

## ABSTRAK

Antrian merupakan suatu fenomena alam yang terjadi apabila permintaan terhadap suatu pelayanan pada waktu tertentu melebihi kapasitas pelayanan pada waktu yang sama. Antrian yang panjang dapat menyebabkan waktu tunggu nasabah menjadi lama dan sistem kerja pada bank menjadi tidak efektif dan efisien. Pada Bank BJB selalu terlihat antrian nasabah yang ingin melakukan transaksi setor tunai maupun penarikan uang tunai. Sistem antrian yang digunakan oleh Bank Bjb yaitu *Multi Channel – Single Phase* atau sistem antrian yang membuka lebih dari satu jalur antrian, tetapi hanya melakukan satu kali tahapan. Penelitian ini bertujuan untuk menentukan jumlah *teller* yang optimal pada Bank Bjb cabang Tamansari dan meminimumkan waktu tunggu nasabah sebelum melakukan transaksi.

Metode penelitian yang digunakan adalah model tingkat aspirasi dan model *Multi Channel – Single Phased* dengan waktu penelitian selama 5 hari dan mengambil sampel acak dari 3 unit *teller*. Penelitian yang didapat oleh penulis, tingkat kedatangan nasabah terjadi pada awal bulan dari jam 08.00 – 11.00 pada hari senin 477 nasabah dengan waktu tunggu lebih dari 5 menit, sehingga dapat dinyatakan bahwa pelayanan di Bank Bjb dapat memakan waktu yang lama.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlunya penambahan jumlah *teller* untuk melayani nasabah, jumlah *teller* yang optimal ini dapat mengurangi waktu tunggu nasabah hingga 4.34 menit dari yang sebelumnya mencapai 45.18 menit. Perbedaan waktu tunggu yang sangat jauh ini dipengaruhi dari penambahan jumlah *teller* menjadi 5 unit *teller*.

**Kata kunci :** Antrian, Pelayanan, Nasabah, *Teller Bank*

## **ABSTRACT**

*Queue is a natural phenomenon that happens when demand for a service at a given time exceeds the capacity of services at the same time. Long queues can cause customer waiting time becomes longer and the system did not work in be effective and efficient. In BJB always seen queues of customers who want to transact cast, deposits and withdrawals of cash. Queuing system used by BJB is Multi-Channel Single Phase or queuing system opened more than one lane queue, but only did one stage of this research is to determine the number of tellers optimal BJB Bank branch Tamansari and minimize waiting time of customers before making transaction.*

*The method used is a model of aspiration level and models of Multi-Channel Single Phase with research time for 5 days and took a sample of randomly from 3 units teller study was obtained by the author, the arrival rate of customers occurred at the beginning of the month from 08:00 11:00 on Monday 4 77 customers with a waiting time of more than 5 minutes, so it can be stated that the services at Bank BJB can take a long time.*

*The results showed that the need to increase the number of tellers to serve customers, the optimal number of tellers can reduce customer waiting time up to 4:34 minutes of previously reached 45:18 minutes. The difference is very much waiting time is influenced by the addition of the number of tellers to 5 units teller.*

**Keywords :*Queuing, Services, the Customer, Bank Teller***