

**ANALISIS SISTEM ANTRIAN PADA PELAYANAN
P.T. BANK RAKYAT INDONESIA UNIT GERENDENG
TANGERANG**

SKRIPSI

NAMA : MUHAMMAD NUH

NIM : 43105110106



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2010**

**ANALISIS SISTEM ANTRIAN PADA PELAYANAN
P.T. BANK RAKYAT INDONESIA UNIT GERENDENG
TANGERANG**

SKRIPSI

NAMA : MUHAMMAD NUH

NIM : 43105110106



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2010**

**ANALISIS SISTEM ANTRIAN PADA PELAYANAN
P.T. BANK RAKYAT INDONESIA UNIT GERENDENG
TANGERANG**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
Program studi Manajemen Strata-1**

**NAMA : MUHAMMAD NUH
NIM : 43105110106**



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2010**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Nuh

NIM : 43105110106

Program Studi : Manajemen S1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni 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 surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Tangerang, 17 Februari 2010

Materai 6000

MUHAMMAD NUH

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Nuh
NIM : 43105110106
Program Studi : Manajemen S1
Judul Skripsi : Analisis sistem antrian pada pelayanan P.T. Bank Rakyat Indonesia Unit Grendeng Tangerang.
Tanggal Lulus Ujian : 11 Maret 2010

Disahkan oleh :

Dosen Pembimbing

(Wawan Purwanto, Drs.,SE.,MM.)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Dekan

Ketua Program studi Manajemen S1

(Yuli Harwani, Dra.,MM.)

(Arief Bowo Prayoga, SE.,MM.)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi
Analisis sistem antrian pada pelayanan P.T. Bank
Rakyat Indonesia Unit Grendeng Tangerang.

Dipersiapkan dan disusun oleh :
Muhammad Nuh
43105110106

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 11 Maret 2010

Susunan Dewan Penguji :

Ketua Dewan Penguji

(Wawan Purwanto, Drs.,SE.,MM.)

Anggota Dewan Penguji

(Hesti Maheswari , SE.,MSi)

Anggota Dewan Penguji

(Tri Wahyono, SE.,MM)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puja dan puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya lah penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulisan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam menyelesaikan Program Studi S1 Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.

Pada kesempatan ini , penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan bimbingan, dorongan, semangat maupun bantuan lainnya kepada penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Yaitu kepada :

1. Bapak Wawan Purwanto, Drs.,SE.,MM. selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar membimbing dan memberikan semangat serta petunjuk dan masukan yang sangat berarti dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Ibu Yuli Harwani, Dra.,MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Arief Bowo Prayoga, SE.,MM. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
4. Para Staff Pengajar Universitas Mercu Buana yang telah mendidik, membimbing, dan banyak memberikan ilmu pengetahuan serta pengalamannya.
5. Pimpinan, Staff dan seluruh Karyawan Kantor Pelayanan P.T. Bank Rakyat Indonesia Unit Gerendeng Tangerang yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian langsung dilapangan.

6. Ka Pipit, yang telah memback-up seluruh biaya kuliah sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Makasih ya ka.....
7. Seluruh Keluarga, mama, bapak, kakak dan adik yang selalu memberi semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan cepat.
8. Seseorang yang saya cintai, yang sudah membantu saya ngetik walaupun cuma sedikit, hehehehe.... makasih ya.....
9. Teman-teman baik saya, Deni, Budi, Mondho, Ucup, makasih atas sharing-nya. Thanks brother.
10. Teman-teman Angkatan 7 Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana , makasih buat semuanya selama ini.
11. Semua pihak yang telah membantu dalam pembuatan skripsi ini, yang tidak bisa disebutkan satu-persatu. Makasih, I Love You Full.....

Penulis sadar bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari para pembaca demi kesempurnaan skripsi ini.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Tangerang, 17 Februari 2010

Penulis,

Muhammad Nuh

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Pembatasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian dan Kegunaan Hasil Penelitian.....	4
 BAB II LANDASAN TEORI.....	 6
2.1 Definisi Manajemen, Manajemen Operasi dan antrian.....	6
2.2 Karakteristik Sistem Antrian.....	14
2.2.1 Sumber Masukan.....	14
2.2.2 Pola Kedatangan.....	15

2.2.3	Disiplin Antrian.....	16
2.2.4	Struktur Antrian.....	17
2.3	Model Sistem Antrian.....	22
2.4	Kinerja Sistem Antrian.....	26
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN.....	29
3.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	29
3.1.1	Lokasi Perusahaan.....	29
3.1.2	Sejarah Singkat Perusahaan.....	29
3.1.3	Produk-produk yang Dihasilkan.....	31
3.2	Metode Penelitian.....	34
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	35
3.4	Variabel dan Pengukurannya.....	36
3.5	Definisi Operasional Variabel.....	36
3.6	Metode Analisis Data.....	37
BAB IV	ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1	Aktivitas Petugas Frontliners, Layout Antrian dan Pelayanan Teller.....	41
4.2	Analisa Penngelolaan Antrian Nasabah.....	44
4.2.1	Sumber Masukan Atau Input.....	44
4.2.2	Proses Masukan / Pola Kedatangan.....	45
4.2.3	Pelayanan Pada Masing-masing Teller.....	47

4.2.4	Antrian.....	49
4.2.5	Pelayanan.....	50
4.2.6	Stuktur Antrian.....	53
4.2.7	Data Kecepatan Pelayanan.....	54
4.3	Kinerja Sistem Antrian pada P.T. Bank Rakyat Indonesia Unit Gerendeng Tangerang.....	55
4.3.1	Tingkat Kegunaan / Utilitas Fasilitas (ρ).....	55
4.3.2	Rata-rata Jumlah Nasabah Dalam Antrian (L_q).....	56
4.3.3	Rata-rata Jumlah Nasabah Dalam Sistem (L_s).....	57
4.3.4	Waktu Tunggu Nasabah Dalam Antrian (W_q).....	58
4.3.5	Waktu Tunggu Nasabah Dalam Sistem (W_s).....	59
4.4	Aspirasi Nasabah Dalam Pelayanan P.T. Bank Rakyat Indonesia Unit Gerendeng Tangerang.....	61
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	63
5.1	Kesimpulan.....	63
5.2	Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....		xiv

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Pola Kedatangan Nasabah.....	46
Tabel 4.2	Pola Pelayanan Pada Masing-masing Teller.....	48
Tabel 4.3	Waktu Efektif Teller.....	52
Tabel 4.4	Rata-rata Kecepatan Pelayanan.....	54
Tabel 4.5	Utilitas Pelayanan Teller.....	56
Tabel 4.6	Jumlah Nasabah Dalam Antrian (L_q).....	57
Tabel 4.7	Jumlah Pelanggan Dalam sistem (L_s).....	58
Tabel 4.8	Waktu Tunggu Nasabah Dalam Antrian (W_q).....	59
Tabel 4.9	Waktu Tunggu Nasabah Dalam Sistem (W_s).....	60
Tabel 5.1	Waktu Tunggu Nasabah Dalam Antrian (W_q) Dengan 3 Teller.....	64



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Proses Manajemen.....	9
Gambar 2.2	Satu Saluran-Satu Tahap.....	19
Gambar 2.3	Satu Saluran-Banyak Tahap.....	20
Gambar 2.4	Banyak Saluran-Satu Tahap.....	21
Gambar 2.5	Banyak Saluran-Banyak Tahap.....	22
Gambar 4.1	Ruang Kantor P.T. BRI Unit Gerendeng Tangerang.....	43
Gambar 4.2	Bentuk Antrian P.T. BRI Unit Gerendeng Tangerang.....	53



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 4.1	Perhitungan Utilitas Fasilitas
Lampiran 4.2	Perhitungan Jumlah Pelanggan Rata-rata Dalam Antrian (L_q)
Lampiran 4.3	Perhitungan Jumlah Pelanggan Rata-rata Dalam Sistem (L_s)
Lampiran 4.4	Perhitungan Waktu Menunggu Rata-rata Dalam Antrian (W_q)
Lampiran 4.5	Perhitungan Waktu Menunggu Rata-rata Dalam Sistem (W_s)
Lampiran 4.6	Nilai P_0 Untuk Multiple-Channel

