

ABSTRAK

Dari hasil analisis yang dilakukan pada pelayanan *customer service* salah satu cabang Bank Permata yang ada di daerah Citra Raya Tangerang, bahwa nasabah yang datang rata-rata per harinya 101 nasabah, sedangkan jumlah *customer service* yang melayani rata-rata sebanyak 2 orang per hari. Dari keadaan ini diperoleh jumlah nasabah yang menunggu dalam antrian sebanyak 6 orang dengan rata-rata waktu menunggu dalam antrian selama 24 menit. Sementara jumlah *customer service* yang tersedia tersebut dapat memicu panjangnya antrian pada pelayanannya. Jika jumlah *customer service* yang tersedia sebanyak 3 orang, maka akan terjadi penurunan yang signifikan dari jumlah nasabah dan waktu untuk menunggu dalam antrian, dengan tidak ada jumlah nasabah yang menunggu dan waktu menunggu untuk antrian. Jadi, untuk mengatasi masalah antrian sebaiknya pihak bank menyediakan *customer service* tambahan yang bisa beroperasi pada jam-jam dan tanggal-tanggal sibuk dan jumlah *customer service* harus lebih dari 2 orang, supaya masalah antrian ini bisa diminimalisir.

Kata kunci: Sistem Antrian, Customer Service, Multi-Channel Single-Phase.



ABSTRACT

From the results of the analysis carried out in the service of customer service one of the bank's existing branch Citra Raya Tangerang area, that the customers who come in an average of 101 customers per day, while the number of customer service which serves an average of two people per day. From this state obtained the number of customers waiting in the queue as many as 6 people with an average time of waiting in a queue for 24 minutes. While the number of customer service available that can trigger long queues at the ministry. If the number of customer service provided by 3 people, there will be a significant reduction of the number of customers and the time to wait in a queue, with no number of customers waiting and waiting time for the queue. Thus, to overcome the problem of the queue should the bank provide additional customer service that could operate during the hours and dates and customer service number should be more than two people, so that this problem can be minimized queue.

Keywords: Queuing System, Customer Service, Multi-Channel Single-Phase



UNIVERSITAS
MERCU BUANA