

## DAFTAR ISI

<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I: PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian .....	7
1.4.1 Aspek Keilmuan .....	7
1.4.2 Aspek Terapan Ilmu.....	7
1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	7
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	7
1.5.2 Jadwal Penelitian .....	7
<b>BAB II: TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS</b> .....	<b>8</b>
2.1 Tinjauan Pustaka .....	8

2.1.1 Sejarah Teori Antrian .....	8
2.1.2 Pengertian Teori Antrian .....	8
2.1.3 Sistem Antrian .....	9
2.1.4 Karakteristik Sistem Antrian .....	10
2.1.4.1 Kedatangan atau masuknya item .....	10
2.1.4.2 Disiplin Antrian (Antrian atau <i>waiting line</i> ) .....	12
2.1.4.3 Fasilitas Pelayanan .....	13
2.1.5 Model Antrian .....	18
2.1.6 Notasi Kendall Lee .....	24
2.2 Penelitian Terdahulu.....	26
2.3 Kerangka Pemikiran .....	31
2.4 Hipotesis .....	33
<b>BAB III : OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....</b>	<b>34</b>
3.1 Objek Penelitian .....	34
3.1.1 Sejarah Singkat PT. Bank Bukopin.....	34
3.1.2 Struktur Organisasi .....	37
3.2 Metode Penelitian.....	38
3.2.1 Operasionalisasi Variabel .....	38
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data .....	39
3.2.2.1 Jenis Data .....	39
3.2.2.2 Populasi Sasaran .....	40
3.3 Teknik Analisis Data .....	40
3.3.1 Analisis Data Kedatangan dan Waktu Pelayanan .....	40

3.3.2 Pemeriksaan <i>Steady State</i> .....	41
3.3.3 Pembentukan Model Antrian .....	42
3.3.4 Analisis Kinerja Sistem Antrian .....	42
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>43</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	43
4.1.1 Analisis kecepatan data kedatangan dan kecepatan waktu pelayanan Nasabah .....	44
4.1.2 Pemeriksaan <i>Steady State</i> .....	46
4.1.3 Penentuan Model antrian .....	46
4.1.4 Penganalisisan Kinerja sistem Antrian .....	47
4.1.4.1 <i>Average Server Utilization</i> .....	48
4.1.4.2 <i>Average Number In The Queue</i> .....	49
4.1.4.3 <i>Average Number In The System</i> .....	50
4.1.4.4 <i>Average Time In Queue</i> .....	51
4.1.4.5 <i>Average Time In The System</i> .....	52
4.2 Pembahasan .....	53
<b>BAB V : SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>58</b>
5.1 simpulan .....	58
5.2 Saran .....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>60</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>62</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>78</b>

## DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1.1	Jumlah Bank .....	1
1.2	Jumlah Kantor .....	2
2.1	Model Antrian .....	18
2.2	Penelitian Terdahulu .....	26
3.1	Operasionalisasi Variabel .....	37
4.1	Kedatangan Nasabah .....	43
4.2	Waktu Pelayanan Teller .....	44
4.3	Rata-rata kedatangan dan waktu pelayanan ( berdasarkan waktu pengamatan) .....	45
4.4	Arrival Rate and Service Rate .....	47
4.5	Average Server Utilization .....	49
4.6	Average Number In The Queue .....	50
4.7	Average Number In The System .....	50
4.8	Average Time In The Queue .....	51
4.9	Average Time In The System .....	52

## DAFTAR GAMBAR

<b>Nomor</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
2.1	Komponen Sistem Antrian .....	10
2.2	<i>Single Channel - Single Phase</i> .....	14
2.3	<i>Single Channel - Multi Phase</i> .....	15
2.4	<i>Multi Channel - Single Phase</i> .....	15
2.5	<i>Multi Channel - Multi Phase</i> .....	16
2.6	<i>Multi Channel - Multi Phase</i> .....	17
3.1	Struktur Organisasi .....	36
4.1	Minggu 1 .....	54
4.2	Minggu 2 .....	55
4.3	Minggu 3 .....	55
4.4	Minggu 4 .....	56

## DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1	Jadwal Penelitian.....	62
2	Data Kedatangan dan Waktu Pelayanan Aktif Teller .....	63
3	Surat Keterangan Penelitian .....	64
4	Analisis rata-rata kedatangan dan waktu pelayanan berdasarkan waktu pengamatan (service Time) .....	65
5	Analisis data Tingkat kedatangan persatuan waktu ( $\lambda$ ) dan Tingkat waktu pelayanan nasabah persatuan waktu ( $1/\mu$ ) (berdasarkan waktu aktif teller melayani) .....	67
6	Hasil Analisis Kinerja Sistem Antrian Minggu 1 – Minggu 4 ( POM-QM Ver 3.0) .....	70