

Analisis sistem antrian teller Bank Rakyat Indonesia dengan simulasi arena = Analysis of queue teller system at Bank Rakyat Indonesia with arena simulation

Sebayang, Frendy Herisca, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20474418&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Skripsi ini membahas tentang sistem pelayanan teller di Bank Rakyat Indonesia Unit Johar Baru dengan menggunakan simulasi metode event diskrit. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sistem dan waktu pelayanan nasabah yang selama ini telah berlangsung dalam perusahaan dan dari skenario yang diusulkan dapat membantu pihak bank untuk dapat semakin meningkatkan pelayanan terhadap nasabah dengan selalu memberikan pelayanan yang prima. Indikator yang menjadi penilaian kinerja pelayanan adalah waktu tunggu rata-rata length of stay yang dihasilkan mulai dari proses kedatangan nasabah hingga nasabah selesai dilayani yang dihitung dengan satuan dasar menit. Dengan mengusulkan dua skenario alternatif, yaitu pemisahan transaksi berdasarkan jenis transaksi dan menambah petugas pada counter teller, didapatkan hasil bahwa kedua skenario alternatif dapat mengurangi waktu tunggu rata-rata length of stay secara signifikan.

ABSTRACT

The Study Investigates the flow queue of Bank Rakyat Indonesia teller service by using discrete event simulation. The purpose of this study is to analyze the current flow of Bank Rakyat Indonesia customer service at Bank Rakyat Indonesia Johar Baru Branch Jakarta and to identify the solution which can be implemented to improve the teller service at BRI Johar Baru Branch. The indicator to measure the service flow performance is the length of stay for customer through the service process until the process is done based on minutes. With two alternative scenarios, which are separate transaction based of transactions type and add an employees at tellers counter, the result show that both of two alternative scenarios may decrease the customers length of stay significantly.