

ABSTRAK

Wahyu Widyantoro, Rendy “Analisis Pola Pelayanan Dengan Metode Antrian Bank Central Asia Cabang Mall Taman Anggrek.” Skripsi, Sarjana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Mercu Buana, 2012.

Penulisan skripsi ini menggunakan metode penelitian deskripsi, yaitu menganalisis, mengidentifikasi dan mendeskripsikan sistem antrian yang terjadi pada Bank Central Asia Cabang Mall Taman Anggrek. Yang menjadi permasalahan adalah waktu tunggu yang lama bagi nasabah sebelum mereka mendapatkan pelayanan pada loket teller. Pelayanan dapat menjadi tolak ukur keberhasilan suatu perusahaan dan merupakan sesuatu yang mahal harganya, karena dengan pelayanan yang baik akan meningkatkan tingkat kepercayaan nasabah kepada bank tersebut. Hal ini bertujuan untuk mencegah nasabah untuk tidak beralih ke bank lain dan tidak ada keuntungan yang hilang bagi bank tersebut. Pelayanan dapat ditingkatkan dengan menambah fasilitas pelayanan (teller), maupun fasilitas menunggu bagi nasabah. Dalam kasus antrian pada Bank Central Asia Cabang Mall Taman Anggrek terjadi antrian yang panjang sehingga menimbulkan waktu tunggu yang lama bagi nasabah yang menyebabkan banyaknya keluhan akibat pelayanan yang tidak memuaskan. Sebagai hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dengan mengacu pada alokasi jumlah fasilitas pelayanan yang optimal berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan pada panjangnya antrian dan waktu menunggu nasabah, maka perlu diadakan penambahan fasilitas pelayanan (teller) sehingga waktu tunggu nasabah menjadi lebih cepat dibandingkan dengan sebelum ada penambahan teller. Tetapi dengan adanya penambahan jumlah teller akan menimbulkan biaya bagi pihak bank, maka perlu dilakukan penyeimbangan antara keuntungan yang akan hilang dengan biaya yang akan ditimbulkan apabila dilakukan penambahan fasilitas pelayanan (teller).

Kata kunci: Antrian, Pelayanan, Nasabah, Teller Bank