



ANALISIS PELAYANAN ANTRIAN PADA TELLER PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) CABANG BOGOR

oleh

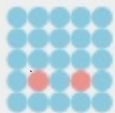
S U J A N A
9802304.14



PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN AGRIBISNIS
PROGRAM PASCA SARJANA
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
1999

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik IPB



MB-IPB

Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



JUDUL GELADIKARYA : ANALISIS PELAYANAN ANTRIAN PADA
**TELLER PT BANK RAKYAT INDONESIA
(PERSERO) CABANG BOGOR**

NAMA MAHASISWA : **S U J A N A**

NOMOR POKOK (NRP) : **9802304.14**

PROGRAM STUDI : **MAGISTER MANAJEMEN AGRIBISNIS**

MENYETUJUI :
1. Komisi Pembimbing

PEMBIMBING I

Dr. Ir. M. Svamsul Maarif, M. Eng.

PEMBIMBING II

Dr. Ir. Harianto, MS

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik IPB

PROGRAM STUDI MANAJEMEN AGRIBISNIS



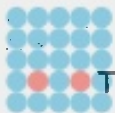
2. Ketua Program Studi,
(Bidang Akademik),

Prof. Dr. Ir. E. Gumbira Sa'id, MA, Dev
MMA - IPB



3. Direktur Program Pasca Sarjana

Prof. Dr. Ir. Siafrida Manuwoto



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

Tanggal Lulus : **31 Agustus 1999**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Laporan Geladikarya yang berjudul :

ANALISIS PELAYANAN ANTRIAN PADA TELLER PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) CABANG BOGOR

Adalah benar hasil karya sendiri yang belum pernah dipublikasikan.

Sumber data dan informasi yang digunakan dalam menyusun Laporan Geladikarya ini telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.

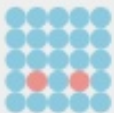
Bogor, Juli 1999

SUJANA
9802304.14



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Milik IPPB



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

RIWAYAT HIDUP PENULIS



Penulis dilahirkan di Bogor, Jawa Barat, pada tanggal 15 Juni 1965. Anak terakhir (bungsu) dari 7 (tujuh) bersaudara dari pasangan keluarga (Alm) Haerudin dan Endah.

Pada tahun 1992, menyelesaikan pendidikan S1 Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen, di Universitas Pakuan (UNPAK) Bogor. Pada tahun 1985 lulus dari SMA Kesatuan Bogor Jurusan IPA dan selama satu tahun penulis menjalani masa-masa peralihan yang seharusnya masuk ke perguruan tinggi tetapi karena ada sesuatu hal, pendidikan tinggi baru dapat dimasuki pada tahun 1988. Pada tahun 1986 penulis memulai karir sebagai Laboran Kimia, Fisika dan Biologi SMU Kesatuan sampai dengan tahun 1993. Pada tahun 1993 menjadi Guru Ekonomi dan Akuntansi di SMA Kesatuan dan Asisten Dosen pada Universitas Pakuan untuk mata kuliah Laboratorium Statistika. Sekolah Dasar diselesaikan pada tahun 1976 di Babakan Darmaga IV dimana kelas 1 (satu) sampai dengan kelas 5 (lima) di SD Jambuluwuk, SMP lulus tahun 1982 di SMP PGRI III Bogor, SMA Jurusan IPA lulus tahun 1985 di SMA Kesatuan Bogor.

Melihat perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi akhirnya penulis berpindah pada unit kerja perguruan tinggi Akademi Manajemen Kesatuan (AMK) yang masih berada pada satu Yayasan yaitu Kesatuan, mengajar mata kuliah Ekonomi Mikro dan Ekonomi Makro sampai kemudian diberi kepercayaan sebagai Kepala Laboratorium Statistika dan Akuntansi serta Laboratorium Komputer. Karena ada perubahan struktur organisasi di AMK pada tahun 1994 dipercaya sebagai Pembantu Direktur Bidang Kemahasiswaan sampai dengan tahun 1999. Bersamaan dengan jabatan sebagai PD III, penulis menjabat

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik IPB



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor
MB-IPB

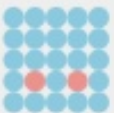
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



sebagai Kepala LPPM (Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat)
sampai dengan sekarang.

© Hak Cipta Milik IPB

Hak cipta dilindungi Undang-Undang



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas ijin dan karunia-Nyalah maka Geladikarya ini dapat diselesaikan. Geladikarya merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Agribisnis Institut Pertanian Bogor. Laporan Geladikarya ini berjudul **“Analisis Pelayanan Antrian Pada Teller PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Bogor”**.

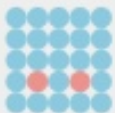
Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Ir. Syamsul Maarif, M. Eng. Dan Dr. Ir. Harianto, MS selaku pembimbing yang telah memberikan dukungan dan arahan yang kritis dalam penyusunan proposal, pelaksanaan geladikarya hingga penyusunan laporan geladikarya.
2. Siti Hapsah Rostini istri tercinta dan anakku Zikrizihni Zuljana Qisthi yang selalu mengerti tentang kesibukan penulis selama penulisan Geladikarya.
3. Ayahanda (Alm) Abah Haerudin yang telah memberikan dasar-dasar pola pikir dengan kasih sayangnya semenjak kecil sampai kepergian ayahanda, dan ibunda (umi) Hj. Endah dengan ketelatenan dan kegigihan untuk menyekolahkan anaknya walaupun berasal dari pedesaan dengan modal dan semangat do'a yang tidak pernah henti setiap saat.
4. Kang H.Didi Sugandi sebagai kakak kedua tertua yang telah bersedia untuk membimbing, menyapih dan membiayai adik-adiknya untuk bersekolah di Bogor, dan Teh (Alm) Hj. May Mahlani dengan keikhlasannya telah bersedia untuk diikuti oleh adik ipar sehingga dapat mengenyam pendidikan semua, dan tidak lupa kepada ceu Ichi, ceu Emah, Teh Dedeh Rostina. SH, teh Yuyun dan Teh Cucun, semoga rukun selalu.



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik IPB



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor
MB-IPB

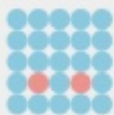
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Penguipaan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Penguipaan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



5. Drs. Lukas Murdihardjo, Ak. MM, selaku Direktur AMK periode 1994-1998 yang telah membuka jalan kepada penulis untuk menyekolahkan pada studi lanjut selain S1, sehingga penulis menjadi lebih “percaya diri”.
6. Bambang Pamungkas, Ak. MBA, selaku Direktur Pusat Pendidikan Keterampilan Kesatuan (PPKK), Drs. Moermahadi Soerja Djanegara, Ak selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesatuan (STIEK), dan Ratnawita, SE.MM Direktur Akademi Manajemen Kesatuan (AMK), teman-teman Struktural dan Staf di AMK, STIEK dan PPKK terutama Robert Pius Pardede, SE yang telah mendorong dan membantu selama penyusunan laporan geladikarya.
7. Ir. Heru Sardjono selaku Direktur dan Ir. Sunar Hartono selaku Manager Operasional PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Bogor yang telah mengijinkan Penulis untuk melakukan Geladikarya sampai terselesainya laporan geladikarya ini.
8. Drs. Arief Awaludianto selaku pembimbing lapangan di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Bogor.
9. Rekan-rekan Angkatan XIV, terutama kepada Rachmat Kurniawan, Agung Prabowo, Ahmad F. C. Barir, Rudi Suprayudi, Agus Noorsanto, J. Kuncoro A. Sardjono, Dadang Setyabudi, Wibowo Prihardianto, Harry Gusti Utama, dan lain-lain yang telah membantu penulis dalam tugas kuliah maupun tugas mengajar.
10. Tim pasukan pengumpul data di lapangan : Mumuh Mulyana, Endah Permatasari, Juliyanto, Ismawati, Ima Maftuhah Bustami, Rodi, Arita Damayanti dan Hendra Gunawan.

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik IPB



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor
MB-IPB

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



1. Sahabat saya Hadi Sudarsono (Kok Akon) Camera Foto yang memberikan fasilitas begitu banyak untuk memfoto *copy* dan sebagainya sehingga terselesaikannya laporan Geladikarya ini.

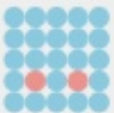
Penulis berharap bahwa laporan geladikarya ini bermanfaat bagi yang membutuhkan, khususnya PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Bogor sebagai bahan pertimbangan untuk merencanakan pengembangan dalam penanganan antrian nasabah.

Penulis menyadari bahwa laporan geladikarya ini jauh dari kesempurnaan. Untuk itu saran dan kritik dalam rangka perbaikan geladikarya ini sangat diharapkan dari semua pihak.

Bogor, Agustus 1999

SUJANA

© Hak Cipta Milik IPB
Hak cipta dilindungi Undang-Undang



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.