

## **ABSTRAK**

Nuh, Muhammad. “ Analisis Sistem Antrian Pada Pelayanan P.T Bank Rakyat Indonesia Unit Gerendeng Tangerang.” Skripsi, Sarjana, Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Mercu Buana, 2010, xiv + 65 halaman.

Penulisan skripsi ini menggunakan metode penelitian deskripsi, yaitu menganalisis, mengidentifikasi dan mendeskripsikan sistem antrian yang terjadi pada P.T Bank Rakyat Indonesia Unit Gerendeng Tangerang. 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 (trust) nasabah kepada bank tersebut sehingga nasabah 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 P.T Bank Rakyat Indonesia Unit Gerendeng Tangerang, terjadi antrian yang panjang sehingga menimbulkan waktu tunggu yang lama bagi nasabah, dan nasabah mengeluhkan hal itu. 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. namun hal tersebut 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