

# **ANALISIS ANTRIAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN TELLER PADA KANTOR ABANG KHUSUS BANK RAKYAT INDONESIA**

**FITRI YULIANTI, Sariyati, SE MM**

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2006

Universitas Gunadarma

<http://www.gunadarma.ac.id>

kata kunci :

Abstraksi :

Judul Penulisan Ilmiah ini, adalah Analisis Antrian Nasabah Terhadap Pelayanan Teller Pada Bank Rakyat Indonesia . Penulis menganalisa penelitian ini dengan menggunakan Teori Antrian atau Queing Theory untuk mengetahui rata-rata banyaknya nasabah yang menunggu dan tingkat waktu pelayanan terhadap nasabah selama menunggu untuk mendapatkan pelayanan teller selama satu hari pada Bulan Februari 2006 di Bank Rakyat Indonesia. Dengan menggunakan perhitungan  $M / M / I / F$ , alat analisis yang digunakan metode Multi Channel Single Phase. Jumlah kedatangan nasabah selama sehari ( $x$ ) 260 nasabah. Tingkat waktu pelayanan teller bank ( $P$ ) sebesar 0,21 atau, 12 menit, sehingga waktu pelayanan teller untuk melayani nasabah masih cukup cepat di karenakan hasil sebesar 12 menit tersebut merupakan hasil yang dilayani oleh sembilan teller yang melakukan pelayanan. Jika secara personal teller, maka didapat hasil sebesar 1,33 menit (12 : 9 teller). Ratarata banyaknya nasabah yang sedang mengantri ( $Lq$ ) sebesar 0,00000370 nasabah, dapat dikatakan baik karena jumlah nasabah untuk menunggu dalam antrian tidak banyak. Rata-rata waktu nasabah selama menunggu dalam antrian ( $Wq$ ) selama 0,0000001 jam atau 0,000006 menit atau 0,00036 detik, maka dapat dikatakan bahwa pada Bank Rakyat Indonesia, waktu nasabah mengantri hanya sedikit dan nasabah menunggu tidak lama, sehingga para nasabah yang datang tidak jenuh dan bosan untuk menunggu. Probabilitas nasabah dalam system ( $Po$ ) sebesar 0,1573. Maka kemungkinan sedikit nasabah yang mengantri dalam system untuk memperoleh pelayanan teller selama sehari.