

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah	15
1.2.1 Identifikasi Masalah	15
1.2.2 Rumusan Masalah	18
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	18
1.3.1 Tujuan Penelitian	18
1.3.2 Kegunaan Penelitian	18
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	20
2.1 Kajian Pustaka	20
2.1.1 Manajemen Operasi.....	20
2.1.1.1 Definisi Manajemen Operasi	20
2.1.1.2 Sifat-Sifat Manajemen Operasi	21
2.1.1.3 Model Strategi Operasi.....	24

2.1.1.4 Keterkaitan Tujuan Perusahaan dan Operasi	25
2.1.2 Riset Operasional	27
2.1.3 Jasa	28
2.1.4 Antrian	33
2.1.4.1 Teori Antrian	33
2.1.4.2 Elemen-Elemen Antrian	39
2.1.4.3 Sistem Antrian.....	41
2.1.4.4 Asumsi Dalam Model Antrian <i>Single Channel</i>	43
2.1.4.5 Asumsi Dalam Model Antrian <i>Multiple Channel</i>	44
2.1.4.6 Disiplin Pelayanan.....	44
2.1.4.7 Model Keputusan	45
2.1.4.8 Perilaku Populasi.....	49
2.1.5 Persamaan Sistematis Dalam Antrian	49
2.1.5.1 Model Antrian Satu Saluran Satu Tahap (<i>Single Channel – Single Phase</i>)	49
2.1.5.2 Model Antrian Banyak Saluran Satu Tahap (<i>Multiple Channel – Single Phase</i>)	51
2.2 Kerangka Pemikiran	53
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	59
3.1 Objek Penelitian.....	59
3.2 Metode dan Desain Penelitian	59
3.2.1 Metode Penelitian	59
3.2.2 Desain Penelitian	61

3.3	Operasionalisasi Variabel	62
3.4	Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data dan Teknik Penarikan Sampel	63
3.4.1	Sumber Data	63
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data	63
3.4.3	Teknik Penarikan Sampel.....	65
3.5	Rancangan Analisis Data dan Teknik Analisis Data	66
3.5.1	Rancangan Analisis Data	66
3.5.2	Teknik Analisis Data	66
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		70
4.1	Gambaran Umum PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.	70
4.1.1	Profil Perusahaan	70
4.1.2	Struktur Organisasi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang UPI Bandung	72
4.2	Model Sistem Antrian PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang UPI Bandung Saat Ini	77
4.3	Pengumpulan Data	78
4.3.1	Data Tingkat Kedatangan Nasabah	78
4.3.2	Data Tingkat Pelayanan Teller	80
4.3.3	Analisis Kinerja Sistem Antrian PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang UPI Bandung Saat Ini	82
4.4	Analisis Kinerja Sistem Antrian Alternatif Berdasarkan Model Tingkat Aspirasi	85

4.4.1 Menentukan Tingkat Aspirasi	85
4.4.2 Analisis Sistem Antrian Alternatif Berdasarkan Model Tingkat Aspirasi	86
4.5 Perbandingan Antara Kinerja Sistem Antrian Saat Ini Dengan Kinerja Sistem Antrian Alternatif Berdasarkan Model Tingkat Aspirasi	91
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	97
5.1 Kesimpulan	97
5.2 Saran	100

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul	Hal
1.1	Peringkat Bank Di Indonesia Berdasarkan Assetnya	4
1.2	Rcspon Rcsponden Terhadap Antrian PT. Bank Ncgara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang UPI Bandung	13
1.3	Situasi Antrian PT. Bank Negar Indonesia (Pesero) Tbk. Kantor Cabang UPI Bandung	14
2.1	Klasifikasi <i>City Card Banking Center</i> (CCBC)	37
3.1	Operasionalisasi Variabel.....	62
4.1	Data Tingkat Kedatangan Nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang UPI Bandung	79
4.2	Rata-Rata Tingkat Kedatangan Nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang UPI Bandung.....	80
4.3	Data Tingkat Pelayanan Teller PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang UPI Bandung	81
4.4	Rata-Rata Waktu Pelayanan Dan Tingkat Pelayanan Teller PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang UPI Bandung.....	82
4.5	Kinerja Sistem Antrian Saat Ini PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang UPI Bandung	83
4.6	Kinerja Sistem Antrian Alternatif Hari Selasa PT. Bank Negara Indonesia (Pesero) Tbk. Kantor Cabang UPI Bandung	87

4.7	Kinerja Sistem Antrian Alternatif Hari Rabu PT. Bank Negara Indonesia (Pesero) Tbk. Kantor Cabang UPI Bandung.....	88
4.8	Kinerja Sistem Antrian Alternatif Hari Kamis PT. Bank Negara Indonesia (Pesero) Tbk. Kantor Cabang UPI Bandung	89
4.9	Alokasi Jumlah Teller Yang Optimal Berdasarkan Tingkat Aspirasi PT. Bank Negara Indonesia (Pesero) Tbk. Kantor Cabang UPI Bandung	90
4.10	Perbandingan Kinerja Sistem Antrian Saat Ini Dengan Sistem Antrian Alternatif Berdasarkan Tingkat Aspirasi PT. Bank Negara Indonesia (Pesero) Tbk. Kantor Cabang UPI Bandung.....	91
4.11	Perbandingan Alokasi Jumlah Teller Yang Optimal Antara Jumlah Teller Saat Ini Dengan Jumlah Teller Berdasarkan Tingkat Aspirasi PT. Bank Negara Indonesia (Pesero) Tbk. Kantor Cabang UPI Bandung	95

DAFTAR GAMBAR

1.1	Sistem Antrian Model T PT. Bank Negara Indonesia (Pesero) Tbk. Kantor Cabang UPI Bandung.....	10
1.2	Sistem Antrian <i>Single Channel – Single Phase</i> PT Bank Negara Indonesia (Pesero) Tbk. Kantor Cabang UPI Bandung.....	11
1.3	Sistem Antrian <i>Multiple Channel – Single Phase</i> PT. Bank Negara Indonesia (Pesero) Tbk. Kantor Cabang UPI Bandung.....	12
2.1	Model Konseptual Sistem Operasional	22
2.2	Bagan Manajemen Operasi	24
2.3	Model Strategi Operasi	25
2.4	Bagan Penerjemahan Tujuan Perusahaan Ke Dalam Bauran Operasi	26
2.5	Sistem Antrian.....	36
2.6	Sistem Antrian <i>Single Channel, Single Phase</i>	41
2.7	Sistem Antrian <i>Multiple Channel, Single Phase</i>	42
2.8	Sistem Antrian <i>Single Channel, Multiple Phase</i>	42
2.9	Sistem Antrian <i>Multiple Channel, Multiple Phase</i>	42
2.10	Sistem Antrian Campuran	43
2.11	Model Keputusan Dengan Pendekatan Biaya	46
2.12	Model Keputusan Dengan Model Tingkat Aspirasi.....	47
2.13	Kerangka Pemikiran Analisis Sistem Antrian Dalam Upaya Menentukan Jumlah <i>Teller</i> Yang Optimal di PT. Bank Negara Indonesia (Pesero) Tbk. Kantor Cabang UPI Bandung.....	58

4.1	Struktur Organisasi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang UPI Bandung.....	73
4.2	Konfigurasi Sistem Antrian PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang UPI Bandung.....	78

