

**ANALISIS PENERAPAN MODEL ANTRIAN DALAM MENENTUKAN
JUMLAH CUSTOMER SERVICE OPTIMAL PADA BANK PERMATA
CABANG CITRA RAYA TANGERANG**

(Studi Kasus Pada PT.Bank Permata Cabang Citra Raya Tangerang)



Nama : Amalia Riefani

NIM : 43112110096

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2015

**ANALISIS PENERAPAN MODEL ANTRIAN DALAM MENENTUKAN
JUMLAH CUSTOMER SERVICE OPTIMAL PADA BANK PERMATA
CABANG CITRA RAYA TANGERANG**

SKRIPSI

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



Nama : Amalia Riefani

NIM : 43112110096

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2015

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Amalia Riefani
NIM : 43112110096
Fakultas : Ekonomi – S1
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, bebas dari peniruan terhadap karya dari orang lain. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber secara jelas akan disebutkan dalam daftar pustaka

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik karena karya tulis ini dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Jakarta, 25 Juli 2015
Yang membuat pernyataan



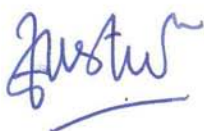
(Amalia Riefani)
43112110096

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Amalia Riefani
NIM : 43112110096
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Penerapan Model Antrian Dalam Menentukan Jumlah
Customer Service Optimal Pada Bank Permata Cabang Citra
Raya Tangerang
Tanggal Lulus Ujian : 14 Agustus 2015

Disahkan Oleh :

Pembimbing,



Hesti Maheswari SE., M.Si

Tanggal : 25 Agustus 2015

Ketua Penguji,



Ryani Dhyan Parashakti SE., MM

Tanggal : 25 Agustus 2015

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

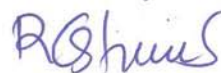
Dekan,



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

Tanggal : 27 Agustus 2015

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Rina Astini, SE., MM

Tanggal : 25 Agustus 2015

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**ANALISIS PENERAPAN MODEL ANTRIAN DALAM MENENTUKAN JUMLAH CUSTOMER SERVICE OPTIMAL PADA BANK PERMATA CABANG CITRA RAYA TANGERANG**”.

Penulisan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Studi S1 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bimbingan, dukungan, bantuan, serta doanya kepada semua pihak selama penyusunan skripsi ini. Secara khusus, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Hesti Maheswari SE., M.Si selaku dosen pembimbing dalam menyusun Skripsi ini, yang selalu memberikan bantuan dan meluangkan waktunya untuk memberikan masukan serta bimbingan.
2. Bapak Dr.Ir.Arissetyanto Nugroho, MM. Selaku rektor Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Prof.Dr.Wiwik Utami, Ak.,MS.,CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dr. Rina Astini, SE, MM selaku ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
5. Terima kasih untuk para dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang tidak dapat penulis tuliskan satu per satu, atas segala jasa bapak dan ibu serta ilmu yang bapak dan ibu berikan kepada saya selama ini.

6. Kedua orang tua saya yang telah bersusah payah mendidik serta memberi dukungan baik melalui doa maupun bantuan materil yang tidak akan bisa terbayarkan.
7. Seluruh keluarga saya dan Ady Priambogo yang selalu memberikan dukungan semangat yang tidak putus untuk segera menyelesaikan kuliah saya dengan baik.
8. Sahabat-sahabat penulis, Mba Nelly, Eka, Bintang, Difta, Widya, Ria, Ovy, Tami, Dhani, Mas Nopian, Cece Widya dan Paul yang banyak membantu dalam perapihan skripsi ini.
9. Teman-teman FEB Mercu Buana.

Tak ada gading yang tak retak. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang ditemukan dalam Skripsi ini. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran, kritik dan masukan yang sifatnya membangun.

Jakarta, 25 Juli 2015



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Pembatasan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian dan Kontribusi Penelitian	7
BAB II. KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	9
1. Pengertian Jasa	9
2. Pengertian Pelayanan	11
3. Pengertian Kualitas Pelayanan Jasa	12
4. Pengertian Antrian	15
5. Fasilitas Pelayanan	22
B. Kajian Riset Terdahulu	24
C. Rerangka Pemikiran	25
BAB III. METEDOLOGI PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian	26
B. Desain Penelitian	26

C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	27
1. Karakteristik Antrian	27
2. Pola Kedatangan	28
3. Pola Pelayanan	29
4. Kinerja Sistem Antrian	30
D. Pengukuran Variabel	31
E. Teknik Pengumpulan Data	32
1. Riset Lapangan	32
2. Riset Kepustakaan	33
F. Metode Analisis	33
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Sejarah PT. Bank Permata Tbk	38
B. Model Sistem Antrian Bank Permata Citra Raya Tangerang	39
1. Pola Kedatangan Nasabah	41
a. Uji Distribusi Kedatangan	43
2. Pola Pelayanan Nasabah	44
a. Uji Distribusi Pelayanan	46
3. Waktu Efektif Server	47
4. Data Kecepatan Pelayanan	49
5. Kapasitas Sistem Antrian Yang Terpakai Pada Bank Permata Cabang Citra Raya	50
6. Jumlah Rata – Rata Nasabah Yang Menunggu Dalam Antrian (L_q)	52
7. Jumlah Rata – Rata Nasabah Yang Menunggu Dalam Sistem (L_s)	53
8. Waktu Menunggu Rata – Rata Dalam Antrian (W_q)	53
9. Waktu Menunggu Rata – Rata Dalam Sistem (W_s)	54
10. Customer Service Optimal Harapan Nasabah	55
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	61
B. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	66

DAFTAR TABEL

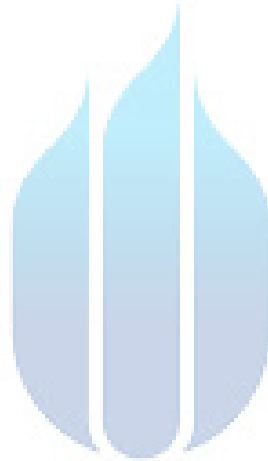
No	Keterangan	Halaman
Tabel 1.1	Rata-rata Kedatangan Nasabah Bank Permata Cabang Citra Raya Pada <i>Customer Service</i> , Senin, 2 Maret 2015	4
Tabel 2.1	Kajian Riset Terdahulu	24
Tabel 3.1	Pengukuran Variabel	31
Tabel 4.1	Pola Kedatangan Nasabah	41
Tabel 4.2	Uji Distribusi <i>Poisson</i>	42
Tabel 4.3	Pola Pelayanan Pada Setiap <i>Customer Service</i>	44
Tabel 4.4	Pola Pelayanan Distribusi <i>Exponential</i>	45
Tabel 4.5	Waktu Efektif <i>Customer Service</i>	48
Tabel 4.6	Rata-Rata Lama Pelayanan.....	49
Tabel 4.7	Utilitas Pelayanan <i>Customer Service</i> (ρ) Dan Probabilitas Unit Kosong Dalam Sistem (P_0)	50
Tabel 4.8	Jumlah Rata-Rata Nasabah Dalam Antrian (L_q)	51
Tabel 4.9	Jumlah Rata-Rata Nasabah Dalam Sistem (L_s).....	52
Tabel 4.10	Waktu Menunggu Rata-Rata Dalam Antrian (W_q).....	53
Tabel 4.11	Waktu Menunggu Rata-Rata Dalam Sistem (W_s)	54
Tabel 4.12	Perhitungan Rata- Rata Hari Senin – Jumat.....	55
Tabel 4.13	Hasil Kuisisioner	56
Tabel 4.14	Perhitungan Utilitas Dan Probabilitas Optimal Dengan Menggunakan 3 <i>Customer Service</i> Pada Hari Senin – Jumat	57

DAFTAR GAMBAR

No	Keterangan	Halaman
Gambar 1.1	Antrian Pelayanan Customer Service Bank Permata Cabang Citra Raya	5
Gambar 2.1	Single Channel – Single Chase.....	22
Gambar 2.2	Multi Channel – Single Chase	23
Gambar 2.3	Multi Channel – Multi Phase.....	23
Gambar 2.4	Rerangka Penelitian.....	22
Gambar 3.1	Layout Bank Permata Cabang Citra Raya.....	26
Gambar 4.1	Pola Kedatangan Nasabah.....	40
Gambar 4.2	Pola Pelayanan Nasabah.....	43

LAMPIRAN

No	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner.....	66
Lampiran 2	Jawaban Responden.....	67



UNIVERSITAS
MERCU BUANA