

**Evaluasi Sistem Antrian Bank Negara Indonesia 46 cabang Perintis
Kemerdekaan Bandung Sebagai Upaya Peningkatan Efisiensi Pelayanan**

SKRIPSI

ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna
memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen,
Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia



oleh :

Nama : R. Donny Firmansyah
No. Mahasiswa : 01 311 264
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA
2005**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku”.



Yogyakarta, Agustus 2005

Penulis,

R. Donny Firmansyah

HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING

SKRIPSI

**Evaluasi Sistem Antrian Bank Negara Indonesia 46 cabang Perintis
Kemerdekaan Bandung Sebagai Upaya Peningkatan Efisiensi Pelayanan**



oleh :

Nama : R. Donny Firmansyah
No. Mahasiswa : 01 311 264
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional

Yogyakarta, Agustus 2005
Telah Diperiksa dan Disetujui Oleh :
Dosen Pembimbing

(Dra.Hj. Siti Nurul Ngaini , MM)

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

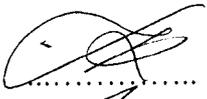
EVALUASI SISTEM ANTRIAN BANK NEGARA INDONESIA 46 CABANG
PERINTIS KEMERDEKAAN BANDUNG SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN
EFISIENSI PELAYANAN

Disusun Oleh: **RADEN DONNY FIRMANSYAH**
Nomor mahasiswa: 01311264

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**
Pada tanggal : 15 September 2005

Penguji/Pemb. Skripsi: Dra. Siti Nurul Ngaini, MM

Penguji : Drs. Nursya'bani Purnama, M.Si


.....

.....

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Drs. Suwarsono, MA

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb.,

Dengan mengucapkan syukur *Alhamdulillah* kehadiran Allah SWT yang memberikan kesehatan, kesabaran, kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : “Evaluasi Sistem Antrian Bank Negara Indonesia 46 cabang Perintis Kemerdekaan Bandung Sebagai Upaya Peningkatan Efisiensi Pelayanan”, yang ditujukan untuk melengkapi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi UII.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca dengan tujuan untuk menyempurnakan skripsi ini sangat di harapkan dan diterima dengan senang hati. Dalam menyelesaikan tugas ini, penulis banyak mendapatkan bantuan baik bersifat bimbingan, petunjuk maupun kesempatan berdiskusi. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Drs. H. Suwarsono, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
2. Bapak Drs.Hj. Siti Nurul Ngaini, MM, selaku dosen pembimbing yang begitu sabar dan sangat keibuan dalam memberi pengarahan dan bimbingan, (i've made a right choice now, mom).

3. Drs. Albari, Msi.,(trims kasih buat obrolan dan “ejekan” yg selalu akan saya ingat bos), mas jono, mas pur, mas lilik, mas sugeng (terima kasih buat obrolan malem di pos satpam), Bu Ning (makasih buat sarapannya tiap pagi), seluruh Dosen dan KaryawanFakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
4. Karyawan BNI 46 Cabang JPK Bandung dan seluruh responden yang telah membantu kelancaran dalam pengerjaan skripsi ini.
5. Orang Tua yang terbaik : Babeh dan Omih tercinta yang selalu memberikan doa dan dukungan baik moril maupun materiil dalam segala hal. (everything its gonna be alright khan?...)
6. Kakak dan adikku Tete Lenny, Ade Rika (kapan kamu kurusnya?) dan Keluarga Drs. R.”Sonny” Gunarso Sudrajat, SH, MBA.
7. Manusia2 hebat dalam hidupku di surga : Alm Nenek Cicih (nek...maaf idon lama kuliahnya, tp nenek bisa liat idon wisuda dari surga khan?), Alm Aki Jalil (i learn from you grand pap) dan Alm Ma Nonong (yang tenang di surga ya).
8. Aki Ones (yang sehat ya ki, maaf belum bisa nengok), Bu Le Hetty (makasih buat motivasinya, bu le pasti dapet yang terbaik) dan seluruh Keluarga Besar R. Suseno dan Keluarga Besar A. Jalil
9. The Best Friend Ever : Centil (you’ll get the best girl soon), Niko (bro...i’ll do the best), Je (oayooo...kapan kita nakal lagi?), Azis (kapan kita riset sosial malam lagi?), Farid “my homo”, Timbul, Okim, kusmas, Akto, Itenk, Adit . The Oldest Club : Tom’s (eh tuir...ntar kita patungan

beli jet tempur, inget jodoh gak akan kemana), Pak Ce (thanks buat kejar2an di malem hari...kmu nakal), Om Gun (kapan kita makan yang aneh2 lg?). dan semua yang mengisi hari-hariku dengan penuh warna dan kalianlah yang terhebat.

10. Kaum hawa yang hebat : Keisya (ka... makasih buat tempat curhatnya dan nasehat2nya, sorry about “that” n “april mop”(itu bukan ngerjain), Dewi “dangdut” (sista...kamu pasti temuin yang terbaik buat kamu, jng sedih terus ya..), Enon (makasih buat semuanya, many thing that i learn from u and so many great moment i got from u in my life..thanks sis..kmu hebat!), Shanti (hei my little sista, kapan nulis novelnya? Boxer 4eva..), Devanka (thanks for sms dan telpnya, kita pasti ketemu!!).
-)*.. © Fara Natasya...Bulan Sabitku....adindaku, terimakasih atas sinaran yang mulai sinari hari-hariku.....ich liebe dich...
11. Oscar (bro..thanks buat semuanya), Keluarga Siska Sriyoga(cant like this without both of you), dan semua komunitas dunia maya (#kerak, #jasakom, #runtah, yahoo messenger, Fs, dll) dan semua komunitas distro serta band indie di Indonesia.
12. Pasukan Kost Uswatun Hasanah : Mamet (eh s**d*!..ups thanks for the riot, tapi kita insya Allah jadi orang hebat, ok bro!), Danang, Ibnu, Andre, Tebo(pulang2 ke kost lah), Buce, Sponggee, Pak Marno, Piyel “dungu” (Pencilbox Still life khan?).....terima kasih buat malam-malam penuh sepi dan gaduh.

13. Paus&Sari(yang akur ya), Rolly (kapan aku ganti namamu di hp?) Poet (cinta itu emang *** kucing yah?), , Dwi (thanks bgt buat infonya..hehe), Ajenk&Karyo(kapan nikahnya?), Kope, Singgih, Ronie, Ian, Somad dan Seluruh Keluarga Manajemen Comunnity, Kreasi Muda 7+ Production, FM-Ep (Itonk, Bagus, Ronal, Big...kangen nakal bareng kalian), Komisi (Usro..u still the best), IPF dan seluruh Komunitas yang selalu kreatif di FE UII.

14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak dalam proses menerapkan ilmu yang penulis dapatkan di bangku kuliah, paling tidak skripsi ini diharapkan mampu membantu kemajuan ilmu pengetahuan. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk lebih menyempurnakan skripsi ini dimasa mendatang penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak dengan harapan agar dapat bermanfaat bagi yang berkepentingan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, Agustus 2005
Penulis

(R. Donny Firmansyah)

HALAMAN PERSEMBAHAN



Kupersembahkan skripsi ini khusus untuk:

- ↳ Babeli dan Omih tercinta yang selalu mengiringi setiap langkahku dengan do'a.*
- ↳ Alm Nenek Cicih dan Aki Seno yang selalu berikan semangat tiap tahun selama 22 tahun ini.*
- ↳ Semua saudara dan sahabat yang selalu membantuku dalam segala hal.*