

**PENERAPAN TEORI ANTRIAN UNTUK INFORMASI
PENGUKURAN JUMLAH LAYANAN OPTIMUM PADA BANK
UNIT XYZ**

(Studi Kasus : di Bank Unit XYZ)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana pada Program Studi S1-
Sistem Informasi



OLEH :

**ULFA RAHMAN
531 411 002**

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO
JANUARI 2016**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul : Penerapan Teori Antrian Untuk Informasi Pengukuran
Jumlah Layanan Optimum Pada Bank Unit XYZ

Telah dipertahankan di hadapan sidang dewan penguji skripsi pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 12 Januari 2016
Waktu : 10.00 Wita
Oleh
Nama : Ulfa Rahman
NIM : 531 411 002

Penguji Skripsi

Penguji 1 : Abd. Aziz Bouty, M.Kom

()

Penguji 2 : Rochmad Mohammad Thohir Yassin, S.Kom, M.Eng

()

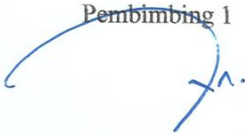
Penguji 3 : Salahudin Olli, ST, MT

()

Penguji 4 : Tajuddin Abdillah, S.Kom, M.Cs

()

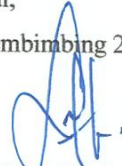
Pembimbing 1



Tajuddin Abdillah, S.Kom, M.Cs
NIP. 19781208 200312 1 002

Mengetahui,

Pembimbing 2



Lillyan Hadjaratie, S.Kom, M.Si
NIP. 198004172002122 002

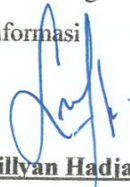
Menyetujui,

Dekan Fakultas Teknik




Moh Hidayat Konivo, ST, M.Kom
NIP. 19730416 200112 1 001

Ketua Program Studi S1-Sistem
Informasi



Lillyan Hadjaratie, S.Kom, M.Si
NIP. 19800417 200212 2 002

INTISARI

penerapan teori antrian untuk penyajian informasi manajemen pengukuran jumlah layanan optimum (*teller*) sehingga dari hasil yang diperoleh diharapkan dapat membantu untuk membuat keputusan terkait penambahan atau pengurangan fasilitas layanan (*teller*). Menggunakan ilmu sains teori antrian yang dapat membantu pihak bank dalam masalah pengadaan fasilitas layanan dan jumlah pelayanan yang lebih optimum dari sebelumnya. Hasil simpulan jumlah layanan optimum menunjukkan bahwa antrian pada bank XYZ, jumlah teller sebanyak 3teller layak dalam proses antrian yang terjadi pada pihak Bank unit XYZ karena jumlah tersebut sudah sesuai dengan pertimbangan dari hasil pengukuran analisis formula yaitu nilai L (panjang antrian dalam sistem) dan pengujian jumlah layanan optimum yaitu nilai C1 (biaya pengadaan fasilitas per unit waktu menunggu) dengan C2 (biaya per unit waktu menunggu per pelanggan) pada model keputusan antrian harus ada penambahan 1 unit teller dari yang sebelumnya sebanyak 2 unit teller. Penambahan fasilitas 1 unit teller dikalikan dengan total biaya pengadaan yang hasilnya akan di informasikan oleh KA Unit ke bagian logistik Bank unit XYZ sebagai bahan pertimbangan lebih lanjut terkait masalah manajemen pengadaan fasilitas layanan.

Kata Kunci : Jumlah Layanan Optimum, Antrian, Informasi Manajemen.

ABSTRACT

The application of queue theory to management information presentation of optimum service amount measurement (teller) expects the result can help to make the decision related to addition or reduction of service facility (teller). Science theory of queue can help the bank parties to solve the service facility supply problem and the number of service that is more optimum than before. The research result showed that the number of proper tellers were 3 tellers in the queue process at Bank unit XYZ because the number was appropriate with the determination of formula analysis measurement namely L value (the length of queue in a system) and the testing of optimum service amount namely C1 value (cost of facility supply per unit of dwelling time) and C2 (cos per unit of waiting time per customer). In queue decision model, there should be a unit of teller as addition of two units teller before. The addition of a unit teller times with the total of supply cost in which the result will be announced by KA Unit to logistic department of Bank unit XYZ as further determination related to the management problem of service facility supply.

Keywords: Optimum Service Amount, Queue, Management Information.

