

IMPLEMENTASI SISTEM ANTRIAN UNTUK OPTIMALISASI PELAYANAN NASABAH DI BANK MANDIRI MEDAN

Delviani Iase
NIM : 412223002

ABSTRAK

Menunggu dalam suatu antrian merupakan salah satu permasalahan dalam layanan publik. Antrian timbul disebabkan oleh kebutuhan akan layanan melebihi kemampuan (kapasitas) pelayanan atau fasilitas layanan, sehingga nasabah yang tiba tidak dapat segera mendapat layanan disebabkan kesibukan layanan. Pelayanan yang terbaik diantaranya adalah memberikan pelayanan yang cepat sehingga pelanggan tidak dibiarkan menunggu (mengantri) terlalu lama. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja sistem antrian di Bank Mandiri Medan pada teller. Setelah melalui proses pengumpulan data perhitungan dan pengolahan data menggunakan model antrian jalur berganda $(M/M/3):(FCFS/\infty/\infty)$ dengan tingkat kedatangan nasabah berdistribusi poisson dan waktu pelayanan berdistribusi eksponensial dengan uji chi square. Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata tingkat kedatangan nasabah sebesar 36 nasabah/jam. Dengan rata-rata waktu yang dihabiskan nasabah dalam antrian sebesar 1,764 menit sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja sistem antrian pelayanan pada setiap tahap pelayanan di bank mandiri medan sudah optimal.

Kata kunci : Sitem Antrian, Pelayanan, Optimalisasi.

THE
Character Building
UNIVERSITY