

**ANALISIS MODEL ANTRIAN UNTUK MENINGKATKAN SISTEM
PELAYANAN PADA BPD DIY CABANG SLEMAN DI JALAN
MAGELANG KM.11 TRIDADI SLEMAN
YOGYAKARTA**



Disusun oleh:

YULI PRATOWO

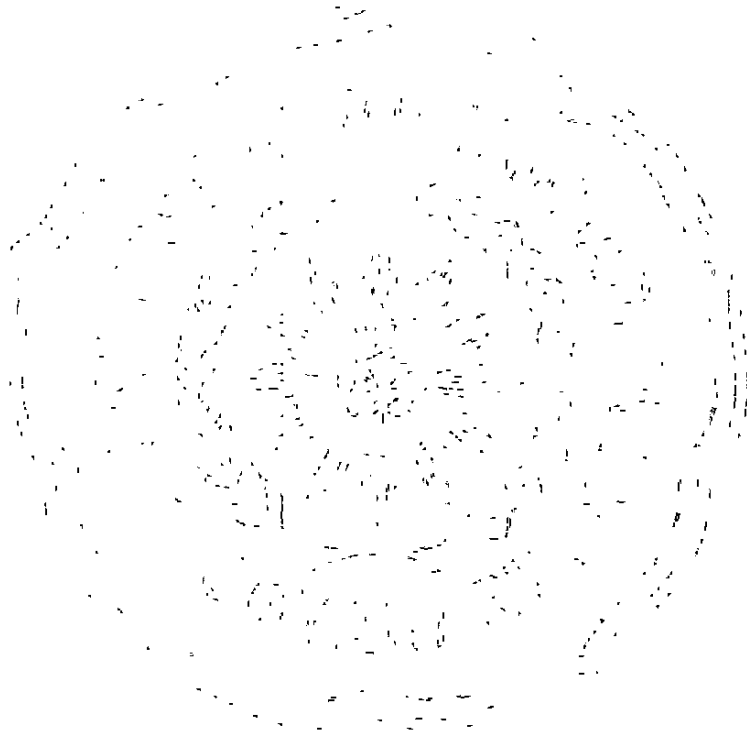
2001.041.0309

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**ANALISIS MODEL ANTRIAN UNTUK MENINGKATKAN SISTEM
PELAYANAN PADA BPD DIY CABANG SLEMAN DI JALAN
MAGELANG KM.11 TRIDADI SLEMAN
YOGYAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana
pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen
Univesitas Muhammadiyah
Yogyakarta**



Oleh

YULI PRATOWO
20010410309

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2006**

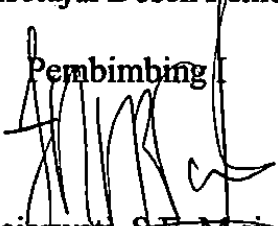
SKRIPSI
ANALISIS MODEL ANTRIAN UNTUK MENINGKATKAN SISTEM
PELAYANAN PADA BPD DIY CABANG SLEMAN DI JALAN
MAGELANG KM.11 TRIDADI SLEMAN
YOGYAKARTA

Diajukan oleh

YULI PRATOWO
20010410309

Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing I


~~Fajarwati, S.E., M.si.~~
NIK : 143 054

Tanggal.....

Pembimbing II


Fauziah S.E

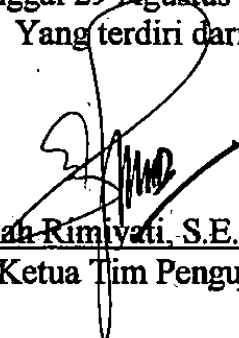
Tanggal 20 September 2006

SKRIPSI
ANALISIS MODEL ANTRIAN UNTUK MENINGKATKAN SISTEM
PELAYANAN PADA BPD DIY CABANG SLEMAN DI JALAN
MAGELANG KM.11 TRIDADI SLEMAN
YOGYAKARTA

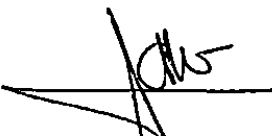
Diajukan oleh

YULI PRATOWO
20010410309

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Univesitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 29 Agustus 2006
Yang terdiri dari



Hasnah Riniyati, S.E., M.si.
Ketua Tim Penguji



Isthofaina Astuty, S.E., M.si.



Fajarwati, S.E., M.si.

ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ
ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅԱՆ ԿՐԹԱԿԱՆՈՒԹՅԱՆ
ՄԻՆԻՍՏԵՐՈՒԹՅԱՆ ԿԵՆՏՐԱԼ ԿՐԹԱԿԱՆՈՒԹՅԱՆ
ԿՈՄԻՏԵ

ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ԱՊՐԱՊԱՐԱՆՈՒԹՅԱՆ ԿՕՏԵՂՆԵՐԻ
ԸՆԴՈՒՆՈՒՄԻ ԲՐՈՑԻ ԲՐՈՑԻ
ԿԵՆՏՐԱԼ ԿՐԹԱԿԱՆՈՒԹՅԱՆ
ԿՈՄԻՏԵ

ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ԿՐԹԱԿԱՆՈՒԹՅԱՆ
ԿԵՆՏՐԱԼ ԿՐԹԱԿԱՆՈՒԹՅԱՆ
ԿՈՄԻՏԵ

ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ԿՐԹԱԿԱՆՈՒԹՅԱՆ
ԿԵՆՏՐԱԼ ԿՐԹԱԿԱՆՈՒԹՅԱՆ
ԿՈՄԻՏԵ

ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ
ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅԱՆ ԿՐԹԱԿԱՆՈՒԹՅԱՆ
ՄԻՆԻՍՏԵՐՈՒԹՅԱՆ ԿԵՆՏՐԱԼ ԿՐԹԱԿԱՆՈՒԹՅԱՆ
ԿՈՄԻՏԵ

ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ԿՐԹԱԿԱՆՈՒԹՅԱՆ
ԿԵՆՏՐԱԼ ԿՐԹԱԿԱՆՈՒԹՅԱՆ
ԿՈՄԻՏԵ
ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ԱՊՐԱՊԱՐԱՆՈՒԹՅԱՆ ԿՕՏԵՂՆԵՐԻ
ԸՆԴՈՒՆՈՒՄԻ ԲՐՈՑԻ ԲՐՈՑԻ ԿԵՆՏՐԱԼ ԿՐԹԱԿԱՆՈՒԹՅԱՆ
ԿՈՄԻՏԵ

ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ
ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅԱՆ ԿՐԹԱԿԱՆՈՒԹՅԱՆ
ՄԻՆԻՍՏԵՐՈՒԹՅԱՆ ԿԵՆՏՐԱԼ ԿՐԹԱԿԱՆՈՒԹՅԱՆ
ԿՈՄԻՏԵ

ԿԵՆՏՐԱԼ ԿՐԹԱԿԱՆՈՒԹՅԱՆ
ԿՈՄԻՏԵ

ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ
ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅԱՆ ԿՐԹԱԿԱՆՈՒԹՅԱՆ
ՄԻՆԻՍՏԵՐՈՒԹՅԱՆ ԿԵՆՏՐԱԼ ԿՐԹԱԿԱՆՈՒԹՅԱՆ
ԿՈՄԻՏԵ
ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ԱՊՐԱՊԱՐԱՆՈՒԹՅԱՆ ԿՕՏԵՂՆԵՐԻ
ԸՆԴՈՒՆՈՒՄԻ ԲՐՈՑԻ ԲՐՈՑԻ ԿԵՆՏՐԱԼ ԿՐԹԱԿԱՆՈՒԹՅԱՆ
ԿՈՄԻՏԵ

ABSTRAC

This research explain a queue service firm providing service facility (teller) that is BPD DIY Branch Sleman. Obsevasi conducted by researcher to be obtained by mean data mount mean service storey level and arrival, is here in after analysed by using appliance assist SPSS For Windows program and POM For Windows program.

Usage of Facility service 3 teller unit BPD DIY Branch sleman, with mean average arrival 53,3 client hour/clock and average service 20 client hour/clock. Known by client queue up in system during 10,1331 minute (*Ws*). From this indicate that by 3 teller unit desire of client to queue up less than 5 minute do not fulfilled, because 98,5% client wish to queue up less than 5 minute. At change analysis of average of teller unit that is becoming 4 teller unit, client queue up in system during 3,849 minute (*Ws*). Thereby desire of client to queue up less than 5 minute earn fulfilled, so that expected by satisfaction of client to BPD DIY service Branch Sleman progressively mount.

Key Word : Queue, Teller

ABSTRACT

This research explains a queue service firm providing service facilities (which) than in BPD City Branch System (KORPRI) conducted by researchers to be obtained by mean data about mean service level and analysis is here to offer analyzed by using application SPSS for Windows program and POM 1.0 Windows program.

Usage of facility service 3 which are BPD DI (Diponegoro) station with mean average service 2.5 client hour's and average service 20 client hour's known by client queue in system during 10,153 minutes (171). From this indicate that by 3 letter unit position of queue up less than 2 minutes do not fulfilled, because 082% client wait to queue up less than 2 minutes. At change analysis of average of letter and that is decreasing 1 letter in client queue in system during 2.844 minutes (47.4). Theory basic of client to use of letter less than 2 minutes can fulfilled, so that expected by satisfaction of client to BPD DI (Diponegoro) station that a program progress development.

Key Words: Queue Theory

INTISARI

Penelitian ini menjelaskan suatu antrian pada perusahaan jasa yang menyediakan fasilitas pelayanan (*teller*) yaitu BPD DIY Cabang Sleman. Obsevasi dilakukan oleh peneliti agar diperoleh data rata-rata tingkat kedatangan dan tingkat pelayanan rata-rata, selanjutnya dianalisis dengan menggunakan alat bantu program *SPSS For Windows* dan program *POM For Windows*.

Penggunaan fasilitas pelayanan 3 unit *teller* pada BPD DIY Cabang sleman, dengan rata-rata tingkat kedatangan 53,3 nasabah/jam dan rata-rata tingkat pelayanan 20 nasabah/jam. Diketahui nasabah mengantri dalam sistem selama 10,1331 menit (*Ws*). Dari ini menunjukkan bahwa dengan 3 unit *teller* keinginan nasabah untuk mengantri kurang dari 5 menit tidak terpenuhi, karena 98,5% nasabah menginginkan untuk mengantri kurang dari 5 menit. Pada analisis perubahan jumlah unit *teller* yaitu menjadi 4 unit *teller*, nasabah mengantri dalam sistem selama 3,849 menit (*Ws*). Dengan demikian keinginan nasabah untuk mengantri kurang dari 5 menit dapat terpenuhi, sehingga diharapkan kepuasan nasabah terhadap pelayanan BPD DIY Cabang Sleman semakin meningkat.

Kata Kunci : Antrian *Teller*

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul "Analisis Model Antrian untuk Meningkatkan Sistem Pelayanan pada BPD DIY Cabang Sleman".

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi perusahaan dalam pengambilan keputusan manajemen operasional dan memberikan ide pengembangan bagi peneliti selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penyelesaian studi.
2. Ibu Fajarwati, S.E., M.si. dan Ibu Fauziah, S.E. yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
3. Bapak and Ibu serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
4. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Sebagai kata akhir, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diharapkan untuk ke depannya karya tulis dengan topik ini

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN TERIMAKASIH.....	vi
ABSTRAC.....	vii
INTISARI.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	4
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teori.....	7
1. Pengertian Teori Antisipasi.....	7

2.	Karakteristik <i>Waiting Line</i>	9
3.	Komponen Dalam Sistem Antrian.....	15
4.	Sistem Antrian.....	17
5.	Model Antrian.....	18
6.	Tujuan-tujuan Model Antrian.....	28
7.	Analisis Biaya.....	29
B.	Hasil Penelitian Terdahulu.....	31
BAB III	METODA PENELITIAN.....	36
A.	Obyek dan Subyek Penelitian.....	36
B.	Jenis Data.....	36
C.	Teknik Pengambilan Sampel.....	37
D.	Teknik Pengambilan Data.....	37
E.	Definisi Operasional.....	38
1.	Populasi Masukan.....	38
2.	Distribusi kedatangan.....	38
3.	Disiplin Antrian.....	38
4.	Fasilitas Pelayanan.....	38
5.	Pola Pelayanan.....	38
6.	Kapasitas Pelayanan.....	38
7.	Sistem Antrian.....	39
F.	Analisis Data.....	39
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
A.	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	42

1. Sejarah Singkat BPD DIY.....	42
2. Visi dan Misi BPD DIY.....	43
3. Struktur Organisasi BPD DIY.....	44
4. Pengertian Budaya Kerja.....	45
5. Aspek-aspek Budaya BPD DIY.....	45
6. Kunci Sukses Bisnis BPD DIY.....	47
7. Produk-produk Simpanan BPD DIY.....	49
8. Perkembangan BPD DIY.....	49
B. Hasil Penelitian.....	54
1. Analisis Deskriptif.....	54
2. Analisis Antrian.....	58
3. Analisis Biaya Tunggu.....	65
C. Pembahasan.....	69
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN.....	72
A. Simpulan.....	72
B. Saran.....	73
C. Keterbatasan.....	73

DAFTAR TABEL

4.1. Perkembangan Penghimpunan Dana.....	50
4.2. Perkembangan Jaringan Pelayanan.....	52
4.3. Sampel dan Tingkat Pengembalian.....	54
4.4. Usia Responden.....	55
4.5. Jenis Kelamin Responden	55
4.6. Jenis Pekerjaan Responden.....	56
4.7. Jam Kerja Responden.....	57
4.8. Pendapatan Tetap Per Bulan.....	57
4.9. Tingkat Kepuasan Nasabah	60

DAFTAR GAMBAR

2.1. Proseses Waiting Line.....	8
2.2. Single Channel Single Phase.....	12
2.3. Single Channel Multi Phase	13
2.4. Multi Channel Single Phase.....	13
2.5. Multi Channel Multi Phase.....	14
3.1. Multi Channel Single Phase	30