

## Sistem antrian TAPLUS di Bank BNI Cabang X

Helmi Susanto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=80993&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

#### <b>ABSTRAK</b>

Banyak faktor yang menyebabkan terjadinya antrian TAPLUS yang begitu panjang. Kajian dibatasi pada faktor-faktor tertentu saja yaitu jumlah antrian, organisasi dan kewenangan, kebijaksanaan dan jumlah TAPLUS. Kajian terhadap faktor-faktor tersebut diharapkan dapat menghasilkan suatu cara untuk memperbaiki pelayanan yaitu memperpendek waktu tunggu dan keseluruhan waktu yang diperlukan untuk memberikan pelayanan saat nasabah datang untuk mengambil atau menyetor TAPLUS.

Kajian terhadap faktor-faktor tersebut dengan menggunakan kerangka pemikiran sebagai berikut:

- Jumlah antrian. Kajian kecukupan jumlah antrian menggunakan Teori Antrian yang penghitungannya dilaksanakan dengan simulasi antrian.
- Organisasi dan kewenangan. Kajian terhadap sasaran unit organisasi yang melayani pengambilan dan penyetoran TAPLUS menggunakan metode statistik Mean sedangkan kajian terhadap kewenangan Teller dan Penyeliannya menggunakan metode statistik Modus.
- Kebijaksanaan. Kajian terhadap kebijaksanaan berupa upaya untuk mengurangi penabung dengan jumlah tabungan yang relatif kecil.
- Proyeksi TAPLUS. Proyeksi TAPLUS menggunakan Regresi Linier.

Metode penelitian yang digunakan adalah:

- Melakukan pengamatan selama 15 (lima belas) hari kerja di Bank BNI Cabang X.
- Mengambil data sekunder dari cabang tersebut dan Biro Pusat Statistik.

Bank BNI telah melakukan langkah-langkah untuk mengurangi panjangnya antrian dengan membuka Cabang Pembantu dan menyelenggarakan ATM. Dari hasil kajian disamping langkah-langkah yang telah ditempuh tersebut untuk mengurangi jumlah antrian perlu merubah kebijaksanaan dan melakukan kerja sama dengan Bank Perkreditan Rakyat.