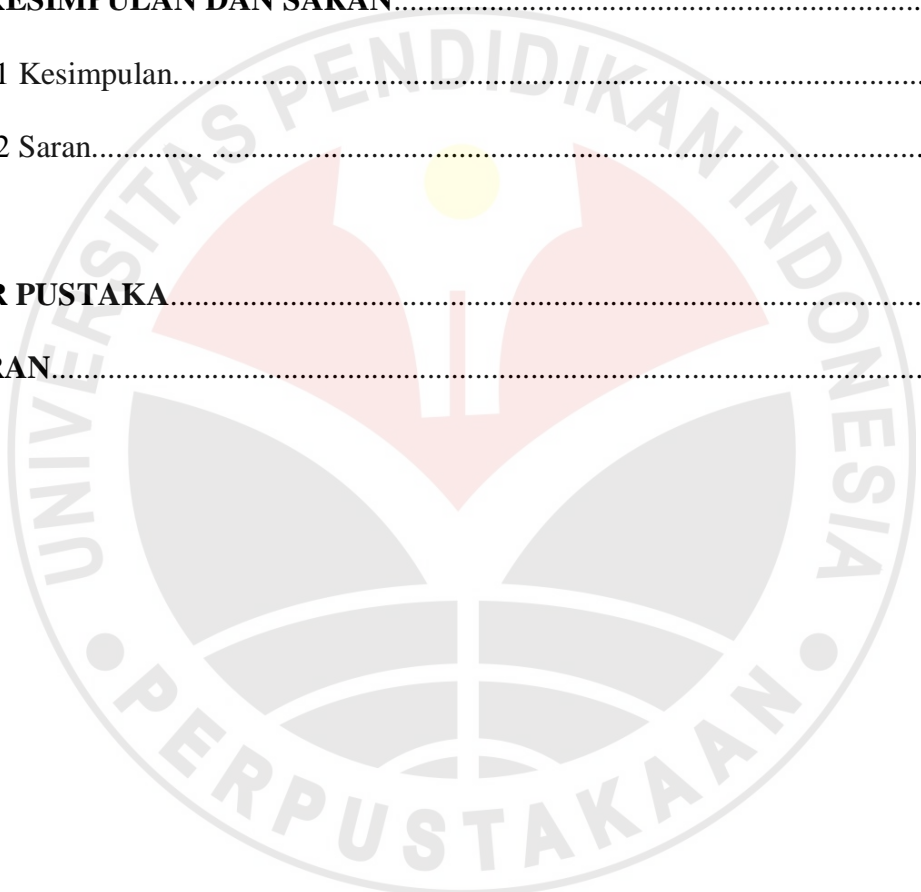


DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi, dan Rumusan Masalah	13
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	13
1.2.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Kegunaan Penelitian	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	16
2.1 Kajian Pustaka	16
2.1.1 Pengertian-pengertian dasar	16
2.1.1.1 Pengertian manajemen	16
2.1.1.2 Pengertian manajemen operasi.....	17
2.1.1.3 Strategi manajemen operasi.....	22
2.1.2 Bank dan Perbankan	24
2.1.3 Model Antrian	25

2.1.3.1 Teori Antrian	26
2.1.3.2 Proses sistem antrian	27
2.1.3.3 Disiplin Antrian.....	33
2.1.3.4 Struktur Antrian.....	34
2.2 Kerangka Pemikiran.....	39
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1 Objek Penelitian.....	41
3.2 Metode Penelitian dan Desain Penelitian.....	41
3.2.1 Metode Penelitian.....	41
3.2.2 Desain Penelitian.....	43
3.3 Operasionalisasi Variabel.....	43
3.4 Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, dan Teknik Penarikan Sampel.....	44
3.4.1 Sumber Data.....	44
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.4.3 Teknik Penarikan Sampel.....	46
3.5 Rancangan Analisis Data dan Teknik Analisis data.....	47
3.5.1 Rancangan Analisis Data.....	47
3.5.2 Teknik Analisis Data.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1 Hasil Penelitian.....	51
4.1.1 Profil perusahaan PT. Bank Central Asia (BCA).....	51
4.1.2 Visi dan Misi perusahaan	53

4.1.3 Produk dan Layanan perusahaan.....	54
4.1.4 Struktur Organisasi Bank Central Asia (BCA) Kcp Cimahi.....	56
4.2 Analisis Model Antrian saat ini di BCA kcp.Cimahi.....	58
4.2.1 Model antrian saat ini.....	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	66
5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	68
LAMPIRAN.....	69



DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 Perkembangan Aset Bank.....	3
TABEL 1.2 Respon Nasabah Terhadap Antrian Bank Central Asia (BCA) KCP Cimahi.....	10
TABEL 1.3 Respon Nasabah Terhadap Kinerja Model Antrian Bank Central Asia (BCA) KCP Cimahi.....	11
TABEL 1.4 Respon Nasabah Terhadap pelayanan (<i>Teller</i>) Bank Central Asia (BCA) KCP Cimahi.....	12
TABEL 2.1 Situasi Antrian yang Umum	18
TABEL 3.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	43
TABEL 4.1 Produk dan Layanan BCA.....	55
TABEL 4.2 Kinerja Model Antrian Bank Central Asia (BCA) Kcp saat ini.....	60

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1 Sistem Antrian.....	7
GAMBAR 1.2 Model Antrian yang diterapkan BCA	8
GAMBAR 1.3 Model Antrian yang diterapkan BCA saat ini.....	9
GAMBAR 2.1 Skema Proses Transformasi.....	19
GAMBAR 2.2 Perancangan Operasional.....	21
GAMBAR 2.3 Model Strategi Operasi.....	23
GAMBAR 2.4 Proses Dasar Sistem Antrian.....	28
GAMBAR 2.5 Single Channel – Single Phase.....	34
GAMBAR 2.6 Single Channel – Multi Phase.....	34
GAMBAR 2.7 Multi Channel – Single Phase.....	35
GAMBAR 2.8 Multi Channel – Multi Phase.....	35
GAMBAR 2.9 Kerangka Pemikiran.....	40
GAMBAR 3.1 Rancangan Analisis Data.....	48
GAMBAR 4.1 Struktur Organisasi BCA Kcp. Cimahi.....	57
GAMBAR 4.2 Model Antrian dengan notasi (M/M/c) : (FCFS/ ∞ / ∞).....	59