

ABSTRACT

The purpose of this study is to evaluate the optimization of Teller's service at PT Bank Mandiri KCP Jakarta Gedung Elnusa with queuing theory approach in order to improve service quality and to minimize queuing length. The population of this study are the customers who come and go in the queuing system at PT Bank Mandiri KCP Jakarta Gedung Elnusa's and the service provider (Teller). The sample of this study is all the customers that enter into queuing system during research period within 5 business days. Data collection method that used is observation with quantitative descriptive approach. The method for data analysis is performed by using Goodness of Fit test to find out whether the number of customers arrival are Poisson distributed and the number of services are Exponential distributed

The result shows that the customers arrival patterns are following Poisson's distribution pattern. The services pattern are following Exponential distribution pattern. The calculation that performed are using 1 Teller addition in order to achieve the optimal time that meets customer's expectation.

Keyword : queuing, optimization, service, Teller's service, PT Bank Mandiri KCP Jakarta Gedung Elnusa

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi optimalisasi pelayanan teller pada PT Bank Mandiri KCP Jakarta Gedung Elnusa dengan pendekatan *queuing theory* dalam rangka meningkatkan kecepatan pelayanan dan meminimalisasi antrian. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang datang dan masuk dalam sistem antrian pada PT Bank Mandiri KCP Jakarta Gedung Elnusa dan pemberi layanan (teller). Sampel dalam penelitian ini adalah semua nasabah yang datang mengantri atau masuk dalam sistem antrian pada periode penelitian selama 5 hari kerja. 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 pelanggan 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 sesuai harapan nasabah.

Kata kunci : antrian, optimalisasi, pelayanan, service teller, PT Bank Mandiri KCP Jakarta Gedung Elnusa