

ANALISIS ANTRIAN NASABAH PADA BANK BCA CABANG CIPUTAT MAL

DINI LISTYA LARASATI HUMAIRA, LIES HANDRIJANINGSIH,SE,MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2004

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : riset operasi

Abstraksi :

Dalam kehidupan sehari-hari setiap individu secara sadar dan tidak sadar pasti pernah mengalami yang namanya antrian. Antrian adalah keadaan dimana seorang individu harus menunggu giliran untuk dapat dilayani oleh jasa pelayanan, antrian tersebut timbul dikarenakan keterbatasan fasilitas jasa pelayanan sedangkan banyak yang membutuhkan fasilitas jasa pelayanan tersebut di waktu yang bersamaan. Dalam penulisan ilmiah ini, penulis membahas tentang bagaimana proses antrian yang terjadi pada Bank BCA cabang Ciputat Mal dengan menggunakan rumus model M/M/S/I/I dengan Metode Multi Channel Single Phase dengan tujuan untuk menganalisis antrian yang terjadi pada loket penyimpanan dan pengambilan uang tunai serta loket transfernya sehingga dapat ditentukan jumlah loket optimal yang harus dioperasikan pada Bank BCA cabang Ciputat Mal. Untuk mendukung Penulisan Ilmiah ini penulis mencari dan membaca buku-buku yang berkaitan dengan materi serta penulis melakukan observasi dan wawancara dalam pengambilan data lapangan. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan rumus model M/M/S/I/I maka dapat disimpulkan bahwa Bank BCA cabang Ciputat Mal dalam penggunaan fasilitas loket pelayanan nasabah teller lebih efektif dan optimal dengan menggunakan 4 (empat) loket dimana jumlah nasabah rata-rata dalam antrian adalah sebesar nol koma enam enam tujuh tiga (0,6673) nasabah.