

ABSTRAK

FERNANDO SINAGA

39000015

ANALISIS SISTEM ANTRIAN PADA PT. BANK BNI CABANG Q
GUNA MENINGKATKAN PELAYANAN NASABAH

x + 121 Halaman + 12 Tabel + 5 Gambar + 3 Lampiran.

Daftar Pustaka : 26 buku, 6 artikel dan 4 lain-lain (tahun 1988 – tahun 2002)

Banyak faktor yang menyebabkan terjadinya antrian layanan begitu panjang pada sebuah bank. Faktor-faktor yang menjadi penyebab tersebut; seperti : model, struktur antrian dan jumlah pelayanan. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengkajian untuk meningkatkan pelayanan, terutama dalam memperpendek waktu layanan yang diberikan saat nasabah datang untuk melakukan transaksi di bank.

Metode Penelitian yang digunakan adalah :

- Pengamatan selama jangka waktu 5 (Lima) hari kerja dimulai tanggal 5 – 29 Juli 2002 atas transaksi yang terjadi *di front line* pada Bank BNI Cabang Q dari pukul 08.00 Wib sampai 16.00 Wib.
- Pengumpulan data primer melalui penelitian lapangan sedangkan data sekunder dikumpulkan dengan melakukan *desk research*. Cara

pengumpulan data dengan melakukan teknik-teknik standar yaitu dengan menggunakan data laporan dari mesin antrian di Bank BNI Cabang Q

- Data kedatangan dicatat dari awal kedatangan sampai selesainya transaksi.

Kerangka pemikiran yang digunakan dalam pengkajian dan analisis adalah teori antrian *multy channel single phase* yang perhitungannya dilaksanakan dengan menggunakan perangkat lunak komputer Quantitative Method modul waiting lines. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan pelayanan 8 (delapan) *teller* pada tanggal sibuk (tanggal 5 dan 29 Juli) kurang optimal ditandai dengan terjadinya antrian nasabah yang cukup lama.

Saran yang diberikan dalam rangka meningkatkan pelayanan ialah dengan melakukan penambahan maksimal 2 (dua) orang menjadi 10 (sepuluh) *teller* pada setiap jam 08.00 – 11.00 Wib, namun tetap dapat menggunakan 8 (delapan) *teller* untuk jam 11.00 – 14.00 Wib, dan mengurangi jumlah *teller* menjadi 5 (lima) untuk jam 14.00 – 16.00 Wib sehingga biaya akibat penambahan *teller* tidak terlalu besar.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL i
LEMBAR PENGESAHAN ii
LEMBAR KEASLIANiii
LEMBAR PERSETUJUAN TESIS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian	6
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Ruang Lingkup Permasalahan	9
1.6 Kerangka Pemikiran	10
1.7 Metodologi dan Teknik Penelitian	
1.7.1 Metode Survei dan Riset	11
1.7.2 Cara Pengumpulan Data	13
1.7.3 Analisis	14
1.8 Sistematika Penulisan	15
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Manajemen Organisasi	17
2.2 Defenisi Pelayanan	18
2.3 Faktor-faktor Pelayanan yang perlu dipertimbangkan Dalam Perusahaan Jasa	23
2.4 Teori Antrian	27
2.4.1. Karakteristik Sistim Antrian	29
2.4.2. Elemen dalam Teori Antrian	32

2.4.3.	Struktur Antrian	37
2.4.4.	Aplikasi Teori Antrian	45
2.4.5.	Mengukur Prestasi Sistem Antrian	48

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1	Sejarah singkat perkembangan PT.BNI (Persero) Tbk	
3.1.1.	Masa Persiapan	52
3.1.2.	Berdirinya Bank Negara Indonesia	53
3.2	Struktur Organisasi	56
3.3	Bidang Usaha PT. BNI (Persero) Tbk.	59

BAB IV ANALISIS SISTEM ANTRIAN NASABAH

DI BANK BNI CABANG Q

4.1	Pelaksanaan Observasi	
4.1.1	Struktur Antrian Nasabah di Bank BNI Cabang Q	63
4.1.2	Penyajian Data Antrian Nasabah di Bank BNI Cabang Q	65
4.2	Analisa Hasil Observasi	
4.2.1	Evaluasi Sistem Antrian Nasabah pada Bank BNI Cabang Q	71
4.2.2	Perbandingan Sistem Antrian dengan Jumlah Teller	91

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	95
5.2	Saran	96

DAFTAR PUSTAKA	99
-----------------------	----

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

		<i>Halaman</i>
Tabel 1.1	Tabel Faktor Penyebab Nasabah Meninggalkan Bank.....	4
Tabel 4.1	Tabel Jumlah Nasabah Dalam Antrian.....	67
Tabel 4.2	Tabel Kuisisioner Waktu Tunggu pada Tanggal Sibuk	69
Tabel 4.3	Tabel Kuisisioner Waktu Tunggu pada Tanggal Tidak Sibuk	70
Tabel 4.4	Tabel Waktu Layanan Pukul 08.00–11.00 Wib	73
Tabel 4.5	Tabel Waktu Layanan Pukul 11.00–14.00 Wib	76
Tabel 4.6	Tabel Waktu Layanan Pukul 14.00–16.00 Wib	80
Tabel 4.7	Tabel Rata-rata Keseluruhan Pelayanan Pukul 08.00 – 11.00 Wib	85
Tabel 4.8	Tabel Rata-rata Keseluruhan Pelayanan Pukul 11.00 – 14.00 Wib	87
Tabel 4.9	Tabel Rata-rata Keseluruhan Pelayanan Pukul 14.00 – 16.00 Wib	89
Tabel 4.10	Tabel Jumlah Petugas Pukul 08.00–16.00 Wib	93
Tabel 5.1	Tabel Jumlah Minimal Layanan yang harus disediakan BNI	96

DAFTAR GAMBAR

	<i>Halaman</i>
Gambar 2.1 Struktur Sistem Antrian Sederhana.....	32
Gambar 2.2 Konfigurasi Single Channel – Single Phase System	38
Gambar 2.3 Konfigurasi Single Channel – Multi Phase System	38
Gambar 2.4 Konfigurasi Multi Channel – Single Phase System	39
Gambar 2.5 Konfigurasi Multi Channel – Multi Phase System	39

