

PENERAPAN METODE ANTRIAN PADA BANKMANDIRI CABANG FATMAWATI

DESI ANDRIATI, SRI SETYA HANDAYANI, SE., MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2003

Universitas Gunadarma

<http://www.gunadarma.ac.id>

kata kunci : riset operasi

Abstraksi :

Pemenuhan kebutuhan nasabah akan pelayanan perbankan yang prima dapat menghasilkan nasabah yang loyal dan membangun customer based yang kokoh bagi perkembangan masa depan bank. Timbulnya tuntutan efisiensi waktu dalam menyelesaikan transaksi di bank sangat berkaitan erat dengan sistem antrian, di mana tercakup di dalamnya kecepatan pelayanan transaksi oleh teller dan jumlah loket teller yang beroperasi. Antrian terjadi karena sejumlah nasabah yang datang untuk mendapatkan pelayanan terbentur dengan keterbatasan fasilitas pelayanan (teller) yang dimiliki bank. Antrian yang terlalu panjang mengakibatkan nasabah meninggalkan antrian, dalam teori antrian hal ini disebut dengan istilah balking. Dengan menggunakan data jumlah kedatangan nasabah bulan april 2003 dan waktu pelayanan transaksi, penulis menganalisis antrian kinerja sistem antrian Bank Mandiri Cabang fatmawati. Alat analisis yang digunakan adalah metode multi chanel single phase. Penulis melakukan penelitian secara langsung di Bank Mandiri Cabang Fatmawati. Dari hasil perhitungan dapat diketahui bahwa jumlah loket teller yang optimal dalam melayani nasabah adalah dengan mengoperasikan 6 loket teller.