

ANALISA ANTRIAN NASABAH PADA BANK RAKYAT INDONESIA (BRI) CABANG DEPOK

RAINALDO ARTHUR, SUGIHARTI BINASTUTI, SE, MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2007

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : riset operasi

Abstraksi :

Judul Penulisan Ilmiah ini, adalah Analisis Antrian Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Depok . Penulis menganalisa penelitian ini dengan menggunakan Teori Antrian untuk mengetahui jumlah rata rata kedatangan nasabah selama 10 hari Pada Bulan Juni 2007 di Bank BRI Kantor Cabang Depok. Dengan menggunakan formulasi M/M/S/I/I, dimana M pertama menunjukkan tingkat kedatangan mengikuti distribusi poisson, M kedua menunjukkan tingkat pelayanan mengikuti distribusi poisson, S menunjukkan jumlah fasilitas pelayanan dalam sistem yang tidak terbatas, I pertama menunjukkan sumber populasinya tidak terbatas, I kedua menunjukkan kepanjangan antrian yang tidak terbatas Dengan hasil yang didapat perlu direkomendasikan kepada BRI cabang Depok untuk menambah teller baru dari 3 teller menjadi 4 teller khususnya pada hari sibuk, karena jumlah teller yang disediakan belum mampu mengatasi antrian nasabah. Sedangkan pada hari tidak sibuk BRI Cabang Depok tidak perlu menambah jumlah teller yang ada karena teller yang tersedia sudah cukup optimal untuk melayani nasabah.