

ANALISIS METODE ANTRIAN DENGAN MENGGUNAKAN SISTEM MULTI CHANEL SINGLEPHASE PADA BANK SYARIAH MANDIRI CABANG KALIMALANG

ENDANG KUSUMAWATI, ERMITA INDRIANI,SE.,MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2004

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : bank islam

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, dimana tercakup di dalamnya kecepatan pelayanan transaksi oleh teller dan jumlah loket teller yang beroperasi. Antrian terjadi karena nasabah yang datang untuk mendapat pelayanan terbentur dengan keterbatasan fasilitas pelayanan (teller) yang dimiliki bank. Antrian yang panjang akan mengakibatkan nasabah meninggalkan antrian, dalam teori antrian hal ini disebut dengan istilah balking. Dengan menggunakan data jumlah kedatangan nasabah bulan April 2004 dan waktu pelayanan transaksi, penulis menganalisis antrian kinerja sistem antrian Bank Syariah Mandiri Cabang Kalimantan. Alat analisis yang digunakan adalah metode multi channel single phase, penulis melakukan penelitian secara langsung di Bank Syariah Mandiri Cabang Kalimantan. Dari hasil perhitungan dapat diketahui bahwa jumlah loket teller yang optimal dalam melayani nasabah adalah dengan mengoperasikan 4 loket teller.