

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Halaman Pernyataan.....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel.....	x
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran.....	xiii
Arti Lambang dan Singkatan.....	xv
Abstrak.....	xvi
<i>Abstract</i> .....	xvii
<b>1. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	4
1.3. Batasan Penelitian.....	4
1.4. Tujuan Penelitian.....	4
1.5. Manfaat Penelitian.....	5
1.5.1. Bagi Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta.....	5
1.5.2. Bagi Penulis.....	5
1.6. Metode Penelitian.....	5

1.6.1.	Jenis Dan Sumber Data.....	5
1.6.2.	Metode Pengumpulan Data.....	6
1.7.	Metode Analisis Data.....	7
<b>2.</b>	<b>LANDASAN TEORI.....</b>	<b>8</b>
2.1.	Tinjauan Pustaka.....	8
2.2.	Pengertian Antrian.....	9
2.3.	Teori Antrian.....	11
2.4.	Elemen-Elemen Pokok Teori Antrian.....	13
2.5.	Karakteristik Sistem Antrian.....	13
2.5.1.	Karakteristik Kedatangan.....	13
2.5.2.	Karakteristik Antrian.....	15
2.5.3.	Karakteristik Pelayanan Jasa.....	15
2.6.	Model Antrian.....	17
2.7.	Tingkah Laku Biaya Dalam Antrian.....	22
2.8.	Tingkat Pelayanan Optimal.....	24
<b>3.</b>	<b>GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>25</b>
3.1.	Sejarah Singkat Bank Negara Indonesia.....	25
3.2.	Bidang Usaha.....	26
3.3.	Struktur Organisasi.....	28
3.4.	Bank BNI Syariah.....	29
3.5.	Visi dan Misi Bank BNI Syariah.....	30

3.6.	Struktur Organisasi Bank BNI Syariah.....	31
3.7.	Produk dan Jasa Bank BNIS Syariah.....	36
3.8.	Sumber Dana Bank BNI Syariah.....	36
3.9.	Bank BNI Syariah Yogyakarta.....	37
3.10.	Antrian Pada Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta.....	38
<b>4.</b>	<b>ANALISIS DATA.....</b>	<b>39</b>
4.1.	Analisis Karakteristik Sistem Antrian.....	39
4.2.	Analisis Model Antrian.....	42
4.2.1.	Tingkat Kedatangan ( $\lambda$ ).....	43
4.2.2.	Tingkat Pelayanan ( $\mu$ ).....	45
4.2.3.	Jumlah Fasilitas yang Digunakan (M).....	45
4.2.4.	Analisis Perhitungan Menggunakan POM.....	46
4.3.	Analisis Biaya Tunggu.....	52
4.4.	Analisis Biaya Fasilitas.....	53
4.5.	Analisis Tingkat Pelayanan Optimal.....	54
4.5.1.	Musim Sibuk ( <i>Peak season</i> ).....	55
4.5.2.	Musim Normal ( <i>Normal season</i> ).....	58
4.5.3.	Musim Sepi ( <i>Low season</i> ).....	60

<b>5. KESIMPULAN.....</b>	<b>62</b>
5.1. Kesimpulan.....	62
5.2. Saran.....	64
Daftar Pustaka.....	65
Lampiran .....	67

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Penerapan Teori Antrian.....	12
Tabel 2.2.	Model Antrian.....	18
Tabel 3.1.	Penghimpun Dana Tahun 2003.....	37
Tabel 3.2.	Pembiayaan Tahun 2003.....	37
Tabel 4.1.	Jumlah Kedatangan Nasabah Periode 21-25 Juni 2004.....	43
Tabel 4.2.	Jumlah Kedatangan Nasabah Periode 28 Juni – 2 Juli 2004.....	43
Tabel 4.3.	Hasil Analisis Antrian Saat Musim Sibuk.....	46
Tabel 4.4.	Hasil Analisis Antrian Musim Normal.....	48
Tabel 4.5.	Hasil Analisis Antrian Saat Musim Sepi.....	50
Tabel 4.6.	Nilai Depresiasi Perlengkapan <i>Teller</i> .....	53
Tabel 4.7.	Hasil Perhitungan Biaya Setelah Adanya Tambahan Fasilitas Untuk Musim Sibuk.....	55
Tabel 4.8.	Hasil Analisis Antrian Saat Musim Sibuk ( $M=3$ ).....	56
Tabel 4.9.	Hasil Perhitungan Biaya Setelah Adanya Tambahan Fasilitas Untuk Musim Normal.....	58
Tabel 4.10.	Hasil Perhitungan Biaya Setelah Adanya Tambahan Fasilitas Untuk Musim Sepi.....	60

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Skema Sistem Antrian.....	13
Gambar 2.2.	<i>Single-channel, single-phase system</i> .....	16
Gambar 2.3.	<i>Single-channel, multi-phase system</i> .....	16
Gambar 2.4.	<i>Multi-channel, single-phase system</i> .....	16
Gambar 2.5.	<i>Multi-channel, multi-phase system</i> .....	17
Gambar 2.6.	Hubungan antara tingkat pelayanan dan biaya menunggu.....	21
Gambar 2.7.	Hubungan antara tingkat pelayanan dan biaya fasilitas.....	22
Gambar 2.8.	Biaya antrian. ....	22
Gambar 3.1.	Stuktur Organisasi Bank Syariah.....	30
Gambar 3.2.	Struktur Organisasi BNI Syariah Kantor Cabang.....	34
Gambar 3.3.	Struktur Organisasi Berorientasi Nasabah.....	35
Gambar 3.4.	Sistem Antrian pada Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta.....	38
Gambar 4.1.	Probabilitas Distribusi <i>Poisson</i> , $P(N=k)$ , untuk $\lambda=38.97$ .....	47
Gambar 4.2.	Probabilitas Distribusi <i>Poisson</i> , $P(N=k)$ , untuk $\lambda=33.69$ .....	49
Gambar 4.3.	Probabilitas Distribusi <i>Poisson</i> , $P(N=k)$ , untuk $\lambda=35.19$ .....	51
Gambar 4.4.	<i>Trade-off</i> antara biaya tunggu dan biaya fasilitas pada musim Sibuk.....	55
Gambar 4.5.	Probabilitas Distribusi <i>Poisson</i> $P(N=k)$ , untuk $\lambda=38.97$ , $(M=3)$ ..	57
Gambar 4.6.	<i>Trade-off</i> antara biaya tunggu dan biaya fasilitas pada musim Normal.....	59

Gambar 4.7. *Trade-off* antara biaya tunggu dan biaya fasilitas pada musim

Sepi..... 61

## DAFTAR LAMPIRAN

### LAMPIRAN I

- Tabel I.1 Hasil Pengamatan Jumlah Kedatangan Nasabah Periode: 21 Juni-25 Juni 2004
- Tabel I.2. Hasil Pengamatan Jumlah Kedatangan Nasabah Periode: 28 Juni-02 Juli 2004
- Tabel I.3. Hasil Analisis Antrian Dengan 2 Fasilitas Pada Musim Sibuk
- Tabel I.4. Tabel Probabilitas Dengan 2 Fasilitas Pada Musim Sibuk
- Tabel I.5. Hasil Analisis Antrian Dengan 2 Fasilitas Pada Musim Normal
- Tabel I.6. Tabel Probabilitas Dengan 2 Fasilitas Pada Musim Normal
- Tabel I.7. Hasil Analisis Antrian Dengan 2 Fasilitas Pada Musim Sepi
- Tabel I.8. Tabel Probabilitas Dengan 2 Fasilitas Pada Musim Sepi
- Tabel I.9. Perhitungan Biaya Untuk Musim Sibuk
- Tabel I.10. Perhitungan Biaya Untuk Musim Normal
- Tabel I.11. Perhitungan Biaya Untuk Musim Sepi
- Tabel I.12. Hasil Analisis Antrian Dengan 3 Fasilitas Pada Musim Sibuk
- Tabel I.13. Tabel Probabilitas Dengan 3 Fasilitas Pada Musim Sibuk

### LAMPIRAN II

- Gambar II.1 Grafik Probabilitas Dengan 2 Fasilitas Pada Musim Sibuk, ( $P=k$ )
- Gambar II.2. Grafik Probabilitas Dengan 2 Fasilitas Pada Musim Sibuk, ( $P\leq k$ )
- Gambar II.3. Grafik Probabilitas Dengan 2 Fasilitas Pada Musim Sibuk, ( $P>k$ )
- Gambar II.4. Grafik Probabilitas Dengan 2 Fasilitas Pada Musim Normal, ( $P=k$ )

- Gambar II.5. Grafik Probabilitas Dengan 2 Fasilitas Pada Musim Normal, ( $P \leq k$ )
- Gambar II.6. Grafik Probabilitas Dengan 2 Fasilitas Pada Musim Normal, ( $P > k$ )
- Gambar II.7. Grafik Probabilitas Dengan 2 Fasilitas Pada Musim Sepi, ( $P = k$ )
- Gambar II.8. Grafik Probabilitas Dengan 2 Fasilitas Pada Musim Sepi, ( $P \leq k$ )
- Gambar II.9. Grafik Probabilitas Dengan 2 Fasilitas Pada Musim Sepi, ( $P > k$ )
- Gambar II.10. *Trade-off* Antara Biaya Tunggu dan Biaya Fasilitas Pada Musim Sibuk
- Gambar II.11. *Trade-off* Antara Biaya Tunggu dan Biaya Fasilitas Pada Musim Normal
- Gambar II.12. *Trade-off* Antara Biaya Tunggu dan Biaya Fasilitas Pada Musim Sepi
- Gambar II.13. Grafik Probabilitas Dengan 3 Fasilitas Pada Musim Sibuk, ( $P = k$ )