

## **ABSTRAK**

Pelayanan bank adalah hal yang mutlak bagaimana menciptakan nilai bagi pelanggan dan membangun loyalitas, karena loyalitas berkaitan dengan kepuasan pelanggan dan bisa mempengaruhi emosi dari nasabah tersebut dan pelayanan bisa berupa perbaikan sistem antrian, Dalam penelitian karya tulis ini penulis melakukan analisa mengenai antrian yang pada saat ini sedang berjalan. Ternyata dari berbagai keluhan yang dihadapi para nasabah tingkat keluhan yang paling tinggi diduduki oleh tidak efisiennya antrian karena lamanya waktu menunggu saat ingin bertransaksi (*costumer service*) kapasitas antrian nasabah yang mungkin datang pada saat itu dalam suatu periode waktu tertentu bisa terbatas atau tidak terbatas. Bank sebagai salah satu lembaga yang menerapkan sistem antrian, maka bank tidak dapat dipisahkan dari masalah sistem antrian itu sendiri. Disinilah pihak bank dituntut untuk lebih jeli melihat ketidak puasan nasabah. Untuk menghindari hal tersebut, maka pihak bank harus benar-benar memperhatikan waktu nasabah yang terbuang percuma saat mereka menunggu (mengantri) sebelum mendapatkan pelayanan. Demi mempertahankan nasabahnya. Pihak bank harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada para nasabahnya. Maka pihak bank membutuhkan sistem antrian yang cepat dan efektif. Untuk mengatasi masalah seperti ini maka penulis bertujuan untuk menangani proses kelangsungan antrian dengan cara membuat system antrian online dengan menyediakan pembukaan rekening secara online. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir complain dari nasabah dan meminimalkan waktu pelayanan yang meyebabkan menumpuknya antrian dengan cara penulis membuat suatu system berbasis web. Yang nantinya dimana nasabah dapat menjalankan transaksi pembukaan rekening secara online dengan memilih tanggal layanan dan jam layanan lewat handphone dengan link yang memang sudah disediakan oleh pihak bank.

**Kata kunci : PT. Bank DKI, Sistem Antrian, Web, Pelayanan**