

ANALISIS ANTRIAN NASABAH PT. BANK MANDIRI (PERSERO) TBK. KANTOR KAS DEPOK TIMUR

JILLY PRATIWI, RINA SUGIARTI, Ir. MM.

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : riset operasi

Abstraksi :

Judul penulisan ilmiah ini adalah Analisis Antrian Nasabah PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Kantor Kas Depok Timur . Tujuan dari penulisan ilmiah ini adalah untuk menganalisis antrian agar mengetahui hari sibuk yang terjadi pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Kantor Kas Depok Timur serta untuk memperoleh jumlah teller yang tepat yang sebaiknya dioperasikan pada hari sibuk tersebut. Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa hari sibuk PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Kantor Kas Depok Timur terjadi pada hari senin dan jumat. Jadi mengoperasikan 2 teller kurang optimal dan membuat para nasabah mengantri dan menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan pada hari sibuk tersebut, tetapi dengan mengoperasikan 3 teller ternyata waktu menganggur teller sangat besar. Jadi sebaiknya PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Kantor Kas Depok Timur tetap mengoperasikan 2 teller pada hari sibuk dengan mengoptimalkan pelayanan pada teller agar tidak terjadi antrian yang panjang dan membosankan bagi para nasabah.