

**PENENTUAN JUMLAH TELLER YANG OPTIMUM PADA LAYANAN
TELLER PADA BANK BCA KCP TANAH ABANG ZONA 3 DENGAN
PENDEKATAN QUEUING THEORY DALAM RANGKA
MENINGKATKAN PELAYANAN**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



NAMA : RISNADIAN NASTITI

NIM : 43112120377

Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2016

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Risnadian Nastiti

Nim : 43112120377

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil 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, 10 OKTOBER 2016



Risnadian Nastiti
NIM : 43112120377

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Risnadian Nastiti
NIM : 43112120377
Program Studi : Manajemen S1
Judul Skripsi : Penentuan Jumlah Teller Yang Optimum Pada Layanan Teller Pada Bank BCA KCP Tanah Abang Zona 3 Dengan Pendekatan Queuing Theory Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan
Tanggal Lulus Ujian : 1 Desember 2016

Disahkan Oleh :

Pembimbing Skripsi



(Dr. Arius Susanty, ST, MT)

Tanggal : 4 Desember 2016

Ketua Penguji



(Dr. Aty Herawati, M.Si)

Tanggal : 3 Desember 2016.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



(Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak, MS, CA)

Tanggal : 6/12 2016

Ketua Program Studi Manajemen S1



(Dr. Rina Astini, SE, MM)

Tanggal : 6/12 2016 .

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Penentuan Jumlah Teler Yang Optimum Pada Layanan Teller Pada Bank BCA KCP Tanah Abang Zona Tiga Dengan Pendekatan Queuing Theory Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk dapat memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Aries Susanty, ST.MT,Dr. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahNya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.

2. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Rina Astini, SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
5. Kedua orang tua dan keluarga yang telah memberikan semangat, doa, dan dukungan tiada henti kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Pimpinan, *Head Teller*, Kepala Bagian dan rekan kerja di Bank BCA KCP Tanah Abang Zona 3 atas kesediaannya dalam membantu penulis melakukan observasi.
7. Sahabatku Yogi Prayoga yang telah memberikan semangat, doa, dan dukungan tiada henti kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman seperjuangan Devi, Reni, Ratih, Laila, Nur, Desi, Sigit, Diki, Asep, Evi, dan Pitaloka yang selalu memberikan dukungan.
9. Dan seluruh pihak yang telah membantu yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.



Jakarta, 10 Oktober 2016

UNIVERSITAS RIsnadian Nastiti
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	5
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	7
1. Tujuan Penelitian.....	7
2. Kontribusi Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN RERANGKA PEMIKIRAN	
A. Kajian Pustaka.....	9
1. Manajemen Operasi.....	9
2. Jasa.....	9
3. Pelayanan.....	10
4. Bank.....	13
5. Teori Antrian.....	14

6. Model Antrian.....	17
7. Distribusi Poisson.....	21
8. Distribusi Eksponensial.....	21
9. Penelitian Terdahulu.....	21
B. Rerangka Pemikiran.....	25

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu Dan Tempat Penelitian.....	28
B. Desain Penelitian.....	28
C. Definisi Dan Operasionalisasi Variabel.....	29
D. Populasi Dan Sampel Penelitian.....	31
E. Teknik Pengumpulan Data.....	31
F. Metode Analisis Data.....	32

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan.....	35
B. Model Antrian PT Bank Central Asia KCP Tanah Abang Zona 3.....	43
C. Pola Kedatangan Nasabah.....	46
D. Pola Pelayanan Nasabah.....	51
E. Uji Distribusi Kedatangan Dan Pelayanan.....	52
F. Waktu Efektif Teller.....	54
G. Waktu Rata – Rata Pelayanan.....	55
H. Kapasitas Sistem Antrian.....	55
I. Jumlah Nasabah Rata – Rata Dalam Sistem (Ls).....	59

J. Waktu Rata-Rata Yang Dhabiskan Nasabah Dalam Sistem (W_s).....	61
K. Jumlah Orang Rata-Rata Yang Menunggu Dalam Antrian (L_q).....	62
L. Waktu Rata-Rata Yang Dhabiskan Nasabah Untuk Menunggu Dalam Antrian (W_q).....	64
M. Teller Harapan Nasabah.....	65
N. Jumlah Nasabah Rata-Rata Dalam Sistem (L_s).....	69
O. Waktu Rata-Rata Yang Dhabiskan Nasabah Dalam Sistem (W_s).....	71
P. Jumlah Orang Rata-Rata Yang Menunggu Dalam Antrian (L_q).....	72
Q. Waktu Rata-Rata Yang Dhabiskan Nasabah Untuk Menunggu Dalam Antrian(W_q).....	74
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan.....	81
B. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....	85
LAMPIRAN.....	87

DAFTAR TABEL

Keterangan	Halaman
Tabel 2.1 Model Antrian	18
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 Variabel Sistem Antrian	30
Tabel 4.1 Data Kedatangan Nasabah	47
Tabel 4.2 Rata-Rata Kedatangan Dan Pelayanan Nasabah Dan Jumlah Teller	48
Tabel 4.3 Data Kedatangan Nasabah Pada Waktu Sibuk Awal Dan Akhir Minggu	49
Tabel 4.4 Data Kedatangan Nasabah Pada Waktu Sibuk Awal Dan Akhir Bulan	49
Tabel 4.5 Data Kedatangan Nasabah Pada Waktu Tidak Sibuk Pertengahan Minggu	50
Tabel 4.6 Data Kedatangan Nasabah Pada Waktu Tidak Sibuk Pertengahan Bulan	50
Tabel 4.7 One-Sample-Smirnov Test (Kedatangan Dan Pelayanan).....	53
Tabel 4.8 Data Kedatangan Dan Pelayanan Nasabah	56
Tabel 4.9 Kinerja Sistem Antrian Waktu Sibuk.....	75
Tabel 4.10 Kinerja Sistem Antrian Waktu Tidak Sibuk	76

DAFTAR GAMBAR

Keterangan	Halaman
Gambar 1.1 Grafik Kedatangan Nasabah Bulan Maret 2016.....	3
Gambar 2.1 <i>Single Channel-Single Phase</i>	12
Gambar 2.2 <i>Single Channel-Multi Phase</i>	12
Gambar 2.3 <i>Multi Channel-Single Phase</i>	12
Gambar 2.4 <i>Multi Channel-Multi Phase</i>	13
Gambar 2.5 Komponen Sistem Antrian.....	15
Gambar 2.6 Rerangka Pemikiran.....	27

DAFTAR LAMPIRAN

Keterangan	Halaman
Lampiran 1 Tabel Pola Kedatangan.....	88
Lampiran 2 Tabel Pola Pelayanan.....	89
Lampiran 3 Hasil Pengujian Pola Kedatangan Dan Pelayanan	91
Lampiran 4 Waktu Pelayanan Teller	95

