

**PENGOPTIMALAN PELAYANAN NASABAH DENGAN MENGGUNAKAN
PENERAPAN TEORI ANTREAN PADA PT BANK CENTRAL ASIA, TBK
KANTOR CABANG PEMBANTU TAMBUN**

Skripsi diajukan untuk melengkapi
persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen

oleh

Klara Kresta Nita

NPM : 41183402180134



Stara 1

Program Studi Manajemen

**UNIVERSITAS ISLAM “45”
FAKULTAS EKONOMI
BEKASI
2025**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI METODE

**PENGOPTIMALAN PELAYANAN NASABAH DENGAN MENGGUNAKAN
PENERAPAN TEORI ANTREAN PADA PT BANK CENTRAL ASIA, TBK
KANTOR CABANG PEMBANTU TAMBUN**

Tanggal : 7 Mei 2025

Oleh

Klara Kresta Nita

NPM : 41183402180134

Disetujui,
Pembimbing



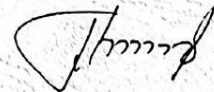
Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M. S. M.

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Hulsni Khatimah, S.E., M.Si.



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI METODE

**PENGOPTIMALAN PELAYANAN NASABAH DENGAN MENGGUNAKAN
PENERAPAN TEORI ANTRIAN PADA PT BANK CENTRAL ASIA, TBK
KANTOR CABANG PEMBANTU TAMBUN**

Tanggal : 15 Mei 2025

Oleh

Klara Kresta Nita

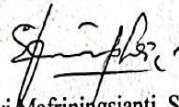
NPM : 41183402180134

Penguji I



Tuti Sulastri, Dra., M.M.

Penguji II



Evi Mafriningsianti, S.E., M.M.

Mengetahui,
Pembimbing



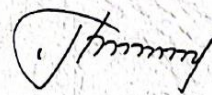
Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M.

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Ketua Jurusan Manajemen



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Klara Kresta Nita
NPM : 41183402180134
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Email : Klaranita910@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penelitian saya yang berjudul "*Pengoptimalan Pelayanan Nasabah Dengan Menggunakan Penerepan Teori Antrean Pada PT Bank Central Asia, TBK Kantor Cabang Pembantu Tambun*" bebas dari *plagiarism*. Rujukan penulisan sudah sesuai dengan Teknik penulisan karya ilmiah yang berlaku umum.

Apabila di kemudian hari dapat dibuktikan adanya unsur *plagiarism* tersebut, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Bekasi, 07 Mei 2025

Yang membuat pertanyaan



Klara Kresta Nita

ABSTRAK

Klara Kresta Nita (41183402180134)

Pengoptimalan Pelayanan Nasabah Menggunakan Penerapan Teori Antrean Pada PT Bank Central Asia, TBK Kantor Cabang Pembantu Tambun

xii + 102 halaman + 9 tabel + 15 gambar + 9 lampiran

Kata kunci: Teori Antrean, Pelayanan, *Fishbone* Diagram

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengoptimalan pelayanan pada BCA KCP Tambun. Karena untuk saat ini sistem antrean yang berjalan belum optimal dikarenakan jumlah nasabah yang bertransaksi melebihi jumlah fasilitas yang ada. Dalam penelitian ini dilakukan perhitungan dengan menggunakan penerapan teori antrean serta menganalisis menggunakan *fishbone* diagram. Hasil penelitian yang diperoleh adalah perhitungan 3 *counter Teller* diketahui $L_s = 7.03$, Nilai $W_s = 0,39$ jam atau 23.42 menit, Nilai $L_q = 4,46$ atau 4 pelanggan Nilai $W_q = 0,25$. Hasil Perhitungan setelah di tambahkan satu *counter Teller*. Nilai $L_s = 3.19$ atau nasabah, $W_s = 0,18$ jam atau 10,64 menit, $L_q = 0,62$ atau 1 nasabah, $W_q = 0,03$ atau 2,07 menit. Terdapat selisih angka sebesar 12,78 menit dalam waktu nasabah yang antri dalam sistem. Dengan penambahan jumlah *counter Teller* diprediksi dalam mengurangi waktu antrean. Selain menambahkan jumlah *Teller* terdapat solusi lain untuk mengurangi sistem antrean yaitu dengan mensosialisasikan Slip *Ebranch* pada setiap transaksi *Teller* agar kedepannya nasabah bisa reservasi cabang ketika ingin bertransaksi, mensortir setiap nasabah yang ingin setor dan tarik tunai dibawah 15 juta ke mesin ATM, melakukan perawatan mesin yang awalnya per tiga bulan sekali menjadi setiap bulan agar tidak ada uang yang tersangkut dan tidak ada kendala pada saat nasabah bertransaksi. Secara umum dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem antrean setelah diperhitungan menggunakan penerapan teori antrean dan di analisis menggunakan *fishbone* diagram diprediksi dapat mengurangi antrean dan mengurangi waktu tunggu yang dialami nasabah

Daftar Pustaka: 21 (2015-2023)

KATA PENGANTAR

Bismillaahir rohmanir rohim

Assalamu'alaikum wr.wb.

Dengan memanjatkan syukur kepada Allah SWT dan atas rahmat serta hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengoptimalan Pelayanan Nasabah Menggunakan Penerapan Teori Antrean Pada PT Bank Central Asia,TBK Kantor Cabang Pembantu Tambun”.

Skripsi ini di ajukan untuk melengkapi persyaratan pencapaian gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih atas segala bantuan, bimbingan dan saran kepada:

1. Ibu Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M. selaku Dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, tenaga, dan pemikirannya untuk memberikan petunjuk, pengetahuan, bimbingan dan pengarahan selama penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M. selaku ketua program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi
3. Ibu Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.
4. Ibu Tuti Sulastri, Dra., M.M. Selaku Dosen Penguji I yang dengan sabar memberi arahan dan masukan untuk menghasilkan skripsi yang lebih baik.
5. Ibu Evi Mafriningsianti, S.E., M.M. Penguji II yang dengan sabar memberi arahan dan masukan untuk menghasilkan skripsi yang lebih baik.
6. Para Dosen dan Staff Universitas Islam “45” Bekasi yang telah membantu dan membekali ilmu pengetahuan pada penulis selama menjalani perkuliahan.
7. Ibu Suryawanti dan Ibu Nunuk Nuraini selaku Kepala bagian BCA KCP Tambun
8. Bapak Waryanto dan Ibu Supartini selaku orang tua yang telah memberikan doa yang tidak henti-hentinya sehingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini.

9. Teman –teman seperjuangan, Manajemen Reguler C 2018 Universitas Islam “45” Bekasi, terima kasih atas jalinan pertemanan, persahabatan, dan persaudaraan kalian.
10. Seluruh karyawan serta pimpinan PT Bank Centar Asia Kantor Cabang Pembantu Tambun atas kesempatan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Ibu Endang Hendrayanti, S.E., M.M. (Almh) selaku dosen yang mengajarkan Manajemen Operasional. Semoga ilmu yang diberikan selama mengajar bisa menjadi jalan menuju surga.
12. Semua pihak yang telah membantu dan memberikan inspirasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat dibutuhkan. Namun demikian, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Bekasi, 7 Mei 2025

Penulis

Klara Kresta Nita

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI METODE.....	Error! Bookmark not defined.
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI METODE.....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 LATAR BELAKANG.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1.4 Ruang Lingkup dan Pembatasan Masalah	8
1.5 Sistematika Pelaporan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Pengertian Bank	11
2.2 Pengertian Jasa	11
2.3 Teori Antrean	13
2.3.1 Sistem Antrean	13
2.3.2 Karakteristik Sistem Antrean	14
2.3.3 Karakteristik Antrean.....	15
2.3.4 Karakteristik Pelayanan	16
2.3.5 Struktur Proses Antrean.....	16
2.3.6 Model dan Sistem Antrean.....	18
2.4 Macam-macam Biaya Antrean.....	22

2.5	<i>Fishbone</i> Diagram	24
2.6	Tinjauan Terhadap Hasil Penelitian Terdahulu	27
2.6	Kerangka Pemikiran	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		37
3.1	Metode Penelitian	37
3.2	Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	37
3.3	Sumber Data.....	37
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian	38
3.4.1	Populasi Penelitian	38
3.4.2	Sampel Penelitian	38
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.6	Teknik Analisis Data.....	39
3.6.1	Analisis Teori Antrean	39
3.6.1	Analisis Biaya Total.....	39
3.6.2	<i>Fishbone</i> Diagram	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		42
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	42
4.2	Visi dan Misi perusahaan	43
4.3	Sistem antrean pada transaksi <i>Teller</i> BCA KCP Tambun.....	44
4.4	Disiplin Antrean	46
4.5	Kompenen Fasilitas Pelayanan Nasabah	46
4.6	Analisis mengenai pelayanan melebihi waktu standar.....	48
4.7	Hasil Analisa dan Pembahasan	49
4.7.1	Perhitungan Teori Antrean	49
4.7.2	Perhitungan jumlah 3 <i>Counter Teller</i>	55
4.7.3	Uji coba Perhitungan apabila dilakukan penambahan jumlah menjadi 4 <i>counter Teller</i>	56
4.8	Perhitungan Biaya	57

4.8.1	Perhitungan biaya dengan jumlah 3 <i>Teller</i>	58
4.8.2	Perhitungan biaya apabila terjadi <i>Teller</i> menjadi 4 penambahan <i>counter</i>	60
4.9	Diagram Sebab – Akibat (<i>Fishbone</i> Diagram)	62
4.10	Perbandingan Sistem Antrean Saat Ini Dengan Sistem Yang Ditawarkan	65
4.11	Kelemahan Penelitian	66
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		67
5.1	Simpulan	67
5.2	Saran	68
DAFTAR PUSTAKA		69

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1. 1 Hasil Verbatim Mengenai Keluhan-Keluhan Pelayanan BCA.....	4
Tabel 1. 2 Data penilaian BSQ 2022.....	5
Tabel 1. 3 Data Penilaian BSQ unit <i>Teller</i> Tahun 2022	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 4. 1 Perhitungan Tingkat Kedatangan Nasabah (7 Jam /Hari)	50
Tabel 4. 2 Perhitungan Tingkat Pelayanan Nasabah	51
Tabel 4. 3 Tingkat Rata-Rata Pendapatan Nasabah	59
Tabel 4. 4 Solusi usulan perbaikan pada Sesi Brainstorming <i>Fishbone</i> diagram BCA KCP Tambun	64
Tabel 4. 5 Perbandingan Sistem Antrean Saat Ini dengan Sistem Antrean yang Ditawarkan	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1. 1 Antrean Transaksi di BCA KCP	3
Gambar 2. 1 <i>SingleChannel SinglePhase</i>	16
Gambar 2. 2 <i>Multiple Channel SinglePhase</i>	17
Gambar 2. 3 <i>Multiple Channel Multiple Phase</i>	17
Gambar 2. 4 <i>SingleChannel Multiple Phase</i>	18
Gambar 2. 5 Operations management.....	22
Gambar 2. 6 Kerangka Pemikiran.....	36
Gambar 4. 1 Alur pelayanan BCA KCP Tambun	44
Gambar 4. 2 Struktur Cabang BCA Bekasi	45
Gambar 4. 3 <i>Counter Teller</i> BCA KCP Tambun	47
Gambar 4. 4 Waiting Lines (Baris antrean).....	48
Gambar 4. 5 Data Entry Model M/M/S	54
Gambar 4. 6 Hasil perhitungan dengan jalur yang terbuka 3 <i>counter</i>	55
Gambar 4. 7 Hasil perhitungan 4 <i>Counter Teller</i>	56
Gambar 4. 8 <i>Fishbone</i> diagram pengoptimalan pelayanan nasabah BCA.....	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian	72
Lampiran 2. Daftar Pertanyaan Wawancara	73
Lampiran 3. Kuesioner	78
Lampiran 4. Hasil Kuesioner.....	80
Lampiran 5. Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi	82
Lampiran 6. Kartu Seminar Proposal.....	83
Lampiran 7. Kartu Bimbingan.....	85
Lampiran 8. Data Verbatim BCA Tambun 2022.....	86
Lampiran 9. Hasil Uji Turnitin	87

PENGOPTIMALAN PELAYANAN NASABAH DENGAN MENGUNAKAN PENERAPAN TEORI ANTRIAN PADA PT BANK CENTAR ASIA KCP TAMBUN

ORIGINALITY REPORT

21 %
SIMILARITY INDEX

20%
INTERNET SOURCES

9%
PUBLICATIONS

10%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.unismabekasi.ac.id Internet Source	7 %
2	dspace.uui.ac.id Internet Source	2 %
3	123dok.com Internet Source	1 %
4	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	1 %
5	pdfcoffee.com Internet Source	1 %
6	www.slideshare.net Internet Source	1 %
7	adoc.pub Internet Source	1 %
8	Ninik Zakiyah, Patrick Corputty, Feby Amalia Hutabarat, Irfan Amir, Adventi Ferawati Sembiring. "Paradigmatic Study of the	1 %

Supreme Court's Downgrade Decision in the Case of Premeditated Murder of Nofriansyah Yosua Hutabarat", Al-Bayyinah, 2024

Publication

9	text-id.123dok.com Internet Source	<1 %
10	ejournal.unp.ac.id Internet Source	<1 %
11	repository.stiedewantara.ac.id Internet Source	<1 %
12	pt.scribd.com Internet Source	<1 %
13	eprints.undip.ac.id Internet Source	<1 %
14	repository.widyatama.ac.id Internet Source	<1 %