

**PENENTUAN JUMLAH TELLER YANG MAKSIMAL
BERDASARKAN METODE ANTRIAN PADA PT BNI
(PERSERO) TBK. KCU BOGOR**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS - TUGAS DAN MEMENUHI
SALAH SATU SYARAT GUNA MEMPEROLEH GELAR SARJANA
EKONOMI**

OLEH :

EVA APRIANI

NPM : S1.2013.007



**PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI BINANIAGA
BOGOR
2017**

PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI BINANIAGA

PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL : PENENTUAN JUMLAH TELLER YANG MAKSIMAL
BERDASARKAN METODE ANTRIAN PADA
PT BNI (PERSERO) TBK KCU BOGOR

OLEH : EVA APRIANI
NPM : S1.2013.007

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

YULI ANWAR, SE, .M.Ak

DEDY MULYADI, S.Si

Bogor, Januari 2017

KETUA

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI BINANIAGA

YULI ANWAR, SE, . M.Ak.

ABSTRAK

Eva Apriani. S1.2013.007 **Penentuan Jumlah Teller Yang Maksimal Berdasarkan Metode Antrian Pada PT BNI (Persero) Tbk. KCU Bogor.**

Antrian merupakan kegiatan menunggu giliran untuk dilayani. Kegiatan antri timbul karena jumlah fasilitas pelayanan jasa lebih sedikit dibandingkan dengan jumlah orang yang memerlukan pelayanan yang bersangkutan. Dalam suatu antrian, fenomena menunggu merupakan akibat dari kedatangan konsumen dan waktu pelayanan yang tidak seimbang. Penggunaan model antrian dapat membantu pihak manajemen dalam menentukan jumlah kasir yang maksimal pada sistem pembayaran di PT BNI (Persero) Tbk. KCU Bogor.

Dalam penelitian ini digunakan analisis sistem jalur berganda (M/M/S/I/I). Dimana M (antrian) kedatangan mengikuti suatu distribusi probabilitas Poisson. M kedua menunjukkan bahwa tingkat pelayanan mengikuti suatu probabilitas Poisson. S (fasilitas pelayanan) menunjukkan jumlah pelayanan (channel) dalam sistem tidak terbatas. I pertama berarti sumber populasinya tidak terbatas dan I kedua berarti kepanjangan antrian tidak terbatas.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kinerja teller dalam melayani nasabah sudah cukup maksimal dimana teller sudah melakukan pelayanan sesuai dengan standar perusahaan dan jumlah teller yang beroperasi sudah maksimal pada setiap jamnya sehingga tidak perlu dilakukan penambahan teller.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“PENENTUAN JUMLAH TELLER YANG MAKSIMAL BERDASARKAN METODE ANTRIAN PADA PT BNI (PERSERO) TBK. KCU BOGOR”**.

Dengan penuh kesadaran, penulis yakin bahwa tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak maka skripsi ini tidak dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Yuli Anwar,. SE, M.Ak. selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Dedy Mulyadi, S.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis.
2. Pihak PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. KCU Bogor yang telah memberikan penulis kesempatan untuk memperoleh data.
3. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan, semangat serta doanya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Suami tercinta Aqodama Lubis yang telah membantu dan memberikan dukungan serta semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Para Dosen Pengajar STIE Binaniaga Bogor
6. Para staff dan karyawan STIE Binaniaga Bogor

7. Rekan-Rekan mahasiswa STIE Binaniaga yang telah membantu dan mendorong kami dalam penyelesaian skripsi.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini, semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas segala kebbaikannya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini belum sempurna, untuk itu penulis mohon saran dan kritiknya guna perbaikan penulis di masa mendatang. Besar harapan penulis semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembacanya.

Bogor, Januari 2017

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Sistematika Penulisan	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Manajemen Produksi dan Operasi	12
B. Pelayanan	15
C. Teori Antrian	17
D. Elemen-Elemen Pokok Dalam Sistem Antrian	19
E. Model Struktur Antrian	22
F. Model M/M/S/I/I	26
G. Kerangka Pemikiran	28

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	
	A. Waktu dan Lokasi Penelitian	31
	B. Variabel Penelitian	31
	C. Rancangan Penelitian	31
	D. Teknik Pengumpulan Data	32
	E. Operasionalisasi Variabel Penelitian	33
	F. Teknik Analisis Data	34
 BAB IV	 HASIL DAN PEMBAHASAN	
	A. Sejarah Perusahaan	37
	B. Struktur Organisasi	38
	C. Kinerja Sistem Antrian	40
	D. Tingkat Kedatangan Nasabah dan Tingkat Pelayanan Teller	41
	E. Analisis Waktu Antrian Menggunakan Model Jalur Berganda atau M/M/S/I/I	46
 BAB V	 KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan	54
	B. Saran	55
 DAFTAR PUSTAKA		56

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Single Channel – Single Phase	23
2. Single Channel – Multi Phase	24
3. Multi Channel – Single Phase	25
4. Multi Channel – Multi Phase.....	25
5. Model M/M/S/I/I.....	27
6. Kerangka Pemikiran	29
7. Struktur Organisasi BNI KCU Bogor	40

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Daftar Karakteristik-Karakteristik Antrian Dengan Asumsi- Asumsi Umum	22
2. Notasi-Notasi Dalam Sistem Antrian	26
3. Operasionalisasi Variabel Penelitian	33
4. Data Kedatangan Nasabah Pada Hari Senin, 21 November 2016	43
5. Data Kedatangan Nasabah Pada Hari Selasa, 22 November 2016	43
6. Data Kedatangan Nasabah Pada Hari Rabu, 23 November 2016	44
7. Data Kedatangan Nasabah Pada Hari Kamis, 24 November 2016	44
8. Data Kedatangan Nasabah Pada Hari Jumat, 25 November 2016	45
9. Rata-rata Tingkat Pelayanan (μ)	46
10. Hasil Perhitungan Data	51