

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui berapa tingkat antrian nasabah dan berapa besarnya biaya tunggu dan biaya pelayanan yang terjadi serta untuk mengevaluasi apakah desain antrian pada saat ini sudah dapat meminimumkan biaya tunggu dan biaya pelayanan pada Bank BRI Kanca Cik Di Tiro.

Analisis ini dilakukan dengan menghitung tingkat kedatangan rata-rata nasabah dan tingkat pelayanan rata-rata nasabah pada tiap loket pengambilan dan penyetoran dana, menghitung probabilitas tidak ada nasabah yang menunggu dalam sistem, jumlah rata-rata nasabah yang menunggu dalam antrian dan rata-rata waktu tunggu nasabah dalam antrian, jumlah rata-rata seluruh nasabah yang menunggu dalam sistem dan rata-rata waktu tunggu total nasabah dalam sistem, probabilitas nasabah yang menunggu dalam antrian. Setelah semua perhitungan tersebut dapat dicari biaya tunggu dan biaya pelayanan serta biaya totalnya. Untuk mengetahui apakah biaya tunggu dan biaya pelayanan sudah dapat diminimumkan dengan cara membandingkan apabila loket yang ada saat ini ditambah 1 loket.

Berdasarkan hasil perhitungan, diketahui bahwa tingkat kedatangan rata-rata nasabah 10 orang per jam per loket dan tingkat pelayanan nasabah rata-rata 9 orang per jam per loket. Jumlah rata-rata nasabah dalam antrian 0,02 orang per jam dan rata-rata waktu tunggu nasabah dalam antrian 0,0046 jam. Jumlah rata-rata seluruh nasabah dalam sistem 1,13 orang per jam dan rata-rata waktu tunggu total nasabah dalam sistem 0,1146 jam.

Setelah dilakukan perbandingan, apabila ditambah 1 loket biaya totalnya menjadi lebih besar atau terjadi pemborosan (Rp 112.660,22 < Rp 126.564,49). Apabila dikurangi 1 loket biaya totalnya menjadi lebih kecil atau terjadi penghematan (Rp. 98.990,33 > Rp. 112.564,49).