

ANALISIS SISTEM ANTRIAN DI BANK MANDIRI CABANG RUNGKUT MEGAH RAYA, SURABAYA

ABSTRAK

Dewasa ini semakin disadari bahwa analisis antrian yang tepat sangat diperlukan oleh suatu badan usaha untuk meningkatkan bisnisnya. Pernyataan ini muncul karena pada suatu bisnis, antrian (*queue*) akan menyebabkan rendahnya produktivitas dan keunggulan kompetitif dari bisnis tersebut. Sangatlah penting bagi badan usaha termasuk Bank untuk mengatur sedemikian rupa sistem pelayanannya dan menghindari dampak terjadinya antrian sehingga dapat meningkatkan pelayanan kepada nasabah.

Dari segi total asset dan pertumbuhan bisnis, Bank Mandiri memiliki predikat sebagai *market leader* di industri perbankan nasional. Bank Mandiri cabang Rungkut Megah Raya adalah salah satu cabang Bank Mandiri di Surabaya yang mengalami pertumbuhan pesat terutama dari jumlah nasabah, namun mempunyai masalah dalam hal antrian yang belum dapat teratasi dan dikhawatirkan akan menimbulkan dampak negatif bagi bisnisnya.

Pada penelitian ini akan dianalisis mengenai penerapan sistem antrian pada *teller* dan *customer service* Bank Mandiri cabang Rungkut Megah Raya menggunakan jenis penelitian deskriptif melalui data yang didapat dari observasi pada 13-17 Oktober 2008. Variabel yang digunakan adalah tingkat kedatangan dan tingkat layanan.

Analisa dan pembahasan sistem antrian yang dilakukan dibatasi pada disiplin antrian *first come-first served* (FCFS) dan model antrian *multiple channel-single phase*. Dari hasil analisis didapatkan tingkat kedatangan dan antrian yang tinggi di *teller* sehingga membuat tingkat utilisasi *teller* sangat besar, sedangkan tingkat kedatangan dan antrian di *customer service* relatif rendah sehingga tingkat utilisasi *customer service* juga rendah. Setelah dilakukan analisis kinerja antrian dan analisis biaya, direkomendasikan bahwa perlu menambah jumlah *teller* agar dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat kepada nasabah, sedangkan jumlah *customer service* dirasa sudah optimal.

Kata kunci: antrian, *first come-first served*, *multiple channel-single phase* tingkat kedatangan, tingkat layanan, kinerja antrian.