

ABSTRACT

This study aimed to evaluate the optimization of service teller at Bank BCA KCP Tanah Abang Zona 3 with queuing theory approach in order to improve the speed of service. The population in this study are customers who come and go in the queuing system at Bank BCA KCP Tanah Abang Zona 3, and the service provider (teller). The sample in this study is all the customers who come into the queue or queue system in the study period during 1 month (22 working days) at a busy time and time isn't busy. Data collection techniques used in observation using quantitative descriptive approach. The method of data analysis is done by using the goodness of fit test to determine whether the number of customer arrival Poisson distributed and the number of customer service Exponential distributed. The results showed that the pattern of customer arrivals follow the Poisson distribution pattern. Customer service pattern follows the exponential distribution. From calculations carried out by using additional 1 person teller to obtain the optimal time for customer service into 5 teller at busy time and remained 4 teller at the time was not busy.

Keywords: queuing, service, service teller, Bank BCA KCP Tanah Abang Zona 3



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi optimalisasi pelayanan teller pada Bank BCA KCP Tanah Abang Zona 3 dengan pendekatan *queuing theory* dalam rangka meningkatkan kecepatan pelayanan. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang datang dan masuk dalam sistem antrian pada Bank BCA KCP Tanah Abang Zona 3, dan pemberi layanan (teller). Sampel dalam penelitian ini adalah semua nasabah yang datang mengantri atau masuk dalam sistem antrian pada periode penelitian selama satu bulan (22 hari kerja) pada waktu sibuk dan waktu tidak sibuk. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah secara observasi dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Metode analisis data dilakukan dengan menggunakan uji *Goodness Of fit* untuk mengetahui apakah jumlah kedatangan nasabah berdistribusi *Poisson* dan jumlah pelayanan nasabah berdistribusi *Exponential*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pola kedatangan nasabah mengikuti pola distribusi *poisson*. Pola pelayanan nasabah mengikuti distribusi *exponential*. Dari perhitungan yang dilakukan dengan menggunakan tambahan 1 orang teller untuk mendapatkan waktu yang optimal untuk pelayanan nasabah menjadi 5 orang teller di waktu sibuk dan tetap 4 orang teller di waktu tidak sibuk.

Kata kunci : antrian, pelayanan, service teller, Bank BCA KCP Tanah Abang Zona 3



UNIVERSITAS
MERCU BUANA