

Pelayanan nasabah dengan menggunakan sistem antrian di PT. Bank BNI Cabang Q

Sinaga, Ferry, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=72058&lokasi=lokal>

Abstrak

Banyak faktor yang menyebabkan terjadinya antrian layanan begitu panjang pada sebuah bank. Faktor-faktor yang menjadi penyebab tersebut; seperti : model, struktur antrian dan jumlah pelayanan. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengkajian untuk meningkatkan pelayanan, terutama dalam memperpendek waktu layanan yang diberikan saat nasabah datang untuk melakukan transaksi di bank.

Metode Penelitian yang digunakan adalah :

Pengamatan selama jangka waktu 20 (dua puluh) hari kerja dimulai tanggal 25 Maret - 22 April 2002 atas transaksi yang terjadi di front line pada Bank BNI Cabang Q dari pukul 08.00 Wib sampai 16.00 Wib.

Pengumpulan data primer melalui penelitian lapangan sedangkan data sekunder dikumpulkan dengan melakukan desk research.

Cara pengumpulan data dengan melakukan teknik-teknik standar yaitu dengan menggunakan data laporan dari mesin antrian di Bank BNI Cabang Q.

Kerangka pemikiran yang digunakan dalam pengkajian dan analisis adalah teori antrian multy channel single phase yang perhitungannya dilaksanakan dengan menggunakan perangkat lunak komputer Quantitative Method modul waiting lines. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan pelayanan 8 (delapan) teller pada tanggal sibuk (tanggal 25 s.d 5) kurang optimal ditandai dengan terjadinya antrian nasabah yang cukup lama.

Saran yang diberikan dalam rangka meningkatkan pelayanan ialah dengan melakukan penambahan maksimal 2 (dua) orang menjadi 10 (sepuluh) teller pada setiap jam 08.00 -- 11.00 Wib, namun tetap dapat menggunakan 8 (delapan) teller untuk jam 11.00 - 14.00 Wib, dan mengurangi jumlah teller menjadi 5 (lima) untuk jam 14.00 -- 16.00 Wib sehingga biaya akibat penambahan teller tidak terlalu besar.