

ABSTRAK

ANALISIS PENERAPAN SISTEM ANTRIAN LAYANAN *TELLER*
BANK BRI KCP UNIT WAYHALIM BANDAR LAMPUNG

Oleh

Warits Ikhsan

Bank Bri KCP Unit Wayhalim Bandar Lampung memiliki dua orang *teller* yang bertugas melayani nasabah dan menerapkan standar waktu operasional selama dua menit. Bank tersebut menerapkan model sistem antrian *multi channel single phase*. Permasalahan yang terjadi Bank Bri KCP Unit Wayhalim Bandar Lampung adalah adanya peningkatan jumlah nasabah disetiap tahun nya yang dapat menimbulkan antrian. Peningkatan ini juga berdampak pada keluarnya nasabah dari antrian yang juga terus meningkat disetiap tahun nya. Hal ini membuat waktu pelayanan kasir semakin tinggi sehingga waktu menganggur kasir semakin rendah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui model sistem antrian layanan *teller* yang tepat diterapkan di Bank Bri KCP Unit Wayhalim Bandar Lampung.

Penelitian deskriptif ini berasal dari data primer sekunder yang dikumpulkan melalui metode wawancara, observasi, dan studi pustaka. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Bri KCP Unit Wayhalim Bandar Lampung yang melakukan transaksi di *teller* dengan menggunakan kartu antrian yang populasinya tidak terbatas. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah yang melakukan transaksi di *teller* yang menggunakan kartu antrian dengan asumsi kinerja dan waktu pelayanan setiap *teller* sama.

Penelitian yang dilakukan pada Bank Bri KCP Unit Wayhalim Bandar Lampung dicatat setiap interval satu jam. Penelitian ini dilakukan mulai tanggal 8 februari 2016 sampai 12 februari 2016 pada lima hari jam kerja mulai pukul 08.00 WIB sampai pukul 09.00 WIB.

Hasil analisis dalam penelitian ini dapat diambil kesimpulan yaitu kinerja sistem pada Bank Bri KCP Unit Wayhalim Bandar Lampung sudah baik karena waktu terpanjang yang dibutuhkan seorang nasabah dalam antrian hanya selama 0,02919 menit serta antrian terpanjang hanya sebanyak 1,19716 orang dan ini terjadi hanya pada periode waktu jam 11.00-12.00 setiap harinya. Namun, sebaiknya untuk

pihak Bank Bri KCP Unit Wayhalim Bandar Lampung melakukan penambahan jumlah *teller* yang sekarang hanya terdapat dua orang supaya lebih dapat mengurangi antrian karena setiap tahun nya nasabah Bank Bri Kcp Unit Wayhalim Bandar Lampung selalu mengalami peningkatan seperti tahun-tahun sebelumnya.

Kata Kunci: Model sistem antrian, Model *multi channel single phase*, Antrian bank