

ANALISIS ANTRIAN NASABAH PADA BANKBRI CABANG TANGERANG

HIKMAH INDAHSARI, LIES HANDRIJANINGSIH, SE.MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2004

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : riset operasi

Abstraksi :

Kata antrian sudah sangat sering kita jumpai dalam kehidupan sehari-hari. Antrian yang sangat panjang memang sangat membosankan dan merugikan bagi setiap nasabah yang ingin melakukan transaksi. Tujuan dari penulisan ilmiah ini adalah untuk menganalisis antrian yang terjadi pada Bank BRI Cabang Tangerang dan untuk menentukan jumlah loket yang optimal yang harus dioperasikan pada hari kerja dalam rangka meningkatkan optimalisasi pelayanan. Adapun metode yang digunakan adalah Multi Channel Single Phase untuk hari kerja baik untuk hari senin dan jumat (hari sibuk) maupun hari selasa, rabu dan hari kamis (hari tidak sibuk). Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa kinerja loket pada Bank BRI dengan mengoperasikan enam loket belum optimal, jadi perlu direkomendasikan untuk penambahan loket baru karena dengan penambahan loket baru menjadi tujuh loket hasilnya optimal, walaupun penambahan 1 (satu) loket ini mengakibatkan bertambahnya biaya, baik biaya langsung karena penyediaan fasilitas pelayanan maupun biaya tidak langsung karena nasabah harus menunggu untuk mendapatkan pelayanan, namun diharapkan biaya tersebut dapat tertutupi dengan adanya keuntungan yang didapatkan dari nasabah terutama nasabah baru Bank BRI Cabang Tangerang.