

ABSTRACT

Analysis of Queue System On Bank Teller (A Research on PT. Bank Bukopin Central South Jakarta)

By:

MUHAMMAD FAUZAN INSANI

153402031

Under the guidance of:

H. Epi Dani Harrison

Edy Suroso

The purpose of this study is to know the measure of the performance of the currently applied queue system and to know the optimum levels of the application of queue system. The location on this study was at PT. Bank Bukopin central South Jakarta.

The research method used is a survey method, and the data used is primary and secondary data. The data collection techniques used consist of; Observation and documentation studies. The analysis method used is analysis of multi channel system (M/M/S).

Based on the results of the analysis on the performance size of the queue system shows that the implementation of existing queue system has not reached the optimal level, especially at the server utilization. It can be seen at the server utilization (ρ) every week. Based on the calculation result shows the server utilization (ρ) week 1 is 59%, week 2 is 56,4%, week 3 is 66,7% and week 4 is 87,2%. In addition, it can be seen in the probability of the number of customers in the teller service system which shows the maximum possible 2 customers in the system of 22,2% in Week 3.

Keywords: Queue system, Multi channel system (M/M/S), Server utilization (ρ).

ABSTRAK

ANALISIS SISTEM ANTRIAN PADA TELLER BANK (Penelitian Pada PT. Bank Bukopin pusat Jakarta Selatan)

Oleh:

MUHAMMAD FAUZAN INSANI

153402031

Di Bawah Bimbingan:

H. Epi Dani Harrison

Edy Suroso

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui ukuran kinerja sistem antrian yang sedang diterapkan dan untuk mengetahui tingkat yang optimal pada penerapan sistem antrian. Lokasi pada penelitian ini adalah di PT. Bank Bukopin pusat Jakarta selatan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey, data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan terdiri atas; observasi dan studi dokumentasi. Analisis yang digunakan adalah analisis sistem antrian jalur berganda (M/M/S).

Berdasarkan hasil analisis mengenai ukuran kinerja sistem antrian memperlihatkan bahwa penerapan sistem antrian yang ada belum mencapai tingkat yang optimal, terutama pada intensitas fasilitas pelayanan. Hal ini dapat dilihat pada intensitas pelayanan (ρ) setiap minggunya. Berdasarkan hasil perhitungan menunjukkan intensitas pelayanan (ρ) minggu 1 sebesar 59%, minggu 2 sebesar 56,4%, minggu 3 sebesar 66,7% dan minggu 4 sebesar 87,2%. Selain itu dapat dilihat pada probabilitas adanya jumlah nasabah dalam sistem pelayanan yang menunjukkan kemungkinan maksimum adanya 2 nasabah dalam sistem yaitu sebesar 22,2% pada minggu 3.

Kata Kunci: Sistem Antrian, Sistem Antrian Jalur Berganda (M/M/S), Intensitas Pelayanan (ρ).