

## 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 GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
<b>1.1 Latar Belakang Penelitian .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Identifikasi Masalah.....</b>	<b>5</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>5</b>
<b>1.4 Kegunaan Hasil Penelitian.....</b>	<b>5</b>
<b>1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....</b>	<b>6</b>
 <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS</b>	
<b>2.1 Tinjauan Pustaka.....</b>	<b>7</b>
<b>2.1.1 Sistem Antrian.....</b>	<b>7</b>
<b>2.1.1.1 Pengertian Sistem Antrian.....</b>	<b>7</b>
<b>2.1.1.2 Komponen Sistem Antrian.....</b>	<b>8</b>
<b>2.1.1.3 Karakteristik Sistem Antrian .....</b>	<b>8</b>
<b>2.1.1.4 Stuktur Antrian.....</b>	<b>11</b>

2.1.1.5	Model Antrian .....	13
2.1.1.6	Model Jalur Antrian .....	18
2.1.2	Pelayanan .....	19
2.1.2.1	Pengertian Pelayanan .....	19
2.1.2.2	Asas dan Tujuan Pelayanan .....	20
2.1.2.3	Jenis-Jenis Pelayanan .....	22
2.1.2.4	Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan .....	23
2.1.3	Optimalisasi .....	24
2.1.3.1	Pengertian Optimalisasi .....	24
2.1.4	Teller .....	25
2.1.4.1	Pengertian Teller .....	25
2.1.5	Penelitian Terdahulu .....	26
2.2	Kerangka Pemikiran .....	33
2.3	Hipotesis .....	35

### **BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

3.1	Objek Penelitian .....	36
3.1.1	Sejarah Singkat PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. .	36
3.1.2	Visi dan Misi PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. ....	39
3.2	Metode Penelitian .....	39
3.2.1	Operasionalisasi Variabel .....	39
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data .....	41

3.2.3	Populasi dan Sampel .....	42
3.3	Model Penelitian .....	43
3.4	Teknik Analisis Data .....	43
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1	Hasil Penelitian .....	47
4.1.1	Kinerja Sistem Antrian.....	47
4.1.2	Tingkat Kedatangan Nasabah dan Tingkat Pelayanan Teller .	48
4.1.3	Analisis Model Antrian Jalur Tunggal (M/M/1).....	51
4.1.4	Perbandingan Fasilitas Pelayanan Menggunakan 1 Teller Dan 2 Teller Untuk Mengoptimalkan Pelayanan Teller Di PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Cabang Ciamis .....	62
4.1.4.1	Perbandingan Tingkat Pelayanan Pada Kondisi Sepi .....	62
4.1.4.2	Perbandingan Tingkat Pelayanan Pada Kondisi Normal..	63
4.1.4.3	Perbandingan Tingkat Pelayanan Pada Kondisi Sibuk.....	64
4.2	Pembahasan .....	65
4.2.1	Periode Kedatangan Nasabah Tersibuk Setiap Bulan Di PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Cabang Ciamis .....	65
4.2.2	Model Antrian Yang Dapat Mengoptimalkan Fasilitas Pelayanan Teller Di PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Cabang Ciamis .....	65

4.2.3	Jumlah Fasilitas Pelayanan Teller Yang Optimal Pada Periode Waktu Jam Sepi, Jam Sedang Dan Jam Sibuk Di PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Cabang Ciamis .....	66
4.2.4	Pengaruh Aplikasi BTN <i>Mobile</i> Terhadap Antrian Pada Transaksi <i>Offline</i> .....	67
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1	Simpulan.....	69
5.2	Saran.....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>71</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>72</b>

**DAFTAR GAMBAR**

<b>Nomor</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
<b>2.1</b>	<b>Struktur Umum Model Antrian.....</b>	<b>8</b>
<b>2.2</b>	<b>Model <i>Single Channel Single Phase</i> .....</b>	<b>11</b>
<b>2.3</b>	<b>Model <i>Single Channel Multi Phase</i> .....</b>	<b>12</b>
<b>2.4</b>	<b>Model <i>Multi Channel Single Phase</i> .....</b>	<b>12</b>
<b>2.5</b>	<b>Model <i>Multi Channel Multi Phase</i> .....</b>	<b>13</b>
<b>3.1</b>	<b>Model Penelitian .....</b>	<b>43</b>

## DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1.1	Data Kedatangan Nasabah .....	4
2.1	Model Antrian.....	11
2.2	Penelitian Terdahulu.....	26
3.1	Operasionalisasi Variabel.....	39
4.1	Data Kedatangan Nasabah .....	47
4.2	Data Kedatangan Nasabah Per Jam Kerja.....	47
4.3	Data Rata – Rata Tingkat Kedatangan Nasabah .....	48
4.4	Data Rata – Rata Tingkat Pelayanan Teller .....	50
4.5	Data Tingkat Kedatangan Nasabah Pada Masing – Masing Kondisi.....	50
4.6	Sistem Antrian Jalur Tunggal (M/M/1) .....	50
4.7	Perbandingan Jumlah Teller Pada Jam 08.00 – 09.00.....	61
4.8	Perbandingan Jumlah Teller Pada Jam 14.00 – 15.00.....	62
4.9	Perbandingan Jumlah Teller Pada Jam 09.00 – 10.00.....	62
4.10	Perbandingan Jumlah Teller Pada Jam 10.00 – 11.00.....	62
4.11	Perbandingan Jumlah Teller Pada Jam 11.00 – 12.00.....	63
4.12	Perbandingan Jumlah Teller Pada Jam 13.00 – 14.00.....	63

**DAFTAR LAMPIRAN**

<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
<b>Lampiran 1 Rencana Jadwal Penelitian .....</b>	<b>72</b>
<b>Lampiran 2 Surat Keterangan Penelitian.....</b>	<b>73</b>
<b>Lampiran 3 Data Kedatangan Nasabah Dan Waktu Pelayanan Teller...74</b>	
<b>Lampiran 4 Perhitungan Penelitian .....</b>	<b>85</b>
<b>Lampiran 5 Dokumentasi.....</b>	<b>90</b>
<b>Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup.....</b>	<b>92</b>