

**EVALUASI KINERJA SISTEM ANTRIAN DAN MAKSIMALISASI
KAPASITAS UNTUK MENINGKATKAN EFISIENSI PELAYANAN
PADA PT. BANK MEGA CABANG PURI INDAH**

SKRIPSI

Nama : Hanny Rostanti

N I M : 43109010104



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2013

**EVALUASI KINERJA SISTEM ANTRIAN DAN MAKSIMALISASI
KAPASITAS UNTUK MENINGKATKAN EFISIENSI PELAYANAN
PADA PT. BANK MEGA CABANG PURI INDAH**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
SARJANA EKONOMI
Program Studi Manajemen – Strata 1**

Nama : Hanny Rostanti

N I M : 43109010104



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2013

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hanny Rostanti

NIM : 43109010104

Program Studi : Manajemen S1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 18 Juli 2013



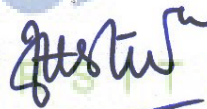
(Hanny Rostanti)

43109010104

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Hanny Rostanti
NIM : 43109010104
Judul Skripsi : "Evaluasi Kinerja Sistem Antrian Dan Maksimalisasi Kapasitas Untuk Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Pada PT. Bank Mega Cabang Puri Indah"
Tanggal Lulus Ujian : 1 Agustus 2013

Disahkan Oleh :
Pembimbing Skripsi

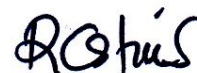

UNIVERSITAS
MERCU BIANA
(Hesti Maheswari, SE, M.Si)

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen



(Dr. Wiwik Utami, Ak., CA)



(Dr. Rina Astini, SE, MM)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

Evaluasi kinerja Sistem Antrian Dan Maksimalisasi Kapasitas Untuk Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Pada PT. Bank Mega Cabang Puri Indah

Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

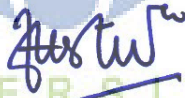
Hanny Rostanti

43109010104

Telah Dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 1 Agustus 2013

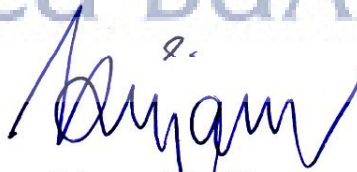
Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi



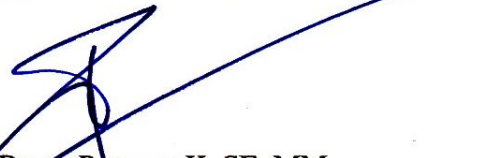
Hesti Maheswari, SE, M.Si

Anggota Dewan Penguji I



Priyono, SE, ME

Anggota Dewan Penguji II



Ariel Bowo Prayoga K, SE, MM

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Kinerja Sistem Antrian Dan Maksimalisasi Kapasitas Untuk Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Pada PT. Bank Mega Cabang Puri Indah”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.

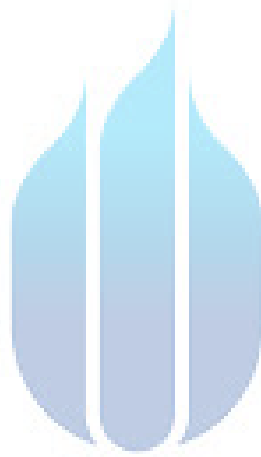
Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala ketulusan hati dan hormat penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Arisetyanto Nugroho, MM. selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Wiwik Utami, Ak, M.S. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Rina Astini, SE, MM. selaku Ketua Jurusan Manajemen S1 Fakultas Ekonomi Mercu Buana.
4. Ibu Hesti Maheswari, SE, M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dalam memberikan saran, pengarahan, bimbingan, dan motivasi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
5. Bapak Priyono, SE, ME dan Bapak Arief Bowo Prayoga, SE, MM sebagai dewan penguji saya yang telah memberikan saran terhadap skripsi saya.

6. Kedua orang tua tercinta (M. Eddy Tjakrahardja & Ennah S.), atas dukungan moril, materiil, semangat dan doa yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat bersemangat dan termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Kedua kakakku tersayang M. Hendy Adhidarma dan M. Andy Permana juga Tete Feby Handayani dan Tete Tini S atas banyak bantuannya yang diberikan kepada penulis dan juga dukungan semangat, Doa kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabatku, Dian Wahyu Ningsih dan Rini Astuti terima kasih atas motivasi dan bantuan kalian dalam menyelesaikan skripsi penulis ini. Terima kasih atas kebersamaan suka dan duka dalam 4 tahun ini yang tidak terlupakan. Terima kasih juga kepada Tika, Jihan, Kadek, Prio, Imam atas bantuannya dan dukungan semangatnya kepada penulis.
9. Teman-teman bimbingan seperjuangan, Jihan, Vivi, Oky, Kimul, Cipuy, Kautsar, Darwin, Ade terima kasih atas bantuannya, semangatnya, suka dan duka dalam menyelesaikan skripsi bersama.
10. Sahabatku, Echi, Emilly, Anggi, Nidya, Laras, dan Skeleton atas dukungan semangat dan motivasi kepada penulis.
11. Seluruh teman-teman Manajemen S1 angkatan 2009 lainnya yang tak bisa penulis sebutkan satu persatu, terima kasih semangat dan bantuannya.

12. Untuk semua pihak yang belum disebutkan yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Penulis sadar bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari para pembaca. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah ilmu pengetahuan bagi kita semua.



Jakarta 21 Juli 2013

Penulis

(Hanny Rostanti)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LatarBelakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Pembatasan Masalah.....	7
1.5 Manfaat Penelitian	7

BAB II	LANDASAN TEORI.....	9
	2.1 Pengertian Manajemen Dan Manajemen Operasional.....	9
	2.1.1 Pengertian Manajemen	9
	2.1.2 Pengertian Manajemen Operasional.....	10
	2.1.3 Komponen-Komponen Utama Dalam Manajemen Operasional	11
	2.2 Pengertian Jasa	12
	2.2.1 Perbedaan Produk Dan Jasa	12
	2.2.2 Karakteristik Jasa.....	13
	2.3 Pengertian Bank	15
	2.4 Teori Antrian	16
	2.5 Karakteristik Sistem Antrian	17
	2.5.1 Elemen-Elemen Pokok Dalam Antrian	17
	2.6 Model Biaya	24
	2.7 Kinerja Sistem Antrian	26
BAB III	METODE PENELITIAN.....	28
	3.1 Objek Penelitian.....	28
	3.2 Desain Penelitian.....	32
	3.3 Kerangka Pemikiran.....	33
	3.4 Definisi Operasional Variabel.....	33
	3.5 Variabel Dan Skala Pengukuran	37
	3.6 Metode Pengumpulan Data	38
	3.7 Metode Analisis Data.....	39

BAB IV	ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
	4.1 Model Sistem Antrian Bank Mega Cabang Puri Indah	44
	4.2 Pola Kedatangan Nasabah	46
	4.2.1 Uji Distribusi Kedatangan.....	48
	4.3 Pola Pelayanan Nasabah	49
	4.3.1 Uji Distribusi Pelayanan.....	52
	4.3.2 Waktu Efektif Server	53
	4.3.3 Data Kecepatan Pelayanan	55
	4.4 Kapasitas Sistem Antrian Yang Terpakai Pada Bank Mega Cabang Puri Indah.....	56
	4.5 Jumlah Rata-Rata Nasabah Yang Menunggu Dalam Antrian (L_q).....	58
	4.6 Jumlah Rata-Rata Nasabah Yang Menunggu Dalam Sistem (L_s).....	59
	4.7 Waktu Menunggu Rata-Rata Dalam Antrian (W_q)	60
	4.8 Waktu Menunggu Rata-Rata Dalam Sistem (W_s).....	61
	4.9 Teller Optimal Harapan Nasabah.....	62
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	68
	5.1 Kesimpulan.....	68
	5.2 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA.....		72

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rata-Rata Kedatangan Nasabah Bank Mega Cabang Puri Indah.....	3
Tabel 2.1 Perbedaan Produk Dan Jasa.....	12
Tabel 4.1 Pola Kedatangan Nasabah.....	47
Tabel 4.2 <i>One Sample Kolmogorov Smirnov Test</i>	48
Tabel 4.3 Pola Pelayanan Pada Masing-Masing Teller	50
Tabel 4.4 Probability Plot Untuk Pola Pelayanan	52
Tabel 4.5 Waktu Efektif Server.....	54
Tabel 4.6 Rata-Rata Lama Pelayanan	55
Tabel 4.7 Kapasitas Sistem Antrian Yang Terpakai Pada Bank Mega Cabang Puri Indah.....	55
Tabel 4.8 Jumlah Rata-Rata Nasabah Dalam Antrian (L_q).....	58
Tabel 4.9 Jumlah Rata-Rata Nasabah Dalam Sistem (L_s).....	59
Tabel 4.10 Waktu Menunggu Rata-Rata Dalam Antrian (W_q).....	60

Tabel 4.11 Waktu Menunggu Rata-Rata Dalam Sistem (Ws).....	61
Tabel 4.12 Perhitungan Rata-Rata Hari Senin – Jumat	62
Tabel 4.13 Hasil Kuisisioner	64
Tabel 4.14 Perhitungan Utilitas Dan Probabilitas Optimal Dengan Menggunakan 3 Teller Pada Hari Senin – Jumat.....	65
Tabel 4.15 Perhitungan Teller Optimal Harapan Nasabah	66



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Antrian Pelayanan Bank Mega Cabang Puri Indah.....	4
Gambar 2.1 Fungsi Manajemen	10
Gambar 2.2 <i>Single Channel - Single Phase</i>	20
Gambar 2.3 <i>Single Channel - Multi Phase</i>	21
Gambar 2.4 <i>Multi Channel - Single Phase</i>	22
Gambar 2.5 <i>Multi Channel - Multi Phase</i>	22
Gambar 2.6 <i>Trade-Off</i> Tingkat Pelayanan Optimum.....	26
Gambar 3.1 Layout Bank Mega Cabang Puri Indah.....	28
Gambar 3.2 Kerangka Pemikiran.....	33
Gambar 3.3 Variabel dan Skala Pengukuran.....	37
Gambar 4.1 Pola Kedatangan Nasabah.....	46
Gambar 4.2 Pola Pelayanan Nasabah.....	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I : Utilitas Kegunaan (ρ) Dan Probabilitas (P_0)

Lampiran II : Jumlah Rata-Rata Nasabah Dalam Antrian (L_q)

Lampiran III : Jumlah Rata-Rata Nasabah Dalam Sistem (L_s)

Lampiran IV : Waktu Tunggu Nasabah Dalam Antrian (W_q)

Lampiran V : Waktu Tunggu Nasabah Dalam Sistem (W_s)

Lampiran VI : Perhitungan Excel Untuk 2 Teller

Lampiran VII : Perhitungan Excel Untuk 3 Teller

Lampiran VIII : Kuisisioner

Lampiran IX : Tabel P_0