

ANALISIS ANTRIAN LOKET PEMBAYARAN REKENING LISTRIK DAN TELEPON PADA BANK BRI UNIT CIJANTUNG

Bintang Nusantara, Ir. Titiek Irewati, MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : riset operasi

Abstraksi :

Dalam kehidupan sehari-hari, usaha pelayanan jasa yang memberikan pelayanan dengan sistem antrian. Pada kondisi tertentu yaitu pada saat konsumen datang dengan tingkat kedatangan tinggi mengakibatkan antrian yang panjang. Penulis mengamati antrian pada Bank BRI Cabang Cijantung yang berlokasi di JL. R.A. Fadillah, No III. Komplek Kopassus Cijantung, pengamatan dilakukan pada bulan Februari 2008 selama 13 hari. Perhitungan berdasarkan metode antrian Multi Channel-Single Phase menghasilkan bahwa pada hari-hari sibuk waktu dalam sistem 3,94 menit dengan operasional tiga loket, yang lebih lama dibandingkan pada hari tidak sibuk. Apabila pada hari sibuk diusahakan menambah satu loket, waktu dalam sistem menjadi 3,15 menit. Penambahan loket memerlukan biaya operasional yang tinggi dan apabila dibandingkan dengan pengurangan waktu, hal tersebut tergolong tidak efisien. Kondisi menunggu antrian yang lama dapat diatasi sendiri oleh pelanggan bila mereka memperhatikan himbauan untuk tidak melakukan pembayaran pada tanggal-tanggal akhir masa pembayaran dan dapat mengalihkan lokasi pembayaran di tempat lain