

**ANALISIS PENGOPTIMALAN SISTEM ANTRIAN
PELAYANAN *TELLER* DI BANK RAKYAT INDONESIA (BRI)
UNIT SUMBUL, KABUPATEN DAIRI**

Nelly Naomi Sihombing
NIM: 4133230027

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sumbul yang merupakan salah satu bank yang terkemuka di Indonesia. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk pengoptimalan sistem antrian pelayanan teller yang ada. Metode analisa yang digunakan adalah dengan menggunakan teori antrian untuk menghitung karakteristik antrian yang akan digunakan sebagai perbandingan. Hasil yang diperoleh adalah bahwa model antrian yang digunakan adalah $(P/E_n/2) : (FCFS/\infty/\infty)$ tetapi perlu dilakukan perubahan model menjadi $(P/E_n/3) : (FCFS/\infty/\infty)$ dan berdasarkan perhitungan biaya tunggu dan biaya fasilitas diketahui bahwa $\mu_{optimal}$ sebesar 31 nasabah/jam. Jadi dengan penambahan 1 fasilitas teller diketahui dapat memaksimalkan pelayanan dan mengurangi waktu tunggu nasabah sebesar 4,134 menit. Dari hasil penelitian dan perhitungan diperoleh hasil bahwa dengan penambahan teller dapat mengoptimalkan sistem antrian pada pelayanan teller di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sumbul.

Kata kunci: teori antrian, *teller*.

Untuk yang terkasih:

Ayahanda Jaitar Sihombing (Almarhum)

dan

Ibunda Tirolina Manurung

Atas doa dan kasih sayang yang tidak berhenti serta perjuangan yang begitu besar