

ANALISIS ANTRIAN NASABAH BANK MANDIRI CABANG DEWI SARTIKA CAWANG JAKARTA TIMUR

EKA FAUZIA, TITI AYEM LESTARI,SE,MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2004

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : riset operasi

Abstraksi :

Dalam kehidupan sehari-hari sering kita jumpai masalah antrian terutama dalam jasa pelayanan. Antrian yang cukup panjang memang sangat membosankan dan merugikan. Dengan teori antrian sistem antrian dapat dibuat lebih efisien. Untuk itulah perlu dilakukan suatu analisis mengenai antrian. Tujuan dari penulisan ini adalah untuk menganalisis antrian yang terjadi pada loket-loket pada Bank Mandiri Cawang dan untuk menentukan jumlah loket optimal yang harus dioperasikannya pada tanggal sibuk (awal dan akhir bulan) serta tanggal tidak sibuk (pertengahan bulan) dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah. Adapun metode yang digunakan adalah Multi Chanel - Single Phase Dari hasil perhitungan didapat suatu kesimpulan bahwa dengan jumlah 4 (empat) buah loket yang dioperasikan oleh BANK MANDIRI sudah cukup optimal, dengan demikian tidak diperlukan penambahan 1 (satu) buah loket lagi, karena waktu tunggu para nasabah untuk dilayani oleh teller tidak terlalu lama.