

Analisis efektivitas sistem antrian teller Bank BNI dengan visualisasi promodel : studi kasus cabang Universitas Indonesia Depok = Analysis for the effectivity of teller queuing system of the bank BNI using promodel visualization : case study in the branch of University of Indonesia Depok

Gargentiana Gian Budi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20331609&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Persaingan yang sangat ketat dalam sektor perbankan khususnya memaksa setiap penyedia jasa untuk memberikan pelayanan terbaiknya yang menekankan pada pentingnya pemenuhan harapan dan kebutuhan pelanggan. Salah satu bentuk pelayanan bank dituangkan dalam sistem antrian nya. Sistem antrian sebuah bank dapat secara nyata dilihat dan dirasakan pelanggan begitu memasuki bank dan akan memulai melakukan transaksi. Pelanggan dapat langsung memberikan penilaian akan efektif tidaknya, nyaman tidak nya sistem antrian sebuah bank.

Penelitian ini ditujukan untuk memvisualisasi dan memodelkan sistem antrian Bank BNI. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk melakukan analisis skenario untuk menganalisis apakah sistem antrian Bank BNI efektif dan mampu melayani semua nasabah nya dengan baik.

Dalam simulasi sistem antrian Bank BNI, terdapat tiga skenario, yaitu skenario pertama dengan mengurangi jumlah teller aktif menjadi tiga teller. Skenario kedua adalah jumlah teller tetap namun arus nasabah yang datang ditambah menjadi dua kali lipat. Lalu skenario ketiga adalah skenario paling ekstrim dimana jumlah teller dikurangi menjadi tiga dan arus nasabah ditambah menjadi dua kali lipat.

Dengan simulasi model menggunakan ketiga skenario diatas, sistem antrian Bank BNI mampu menangani semua nasabah yang datang. Semua nasabah yang datang tuntas dilayani. Pada jam akhir operasional pelayanan bank, tidak ada nasabah yang tidak terlayani, dengan kata lain semua nasabah telah selesai dan keluar dari sistem. Nasabah lancar dalam mendapatkan pelayanan bank dan sistem antrian bank berjalan dengan baik.

Sistem antrian bank BNI efektif dan memadai dalam melayani nasabahnya, namun penggunaan sumber daya manusia (teller) kurang optimal. Manajemen Bank BNI sebaiknya lebih meningkatkan utilisasi teller, sehingga cost operasional yang dikeluarkan Bank BNI terpakai secara optimal.

ABSTRACT

The tight competition in the banking industry forces every service provider to serve best and emphasize on the importance to fulfill customer's expectation and needs. A queuing system is one of the services that a bank provides for its customer. As a customer enters a bank, they immediately enter the queuing system. Also at the same time customers feel and respond to the queuing system's effectivity and comfort.

The objective of this research is to visualize and represent a model of the Bank BNI queuing system. This research is to conduct several scenario analysis to analyze the effectivity of the queuing system and to figure if the queuing system is capable of serving well each customer.

In the simulation of the Bank BNI queuing system, three scenario's were conducted. The first scenario, active bank tellers were reduced to three. The second scenario, the number of active tellers weren't reduced nor added, but the customer flow were doubled. Last, the third scenario is the most extreem , where the number of active tellers were reduced and also the customer flow were doubled.

In the simulation of all three scenarios, the statisitic result shows that the queuing system of Bank BNI was capable of handling every customer. Each and every customer were served. At the end of the service operational period, there were no customers left in the system, meaning that all customers were finished receiving service. Cusomers received service fluently and the system ran well.

The queuing system of Bank BNI were adequate and effective in serving it's customers, but the usage of the bank's human resources wasn't optimal. The management of Bank BNI should increase their teller's utilization so that the operational cost is optimally used.</i>