

STRATEGI PENGENAAN BIAYA PENARIKAN DI *COUNTER TELLER* UNTUK MENGURANGI ANTRIAN DI PT. BANK MANDIRI (PERSERO) TBK

Irfan Firdian Herlambang

Universitas Bandung Raya dpm, UICM

Email : irfanfirdian@gmail.com

Abstrak

Strategi Pengenaan Biaya penarikan di Counter Teller dapat Mengurangi Panjang Antrian di PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Penelitian ini dilakukan untuk mengimplikasikan penerapan strategi antrian di PT Bank Mandiri (Persero) Tbk juga untuk melihat faktor pendukung strategi ini. Sebagai Bank dengan aset terbesar, Bank Mandiri harus serius untuk mengelola aset-aset ini agar menjadi perusahaan yang paling menguntungkan. Dengan semakin banyaknya pelanggan dari tahun ke tahun, manajemen harus menemukan cara untuk mengatasi antrean yang akan semakin panjang dan membutuhkan waktu yang lama, terutama untuk cabang-cabang kecil yang memiliki pelanggan besar. Perusahaan harus dapat mengantisipasi hal ini karena pesaing akan melakukan hal yang sama. Perusahaan berharap strategi baru ini akan membuat pelanggan lebih nyaman menjadi pelanggan Bank Mandiri. Manajemen akan terus memantau perkembangan pasar sehingga perusahaan masih memimpin dari para pesaingnya dan diharapkan di masa depan perusahaan akan dapat memiliki nilai lebih.

Kata Kunci : *Panjang Antrian, Biaya Penarikan, Teller Khusus, Teller Umum*

Abstract

Imposition Strategy Withdrawal Fees at Counter Teller can Reduce Queue Length at PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. This study was conducted to intend the application of the queue strategy at PT Bank Mandiri (Persero) Tbk also to see the supporting factors of this strategy. As the Bank with the largest assets, Bank Mandiri, must take serious to manage these assets in order to become the most profitable company. With the growing number of customers from year to year, management must find the way to overcoming a queue that will not be accommodated for a long time, especially for small branches that have large customers. Companies must be able to anticipate this because competitors will do the same. The company wish that the new strategy will make customers more comfortable to become BANK Mandiri customers. PT Bank Mandiri (Persero) Tbk will continue to monitor market developments so that the company is still leading from its competitors and it is expected that in the future the company will be able to have more value than other banks.

Keywords: queue length, withdrawal fee, special teller, general teller

LATAR BELAKANG STUDI

Bank adalah suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, dimana nasabah dapat menyimpan uangnya pada perusahaan tersebut ditambah dengan tingkat keamanan yang tinggi. Semakin beratnya persaingan antara perusahaan yang sejenis, maka perusahaan harus dapat mengembangkan kreativitasnya dalam menarik nasabah. Dalam era saat ini dimana konsumen ingin mendapatkan kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi maka perusahaan perbankan berlomba untuk memberi fasilitas yang dibutuhkan nasabahnya. Saat ini hampir seluruh perusahaan perbankan memberi jasa selain produk yang dikeluarkan oleh perusahaan bank tersebut ada juga jasa lainnya seperti pembayaran tagihan bulanan seperti listrik, telepon, handphone, (payment point).

Dijaman globalisasi saat ini nasabah pun telah memiliki Pendidikan yang tinggi dimana mereka telah mengerti akan fungsi dan kegunaan bank tersebut. Apapun yang mereka/nasabah inginkan maka tinggal datang ke perusahaan Bank tersebut segala macam jasa disediakan untuk memenuhi kebutuhannya. Teknologi yang berkembang pesat membuat para nasabah harus belajar untuk mengerti yang sebetulnya memiliki fungsi untuk mempercepat pelayanan. Sebagai contoh yaitu ATM (*Anjungan Tunai Mandiri/ Automatic Teller Mechine*). Banyak fungsi yang dapat dikerjakan mesin ini. Hanya saja penggunaannya harus dapat mengerti cara penggunaannya. Banyak yang didapat dari pembukaan mesin ATM tersebut. Dari pihak perusahaan dana yang dikeluarkan lebih kecil dibandingkan dengan membuka cabang baru yang membutuhkan biaya dan tenaga kerja yang banyak. Bagi nasabah mereka dapat bertransaksi dimana saja yang terdapat mesin atm tersebut tanpa harus pergi ke kantor cabang.

Akibat dari transaksi yang semakin mudah dan lengkap pada sebuah perusahaan perbankan maka dapat dipastikan cabang yang nasabahnya banyak akan terlihat dengan panjangnya antrian yang membuat pelayanan dan kenyamanan nasabah untuk bertransaksi akan berkurang. Dan hal itu dapat membuat negative pada perusahaan perbankan tersebut. Jika dilihat dari perkembangannya maka daerah-daerah yang nasabahnya banyak akan dipastikan antrian akan Panjang. Walaupun jika dilihat hanya saat tertentu saja yang akan panjang, biasanya awal bulan dimana nasabah akan mengambil gaji untuk keperluan sehari-hari.

Perkembangan teknologi telah memungkinkan untuk memperpendek antrian. Salah satu dengan menggunakan ponsel (SMS Banking). Dengan menggunakan alat ini nasabah tidak perlu lagi datang ke kantor cabang, ataupun mesin ATM dikarenakan ponsel ini dapat mengakses rekening kita baik untuk pembayaran maupun transfer. Ada juga jasa lain Internet Banking, jasa ini pun juga di akses melalui PC di rumah, karena melalui PC ini kita dapat mengakses rekening kita baik untuk pembayaran maupun transfer antar rekening Bank tersebut.

Akan tetapi perkembangan teknologi ini tidak diikuti dengan kemampuan para nasabahnya dalam mengakses teknologi tersebut ataupun masih banyak nasabah yang bertransaksi dengan menggunakan uang tunai. Oleh sebab itu promosi dalam pembayaran dengan menggunakan ATM sangat efektif disamping keamanan juga kemudahan dalam bertransaksi.

Dalam hal ini PT Bank Mandiri (Persero) Tbk mengeluarkan kebijakan kepada seluruh nasabah agar setiap penarikan di bawah Rp. 2 juta rupiah dikenakan biaya Rp.2.500,- dan tidak dikenakan biaya penarikan diatas Rp. 2 juta rupiah. jadi bila nasabah yang menarik dibawah Rp. 2 juta rupiah tidak ingin dikenakan biaya maka nasabah harus menarik di ATM. Dengan begitu PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk telah

memberi pelajaran kepada nasabahnya akan hal penggunaan teknologi seperti ATM. Setelah mereka mulai mengerti akan mesin tersebut maka produk lain yang dapat dibayarkan dan dapat langsung dilakukan di mesin tersebut langsung diluncurkan.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang studi yang telah di uraikan diatas, maka penulis mengidentifikasi permasalahan yang akan dianalisis terbatas pada hal-hal sebagai berikut:

1. Apakah kebijakan pembebanan biaya kepada nasabah sebesar Rp.2.500,- pada penarikan Rp.2 juta kebawah di counter teller berdampak terhadap antrian teller?
2. Apakah ada efisiensi waktu baik pada Wating time & Serving time?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai penulis dari pelaksanaan studi ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah pengenaan biaya Rp.2.500,- pada penarikan dibawah Rp.2 juta berdampak terhadap antrian Panjang.
2. Untuk mengetahui efisiensi waktu baik pada Waiting time & Serving time

KAJIAN TEORI

Strategi Pengenaan Biaya pada Counter Teller dapat Memperpendek Panjang Antrian

Pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk antrian yang digunakan perusahaan adalah antrian terbatas dimana tersebut digunakan bagi perusahaan yang pelanggannya banyak akan tetapi memiliki tempat yang kurang menunjang. Pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk bila menggunakan disiplin pelayanan maka yang digunakan adalah Pertama datang pertama dilayani (*First Come First Service* = FCFS) arti pelayanandiberikan pada yang datang lebih dulu. Hal ini adalah antrian yang paling tinggi nilainya dikarenakan menurut kode etik pun bagi nasabah yang datang ke cabang kami lebih dulu maka dialah yang berhak di layani terlebih dahulu.

Dalam penelitian ini, yang menjadi objek penelitian adalah PT Bank Mandiri (Persero) Tbk yang merupakan perusahaan Perbankan yang memiliki nasabah sangat banyak. Antrian ini mencakup kecepatan pelayanan, jumlah teller dan banyaknya nasabah. Antrian nasabah yang diteliti adalah antrian sebelum dan sesudah pengenaan biaya penarikan pada counter teller. Dengan dmikian data yang dikumpulkan dibedakan berdasarkan dua priode pengamatan yaitu:

1. Periode sebelum dilakukan pengenaan biaya
2. Periode sesudah pengenaan biaya

Untuk periode sebelum pengenaan biaya terdiri dari 1 tahun sebelum pengenaan biaya, yaitu tahu 2002-2003, serta kinerja pada 1 tahun sesudah pengenaan biaya yaitu tahun 2003-2004. Hal tersebut dikarenakan pengenaan biaya yang dilakukan perusahaan yang terjadi pada tahun 2003, sehingga data jumlah slip yang ada tidak terlalu banyak. Makan untuk perbaning Panjang antrian diambil pula data jumlah slip sesudah pengenaan biaya. Bila dilihat dari perhitungan slip transaksi yang ada pada tahun 2003 dengan jumlah teller 5 orang. Cabang kami dapat melakukan transaksi mencapai 250 slip per orang, hal ini telah melampaui batas maksimum penerimaan slip pada teller

dimana slip rata-rata yang diterima teller adalah 150 slip perorang, hal ini yang mendorong strategi ini dikeluarkan dan ternyata hasil pada tahun-tahun setelah pengenalan biaya transaksi yang terjadi pada teller telah mencapai 190 slip perorang, walaupun masih diatas batas maksimum penerimaan teller akan tetapi telah terlihat pengurangan yang sangat signifikan terhadap jumlah antrian. Dan dinyatakan telah berhasil dan sukses strategi oleh berbagai kalangan baik intern perusahaan maupun eksternal perusahaan.

Tabel 1. Rekap Transaksi Maret Teller Tahun 2003

| Spoke | Total | Jumlah Teller | RRTA/ Bulan | RRTA/ Teller |
|-------------------------------------|----------------|------------------|----------------|-----------------|
| Bandung Asia Afrika Utara (cabang) | 40.325 | 13 | 3.101 | 147.71 |
| Bandung Asia Afrika Selatan (Capem) | 45.548 | 13 | 3.503 | 166.84 |
| Bandung Soekarno Hatta (Capem) | 25.125 | 5 | 5.025 | 239.29 |
| Bandung BinaCitra (Capem) | 15.321 | 5 | 3.064 | 145.91 |
| Bandung Metro (Capem) | 35.128 | 5 | 7.025 | 334.55 |
| Bandung Kiaracandong (Capem) | 13.125 | 3 | 4.375 | 208.33 |
| Bandung Buah Batu (Capem) | 19.745 | 4 | 4.936 | 235.06 |
| Bandung Kopo (Capem) | 12.013 | 2 | 4.004 | 190.68 |
| Bandung Siliwangi (Capem) | 15.765 | 5 | 3.153 | 150.14 |
| Bandung Alun-Alun (Capem) | 18.465 | 6 | 3.077 | 146.55 |
| Total | 240.560 | 61 | 43.268 | 2.060.44 |

(sumber data : Marketing Bank Mandiri)

Tabel 2 menunjukkan suksesnya strategi tersebut dan hal ini dapat mempengaruhi image perusahaan terhadap nasabah.

Tabel 2. Rekap Teller Maret Tahun 2005

| Spoke | Total | Jumlah Teller | RRTA/ Bulan | RRTA/ Teller |
|--|----------------|---------------|---------------|-----------------|
| Bandung Asia Afrika Utara (cabang) | 25.621 | 13 | 2.238 | 106.58 |
| Bandung Asia Afrika Selatan (Capem) | 28.132 | 13 | 2.474 | 117.82 |
| Bandung Soekarno Hatta (Capem) | 16.139 | 5 | 3.228 | 153.70 |
| Bandung BinaCitra (Capem) | 9.737 | 5 | 1.947 | 92.73 |
| Bandung Metro (Capem) | 20.178 | 5 | 4.036 | 192.17 |
| Bandung Kiaracandong (Capem) | 7.577 | 3 | 2.526 | 120.27 |
| Bandung Buah Batu (Capem) | 14.287 | 4 | 3.572 | 170.08 |
| Bandung Kopo (Capem) | 9.860 | 2 | 3.287 | 156.51 |
| Bandung Siliwangi (Capem) | 11.400 | 5 | 2.280 | 108.57 |
| Bandung Alun-Alun (Capem) | 14.821 | 6 | 2.470 | 117.63 |
| Kantor Kas Sumber Sari (Cash Outlet) | 4.862 | 2 | 2.431 | 115.76 |
| Kantor Kas Jamika (Cash Outlet) ¹ | 7.459 | 3 | 2.486 | 118.40 |
| Kantor Kas Burangrang (Cash Outlet) | 5.069 | 2 | 2.535 | 120.69 |
| Total | 175.142 | 69 | 35.509 | 1.690,91 |

(sumber data : Marketing Hub Jabar I Asia Afrika Bank Mandiri)

Pemisahan Teller Khusus dan Teller Utama

Berawal dari strategi antrian dengan pengenalan biaya, Manajemen PT Bank Mandiri (Persero) Tbk tidak mau berhenti begitu saja. Cara lain yang ditempuh adalah memisahkan teller dengan 2 bagia yaitu:

- a. Teller umum
- b. Teller Khusus

Dengan adanya pemisahan teller ini maka nasabah akan tepisah menjadi 2 jenis nasabah yaitu

1. Teller Umum untuk :
 - a. Setoran atau Penarikan kurang dari Rp 20 Juta.
 - b. Maksimal 2 Transaksi
2. Teller Khusus untuk :
 - a. Setoran atau Penarikan Tunai lebih dari Rp 20 juta
 - b. Minimal 3 Transaksi

c. Setoran awal Tabungan , Giro dan Deposito
d. Print / Cetak Buku Tabungan

Data di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Adanya teller umum berfungsi untuk mempercepat transaksi nasabah bagi yang transasinya sedikit.
2. Adanya teller khusus untuk nasabah yang memiliki transaksi agak banyak dan memakan waktu cukup lama, dengan demikian maka nasabah pun dapat memilih dan mengetahui antrian mana yang membuat transaksinya cepet.

Effisiensi Waktu Baik Pada Waitting Time & Serving Time

Effisiensi pada wakttu baik Waiting Time & Serving Time dapat dilihat pada perhitungan berikut:

| Waiting Time Sebelum Pengenaan Biaya | | | | | | Serving Time Sebelum Pengenaan Biaya | | | | | |
|--------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| No. | Hari ke 1 | Hari ke 2 | Hari ke 3 | Hari ke 4 | Hari ke 5 | No. | Hari ke 1 | Hari ke 2 | Hari ke 3 | Hari ke 4 | Hari ke 5 |
| 1 | 0.02 | 0.02 | 0.09 | 0.06 | 0.02 | 1 | 0.02 | 0.02 | 0.02 | 0.02 | 0.02 |
| 2 | 0.01 | 0.04 | 0.03 | 0.06 | 0.04 | 2 | 0.02 | 0.02 | 0.02 | 0.02 | 0.04 |
| 3 | 0.03 | 0.04 | 0.02 | 0.09 | 0.03 | 3 | 0.02 | 0.02 | 0.02 | 0.04 | 0.03 |
| 4 | 0.03 | 0.04 | 0.02 | 0.12 | 0.03 | 4 | 0.02 | 0.03 | 0.02 | 0.02 | 0.03 |
| 5 | 0.05 | 0.03 | 0.02 | 0.11 | 0.04 | 5 | 0.02 | 0.05 | 0.02 | 0.02 | 0.04 |
| 6 | 0.01 | 0.06 | 0.02 | 0.10 | 0.10 | 6 | 0.03 | 0.03 | 0.05 | 0.05 | 0.1 |
| 7 | 0.01 | 0.06 | 0.02 | 0.03 | 0.03 | 7 | 0.02 | 0.03 | 0.02 | 0.02 | 0.03 |
| 8 | 0.02 | 0.07 | 0.02 | 0.03 | 0.01 | 8 | 0.02 | 0.02 | 0.02 | 0.07 | 0.01 |
| 9 | 0.02 | 0.10 | 0.02 | 0.06 | 0.02 | 9 | 0.02 | 0.02 | 0.02 | 0.02 | 0.02 |
| 10 | 0.01 | 0.03 | 0.02 | 0.05 | 0.03 | 10 | 0.03 | 0.02 | 0.02 | 0.02 | 0.04 |
| 11 | 0.01 | 0.04 | 0.02 | 0.07 | 0.03 | 11 | 0.02 | 0.04 | 0.02 | 0.02 | 0.03 |
| 12 | 0.02 | 0.06 | 0.02 | 0.02 | 0.03 | 12 | 0.02 | 0.03 | 0.02 | 0.02 | 0.03 |
| 13 | 0.02 | 0.06 | 0.02 | 0.02 | 0.02 | 13 | 0.04 | 0.02 | 0.02 | 0.02 | 0.02 |
| 14 | 0.01 | 0.03 | 0.05 | 0.06 | 0.01 | 14 | 0.06 | 0.09 | 0.02 | 0.02 | 0.01 |
| 15 | 0.03 | 0.02 | 0.02 | 0.07 | 0.02 | 15 | 0.02 | 0.06 | 0.02 | 0.02 | 0.01 |
| 16 | 0.01 | 0.13 | 0.02 | 0.15 | 0.03 | 16 | 0.02 | 0.02 | 0.02 | 0.02 | 0.03 |
| 17 | 0.06 | 0.10 | 0.02 | 0.06 | 0.06 | 17 | 0.03 | 0.02 | 0.02 | 0.02 | 0.04 |
| 18 | 0.05 | 0.11 | 0.02 | 0.03 | 0.02 | 18 | 0.05 | 0.02 | 0.02 | 0.02 | 0.03 |
| 19 | 0.07 | 0.03 | 0.03 | 0.08 | 0.01 | 19 | 0.02 | 0.02 | 0.03 | 0.02 | 0.03 |
| 20 | 0.04 | 0.04 | 0.03 | 0.11 | 0.03 | 20 | 0.06 | 0.02 | 0.02 | 0.02 | 0.03 |
| 21 | 0.03 | 0.01 | 0.01 | 0.02 | 0.01 | 21 | 0.02 | 0.02 | 0.02 | 0.02 | 0.01 |
| 22 | 0.07 | 0.02 | 0.02 | 0.04 | 0.02 | 22 | 0.02 | 0.02 | 0.02 | 0.02 | 0.02 |
| 23 | 0.07 | 0.01 | 0.02 | 0.06 | 0.03 | 23 | 0.02 | 0.03 | 0.06 | 0.02 | 0.03 |
| | 0.7 | 1.15 | 0.58 | 1.5 | 0.67 | | 0.62 | 0.67 | 0.54 | 0.56 | 0.68 |
| X | 0.03 | 0.05 | 0.03 | 0.07 | 0.03 | X | 0.03 | 0.03 | 0.02 | 0.02 | 0.03 |

$$X = \frac{0.03 + 0.05 + 0.03 + 0.07 + 0.03}{5}$$

$$= 0.04 \text{ menit}$$

$$X = \frac{0.03 + 0.03 + 0.02 + 0.02 + 0.03}{5}$$

$$= 0.03 \text{ menit}$$

Waiting Time Sesudah Pengenaan Biaya

| No. | Hari ke 1 | Hari ke 2 | Hari ke 3 | Hari ke 4 | Hari ke 5 |
|-----|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 1 | 0.01 | 0.01 | 0.08 | 0.05 | 0.01 |
| 2 | 0.00 | 0.03 | 0.02 | 0.05 | 0.03 |
| 3 | 0.02 | 0.03 | 0.01 | 0.08 | 0.02 |
| 4 | 0.02 | 0.03 | 0.01 | 0.11 | 0.02 |
| 5 | 0.05 | 0.02 | 0.01 | 0.10 | 0.03 |
| 6 | 0.00 | 0.05 | 0.01 | 0.09 | 0.09 |
| 7 | 0.00 | 0.05 | 0.01 | 0.02 | 0.02 |
| 8 | 0.01 | 0.07 | 0.01 | 0.02 | 0.00 |
| 9 | 0.01 | 0.09 | 0.01 | 0.05 | 0.01 |
| 10 | 0.00 | 0.02 | 0.01 | 0.04 | 0.02 |
| 11 | 0.00 | 0.03 | 0.01 | 0.06 | 0.02 |
| 12 | 0.01 | 0.05 | 0.01 | 0.01 | 0.02 |
| 13 | 0.01 | 0.05 | 0.01 | 0.01 | 0.01 |
| 14 | 0.00 | 0.02 | 0.04 | 0.05 | 0.00 |
| 15 | 0.02 | 0.01 | 0.01 | 0.06 | 0.01 |
| 16 | 0.00 | 0.12 | 0.01 | 0.14 | 0.02 |
| 17 | 0.05 | 0.09 | 0.01 | 0.05 | 0.05 |
| 18 | 0.04 | 0.10 | 0.01 | 0.02 | 0.01 |
| 19 | 0.06 | 0.02 | 0.02 | 0.07 | 0.02 |
| 20 | 0.03 | 0.03 | 0.02 | 0.10 | 0.02 |
| 21 | 0.02 | 0.00 | 0.00 | 0.01 | 0.00 |
| 22 | 0.06 | 0.00 | 0.01 | 0.03 | 0.01 |
| 23 | 0.06 | 0.00 | 0.01 | 0.05 | 0.02 |
| | 0.48 | 0.92 | 0.35 | 1.27 | 0.46 |
| X | 0.02 | 0.04 | 0.02 | 0.06 | 0.02 |

Serving Time Sesudah Pengenaan Biaya

| No. | Hari ke 1 | Hari ke 2 | Hari ke 3 | Hari ke 4 | Hari ke 5 |
|-----|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 1 | 0.01 | 0.01 | 0.01 | 0.01 | 0.01 |
| 2 | 0.01 | 0.01 | 0.01 | 0.01 | 0.03 |
| 3 | 0.01 | 0.01 | 0.01 | 0.03 | 0.02 |
| 4 | 0.01 | 0.02 | 0.01 | 0.01 | 0.02 |
| 5 | 0.01 | 0.04 | 0.01 | 0.01 | 0.03 |
| 6 | 0.02 | 0.02 | 0.04 | 0.04 | 0.09 |
| 7 | 0.01 | 0.02 | 0.01 | 0.01 | 0.02 |
| 8 | 0.01 | 0.01 | 0.01 | 0.06 | 0.00 |
| 9 | 0.01 | 0.01 | 0.01 | 0.01 | 0.01 |
| 10 | 0.02 | 0.01 | 0.01 | 0.01 | 0.02 |
| 11 | 0.01 | 0.03 | 0.01 | 0.01 | 0.02 |
| 12 | 0.01 | 0.02 | 0.10 | 0.01 | 0.02 |
| 13 | 0.03 | 0.01 | 0.01 | 0.01 | 0.01 |
| 14 | 0.05 | 0.08 | 0.01 | 0.01 | 0.00 |
| 15 | 0.01 | 0.05 | 0.01 | 0.01 | 0.01 |
| 16 | 0.01 | 0.01 | 0.01 | 0.01 | 0.02 |
| 17 | 0.02 | 0.01 | 0.01 | 0.01 | 0.05 |
| 18 | 0.04 | 0.02 | 0.01 | 0.01 | 0.01 |
| 19 | 0.01 | 0.01 | 0.01 | 0.01 | 0.02 |
| 20 | 0.05 | 0.01 | 0.01 | 0.01 | 0.02 |
| 21 | 0.01 | 0.01 | 0.01 | 0.01 | 0.00 |
| 22 | 0.01 | 0.01 | 0.01 | 0.01 | 0.01 |
| 23 | 0.01 | 0.02 | 0.05 | 0.01 | 0.02 |
| | 0.39 | 0.45 | 0.39 | 0.33 | 0.46 |
| X | 0.02 | 0.02 | 0.02 | 0.01 | 0.02 |

$$X = \frac{0.02 + 0.04 + 0.02 + 0.06 + 0.02}{5}$$

$$= 0.03 \text{ menit}$$

$$X = \frac{0.02 + 0.02 + 0.02 + 0.01 + 0.02}{5}$$

$$= 0.02 \text{ menit}$$

Dilihat dari perhitungan di atas dapat kita lihat perbedaan sebagai berikut

- Waiting Time sebelum pengenaan biaya = 0.04 menit
- Waiting Time sesudah pengenaan biaya = 0.03 menit
- Serving Time sebelum pengenaan biaya = 0.03 menit
- Serving Time sesudah pengenaan biaya = 0.02 menit

Dampak Keberhasilan strategi antrian terhadap image PT Bank Mandiri (Persero) Tbk

Setelah dilakukannya strategi tersebut maka feedback terhadap PT Bank Mandiri (Persero) Tbk sangat besar, karena para nasabah sebagai asset perusahaan telah merubah image PT Bank Mandiri (Persero) Tbk yang dikenal sebagai bank paling Panjang antriannya sedikit demi sedikit menghilang. Dengan begitu maka para nasabah baik yang baru (*walk in customer*) maupun yang lama (*exist*) semakin seang dan percaya dalam melakukan transaksi maupun penyimpanan assetnya di PT Bank Mandiri

(Persero) Tbk. Dengan adanya pertambahan jumlah nasabah dari tahun ke tahun membuat PT Bank Mandiri (Persero) Tbk semakin besar dan semakin besar keuntungannya yang diraihnya, Dengan begitu PT Bank Mandiri (Persero) Tbk akan semakin kuat dan semakin besar dan hal yang paling terpenting yaitu sesuai dengan visi dari PT Bank Mandiri (Persero) Tbk yaitu **“Bank Terpercaya Pilihan Anda “** .

SIMPULAN & SARAN

Melihat dari hasil perkembangan antrian di PT Bank Mandiri (Persero) Tbk khususnya Cabang Bandung Metro dan umumnya cabang di wilayah Bandung, maka dapat dikatakan strategi ini sangat berhasil dan berdasarkan analisis dapat disimpulkan:

1. Dengan adanya pengenaan biaya Rp. 2.500 penarikan di bawah Rp.2.000.000 dapat mengurangi antrian.
2. Pemisahan teller yang umum dan khusus semakin nambah pengurangan antrian, bagi yang bertransaksi cepat maupun banyak.
3. Terdapat efisiensi waktu oleh teller dalam menerima nasabah
 - Waiting Time sebelum pengenaan biaya = 0.04 menit
 - Waiting Time sesudah pengenaan biaya = 0.03 menit
 - Serving Time sebelum pengenaan biaya = 0.03 menit
 - Serving Time sesudah pengenaan biaya = 0.02 menit
4. Kecepatan transaksi di teller mulai dari ketelitian dan kecepatan teller dalam menghitung uang sangat dibutuhkan.

Hasil dari strategi ini diharapkan dapat berlangsung terus-menerus dan semoga strategi-strategi yang akan datang dapat mengurangi kekurangan yang ada dalam perusahaan dapat meningkatkan image terhadap perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Ahyari. 1999. *Efisiensi Persediaan Bahan, Edisi II* Yogyakarta: BPPE
- Biegel John E. 1992 *Pengendalian Produksi : Suatu Pendekatan Kuantitatif* Jakarta: Akademika Presindo.
- Eddy Herjanto. 1999. *Manajemen Prodksi dan Operasi, Edisi Kedua* Jakarta: Grassindo.
- Everett E, Adam Jr and Ronald J. Ebert. 1992. *Production and Operation Management: Concept, Models And Behaviour, Fifth Edition*. New Jersey: Prentice Hall International, inc
- El Qodri, Zainal Mustafa, Supardi, 1984. *Alat-alat Analisa Perencanaan dan Pengawasan Produksi*, BPFUI, Yogyakarta.
- Fogarty, Donald W John H. Blackstone, Thomas R, Hofman. 1991. *Production and Inventory Management* Second Edition South Western Publishing Co, Ohio.
- Freddy Rangkuti. 1995. *Manajemen Persediaan Aplikasi di Bidang Bisnis*. Rajawali Pers.
- Hammers, Lawrence H Carter , William K USRY. Milton F. 1994. *Cost Accounting*, 11 ed . Ohio: South Western Publishing , CO
- Hongren, Charks T , Foster, George, Srikant F. 1994. *Cost Accounting A Managerial Emphasis* , 8 ed.
- Meredith , Jack R. 1992. *The Management of Operations : A Conceptual Emphasis*, Fourth ed. John Walley And Sons, Mc

- Monk, Joseph G. 1990. *Operation Management*. Edition III. Mc Graw–Hill Book Company
- Musselman, Vernon and Jackson H . 1984, *Introduction to Modern Bussines* , 9 ed. New Jersey, Prentice. Hall Inc.
- Schroedor. G Roger . 1990. *Operation Management: Decision Making in the Operations Function*, ThirdEdition. McGraw–Hill Book Company.
- Sofjan Assauri, 1998. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Edisi Revisi. Jakarta LPFE.UI
- Sujadi Prawirosentono, 1997. *Manajemen Produksi dan Produksi* Jakarta: Penerbit Aksara.
- T . Hani Handoko. 1993. *Dasar Manajemen Produksi dan Operasi*, Edisi L Yogyakarta: BFFE.
- Tensine , Richard J. 1994, *Principles of Inventory and Materials Management*, 3 ed. USA: EI Sevier Science Phublishing, Co.
- William I, Stevenson 1990, *Production and Operation Management*.

