

ANALISIS ANTRIAN LOKET PEMBAYARAN LISTRIK, TELEPON, PAM, DAN PAJAK PADA BANK BUKOPIN KANTOR PUSAT

HERU DWINANTO, SUGIHARTI BINASTUTI,SE,MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2004

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : riset operasi

Abstraksi :

Dalam penelitian ilmiah ini Penulis bertujuan untuk mengetahui antrian pelanggan yang terjadi pada loket pembayaran listrik, telepon, PAM, dan pajak pada Bank Bukopin Kantor Pusat dengan perbandingan pada saat kedatangan tinggi (sibuk) dan pada saat kedatangan rendah (biasa), sehingga dapat ditentukan jumlah loket optimal yang harus dioperasikan. Berdasarkan hasil perhitungan dengan metode antrian dapat disimpulkan Bank Bukopin Kantor Pusat dapat mengoperasikan 4 loket optimal. Dimana pada hari sibuk jumlah rata-rata pelanggan dalam antrian sebanyak 0.6363 pelanggan atau tidak ada pelanggan dalam antrian dengan waktu rata-rata pelanggan dalam antrian selama 1.2258 menit dan jumlah rata-rata pelanggan dalam sistem sebanyak 3.2196 atau masih ada 3 pelanggan dalam sistem dengan waktu rata-rata pelanggan dalam sistem selama 6.2258 menit. Pada hari biasa jumlah rata-rata pelanggan dalam antrian sebanyak 0.0263 pelanggan atau tidak ada pelanggan dalam antrian dengan waktu rata-rata pelanggan dalam antrian selama 0.0978 menit dan jumlah rata-rata pelanggan dalam sistem sebanyak 1.3638 pelanggan atau masih ada 1 pelanggan dalam sistem dengan waktu rata-rata pelanggan dalam sistem selama 5.52 menit.