

ABSTRACT

***Queue System Analysis as an Effort to Optimize Teller Services
in PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Ciamis Branch***

By:

LUTFI ROBBIANA NURROHMAN

163402186

Under the Guidance of:

Kartawan

Edy Suroso

The purpose of this research is to optimize teller service through queuing system analysis in PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Ciamis Branch. The research method used is a survey method. The analytical tool used in this research is to use the single line queuing method (M/M/1) and the multiple line queuing system (M/M/s). Based on the results of research and analysis of keywords in PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Ciamis branch with the use of a single line queue system (M/M/1) teller service facilities are not optimal.

Keywords: Teller, Queuing theory, Single line queuing method (M/M/1), Service optimization.

ABSTRAK**Analisis Sistem Antrian Sebagai Upaya Mengoptimalkan Pelayanan Teller
Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Cabang Ciamis**

Oleh:
LUTFI ROBBIANA NURROHMAN
163402186

Dibawah Bimbingan:
Kartawan
Edy Suroso

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengoptimalkan pelayanan teller melalui analisis sistem antrian pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Cabang Ciamis. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode sistem antrian jalur tunggal (M/M/1) dan sistem antrian jalur berganda (M/M/s). Berdasarkan hasil penelitian dan analisis disimpulkan bahwa pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Cabang Ciamis dengan menggunakan sistem antrian jalur tunggal (M/M/1) fasilitas pelayanan teller belum optimal.

Kata Kunci : Teller, Teori antrian, Metode antrian jalur tunggal (M/M/1), Pengoptimalan pelayanan.