

## DAFTAR ISI

|  |            |
|--|------------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b>                           | <b>i</b>   |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN</b>                       | <b>ii</b>  |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI</b> | <b>iii</b> |
| <b>ABSTRAK</b>                                 | <b>iv</b>  |
| <b>ABSTRACT</b>                                | <b>v</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR</b>                          | <b>vi</b>  |
| <b>DAFTAR ISI</b>                              | <b>x</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL</b>                            | <b>xiv</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b>                           | <b>xv</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b>                         | <b>xvi</b> |
| <b>BAB I      PENDAHULUAN</b>                  |            |
| 1.1    Latar Belakang.....                     | 1          |
| 1.2    Identifikasi Masalah.....               | 6          |
| 1.3    Tujuan Penelitian.....                  | 6          |
| 1.4    Manfaat Penelitian.....                 | 7          |
| 1.5    Kerangka Pemikiran.....                 | 7          |
| <b>BAB II     TINJAUAN PUSTAKA</b>             |            |
| 2.1    Manajemen Operasional.....              | 14         |
| 2.1.1    Pengertian Operasi.....               | 16         |
| 2.1.2    Ruang Lingkup Manajemen Operasi.....  | 17         |
| 2.2    Pengertian Jasa.....                    | 18         |
| 2.2.1    Konsep Jasa.....                      | 20         |

|  |   |    |
|--|---|----|
| 2.2.2                                      | Karakteristik Jasa.....                         | 22 |
| 2.2.3                                      | Klasifikasi Jasa.....                           | 27 |
| 2.3  | Teori Antrian.....                              | 32 |
| 2.3.1                                      | Karakteristik Sistem Antrian.....               | 35 |
| 2.3.1.1                                    | Karakteristik Kedatangan.....                   | 35 |
| 2.3.1.2                                    | Karakteristik Antrian.....                      | 42 |
| 2.3.1.3                                    | Karakteristik Pelayanan.....                    | 44 |
| 2.3.2                                      | Prinsip-prinsip Dasar dalam Antrian.....        | 47 |
| 2.4  | Model Antrian.....                              | 48 |
| 2.5  | Model-model Analisa Kinerja Sistem Antrian..... | 55 |
| 2.5.1                                      | Model Biaya Optimum.....                        | 56 |
| 2.5.2                                      | Model Tingkat Aspirasi.....                     | 59 |
| <b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN</b> |   |    |
| 3.1  | Objek Penelitian.....                           | 61 |
| 3.1.1                                      | Sejarah Perusahaan.....                         | 61 |
| 3.1.2                                      | Visi dan Misi Perusahaan.....                   | 64 |
| 3.1.2.1                                    | Visi Perusahaan.....                            | 64 |
| 3.1.2.2                                    | Misi Perusahaan.....                            | 64 |
| 3.1.3                                      | Budaya Perusahaan.....                          | 64 |

|   |  |    |
|---|--|----|
| 3.1.4   | Struktur Organisasi Perusahaan.....  | 65 |
|   | 3.1.4.1 Deskripsi Jabatan.....   | 67 |
| 3.1.5   | Aspek Kegiatan Perusahaan.....   | 71 |
| 3.2   | Metode Penelitian.....   | 74 |
| 3.2.1   | Konsep dan Operasional Variabel.....   | 75 |
|   | 3.2.1.1 Konsep yang Berkaitan dengan<br>Penelitian.....                        | 75 |
| 3.3   | Teknik Pengumpulan Data.....   | 76 |
|   | 3.3.1 Sumber Data Penelitian.....  | 76 |
|   | 3.3.2 Teknik Penentuan Sampel.....   | 77 |
| 3.4   | Operasional Variabel / Algoritma.....  | 78 |
| 3.5   | Rancangan Analisis Data Algoritma.....   | 79 |
| 3.6   | Metode Rancangan Analisis Data.....  | 81 |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> |  |    |
| 4.1   | Kinerja Sistem Antrian <i>Teller</i> Bank Bjb Cabang<br>Tamansari Bandung..... | 84 |
|   | 4.1.1 Sistem Antrian Pada Proses Pelayanan....                                 | 84 |
| 4.2   | Pengumpulan Data.....  | 86 |
|   | 4.2.1 Data Kedatangan Nasabah.....   | 86 |
|   | 4.2.2 Data Waktu Pelayanan.....  | 88 |

|              |  |     |
|--------------|--|-----|
| 4.3          | Pengelolaan Data.....  | 89  |
| 4.3.1        | Tingkat Kedatangan Nasabah.....  | 89  |
| 4.3.2        | Tingkat Pelayanan <i>Teller</i> .....  | 92  |
| 4.4          | Menentukan Jumlah <i>Teller</i> yang Optimal pada Bank Bjb.....                        | 96  |
| 4.4.1        | Analisis Kinerja Sistem Antrian saat ini..   | 96  |
| 4.4.2        | Analisis Kinerja Sistem Antrian Alternatif   | 99  |
| 4.4.3        | Perbandingan antara Kinerja Sistem Antrian Saat ini dengan Sistem Antrian Alternatif.. | 100 |
| 4.5          | Menentukan Jumlah <i>Teller</i> yang Optimal Berdasarkan Model Tingkat Aspirasi.....   | 101 |
| 4.5.1        | Menentukan Tingkat Aspirasi.....   | 101 |
| 4.5.2        | Menentukan Jumlah <i>Teller</i> yang Optimal Berdasarkan Model Tingkat Aspirasi.....   | 102 |
| <b>BAB V</b> | <b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>  |     |
| 5.1          | Kesimpulan.....  | 107 |
| 5.2          | Saran.....   | 108 |
|              | <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....  | 109 |
|              | <b>LAMPIRAN</b>  |     |

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Model Antrian

Tabel 3.1 Tugas *Teller*

Tabel 4.1 Data Kedatangan Nasabah Bulan November

Tabel 4.2 Data Waktu Pelayanan

Tabel 4.3 Tingkat Kedatangan Nasabah

Tabel 4.4 Perbandingan Frekuensi Relatif Hasil Pengamatan Kedatangan Nasabah dengan Nilai Distribusi Poisson Teoritis

Tabel 4.5 Rata-rata Waktu Pelayanan dan Tingkat Pelayanan *Teller*

Tabel 4.6 Perbandingan Frekuensi Relatif Waktu Pelayanan dengan Distribusi Eksponensial Teoritis

Tabel 4.7 Tingkat Kedatangan Nasabah pada Jam-jam Sibuk

Tabel 4.8 Analisis Kinerja Sistem Antrian saat ini

Tabel 4.9 Kinerja Sistem Antrian Alternatif

Tabel 4.10 Perbandingan Antara Kinerja Sistem Antrian saat ini dengan Kinerja Sistem Antrian Alternatif

Tabel 4.11 Klasifikasi Waktu Tunggu

Tabel 4.12 Perhitungan dengan Penambahan Jumlah *Teller*

Tabel 4.13 Alokasi Jumlah *Teller* yang Optimal pada saat ini Berdasarkan Tingkat Aspirasi waktu tunggu Nasabah

## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1.1 Proses Pelayanan Nasabah Bank Bjb Cabang Tamansari Bandung
- Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran
- Gambar 2.1 Sistem Antrian
- Gambar 2.2 *Single Channel – Single Phase*
- Gambar 2.3 *Single Channel – Multi Phase*
- Gambar 2.4 *Multi Channel – Single Phase*
- Gambar 2.5 *Multi Channel – Multi Phase*
- Gambar 2.6 Model Biaya Optimum
- Gambar 3.1 Struktur Organisasi
- Gambar 4.1 Komponen Sistem Antrian
- Gambar 4.2 Kurva Frekuensi Relatif hasil Pengamatan dengan Kurva Distribusi Poisson Teoritis
- Gambar 4.3 Kurva Perbandingan Distribusi Eksponensial Teoritis dengan Frekuensi Relatif hasil Pengamatan
- Gambar 4.4 Sistem Antrian Alternatif
- Gambar 4.5 Kurva Tingkat Aspirasi

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Analisis Antrian Nasabah Bank Bjb
- Lampiran 2 Situasi Nasabah Menunggu dalam Antrian dan Saat Menerima Pelayanan
- Lampiran 3 Lembar Persetujuan Dari Perusahaan
- Lampiran 4 Lembar Pengesaha Sidang Skripsi
- Lampiran 5 Lembar Persetujuan Revisi Skripsi
- Lampiran 6 Riwayat Hidup