

## SUMMARY

# USULAN JUMLAH LOKET TRANSAKSI NASABAH DI PT. BANK RAKYAT INDONESIA CABANG JATIUWUNG TANGERANG

Created by Teguh Aman Santoso

**Subject** : USULAN JUMLAH LOKET TRANSAKSI NASABAH

**Subject Alt** : USULAN JUMLAH LOKET TRANSAKSI NASABAH

**Keyword** : USULAN JUMLAH LOKET TRANSAKSI NASABAH

### **Description :**

PT. Bank Rakyat Indonesia cabang Jatiuwung Tangerang yang terletak di Jalan Gatot subroto Tangerang, merupakan salah satu perusahaan jasa yang bergerak di bidang perbankan. Pada waktu-waktu tertentu unit pelayanan tampak penuh dengan pelanggan yang menunggu untuk dilayani sehingga kasir menjadi sangat sibuk, tetapi kadang pula terlihat pekerja menganggur karena pelanggan yang datang jumlahnya sedikit. Jika jumlah kasir terlalu banyak dampaknya adalah fasilitas pelayanan yang tidak digunakan secara optimal dan tidak produktifnya kerja dari kasir akibat menganggur, sedangkan jika jumlah kasir terlalu sedikit dampak bagi pihak nasabah adalah kehilangan waktu yang ada yang berarti pula kehilangan pendapatan sehingga memungkinkan nasabah meninggalkan sistem jika terlalu lama menunggu. Pelayanan yang kurang optimal juga akan berdampak pada berpindahannya nasabah ke bank lain yang lebih memuaskan. Oleh karena itu, BRI mempunyai rencana untuk menambah jumlah kasir guna mengantisipasi berpindahannya nasabah ke bank lain, tetapi sebelumnya pihak BRI ingin mengevaluasi apakah pelayanan perusahaan yang diberikan saat ini perlu ditingkatkan atau tidak dilihat dari sudut pandang minimasi ongkos.

Untuk membantu pihak perusahaan dalam memecahkan masalah tersebut, penelitian yang dilakukan ini ditujukan untuk menentukan jumlah loket yang optimal dengan menggunakan teori antrian dan model keputusan Ongkos Total.

Berdasarkan model keputusan ongkos total ditentukan oleh dua faktor yaitu biaya pelanggan menunggu dan biaya fasilitas pelayanan. Dari hasil perhitungan bahwa jumlah loket yang optimal adalah 3 loket

**Date Create** : 19/12/2013

**Type** : Text

**Format** : PDF

**Language** : Indonesian

**Identifier** : UEU-Undergraduate-2001-21-015

**Collection** : 2001-21-015  
**Source** : Perpustakaan Esa Unggul  
**Relation Collection** Universitas Esa Unggul  
**COverage** : Sivitas Akademika Universitas Esa Unggul  
**Right** : Copyright @2013 by UEU Library

**Full file - Member Only**

If You want to view FullText...Please Register as MEMBER

**Contact Person :**

Astrid Chrisafi (mutiaraadinda@yahoo.com)

Thank You,

Astrid ( astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id )

Supervisor