

**ANALISIS SISTEM ANTRIAN UNTUK MENINGKATKAN SISTEM
PELAYANAN PADA BANK RAKYAT INDONESIA UNIT
PIYUNGAN DI JALAN YOGYA-WONOSARI
KM. 14 PIYUNGAN BANTUL
YOGYAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



**Disusun Oleh
NOVI WINDARTI
20010410050**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

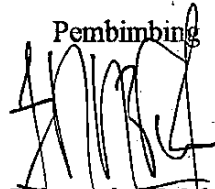
SKRIPSI

**ANALISIS SISTEM ANTRIAN UNTUK MENINGKATKAN SISTEM
PELAYANAN PADA BANK RAKYAT INDONESIA UNIT
PIYUNGAN DI JALAN YOGYA-WONOSARI
KM.14 PIYUNGAN BANTUL
YOGYAKARTA**

Diajukan oleh
NOVI WINDARTI
20010410050

Telah disetujui oleh :

Pembimbing



Hajarwan, SE, M.Si
NIK : 143054

Tanggal 06 Mei 2005

SKRIPSI

**ANALISIS SISTEM ANTRIAN UNTUK MENINGKATKAN SISTEM
PELAYANAN PADA BANK RAKYAT INDONESIA UNIT
PIYUNGAN DI JALAN YOGYA-WONOSARI
KM.14 PIYUNGAN BANTUL
YOGYAKARTA**

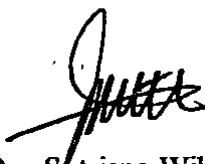
Diajukan oleh

**NOVI WINDARTI
20010410050**

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 25 Mei 2005
Yang terdiri dari



Rini Juni Astuti, SH.M.Si
Ketua Tim Penguji

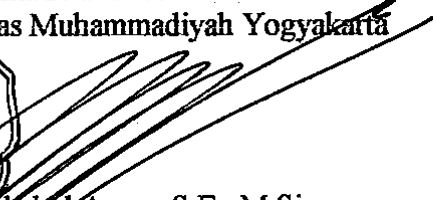


Drs. Sutrisno Wibowo, MM.
Anggota Tim Penguji



Fajarwati, S.E., M.Si
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Batasan Masalah Penelitian	4
C. Rumusan Masalah Penelitian	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Landasan Teori	7
1. Pengertian Teori Antrian	7
2. Komponen Dalam Sistem Antrian	7
3. Karakteristik <i>Waiting Line</i>	10
4. Model Teori Antrian	17
5. Tujuan-Tujuan Model Antrian	28
6. Analisis Biaya	28

	B. Hasil Penelitian Terdahulu	29
BAB III	METODA PENELITIAN	33
	A. Obyek Dan Subyek Penelitian	33
	B. Teknik Pengambilan Sampel	33
	C. Jenis Data	33
	D. Teknik Pengumpulan Data	34
	E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	35
	F. Analisis Data	35
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
	A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	41
	B. Hasil Penelitian	54
	C. Pembahasan	67
BAB V	SIMPULAN, SARAN dan KETERBATASAN PENELITIAN.....	69
	A. Kesimpulan	69
	B. Saran	70
	C. Keterbatasan Penelitian	70

KATA PENGANTAR

Sembah sujud kupersembahkan kehadiran-Mu, ketika dengan tangan-Mu ya Allah, Engkau memberiku segala kebahagiaan, cahaya hidup, kesehatan, keceriaan, juga ketika hadir rasa putus asa yang hampir mengalahkan segala hasrat dan harapan dalam menggapai citaku untuk menyelesaikan sebuah perjalanan panjang. Ya Allah.... Akhirnya harapan itu Kau hadirkan kembali.

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa atas berkat dan rahmat Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "ANALISIS SISTEM ANTRIAN UNTUK MENINGKATKAN SISTEM PELAYANAN PADA BANK RAKYAT INDONESIA UNIT PIYUNGAN DI JALAN YOGYA-WONOSARI KM. 14 PIYUNGAN BANTUL YOGYAKARTA" Adapun maksud penyusunan skripsi ini untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Peneliti menyadari bahwa selesainya skripsi tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, maka peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Misbahul Anwar, S.E., M.Si. selaku Dekan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Bapak Bakti Sulistyanto, selaku Kepala Unit Bank Rakyat Indonesia Unit Piyungan Bantul Yogyakarta.
3. Ibu Fajarwati, S.E., M.Si, selaku Dosen Pembimbing Skripsi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

4. Bapak H. Asnawi Asdinardju, Drs., M.Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
5. Teman-teman mahasiswa yang telah banyak memberikan dorongan serta saran dan fasilitas dalam menyusun skripsi ini.
6. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu sehingga dapat membantu selesainya skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti khususnya dan pembaca pada umumnya. Mohon maaf apabila skripsi ini jauh dari kesempurnaan.

Kesempurnaan hanya milik Allah SWT

DAFTAR TABEL

4.1	Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	55
4.2	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
4.3	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	56
4.4	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jam Kerja	57
4.5	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendapatan Tetap Per Bulan	57
4.6	Rata-rata Tingkat Pelayanan Nasabah	58
4.7	Perhitungan Tingkat Kedatangan Nasabah	50

DAFTAR GAMBAR

2.1	Proses <i>Waiting Line</i>	10
2.2	Struktur <i>Single Channel Single Phase</i>	14
2.3	Struktur <i>Single Channel Multi Phase</i>	15
2.4	Struktur <i>Multi Channel Single Phase</i>	15
2.5	Struktur <i>Multi Channel Multi Phase</i>	16
3.1	Struktur <i>Single Channel Single Phase</i>	36
4.1	Struktur <i>Multi Channel Single Phase</i>	67