

ABSTRAK

ANALISIS ANTRIAN PADA SISTEM PELAYANAN JASA TABUNGAN Studi Kasus Pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Sleman, Unit Pakem

Elizabeth Anik Rita Natalia
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2005

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:(1) karakteristik sistem pelayanan (2) model antrian yang bisa diterapkan dalam sistem pelayanan (3) efektivitas sistem pelayanan yang diterapkan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*.

Hasil analisis data menyimpulkan bahwa karakteristik sistem pelayanan: pelanggan berasal dari populasi yang tidak terbatas, kedatangan pelanggan mengikuti pola distribusi Poisson. Karakteristik antrian adalah sebagai berikut: panjang antrian tidak dibatasi, garis antrian termasuk antrian tunggal, disiplin antrian adalah *first-come, first-served*. Karakteristik fasilitas pelayanan adalah sebagai berikut: konfigurasi fasilitas pelayanan *multiple-channel, single-phase*, distribusi waktu pelayanan mengikuti distribusi eksponensial.

Model antrian yang bisa diterapkan adalah model saluran ganda tahap tunggal. Hasil perhitungan menunjukkan:(1) rata-rata tingkat kegunaan sistem sebesar 59% (2) rata-rata waktu tunggu pelanggan berada dalam antrian 1,15 menit (3) rata-rata waktu pelanggan berada dalam sistem 3,28 menit. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa sistem pelayanan yang digunakan sudah efektif dilihat dari waktu tunggu ($p < 0,5$).

ABSTRACT

A QUEUE ANALYSIS ON THE SAVING ACCOUNT CUSTOMERS SERVICE SYSTEM

A Case Study at “BRI” Bank, Sleman Branch, Pakem Office

Elizabeth Anik Rita Natalia
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2005

The aims of the research are to know the characteristics of BRI’s service system, the appropriate queue model and effectiveness of the BRI’s Pakem Branch Office.

The data collecting techniques are observation, interviews and documentation. The samples are taken by using accidental sampling technique.

Results of the data analysis show that the characteristics of the service system are as follows. The customers come from the unlimited population and that the arrival pattern of customers follows the Poisson distribution. The characteristics of the queue are of no limitation on the queue length, of one line and of its discipline applied is “first-come, first-served”. The characteristics of the service facility are “multiple-channel, single-phased” of its configuration, and is exponential for the time distribution.

The appropriate queuing model is a “single-stage double channel” model. Results of the calculation show that: (1) the average utilization of the system is 59%, (2) the average waiting time of customers in line is 1.15 minutes, and (3) the average time spent in the system is 3.28 minutes. Result of hypothesis test shows that service system is effective in terms of customers waiting time ($p < 0.5$).