

ABSTRAK

Sering terjadi antrian yang panjang membuat banyak nasabah mengeluh tentang pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cimone Indah. Salah satu penyebab dari panjangnya antrian adalah kurangnya jumlah *teller*. Untuk itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui model sistem antrian, pola kedatangan nasabah, pola pelayanan nasabah, kinerja sistem antrian, jumlah rata-rata nasabah yang menunggu dalam antrian (L_q), jumlah rata-rata nasabah yang menunggu dalam sistem (L_s), waktu rata-rata nasabah menunggu dalam antrian (W_q), waktu rata-rata nasabah menunggu dalam sistem keseluruhan (W_s), serta *teller* optimal harapan nasabah.

Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah seluruh jumlah kedatangan nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cimone Indah pada tanggal 5 s/d 11 Mei 2014 yang datang pukul 08:00 – 16:00 WIB. Sedangkan sampel penelitian ini adalah: nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cimone Indah, sudah berumur minimal 17 tahun, bukan karyawan dari salah satu perusahaan sejenis. Metode analisis data yang digunakan adalah probabilitas terdapat 0 orang dalam sistem (P_0), jumlah rata-rata nasabah yang menunggu dalam antrian (L_q), jumlah rata-rata nasabah yang menunggu dalam sistem (L_s), waktu rata-rata nasabah menunggu dalam antrian (W_q), waktu rata-rata nasabah menunggu dalam sistem (W_s), faktor utilisasi sistem (ρ).

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa model antrian yang digunakan oleh PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cimone Indah adalah *Single Phase Multi Server*, pola kedatangannya berdistribusi poisson, pola pelayanannya berdistribusi eksponensial, nilai L_q adalah 35 orang per jam, nilai L_s adalah 36 orang per jam, nilai W_q adalah 38 menit 24 detik, nilai W_s adalah 40 menit 48 detik. Teller optimal harapan nasabah adalah 4 teller.

Kata Kunci: pengoptimalan pelayanan, *teller*, *Single Phase Multi Server*.

ABSTRACT

The queuing can make customers complain about the services on PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Branch Office of Cimone Indah. One cause of the queue is lack of teller. Therefore, the purpose of this study were to know whether queuing system model is used by the bank, to know about pattern of customers arrival, pattern of customers services, the average time of customers waiting in the queue, the average time of customers waiting in the system, and total of teller customers expectation.

The population of this study is total of customers arrival on PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Branch Office of Cimone Indah on May 5th until May 9th at 8.00 am until 4.00 pm. And sample of this study are customers of BNI KCP Cimone Indah, 17th up years old, not employee from one of same company. In this study, the metode of analysis is using probabilityis 0 people in system (P_0), the average of customers waiting in queue (L_q), the average of customers waiting in system (L_s), the average time of customer waiting in queue (W_q), the average time of customers waiting in system (W_s), system utilization factor (ρ).

The results of this study indicates that PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Branch Office of Cimone Indah uses queuing model of single phase multi server, its pattern of customers arrival is poisson distribution, its pattern of customers services is exponential distribution, the average of customers waiting in queue as much as 35 person every hour, the average of customers waiting in system as much as 36 person every hour, the average time of customers waiting in queue is 38 minutes 24 seconds, the average time of customers waiting in system is 40 minutes 48 seconds. Total of teller customers expectations are 4 tellers.

Keyword: optimizations services, teller, single phase multi server.

MERCU BUANA