

ANALISIS ANTRIAN NASABAH BANK MANDIRI CABANG TANJUNG PRIOK JAKARTA UTARA

Farah Hasanah, Titi Nugraheni, SE, MM.

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2005

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : riset operasi

Abstraksi :

Dalam penulisan ini ilmiah, penulis membahas tentang bagaimana analisis antrian nasabah pada BANK MANDIRI dengan menggunakan Metode Chanel Single Phase dan juga menentukan berapa jumlah loket optimal yang harus dioperasikan oleh BANK MANDIRI. Penulis memperoleh data jumlah kedatangan nasabah dengan cara mengamati secara langsung aktivitas BANK MANDIRI dari tanggal 01 October 2004 - 05 November 2005 sejak pukul 08.00 - 16.30. BANK MANDIRI mempunyai 4 (empat) buah loket untuk melayani para nasabahnya, yang dioperasikanii setiap hari kerja (Senin - Jumat). Dari hasil perhitungan, analisa kinerja antrian jika 4 (empat) loket yang dioperasikan didapat waktu nasabah dalam antrian selama 0,0000488 menit, dan waktu nasabah dalam selama 0,0078 menit, dan waktu nasabah dalam system selama 6,0078 menit. Dan hasil perhitungan didapat suatu kesimpulan bahwa dengan jumlah 4 (empat) buah loket yang dioperasikan oleh BANK MANDIRI sudah cukup optimal, dengan demikian tidak diperlukan penambahan 1 (satu) buah loket lagi, karena waktu tunggu para nasabah untuk dilayani oleh teller tidak terlalu lama.