

**ANALISIS SISTEM ANTRIAN LAYANAN *TELLER*
PADA BANK BRI KCP PASAR TIMBUL**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Progam Studi Manajemen Universitas Mercu Buana

Jakarta



Nama : Fransiska

UNIVERSITAS
NimE REFREKA S :43114110405

MERCU BUANA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2021

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fransiska

NIM : 43114110405

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 Agustus 2021

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Fransiska

NIM. 43114110405

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Fransiska
NIM : 43114110405
ProgramStudi : S1Manajemen
JudulSkripsi : Analisis Sistem Antrian Layanan Teller Pada Bank BRI
KCP PasarTimbul
TanggalSidang : 29 September2021

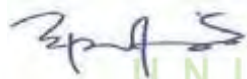
Disahkan oleh :

Pembimbing

Dr. Ahmad Hidayat Sutawijaya, M.Com

Dekan Fakultas EkonomidanBisnis
Manajemen

Ketua Program Studi S1



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.



Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LPTA
10210653



Please Scan
QRCode to
Verify

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis optimalisasi sistem antrian pada Bank BRI KCP Pasar Timbul. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah optimalisasi sistem antrian *multi channel single phase* dengan melakukan metode pengumpulan data secara observasi langsung ke lapangan selama 5 (lima) hari. Dengan menggunakan rumus antrian untuk Model B: M/M/S. Metode penarikan sampel menggunakan *purposive sampling*. Berdasar hasil observasi dan perhitungan waktu dilakukan dengan menggunakan bantuan stopwatch. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang antri untuk melakukan transaksi finansial pada *counter teller* dan sampel dalam penelitian ini adalah 263 nasabah dalam 5 (lima) hari. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa $\lambda=0,175$ menit, $\rho=0,43$ menit, $P_0=39\%$, $L_s=1,07$ atau 1 orang, $W_s=6,1$ menit, $L_q=0,19$ atau 0 orang, $W_q=1,08$ menit. Pada Teller 1 $\lambda=0,09$ menit, $\rho=0,22$ menit, $P_0=63\%$, $L_s=0,47 < 1$ orang, $W_s=5,2$ menit, $L_q=0,02$ menit, $W_q=0,22$ menit. Pada teller 2 $\lambda=0,084$ menit, $\rho=0,21$ menit, $P_0=51\%$, $L_s=0,43 < 1$ orang, $W_s=5,1$ menit, $L_q=0,01$ menit, $W_q=0,11$ menit. Dapat dikatakan bahwa sistem layanan teller pada bank BRI Pasar Timbul optimal yang dikarenakan kecepatan pelayanan lebih besar daripada kedatangan pelanggan. Sehingga dapat disimpulkan dengan menggunakan 2 *counter teller* taraf pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI KCP Pasar Timbul dirasa sudah dapat memuaskan pelanggannya.

Kata kunci: Antrian, optimalisasi sistem antrian, *multi channel single phase*, kepuasan pelanggan.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

This study aims to analyze the optimization of the queuing system at Bank BRI KCP Pasar Timbul. The method used in this study is the optimization of the queuing system single-phase multi-channel by conducting data collection methods by direct observation to the field for 5 (five) days. Using the queuing formula for Model B: M/M/S. The sampling used method purposive sampling. Based on the results of observations and time calculations are carried out using the help of a stopwatch. The population in this study were customers who queued to make financial transactions at the teller counter and the sample in this study was 263 customers in 5 (five) days. From the results of the study, it can be seen that = 0.175 minutes, = 0.43 minutes, $P_0 = 39\%$, $L_s = 1.07$ or 1 person, $W_s = 6.1$ minutes, $L_q = 0.19$ or 0 people, $W_q = 1.08$ minutes. At Teller 1 = 0.09 minutes, = 0.22 minutes, $P_0 = 63\%$, $L_s = 0.47 < 1$ person, $W_s = 5.2$ minutes, $L_q = 0.02$ minutes, $W_q = 0.22$ minutes. At teller 2 = 0.084 minutes, , = 0.21 minutes, $P_0 = 51\%$, $L_s = 0.43 < 1$ person, $W_s = 5.1$ minutes, $L_q = 0.01$ minutes, $W_q = 0.11$ minutes. It can be said that the teller service system at the BRI Pasar Timbul bank is optimal because the speed of service is greater than the arrival of customers. So it can be concluded that by using 2 counter tellers, the level of service provided by Bank BRI KCP Pasar Timbul is deemed to have been able to satisfy its customers.

Keywords: Queue, queue system optimization, multi channel single phase, customer satisfaction.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Analisis Sistem Antrian Layanan Teller Pada Bank BRI KCP Pasar Timbul**”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada Bapak Dr. Achmad Hidayat Sutawidjaya, M.Com., M.Phil., ASCA, CIPM, CSCP, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Dr Prof. Dr. Ngadino Surip, MS, selaku Rektor Universitas MercuBuana.
2. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas MercuBuana.
3. Dr. H. Sonny Indrajaya, MM., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas MercuBuana.

4. Eri Marlapa, SE, MM., selaku Sekprodi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas MercuBuana.
5. Para dosen di FEB Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya kepadakami.
6. Teristimewa, kedua orang tua tercinta yang telah memberikan doa, semangat dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsiini.
7. Suami tercinta (Bayu Prasetyo) yang menemani, mendukung dan mendoakan selamaini.
8. Adik-adikku tersayang (Amalia Kartika dewi, Surya Indra Gunawan dan A. Luthfi Fathullah) yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
9. Sahabat-sahabat penulis (Siti Rogayah dan Rohayati) yang tiada hentinya telah memberikan dukungan, doa dan semangat.
10. Seluruh Karyawan BRI Pasar Timbul, yang telah membantu dan membimbing menyelesaikan skripsiini.
11. Teman-teman FEB Mercu Buana angkatan 2014. Dan pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberikan dukungan serta doanya dalam penyelesaian skripsiini.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran dan masukan bahkan kritik dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.



Jakarta, 10 Agustus 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'fransiska' in a cursive, lowercase style.

Fransiska

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Kontribusi Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	9
A. Kajian Pustaka	9
1. Manajemen Operasional	9
2. Jasa.....	9
3. Pelayanan	11
4. Teori Antrian.....	12

5. Karakteristik Sistem Antrian.....	13
6. Mengukur Kinerja Antrian.....	17
7. Desain Sistem Antrian	17
8. Model-Model Antrian.....	21
B. Penelitian Terdahulu.....	26
C. Kerangka Pemikiran.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	33
B. Desain Penelitian.....	33
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	34
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	36
1. Populasi Penelitian	36
2. Sampel Penelitian.....	36
E. Metode Pengumpulan Data.....	37
F. Metode Analisis Data.....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	41
B. Proses Sistem Antrian Yang Diterapkan Pada PT Bank BRIKCP Pasar Timbul	42
1. Proses Antrian Bank BRI KCP Pasar Timbul.....	43
2. Pengukuran Kinerja Pelayanan Nasabah pada Bank BRIKCP Pasar Timbul	46

C. Pembahasan.....	54
BAB V SIMPULANDANSARAN.....	57
A. Simpulan.....	57
B. Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA.....	59
LAMPIRAN	62



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Total Bank dan jumlah rekening	2
Tabel 1.2. Data Kedatangan Nasabah Per Jam	5
Tabel 1.3. Rata – rata transaksi per hari	6
Tabel 1.4. Rata – rata jumlah slip per hari	7
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1. Operasional Variabel	35
Tabel 4.1. Data Kedatangan Nasabah	43
Tabel 4.2. Pola Kedatangan Pelanggan Rata-Rata Per Jam	44



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Karakteristik Sistem Antrian.....	17
Gambar 2.2. <i>Single Channel Single Phase</i>	19
Gambar 2.3. <i>Single Channel Multiple Phase</i>	20
Gambar 2.4. <i>Multiple Channel Single Phase</i>	20
Gambar 2.5. <i>Multiple Channel Multiple Phase</i>	21
Gambar 2.6. Kerangka Konseptual.....	31
Gambar 4.1. Struktur Organisasi.....	32
Gambar 4.2. Antrian Transaksi di Counter Teller.....	32



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Permohonan Penelitian.....	62
Lampiran 2 Data Observasi.....	63
Lampiran 4 Data Penelitian Diolah	66

