Bila pihak Bank BRI mempunyai fasilitas pelayanan lebih dari jumlah optimal, ini berarti membutuhkan investasi modal yang berlebihan, tetapi bila jumlahnya kurang dari jumlah optimal hasilnya adalah tertundanya pelayanan. Sistem antrian yang terjadi dapat sederhana atau sangat komplek yang akan dirumuskan dengan menggunakan teknik-teknik teori antrian.

Nasabah dalam menggunakan suatu fasilitas pelayanan membutuhkan kenyamanan dan kemudahan serta kecepatan dalam pelayanan. Oleh karena itu, jika pihak Bank BRI dapat memberikan semua itu maka akan banyak nasabah yang menggunakan produk dan jasa pelayanan yang yang ditawarkan. Tetapi jika pihak Bank BRI kurang dalam memberikan kepuasan kepada nasabah, maka akan ada kemungkinan nasabah akan berpindah ke bank yang lain.

Berangkat dari dasar pemikiran di atas. Penulis telah memilih suatu judul dalam penyusunan skripsi ini yaitu "ANALISIS ANTRIAN NASABAH PADA BANK BRI Kantor Cabang Cik Di Tiro."

1.2. RUMUSAN MASALAH

Tujuan operasional perusahaan adalah untuk mendapatkan keuntungan semaksimal mungkin. Seperti dalam hal pelayanan dan antrian, jika bank dapat melayani nasabah dengan cepat, berarti bank dapat meminimumkan dua biaya yaitu biaya pelayanan dan biaya menunggu. Biaya menunggu atau biaya tidak langsung yaitu biaya yang terjadi selama individu berada dalam sistem antrian. Biaya menunggu ini mencakup biaya menganggurnya karyawan, kehilangan

---

[1] Richard Bonson, *Teori dan Soal-Soal Operation Research*, Cetakan 4, Erlangga, Jakarta, 1996, hal.308, alih bahasa Hans J. Waspakrik

BAB III : METODE PENELITIAN

Memuat gambaran singkat tentang BRI obyek yang diteliti dan data yang didapatkan selama penelitian serta rumus-rumus yang digunakan dalam penghitungan data.

BAB IV : ANALISA DATA

Di dalam bab ini memuat data, analisis dan pembahasan permasalahan yang terjadi.

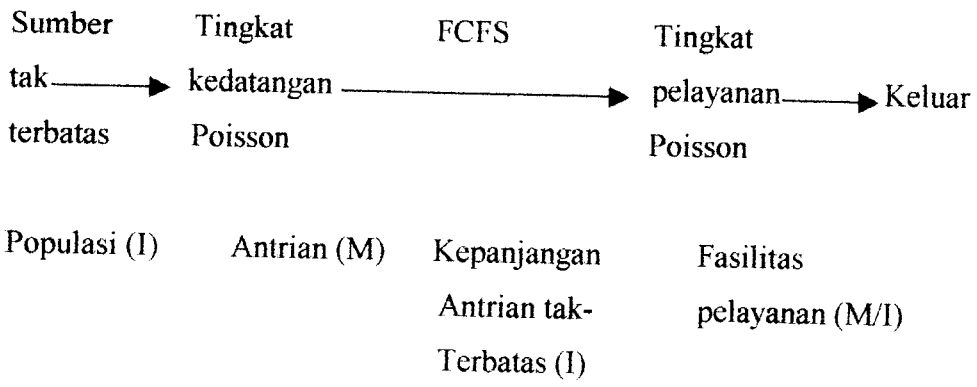
BAB V : PENUTUP

Merupakan penutup dari penelitian yang berisi kesimpulan hasil data dan saran yang diperlukan sehubungan denga kesimpulan yang diperoleh.

2.8. MODEL ANTRIAN DAN APLIKASINYA

Model 1 : M/M//I/I

Model ini merupakan model antrian yang paling sederhana, tetapi banyak mengandung asumsi-asumsi yang harus ditepati.



Model 2 : M/M/S/I/I

Dalam model ini menggunakan sistem multichannel – single phase yang mempunyai antrian tunggal melalui beberapa fasilitas pelayanan. Model ini identik dengan model 1 dengan perbedaan bahwa dua atau lebih individu dapat dilayani pada waktu bersamaan oleh fasilitas-fasilitas pelayanan yang berlainan.

- Biaya pelayanan

  Biaya menunggu dapat dikurangi dengan menambah fasilitas pelayanan, sehingga menaikkan biaya penyediaan pelayanan. Dengan catatan biaya yang terjadi linier.

  Biaya penambahan fasilitas pelayanan linier :

Expected total cost service per periode waktu
E (Cs) = S Cs

- Biaya total :

Expected total cost periode waktu E (Ct)
E (Ct) = E (Cs) + E (Cw) = S Cs + nq Cw

i. Menghitung probabilitas tidak ada nasabah yang menunggu dalam sistem

$$P_o = \frac{1}{\left[\frac{\left(\frac{\lambda}{\mu}\right)^n}{n!}\right] + \frac{\left(\frac{\lambda}{\mu}\right)^m}{m!\left(1 - \frac{\lambda}{\mu \mathbf{m}}\right)}}$$

j. Probabilitas nasabah yang menunggu dalam antrian

$$P_w = \left(\frac{\lambda}{\mu}\right)^m \frac{P_o}{m!\left(1.\frac{1-\lambda}{\mu.m}\right)}$$

- AO Kredit Umum bertugas mencari nasabah baru, bertanggung jawab terhadap pemeriksaan kredit sampai memutuskan untuk pemberian kredit.
- AO Program menangani kredit pemerintah
- AO Tapsun menangani kredit pegawai tetap dan pensiunan.
- Mantri BKD (Badan Kredit Desa) menangani kredit untuk desa.

d) Operation Kredit (OPK)

Bagian yang menangani administrasi perkreditan.

Dibagi menjadi :

- OPK Umum menangani administrasi kredit secara umum.
- OPK Tapsun menangani administrasi kredit pegawai tetap dan pensiunan.

e) Unit Pelayanan Nasabah (UPN)

- Sebagai pintu gerbang dan pusat informasi untuk memulai hubungan dengan nasabah.
- Melayani segala macam pembukaan rekening baru.
- Melayani rehabilitasi rekening koran yang sudah di blacklist oleh Bank Indonesia.
- Memberikan informasi yang sejelasnya kepada nasabah yang belum mengerti akan produk perbankan.
- Menampung dan menyelesaikan keluhan nasabah.

f) Administrasi Dana Jasa

Bagian yang menangani administrasi atau pelayanan terhadap dana-dana jasa, antara lain :

- Penerimaan setoran PLN
- Penerimaan setoran Pajak PBB
- Penerimaan setoran Listrik
- Penerimaan setoran denda tilang
- Penerimaan setoran SIM
- Penerimaan setoran Pajak lain, (PPn, PPh, Pegawai).

g) Teller

Bagian ini bertugas sebagai berikut :

- Menerima dan membayar uang tunai dari nasabah atau dari pihak lain setelah melaksanakan dan memastikan kebenarannya (pemeriksaan tanda tangan, batas kewenangan membayar, dan tersedianya dana).
- Melayani dan menerima penyetoran dengan cek, BG, dan warkat pemindah bukuan.
- Menyerahkan kepada kepala kasir atau seksi kas, dana yang melebihi batas simpanan yang diijinkan.
- Menyimpan dan memelihara dana tunai dalan jumlah sesuai yang diijinkan.
- Mengunci mesin validasi dan cap tanda pengenal kasir dan ditempatkan pada tempat yang aman selama jam operasi kas / sesudahnya.

(6) Loket 6

$$\lambda = \frac{1241}{120} = 10{,}34 \text{ = 10 nasabah}$$

$$\mu = \frac{1115}{120} = 9{,}29 \text{ = 9 nasabah}$$

Jadi, tingkat kedatangan nasabah rata-rata adalah 10 nasabah per jam dan tingkat pelayanan nasabah rata-rata adalah 9 nasabah per jam.

(7) Loket 7

$$\lambda = \frac{1245}{120} = 10{,}38 = 10 \text{ nasabah}$$

$$\mu = \frac{1122}{120} = 9{,}35 \text{ = 9 nasabah}$$

Jadi, tingkat kedatangan nasabah rata-rata adalah 10 nasabah per jam dan tingkat pelayanan nasabah rata-rata adalah 9 nasabah per jam

(8) Loket 8

$$\lambda = \frac{1223}{120} = 10{,}19 = 10 \text{ nasabah per jam}$$

$$\mu = \frac{1108}{120} = 9{,}23 \text{ = 9 nasabah per jam}$$

Jadi, tingkat kedatangan nasabah rata-rata adalah 10 nasabah per jam dan tingkat pelayanan nasabah rata-rata adalah 9 nasabah per jam.