

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

INTISARI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis biaya tunggu yang harus ditanggung nasabah ketika mereka harus menunggu pelayanan dan untuk menganalisis jumlah fasilitas pelayanan yang seharusnya digunakan dalam meminimalkan terjadinya garis antrian.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *non probability sampling* yaitu dengan metode *convenience sampling* yang memilih sampel dari populasi yang datanya mudah diperoleh dari peneliti. Dalam penelitian ini menggunakan 100 responden sebagai sampel penelitian. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder, dengan metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, interview dengan nasabah BRI Unit Piyungan dan metode kuesioner.

Penelitian ini menggunakan analisis data dengan program SPSS dan POM for Windows yang dapat menghasilkan suatu hasil penelitian yaitu biaya tunggu yang harus ditanggung nasabah selama menunggu antrian pelayanan sebesar Rp. 27.400,00 per jam dan pada Bank Rakyat Indonesia Unit Piyungan diperlukan penambahan jumlah fasilitas *teller* dari 1 *teller* menjadi 2 *teller* agar tidak terjadi antrian yang panjang.

Kata Kunci : Populasi nasabah, distribusi kedatangan dan pelayanan

**System Analysis to Queue to Increase Service System in
Bank Rakyat Indonesia at Jalan Yogya-Wonosari
Km.14 Piyungan Bantul Yogyakarta**

Abstract

Target from this research to analysis wait account must responsibility customer while they must waiting service and to analysis quantity service facility that used must to waiting line.

Sample conception technical this research used non probability sampling with convenience sampling method that choose sample from population. On the research used 100 respondent is research sample. Kind data hat used data primer and secondary, with method bringing together data that used is observation, interview with customer BRI Unit Piyungan and kuesioner method.

This research used data analysis with SPSS program and POM for windows to produce research is wait account must responsibility customer along waiting service is Rp. 27.400,00 per hours and in BRI Unit Piyungan need to increase facility quantity teller from 1 to 2 teller so that there not waiting line.

Key words : Input population, comes distribution and service