

**PENERAPAN SISTEM PELAYANAN *TELLER* DAN KINERJA SISTEM
ANTRIAN BERDASARKAN SISTEM *MULTIPLE CHANNEL-SINGLE
PHASE* DENGAN MENGGUNAKAN RUMUS ANTRIAN MODEL B
(JALUR BERGANDA) TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA
PT BANK WOORI SAUDARA INDONESIA, TBK CABANG
PALEMBANG**



SKRIPSI

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma IV
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Manajemen Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH:

AULIA ISTIQOMAH

0614 4063 2123

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG**

2016

PENERAPAN SISTEM PELAYANAN *TELLER* DAN KINERJA SISTEM ANTRIAN BERDASARKAN SISTEM *MULTIPLE CHANNEL-SINGLE PHASE* DENGAN MENGGUNAKAN RUMUS ANTRIAN MODEL B (JALUR BERGANDA) TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK WOORI SAUDARA INDONESIA, TBK CABANG PALEMBANG



Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma IV Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya

OLEH:

**AULIA ISTIQOMAH
0614 4063 2123**

Menyetujui,

Pembimbing I,

**M. Yusuf, S.E., M.Si., Ph.D.
NIP 197801182005011002**

**Palembang, Juli 2016
Pembimbing II,**

**Nirwan Rasyid, S.E., M.M.
NIP 195309211989101001**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

**A. Jataluddin Savuti, S.E., Mhum., ResM.
NIP 196008061989101001**

Ketua Program Studi

**Yusleli Herawati, S.E., M.M.
NIP 1960050711988112001**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918
Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



LEMBAR PENGESAHAN

Nama : **Aulia Istiqomah**
NIM : **0614 4063 2123**
Jurusan : **Administrasi Bisnis**
Program Studi : **Manajemen Bisnis**
Judul Laporan Akhir : **Penerapan Sistem Pelayanan Teller Dan Kinerja Sistem Antrian Berdasarkan Sistem *Multiple Channel-Single Phase* Dengan Menggunakan Rumus Antrian Model B (Jalur Berganda) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Woori Saudara Indonesia, Tbk Cabang Palembang**

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Skripsi (Tugas Akhir)
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Manajemen Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya
Dan dinyatakan **LULUS**

Pada: **Jum'at**
Tanggal: **12 Agustus 2016**

TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
<u>A. Jalaluddin Sayuti, S.E., Mhum., ResM.</u> Ketua	
<u>Dr. Paisal, S.E., M.Si.</u> Anggota	
<u>Fuseli Herawati, S.E., M.M.</u> Anggota	
<u>M. Yusuf, S.E., M.Si., Ph.D.</u> Anggota	
<u>Fahva, S.E., M.Si.</u> Anggota	



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918
Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aulia Istiqomah
NIM : 0614 4063 2123
Program Studi : Manajemen Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Operasi
Judul Skripsi : Penerapan Sistem Pelayanan *Teller* dan Kinerja Sistem Antrian Berdasarkan Sistem *Multiple Channel-Single Phase* dengan Menggunakan Rumus Antrian Model B (Jalur Berganda) Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Woori Saudara Indonesia, Tbk Cabang Palembang

Dengan ini menyatakan:

1. Skripsi yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik di lingkungan Politeknik Negeri Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim Pembimbing Skripsi.
3. Dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali yang secara jelas dicantumkan sebagai referensi dengan menyebutkan nama pengarang sebagaimana tercantum dalam kutipan dan daftar kepustakaan.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan bila dikemudian hari terdapat hal-hal yang tidak sesuai dengan pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini serta sanksi lain sesuai dengan aturan yang berlaku di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Palembang, Juli 2016
Yang Membuat Pernyataan
Aulia Istiqomah



Motto dan Persembahan:

- *Ku olah kata, ku baca makna, ku ikat dalam alinea, ku bingkai dalam bab sejumlah lima, jadilah mahakarya, gelar sarjana ku terima, orang tua, kerabat dan sahabat pun bahagia*
- *Don't compare your life to others. You have no idea what they have been through. – Sam Cawthorn -*
- *Do what you like and love what you do*

Ku persembahkan kepada:

Orang tua tercinta atas do'a dan dukungannya

Saudara dan saudariku tersayang

Nur Wahyu Aji Santoso, S.Kom

Dosen Pembimbingku

Teman-teman M.BC Alih Jenjang

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT karena atas rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan dan penulisan Skripsi ini tepat pada waktunya. Adapun judul dari Skripsi ini adalah **Penerapan sistem pelayanan dan kinerja sistem antrian berdasarkan sistem *Multiple Channel-Single Phase* dengan menggunakan rumus antrian model B (jalur berganda) terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Woori Saudara Indonesia, Tbk Cabang Palembang.**

Skripsi ini dibuat untuk memenuhi syarat menyelesaikan pendidikan Diploma IV pada jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Dalam penulisan Skripsi ini, penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk dapat menyelesaikan dengan baik dan sempurna, akan tetapi penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini tidak luput dari kekurangan dan kelemahan.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penyusunan dan penulisan Skripsi ini, semoga Skripsi ini dapat bermanfaat baik bagi penulis maupun bagi para pembaca. Penulis juga mengharapkan kritik dan saran yang nantinya berguna dalam penyempurnaan Skripsi ini.

Palembang, Juli 2016

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam proses penulisan Skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan, semangat dan saran dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak A. Jalaluddin Sayuti, S.E, M.Hum.Res., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Bapak Divianto, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Ibu Yusleli Herawati S.E., M.M., selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis.
5. Ibu Indriati Lukitasari, selaku Pimpinan PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk Cabang Palembang.
6. Bapak M. Yusuf, S.E., M.Si., Ph.D., selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan saran dan bimbingan kepada penulis.
7. Bapak Nirwan Rasyid, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan saran dan bimbingan kepada penulis.
8. Kedua Orangtuaku, yang selalu memberikan limpahan kasih sayang, semangat serta dukungan baik berupa materil dan spiritual kepada penulis.
9. Saudara dan saudariku, yang selalu memberikan memberikan semangat dan nasihat kepada penulis dalam penyelesaian Skripsi ini.
10. Almamaterku.

Palembang, Juli 2016

Penulis

ABSTRACT

Dimensions system quality service at PT Bank Woori Saudara Indonesia, Tbk Branch Palembang is seen in a Likert scale showed poor quality and almost good between 20% - 60%. Seeing a queue is a usual thing in PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Branch of Palembang. The goal of this research is to know how queue system works at PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Branch of Palembang. Based on research, M/M/S model (Multiple Query System) which is used by PT Bank Woori Saudara Indonesia, Tbk. Branch of Palembang has been worked as well as possible because the longest time that customers use in a queue at about 0,09 minutes and the longest queue is 0,1630 people and happens at 14.00 am-15.00 am only. But sometimes tellers of this bank who give service to costumers only 2 tellers because the other teller works in special service or tax and wage side. Based on the calculation, this condition will be affect in some work time (14.00-15.00) queue's number is 6,954 minutes and the longest queue is 1,2865 people. Indeed, PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Branch of Palembang need to think costumers coming time and queue number of customers, it is important to make a good environment of the bank, make the customers feel comfort for services and also help work of transaction system because customer satisfaction is more important in the office.

Keywords: Queue System, Teller Service and Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR GRAFIK	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Tujuan Penelitian	6
1.4.2 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Pengertian Perbankan	7
2.1.2 Pengertian Manajemen Operasi	9
2.2 Kualitas Pelayanan	10
2.2.1 Pengertian Kualitas	10
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	10
2.3 Kepuasan Konsumen	12
2.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	12
2.4 Teori Antrian	12
2.4.1 Pengertian Antrian	12
2.4.2 Komponen Sistem Antrian	13
2.4.3 Karakteristik Antrian	14
2.4.4 Mengukur Kinerja Antrian	18

2.4.5 Model Antrian	19
2.5 Penelitian Terdahulu	25
2.4 Kerangka Berpikir	26
BAB III METODELOGI PENELITIAN	
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	27
3.2 Jenis dan Sumber Data	27
3.3 Metode Pengumpulan Data	27
3.3.1 Riset Lapangan	28
3.3.2 Riset Pustaka	28
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	29
3.4.1 Populasi	29
3.4.2 Sampel	29
3.4.3 Teknik Sampling	30
3.5 Skala Pengukuran Variabel	30
3.6 Analisa Data	31
3.7 Data Responden	32
3.8 Analisis Sistem Antrian	33
3.9 Operasionalisasi Variabel Penelitian	35
BAB IV PEMBAHASAN	
4.1 Standar Pelayanan <i>Teller</i>	36
4.2 Tingkat Kepuasan Nasabah	43
4.3 Kinerja Sistem Antrian	51
4.3.1 Tingkat Kedatangan Nasabah dan Tingkat Pelayanan <i>Teller</i>	52
4.3.2 Analisis Sistem Antrian Dengan Model <i>Multiple Channel Query System</i> atau <i>M/M/S</i>	61
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	95
5.1 Saran	98
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Data Kedatangan Nasabah 2 Tahun Terakhir 3
Tabel 2.1	Model Antrian 19
Tabel 3.1	Skala Likert 30
Tabel 3.2	Jenis Kelamin 32
Tabel 3.3	Operasionalisasi Variabel Penelitian 35
Tabel 4.1	Pertanyaan Kuesioner 37
Tabel 4.2	Hasil Persentase Kuesioner 43
Tabel 4.3	Data Kedatangan Nasabah 53
Tabel 4.4	Data Kedatangan Nasabah Perjam 54
Tabel 4.5	Rata – Rata Tingkat Kedatangan 60
Tabel 4.6	Rata – Rata Tingkat Pelayanan Bulan Maret 61
Tabel 4.7	Hasil Kinerja Sistem Antrian 75
Tabel 4.8	Hasil Kinerja Sistem Apabila Terdapat 2 Teller 92

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Komponen Sistem Antrian	14
Gambar 2.2 Model Struktur Antrian <i>Single Channel-Single Phase</i>	17
Gambar 2.3 Model Struktur Antrian <i>Multiple Channel-Single Phase</i>	18
Gambar 2.4 Model Struktur Antrian <i>Multi Channel-Multi Phase</i>	18
Gambar 2.5 Kerangka Berpikir	26

DAFTAR GRAFIK

	Halaman
Grafik 4.1 Hasil Kinerja Sistem Antrian	76
Grafik 4.2 Hasil Kinerja Sistem Antrian Apabila Terdapat 2 Teller	93

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Surat Permohonan Pengambilan Data
2. Surat Pengantar Pengambilan Data
3. Surat Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing I
4. Surat Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing II
5. Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing I
6. Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing II
7. Kartu Kunjungan Mahasiswa
8. Lembar Rekomendasi Ujian Skripsi
9. Revisi Skripsi
10. Tanda Persetujuan Revisi Skripsi
11. Kuesioner