

ANALISIS TITIK IMPAS SEBAGAI ALAT PERENCANAAN LABA PADA USAHA SOFI CATERING

SITI NURSIYAH, FITRIANSYAH HAMBALI, SE, MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2002

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : analisa bep

Abstraksi :

Pelayanan selalu menjadi sorotan semua pihak, bagi perusahaan jasa seperti bank pelayanan merupakan suatu masalah klasik yang harus dicarikan solusi, atas dasar ketertarikan pada bidang jasa inilah, penulis berusaha untuk dapat membahas tentang Masalah pelayanan dan mencari solusi dalam menangani masalah tersebut disalah satu cabang BCA yaitu BCA KCP Bina Mulia. Dari hasil observasi dan perhitungan dengan menggunakan analisa sistem antrian, dapat diambil kesimpulan bahwa waktu Nasabah menunggu adalah 12 Menit. Hal ini terjadi bukan dikarenakan salahnya Pola Pelayanan dari cabang tersebut, tetapi lebih dikarenakan tingkat kedatangan nasabah yang memang sangat tinggi serta kurangnya sumber daya manusia pada cabang tersebut diatas. Saran yang dapat penulis berikan adalah dengan melakukan perubahan pola pelayanan serta penambahan fasilitas guna menunjang proses pelayanan yang dirasakan sangat penting mengingat lamanya waktu nasabah menunggu yang apabila tidak segera dicarikan solusi akan mengakibatkan hilangnya kepercayaan serta loyalitas Nasabah bagi Cabang itu sendiri. Perubahan yang dimaksudkan diatas adalah : penambahan satu karyawan di bagian teller, membuat counter khusus non tunai untuk mengurangi jumlah antrian teller, menyediakan sarana hiburan (pesawat TV) dan kursi tunggu, membuat pola antrian dengan sistem nomer urut, menyediakan sarana pendukung bagi teller itu sendiri seperti : penyediaan lampu ultraviolet untuk masing masing teller, dll.