

ANALISIS ANTRIAN PADA BANK BTN CABANG BEKASI

RAHMADANI NURUL ANHAR, HANDAYANI, SE., MM.

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : analisis antrian

Abstraksi :

Dalam kehidupan sehari-hari kita sering melihat atau melakukan antrian. Antrian antrian yang sangat panjang memang sangat membosankan dan merugikan. Untuk itulah perlu dilakukan suatu analisis mengenai antrian. Tujuan dari penulisan ini adalah untuk menganalisis antrian yang terjadi pada Bank BTN Cabang Bekasi dan memberikan solusi agar tidak menimbulkan antrian yang panjang. Adapun metode yang digunakan untuk menghitung adalah Multi Channel Single Phase, berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa kinerja antrian di Bank BTN Cabang Bekasi tidak efisien khususnya pada saat jam sibuk karena adanya antrian yang cukup panjang. Kinerja antrian tersebut akan efektif bila ditambah lagi satu teller lagi. Maka konsumen akan memiliki waktu menunggu dalam antrian yang lebih singkat sehingga konsumen merasakan kenyamanan untuk melakukan transaksi dan tidak perlu mengantri terlalu panjang.