

ANALISIS ANTRIAN NASABAH PADA BANK NEGARA INDONESIA 1946 CABANG JEND. SUDIRMAN

Raden Ivan Satrya Perdana, Sri Setya Handayani, SE, MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2006

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : riset operasi

Abstraksi :

Antrian yang sangat panjang dan terlalu lama untuk memperoleh giliran pelayanan menjadikan para pendatang merasa jenuh atau bosan. Untuk mengurangi waktu menunggu, pihak perusahaan harus menambah fasilitas pelayanan dan kecepatan pemberi pelayanan. Adapun tujuan dari penyusunan penelitian ilmiah ini adalah untuk mengetahui jumlah loket optimal yang harus dioperasikan dengan meminimal waktu tunggu nasabah pada Bank Negara Indonesia 1946 (BNI 46) Cabang Jend. Sudirman. Adapun metode dalam penulisan ini diperoleh dengan cara membandingkan antara 2 loket & 3 loket yang melayani. Dari hasil perhitungan dengan menggunakan metode Multi Channel Single Phase. Dari pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa Bank BNI46 Cab Jend Sudirman sebaiknya mengoperasikan loketnya tiga loket dimana jumlah rata-rata nasabah dalam antrian sebesar 0,576 atau tidak ada nasabah (pembulatan kebawah) dan waktu rata-rata dalam antrian sebesar 0,003 jam atau 0,18 menit. Dengan demikian bila dioperasikan tiga loket maka jumlah nasabah dalam antrian hampir tidak ada sehingga nasabah tidak perlu menunggu lama. Untuk meningkatkan pelayanan, kepuasan kenyamanan terhadap nasabah, maka perlu menambah fasilitas yang ada seperti jumlah kursi, Tv dan hiburan. Daftar pustaka (1992 2000)