

ABSTRAK

Indah Prima Prasetyowati, **Analisis Sistem Antrian Dalam Upaya Menentukan Jumlah Teller Yang Optimal Di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang UPI Bandung**, 2008, dibawah bimbingan Dra. Hj. Nani Sutarni, M.Pd. dan Rofi Rofaida, S.P., Msi.

Kebijakan pemerintah dalam perbankan seperti paket 27 Oktober 1988 dan Undang-Undang No. 7 tahun 1992 semakin menimbulkan persaingan yang ketat antar bank. Setiap bank menawarkan berbagai inovasi pelayanan untuk menarik perhatian calon nasabah. Salah satu contoh pelayanan adalah sistem antrian.

Berdasarkan survei pra penelitian, ditemukan masalah bahwa mayoritas nasabah merasa kurang puas terhadap sistem antrian PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang UPI dikarenakan lamanya waktu menunggu dalam sistem antrian.

Objek penelitian adalah sistem antrian PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang UPI Bandung. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif analitis. Teknik penarikan sampel yang digunakan *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dengan bantuan program software P.O.M for Windows.

Hasil penelitian adalah sebagai berikut :

1. Antrian terpanjang pada kelompok waktu 08.00–12.00 terjadi hari Selasa dan Kamis, dengan rata-rata jumlah nasabah menunggu dalam antrian (L_q) paling banyak yaitu 11 orang dan 12 orang serta rata-rata waktu menunggu nasabah dalam antrian (W_q) paling lama yaitu 7,5411 menit dan 11,1386 menit. Tingkat kesibukan *teller* dinyatakan dalam faktor utilisasi (ρ) yang menunjukkan nilai tertinggi terjadi pada hari Selasa dan Kamis yaitu 93,01% dan 93,66%, yang berarti kondisi antrian sangat padat. Oleh karena itu, hari Selasa dan Kamis kelompok waktu 08.00 – 12.00 dibutuhkan penambahan jumlah *teller* agar tingkat kesibukan *teller* tidak terlalu padat.
Antrian terpendek pada kelompok waktu 12.00 – 16.00 terjadi hari Selasa, Rabu dan Kamis, dengan rata-rata jumlah nasabah menunggu dalam antrian (L_q) paling sedikit yaitu sekitar 1 orang dan rata-rata waktu menunggu nasabah dalam antrian (W_q) paling singkat yaitu tidak lebih dari 2 menit. Tingkat kesibukan *teller* dinyatakan dalam faktor utilisasi (ρ) yang menunjukkan nilai terkecil terjadi pada hari Selasa, Rabu dan Kamis yaitu 51,67%, 70,88% dan 66,88%. Oleh karena itu, hari Selasa, Rabu, dan Kamis kelompok waktu 12.00 – 16.00, diperlukan pengurangan jumlah *teller* agar kemungkinan adanya waktu menganggur *teller* tidak terlalu banyak.
2. Jika kondisi antrian sibuk PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. memerlukan penambahan *teller* agar dapat memberikan pelayanan optimal. Sedangkan apabila kondisi antrian tidak sibuk, PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. perlu melakukan pengurangan *teller* untuk menghindari banyaknya waktu menganggur *teller* dengan memberikan pekerjaan pengganti bagi *teller* seperti membantu pekerjaan *back office* ataupun membantu menyelesaikan transaksi yang harus segera diselesaikan seperti *kliring*.



ABSTRACT

Indah Prima Prasetyowati, The Analysis of Queuing System In order to Decide The Optimum Number of Teller at PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Branch Office UPI Bandung, 2008, under the guidance of Dra. Hj. Nani Sutarni, M.Pd. and Rofi Rofaida, S.P., Msi.

Government regulation in banking such as paket 27 Oktober 1988 and Undang-Undang No. 7, 1992 cause higher competition more among the bank. Each bank offers many kinds of innovation service to interesting their customer. One example for inovation service is queuing system.

Based on pra-research survey most of the customer unsatisfied with queuing system at PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Branch Office UPI Bandung because they must spent too many time in the queuing system.

Object of this research is queuing system at PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Branch Office UPI Bandung. Methodology to be used is descriptive analysis method. Sample research technique to be used is purposive sampling. Data analysis technique to be used is desciptive analysis and use P.O.M for Windows program.

Result of this research show :

- 1. The longest queuing at 08.00–12.00 group time, happened at Tuesday and Thursday, with average customer in queue (L_q) too many better than the other day there is 11 people and 12 people. And average time in queue (W_q) too much better than the other day there is 7,5411 minutes and 11,1386 minutes. Average server utilization (ρ) with the highest result there is 93,01% and 93,66% which happened at Tuesday and Thursday. Therefore, at Teusday ang Thursday 08.00 – 12.00 group time needs additional teller so that the average server utilization not too dense.
The shortest queuing at 12.00 – 16.00 group time, happened at Teusday, Wednesday and Thursday with average customer in queue (L_q) too little better than the other day there is about one person and average time in queue (W_q) too few better than the other day there is not more than two minutes. Therefore, at Teusday, Wednesday and Thursday 12.00 – 16.00 goup time, needs decrease amount of teller to decrease the idle time.*
- 2. If the queue busy, PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Branch Office UPI Bandung needs to add amount of teller in order to be able give the best service for customer. And if the queue is not busy, PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Branch Office UPI Bandung needs to decrease amount of teller to decrease the idle time with giving another job or substitution for teller like helping in the back office or help to finish transaction which is urgent to finish it in the same day like kliring.*



KATA PENGANTAR

Salam Sejahtera,

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan yang telah melimpahkan kasih karunia-Nya, kekuatan, kesehatan, dan kesabaran, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“Analisis Sistem Antrian Dalam Upaya Menentukan Jumlah Teller Yang Optimal Di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang UPI Bandung”**.

Adapun maksud penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mengikuti Ujian Sidang Program Studi Manajemen Jurusan Pendidikan Ekonomi FPIPS Universitas Pendidikan Indonesia

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini belum dapat dikatakan sempurna dikarenakan keterbatasan pengetahuan, pengalaman maupun kemampuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis terbuka dalam menerima kritikan maupun saran yang bersifat membangun agar lebih dapat menyempurnakan skripsi ini, sehingga dapat lebih bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi semua pihak.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari adanya batuan dari berbagai pihak, untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. H. Sunaryo Kartadinata, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia.
2. Bapak Prof. Dr. H. Suwarma Al Muchtar, SH., M.Pd. selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Pendidikan Indonesia.



3. Bapak Prof. Dr. H. Suryana, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Indonesia.
4. Ibu Dra. Nani Sutarni, M.Pd selaku Dosen Pembimbing I atas segala ilmu dan kesabaran yang diberikan dalam memberikan bimbingan serta pengarahan kepada penulis.
5. Ibu Rofi Rofaida, S.P., Msi. selaku Dosen Pembimbing II yang dengan penuh kesabaran membantu, membimbing dan memberi ilmu yang bermanfaat bagi penulis. Maaf Bu banyak merepotkan Ibu!
6. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Jurusan Pendidikan Ekonomi FPIPS UPI yang telah memberikan pengajaran-pengajaran yang sangat berharga kepada penulis.
7. Staf Administrasi Program Studi Manajemen Jurusan Pendidikan Ekonomi FPIPS UPI.
8. Seluruh staff dan karyawan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang UPI Bandung, terima kasih atas segala bantuannya.
9. Keluargaku tercinta, **Mama Swinny Rahmawati Yohosua** dan **Papa Edy Prasetijono**, terimakasih atas segala dukungan, semangat, doa, perhatian, kasih sayang, kesabaran, dan pengorbanan yang tidak ternilai harganya dan tak dapat tergantikan oleh apapun juga. Adik-adikku tersayang, **Teguh Ronny Prima Febriyanto** dan **Christria Putri Prasetiowati**, yang selalu menghibur sekaligus menjadi *partner* berkelahi setiap hari. Terimakasih atas segala pengertian dan pengorbanan yang sangat berharga. *I Love You all forever till the end of my life.*

10. Keluarga besar Yohosua yang telah memberikan perhatian dan dorongan moril yang tidak ternilai harganya.
11. Boy Sando Pardosi "*The Incredible Man*" yang tidak pernah berhenti memberikan semangat, dorongan, selalu mengingatkan penulis, memberikan perhatian, memberikan kesabaran pada penulis. *Thanks for everything and your praying for me*
12. Sahabat-sahabatku yang selalu ada dalam suka dan duka, Jhunesa Br. Manik, Francisca Rehmenda, Helga O.J.L. Toruan, Heryanti, Juliarta, Irsal H. Napitupulu, makasih banyak buat dukungan, semangat dan doanya.
13. Teman-teman seperjuangan yang memberikan kesan yang tidak akan terlupakan, Rendy (thanks buat masukannya!) ,Asep (thanks buat semua bantuannya!), Irmanita, Lela dan Wiwin (Akhirnya...kita masuk UPI bareng dan keluar juga bareng, *I always remember it!*), Rofi, Siska, Nadia, Pman '03, Jefri '03 (thanks for naruto's spirit! Kamu ga pernah sendiri!), Zai '03 (makasih buat penghiburan yang selalu ada! You always be my brother forever!) , Mpuy '03 (makasih buat candaannya), Wisnu '03, Aan '03, Joko '03, Buyung '03, Ina '02, Aditya '02, Andri '02, Pian '02,. Thanks ya buat kebersamaannya, kenangannya, semangatnya, doanya dan dukungannya!
Tetap semangat!
14. Teman-teman GSM dan Calon GSM GKI Anugerah makasih banyak ya buat dukungan n doa.
15. Teman-teman KKN Wantilan Kecamatan Cipeundeuy Subang, Mey Moy dan Rina "Shinoda" (kita ketemu lagi di gymnasium ya!Hehehe), Antie, Siti

“Umi”, Darul, Dema, Bang Alfred, Andi, Ika makasih banyak ya buat dukungan dan doanya. Makasih juga mau jadi tempat curhatnya Ndah slama ini. *Friendship is never end*

16. Teman-teman yang selalu siap bantu penulis, Chocol '03 (thanks buat tumpangan ke UNPARnya hehehe), Decky (thanks ya buat fotocopy-an materi, lumayan buat tambahan), Dul, Niken, Riza, Dini, Dewi, Prima, Budi, Harun, Eka, Diana, Mukti, Woro dan seluruh angkatan 2002, 2003, 2004 serta 2005 yang lainnya.
17. Rekan-rekan guru PQEC Institute Bandung, makasih ya buat semangat dan doanya!
18. Semua pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, serta doanya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan para pembaca pada umumnya. Semoga Tuhan YME senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua.

Bandung, Agustus 2008

Penulis

