACT

Recently, in the world of bussines competition insists valuable additional good point for the consumers in every product or services both manufactures or services bussines. In order to win the competition with another bank, PT. BNI (Persero) Tbk. KCP Kopo needs to increase its services for the customers. Hence in the case one aspect of the service quality which needs to be increased is queuing system.

Queuing happens because the service rate less than arrival rate. Queuing model usage enables BNI Bank to determine optimum number of tellers every hours to solve queuing problem and reduce idle times of the tellers themselves. Finally, the intended condition allows bank to gives its high quality of service.

In this studies, it is used M/M/S double queuing system. It is because there are more than one teller who serve the customers and only single phase which customers need to finish their transaction. It is concluded that the previous queuing in hours 11.00-12.00. Therefore BNI Bank has to provide tellers based on the customers attendences and the amount of queuing everyday.

Result and analysis using queuing method, the optimum number of tellers showed different every hour. 2 tellers in 08.00-09.00, 3 tellers in 09.00-10.00, 10.00-11.00, 12.00-13.00, and the last 5 tellers in 11.00-12.00, and waiting time is 1,06 minute.

ABSTRAK

Persaingan di dunia modern sekarang ini mengharuskan setiap sektor usaha baik itu jasa maupun manufaktur harus bisa memberikan nilai tambah untuk setiap produk dan pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Salah satu industri jasa tersebut adalah bank. Agar bisa bersaing dengan bank yang lainnya, PT. BNI (Persero) Tbk. KCP Kopo perlu meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah, salah satu kualitas pelayanan yang perlu diperbaiki adalah sistem antrian.

Antrian timbul karena tingkat pelayanan lebih kecil dibandingkan dengan tingkat kedatangan. Penggunaan model antrian dapat membantu pihak Bank BNI untuk menentukan jumlah *teller* yang optimum di setiap jam agar masalah antrian dapat dikurangi pada saat ramai dan mengurangi waktu menganggur pada *teller* di Bank BNI sehingga dapat memberikan pelayanan yang optimal.

Dalam penelitian ini digunakan sistem antrian jalur berganda M/M/S, karena terdapat lebih dari satu *teller* yang disediakan untuk melayani nasabah dan hanya satu tahap pelayanan yang harus dilalui oleh nasabah untuk menyelesaikan transaksi. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kinerja sistem antrian yang ada sekarang dirasakan belum optimum karena masih terdapat antrian yang cukup panjang pada jam sibuk yaitu jam 11.00-12.00. Oleh karena itu, pihak Bank BNI harus bisa menempatkan jumlah *teller* optimum berdasarkan tingkat kedatangan nasabah dan tingkat antrian yang terjadi setiap harinya.

Hasil penelitian dan analisis dengan menggunakan metode antrian, menunjukkan jumlah *teller* yang optimum berbeda setiap jamnya. 2 orang *teller* pada jam 08.00-09.00, 3 orang *teller* pada jam 09.00-10.00, 10.00-11.00, 12.00-13.00, dan 5 orang *teller* pada jam 11.00-12.00, dengan waktu menunggu sebesar 1,06 menit.

DAFTAR ISI

<i>Abstract</i>	i
Abstrak.....	ii
Kata Pengantar.....	iii
Daftar Isi.....	v
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar.....	x
Daftar Lampiran.....	xi
BAB I: PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Kegunaan Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Pembahasan.....	6

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Pengertian Manajemen Operasi.....	8
2.2	Jasa.....	9
2.3	10 Keputusan Manajemen Operasi.....	10
2.4	Perencanaan Kapasitas.....	12
2.5	Pengertian Antrian.....	13
2.6	Komponen Sistem Antrian.....	15
2.7	Karakteristik Antrian.....	18
2.7.1	Karakteristik Kedatangan.....	18
2.7.2	Disiplin Antrian.....	19
2.7.3	Fasilitas Pelayanan.....	20
2.8	Mengukur Kinerja Antrian.....	23
2.9	Model Antrian.....	23
2.10	Kerangka Berpikir.....	29

BAB III: OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Profil Singkat Perusahaan.....	32
-----	--------------------------------	----

3.2	Struktur Organisasi dan Uraian Tugas.....	35
3.3	Proses Produksi.....	38
3.4	Sistem Antrian.....	39
3.5	Metode Penelitian.....	41
3.6	Jenis dan Sumber Data.....	41
3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.8	Pengolahan Data.....	43

BAB IV: ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1	Pengumpulan Data.....	44
4.2	Analisis Sistem Antrian.....	47
4.3	Analisis Rentang Waktu Pada Jam 08.00-09.00.....	48
4.4	Analisis Rentang Waktu Pada Jam 09.00-10.00.....	50
4.5	Analisis Rentang Waktu Pada Jam 10.00-11.00.....	52
4.6	Analisis Rentang Waktu Pada Jam 11.00-12.00.....	54
4.7	Analisis Rentang Waktu Pada Jam 12.00-13.00.....	57
4.8	Hasil Perhitungan.....	59

BAB V: SIMPULAN DAN SARAN

5.1	Simpulan.....	60
5.2	Saran.....	61

DAFTAR PUSTAKA

RIWAYAT HIDUP PENULIS

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Kedatangan Nasabah di <i>Teller</i> Per jam Periode jam 08.00-13.00....	3
Tabel 4.1	Data kedatangan Nasabah di Bagian <i>Teller</i> Periode 3 Oktober 2013 – 20 Februari 2014.....	44
Tabel 4.2	Rata-Rata Tingkat Kedatangan Nasabah di Bagian <i>Teller</i>	46
Tabel 4.3	Hasil Analisis Data Berdasarkan Metode Antrian	44
Tabel 4.4	Perbandingan Waktu Rata-Rata Dalam Antrian.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Komponen Sistem Antrian.....	15
Gambar 2.2	<i>Single Channel – Single Phase</i>	21
Gambar 2.3	<i>Single Channel – Multi Phase</i>	21
Gambar 2.4	<i>Multi Channel – Single Phase</i>	22
Gambar 2.5	<i>Multi Channel – Multi Phase</i>	23
Gambar 2.6	Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 3.1	Struktur Organisasi PT. BNI (Persero) Tbk. KCP Kopo.....	36
Gambar 3.2	Proses Produksi di Bagian <i>Teller</i> Pada PT. BNI (Persero) Tbk. KCP Kopo.....	39

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Penelitian Untuk Penyusunan Skripsi
- Lampiran 2 *Tabel Expected Number of Cotumers Waiting Line (L_q) for Various Values of Server*