

**ANALISIS KINERJA SISTEM ANTRIAN DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN NASABAH BANK CENTRAL ASIA
CABANG MALL TAMAN ANGGREK**

SKRIPSI

Nama : Rendy Wahyu Widyantoro

NIM : 43108010044



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2012

**ANALISIS KINERJA SISTEM ANTRIAN DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN NASABAH BANK CENTRAL ASIA
CABANG MALL TAMAN ANGGREK**

SKRIPSI

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

Nama : Rendy Wahyu Widyantoro

NIM : 43108010044



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2012

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rendy Wahyu Widyantoro

NIM : 43108010044

Pogram studi : Manajemen Strata 1

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.

Jakarta, 22 Februari 2012



(Rendy Wahyu Widyantoro)
43108010044

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rendy Wahyu Widyantoro
NIM : 43108010044
Judul Skripsi : “Analisis Kinerja Sistem Antrian Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Bank Central Asia Cabang Mall Taman Anggrek”
Tanggal Lulus Ujian : 20 Maret 2012

Disahkan Oleh :

Pembimbing Skripsi



(Hesti Maheswari, SE, M.Si)

Tanggal : 20 Maret 2012

Dekan



(Dr. Wiwik Utami, AK, M.S)
Tanggal : 20 Maret 2012

Ketua Program Studi Manajemen SI



(H. Arief Bowo Prayoga K, SE,MM)
Tanggal : 20 Maret 2012

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

Analisis Kinerja Sistem Antrian Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Bank Central

Asia Cabang Mall Taman Anggrek

Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

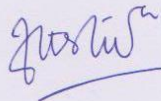
Rendy Wahyu Widyantoro

43108010044

Telah dipertahankan di Dewan Penguji Pada tanggal

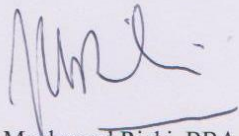
Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi



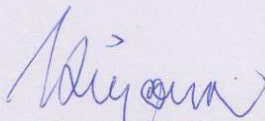
Hesti Maheswari, SE, M.Si

Anggota Dewan Penguji I



Mochamad Rizki, BBA, MBA

Anggota Dewan Penguji II



Priyono, SE, MSM

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ” **Analisis Kinerja Sistem Antrian Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Bank Central Asia Cabang Mall Taman Anggrek**”. 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 Ir. Arisetyanto Nugroho, MM. Selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Wiwik Utami, A.k, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Mercu Buana.
3. Bapak H. Arief Bowo Prayoga K, SE, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen S1 Fakultas Ekonomi Mercu Buana.
4. Ibu Hesti Maheswari, SE, MS.i. Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan saran, bimbingan, maupun motivasi kepada penulis sehingga penelitian ini dapat selesai dengan baik dan tepat waktu.
5. Bapak Priyono, SE, ME dan Bapak Mochamad Rizki, BBA, MBA sebagai dewan penguji saya yang telah memberikan masukan dan komentar tentang skripsi saya.
6. Kepada kedua orang tua penulis yang telah memberikan Doa, motivasi, maupun dukungan material sehingga penulis dapat tetap bersemangat dalam menyusun skripsi ini.
7. Kedua adik-adikku, Andhika Widi Saputra dan Nabila Angelia Apriliyanti, terima kasih untuk dukungan doa dan semangatnya.
8. Sahabatku Ditha Varirahartia, Angga R Yuwardhana, Annisa Aryani dan Isnandya, Lia Fauziah dan teman-teman manajemen angkatan 2008 yang tak bisa disebutkan satu persatu namanya

terima kasih atas doa, motivasi, dan bantuan kalian. Jangan pernah menyerah untuk menjadi lebih baik lagi.

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

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah khasanah ilmu pengetahuan bagi kita semua. Amin ya Rabbal a'lamín.....

Jakarta 22 Februari 2012

Penulis

(Rendy Wahyu Widyantoro)

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	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xi
BAB I	
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Pembatasan Masalah	7
1.5 Kegunaan Penelitian	7
BAB II	
LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Manajemen dan Manajemen Operasi	8
2.1.1. Pengertian Manajemen	8
2.1.2. Pengertian Manajemen Operasi	9
2.2 Pengertian Jasa dan Karakteristik Jasa	10
2.2.1. Pengertian Jasa	10
2.2.2. Karakteristik Jasa	11
2.3 Definisi Sistem Antrian	14
2.4 Pola Kedatangan	15
2.5 Pola Pelayanan	16

	2.5.1. Desain dasar sistem antrian	17
	2.5.2. Distribusi waktu pelayanan	17
	2.5.3. Desain sistem antrian dasar	18
	2.6 Disiplin Antrian	20
	2.7 Kinerja Sistem Antrian	21
BAB III	METODE PENELITIAN	24
	3.1 Objek Penelitian	24
	3.2 Desain Penelitian	26
	3.3 Kerangka Berfikir	27
	3.4 Definisi Operasional Variabel	28
	3.5 Variabel dan Skala Pengukuran	31
	3.6 Metode Pengumpulan Data	34
	3.7 Metode Analisis Data	36
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	41
	4.1 Model Sistem Antrian Bank Central Asia Cabang Mall Taman Anggrek	41
	4.2 Pola Kedatangan Nasabah	42
	4.3 Pola Pelayanan Nasabah	46
	4.3.1. Pola pelayanan pada masing-masing teller	46
	4.3.2. Waktu efektif server	51
	4.3.3. Rata-rata pola kedatangan dan pola pelayanan	55
	4.4 Tingkat Kegunaan / Utilitas Fasilitas	58
	4.5 Jumlah Nasabah Dalam Sistem Keseluruhan (Ls)	62
	4.6 Jumlah Nasabah Dalam Antrian (Lq)	65
	4.7 Waktu Tunggu Nasabah Dalam Sistem (Ws)	68
	4.8 Waktu Tunggu Nasabah Dalam Antrian (Wq)	71
	4.9 Teller Optimal Harapan Nasabah	74
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	80
	5.1 Kesimpulan	80
	5.2 Saran	82

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Lampiran 1: Perhitungan Utilitas dan Kegunaan Fasilitas (p)

Lampiran 2: Jumlah Nasabah Dalam Sistem Keseluruhan (Ls)

Lampiran 3: Jumlah Nasabah Dalam Antrian (Lq)

Lampiran 4: Waktu Tunggu Nasabah Dalam Sistem (Ws)

Lampiran 5: Waktu Tunggu Nasabah Dalam Antrian (W_q)

Lampiran 6: Kuisisioner

Lampiran 7: Tabel Po

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Rata-rata Kedatangan Nasabah Bank Central Asia Cabang Mall Taman Anggrek Sabtu, 8 Oktober 2011	3
Tabel 4.1	Pola Kedatangan Nasabah Hari Senin Sampai Dengan Jumat	44
Tabel 4.2	Pola Kedatangan Nasabah Hari Sabtu Dan Minggu	45
Tabel 4.3	Pola Pelayanan Nasabah Hari Senin Sampai Dengan Jumat	49
Tabel 4.4	Pola Pelayanan Nasabah Hari Sabtu Dan Minggu	50
Tabel 4.5	Waktu Efektif Teller	53
Tabel 4.6	Pola Kedatangan Nasabah dan Pola Pelayanan ditiap Teller Senin – Jumat	56
Tabel 4.7	Pola Kedatangan Nasabah dan Pola Pelayanan ditiap Teller Sabtu dan Minggu	57
Tabel 4.8	Utilitas Pelayanan Teller Hari Senin Sampai Dengan Jumat	59
Tabel 4.9	Utilitas Pelayanan Teller Hari Sabtu Dan Minggu	60
Tabel 4.10	Rata-rata Utilitas Pelayanan Teller Hari Senin Sampai Dengan Jumat Selama Seminggu	61
Tabel 4.11	Rata-rata Utilitas Pelayanan Teller Hari Sabtu Dan Minggu	61
Tabel 4.12	Jumlah Nasabah Dalam Sistem (Ls) Pada Hari Senin – Jumat	63
Tabel 4.13	Jumlah Nasabah Dalam Sistem (Ls) Pada Hari Sabtu Dan Minggu .	64
Tabel 4.14	Jumlah Nasabah Dalam Antrian (Lq) Pada Hari Senin – Jumat	66
Tabel 4.15	Jumlah Nasabah Dalam Antrian (Lq) Pada Hari Sabtu Dan Minggu	67
Tabel 4.16	Waktu Tunggu Nasabah Dalam Sistem (Ws) Pada Hari Senin – Jumat	69
Tabel 4.17	Waktu Tunggu Nasabah Dalam Sistem (Ws) Pada Hari Sabtu dan Minggu	70
Tabel 4.18	Waktu Tunggu Nasabah Dalam Antrian (Wq) Pada Hari Senin - Jumat	72

Tabel 4.19	Waktu Tunggu Nasabah Dalam Antrian (W_q) Pada Hari Sabtu dan Minggu	73
Tabel 4.20	Perhitungan Rata-rata Hari Senin – Jumat	75
Tabel 4.21	Perhitungan Rata-rata Hari Sabtu Dan Minggu	76
Tabel 4.22	Hasil Kuisisioner	77
Tabel 4.23	Perhitungan Utilitas Fasilitas Dan Probabilitas Optimal Dengan Menggunakan 7 Teller Hari Sabtu Dan Minggu	78
Tabel 4.24	Perhitungan Teller Optimal Harapan Nasabah	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Saluran Tunggal, Satu Tahap	18
Gambar 2.2	Sistem Jalur Tunggal, Tahapan Berganda	19
Gambar 2.3	Sistem Jalur Berganda, Satu Tahap	20
Gambar 2.4	Sistem Jalur Berganda, Tahapan Berganda	21
Gambar 4.1	Pola Kedatangan Nasabah	42
Gambar 4.2	Pola Pelayanan Nasabah	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Perhitungan Utilitas dan Kegunaan Fasilitas (ρ)

Lampiran 2: Jumlah Nasabah Dalam Sistem Keseluruhan (L_s)

Lampiran 3: Jumlah Nasabah Dalam Antrian (L_q)

Lampiran 4: Waktu Tunggu Nasabah Dalam Sistem (W_s)

Lampiran 5: Waktu Tunggu Nasabah Dalam Antrian (W_q)

Lampiran 6: Kuisioner

Lampiran 7: Tabel Po