

ANALISIS ANTRIAN PADA BANK RAKYAT INDONESIA CABANG PASAR MINGGU

ACHMAD IBNI, SRI SETYA HANDAYANI, SE, MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2007

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : riset operasi

Abstraksi :

Semua usaha yang bergerak dibidang jasa mengalami proses antrian. Antrian yang panjang dan terlalu lama akan membuat pengantri jengkel, hal itu dapat dirancang agar lebih efisien menggunakan sistem antrian. Dengan data jumlah kedatangan nasabah, penulis ingin menganalisis antrian yang terjadi pada bank BRI cabang pasar minggu. Analisis antrian yang di lakukan bertujuan untuk menentukan karyawan atau loket pada jam sibuk dan biasa. Antrian itu sendiri berarti suatu proses yang berhubungan dengan kedatangan seorang pelanggan pada suatu fasilitas pelayanan, kemudian menunggu dalam suatu baris (antrian) jika semua pelayannya sibuk, dan akhirnya meninggalkan fasilitas tersebut. Bank BRI adalah salah satu bank pemerintah. Analisis antrian yang di pakai yaitu metode multi channel single phase. Untuk itu penulis membaca buku-buku yang berkaitan dengan materi penulisan serta melakukan observasi dan wawancara langsung dengan salah satu seorang karyawan Bank. Setelah itu penulis menganalisis data yang ada. Dari hasil perhitungan, di ketahui jumlah loket optimal pada jam sibuk sebanyak 6 loket dan jam normal 5 loket. Maka dari itu pihak Bank harus selalu memantau jumlah nasabah agar tidak terjadi antrian yang menumpuk.