

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	iv
<b>HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI</b> .....	v
<b>ABSTRAKSI</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	xi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvii
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	xviii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	5
1.3. Batasan Masalah .....	5
1.4. Tujuan Penelitian .....	6
1.5. Manfaat Penelitian .....	7

<b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1. Hasil Penelitian Terdahulu .....	8
2.2. Landasan Teori .....	9
2.2.1 Pengertian Jasa .....	9
2.2.2 Pengertian Antrian dalam sistem pelayanan.....	11
2.2.3. Struktur Dasar dan Komponen dalam Sistem Antrian .....	18
2.2.4. Model Struktur Antrian .....	21
2.2.5. Keluar ( <i>exit</i> ).....	25
2.2.6. Model – model Antrian.....	25
2.2.6.1 Pengelompokkan Model – model Antrian.....	25
2.2.6.2 Tujuan Model Antrian .....	32
2.2.6.3 Minimasi Biaya.....	34
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
3.1. Lokasi Penelitian .....	36
3.2. Profil Perusahaan.....	36
3.2.1. Transformasi BNI.....	36
3.2.2. Visi dan Misi BNI.....	39
3.2.3 Identitas Baru BNI.....	39
3.2.4 Deskripsi Usaha.....	42
3.2.5 Produk BNI.....	44
3.2.6 Teknologi BNI.....	48
3.3. Objek Penelitian .....	49
3.4. Data dan Metode Pengumpulan Data .....	49

3.4.1. Jenis Data.....	49
3.4.2. Metode Pengumpulan Data .....	50
3.5. Definisi Operasional.....	50
3.6. Alat Analisa Data .....	51
<b>BAB IV. ANALISIS DATA.....</b>	<b>53</b>
4.1. Sistem Antrian di BNI'46 Cabang JPK Bandung .....	53
4.1.1. Karakteristik Antrian BNI'46 Cabang JPK Bandung.....	53
4.1.2. Struktur Antrian BNI'46 Cabang JPK Bandung .....	53
4.1.3. Kedatangan dan Pelayanan Nasabah .....	54
4.2. Data Penelitian .....	55
4.3. Pembahasan.....	64
4.3.1. Analisis Data.....	65
4.3.2. Analisis Biaya.....	70
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>77</b>
5.1. Kesimpulan.....	77
5.2. Saran.....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>80</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>81</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Contoh Sistem Antrian.....	16
2.2 Klasifikasi Notasi Kendall.....	32
2.3 Notasi – notasi untuk Model – model Antrian Tak Terbatas.....	33
4.1 Perhitungan Tingkat Kedatangan Nasabah.....	56
4.2 Perhitungan Tingkat Pelayanan Nasabah.....	56
4.3 Karakteristik Responden Menurut Pendapat.....	57
4.4 Karakteristik Responden Menurut Usia.....	58
4.5 Tanggapan Responden tentang Penambahan Teller.....	59
4.6 Tanggapan Responden tentang Penataan Teller.....	60
4.7 Tanggapan Responden tentang Dampak Terjadi Antrian.....	61
4.8 Tanggapan Responden tentang Waktu Ideal Dalam Antrian.....	62
4.9 Tanggapan Responden tentang Perlu tidaknya ruang tunggu bagi yang tidak berkepentingan.....	63
4.10 Tingkat rata-rata kedatangan dan pelayanan nasabah di BNI' 46 Cabang JPK Bandung.....	67

4.11 Tingkat rata-rata kedatangan dan pelayanan nasabah Saat penambahan fasilitas.....	69
4.12 Tingkat rata-rata pendapatan nasabah.....	72



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Trade-off Biaya Antri dan Tingkat Pelayanan.....	18
2.2. Konfigurasi Sistem Antrian dengan Sebuah Server dan Sebuah Fase .....	23
2.3. Konfigurasi Sistem Antrian dengan Sebuah Server dan Banyak Fase.....	23
2.4. Konfigurasi Sistem Antrian dengan Banyak Server dan Sebuah Fase.....	24
2.5. Konfigurasi Sistem Antrian dengan Banyak Server dan Banyak Fase.....	25
2.6. Notasi – notasi yang Digunakan dalam Penyajian Model M/M/1/I.....	26
2.7. Model 2 : M/M/S/1/1.....	29
2.8. Model 3 : M/M/1/I/F.....	30
2.9. Model 4 : M/M/S/F/1.....	31
3.1. Logo Baru BNI.....	39
4.1. Jalur Multi Channel Single Phase BNI' 46 Cabang JPK Bandung.....	54

## DAFTAR GRAFIK

4.1. Karakteristik Responden Menurut Pendapatan (uang saku).....	58
4.2. Karakteristik Responden Menurut Usia .....	59
4.3. Tanggapan Responden tentang Penambahan Teller.....	60
4.4. Tanggapan Responden tentang Penataan Teller.....	61
4.5. Tanggapan Responden tentang Dampak Terjadi Antrian.....	62
4.6. Tanggapan Responden Tentang Waktu Ideal Dalam Antrian.....	63
4.7. Tanggapan Responden tentang Perlu tidaknya ruang tunggu bagi yang tidak berkepentingan.....	67

