

ANALISIS ANTRIAN NASABAH BANK BNI CABANG UI DEPOK DENGAN METODE MULTI CHANNEL SINGLE PHASE

MUHARIS ISKANDAR, SRI RACHMAWATI, SE., MM.

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2007

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : riset operasi

Abstraksi :

Antrian nasabah di bank adalah hal yang lumrah kita lihat. Pelayanan bank dianggap memuaskan jika antrian yang terbentuk tidak terlalu panjang sehingga waktu yang dihabiskan nasabah di dalam antrian atau pun keseluruhan sistem dapat seminimum mungkin. Panjang pendeknya antrian yang terjadi sangat bergantung pada jumlah fasilitas pelayanan yaitu teller yang tersedia. Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui sistem antrian yang ada di bank BNI cabang UI Depok, mengetahui jumlah komputer yang digunakan dan membandingkan rata-rata waktu tunggu pada jam-jam tertentu. Sistem antrian yang diteliti dianalisis menggunakan metode multi channel single phase. Data yang dibutuhkan terkait dengan jumlah kedatangan dan tingkat pelayanan nasabah di BNI UI Depok dikumpulkan melalui observasi langsung. Dari perhitungan diperoleh jumlah teller yang sebaiknya diaktifkan pada kondisi 1 berjumlah 4 orang, pada kondisi 2 berjumlah 8 orang, dan pada kondisi 3 berjumlah 8 orang.