

**ANALISIS SISTEM ANTRIAN PADA TELLER BANK MANDIRI KCP  
MEDAN LETDA SUJONO DENGAN MENGGUNAKAN MODEL  
ANTRIAN *MULTI CHANEL SINGLE PHASE***

Lowis Fernando Sitorus  
NIM: 4182230006

**ABSTRAK**

Teori antrian merupakan salah satu bentuk analisis probabilitas yang dimana hasil dari analisis antrian adalah nilai rata-rata dari karakteristik yang menggambarkan kinerja suatu system antrian. kemudian akan mengaplikasikan pada teller bank Mandiri KCP Medan Letda Sujono, dimana data diambil melalui pengamatan secara langsung. Dasar teori yang akan digunakan antara lain teori antrian, sistem antrian, Terminologi dan Notasi, Model-model Sistem Antrian, Uji kecocokan distribusi. Selanjutnya akan diperoleh data melalui 3 orang teller yang melayani dimana kedatangan berdistribusi poisson dan kedatangan nasabah berdistribusi eksponensial, dengan menggunakan disiplin antrian *First In First Out* model antrian yang digunakan yaitu *Multi Chanel Single Phase*. Dengan menambahkan 1 orang teller lagi, maka akan menghasilkan pelayanan yang lebih optimal dimana kesibukan teller akan menurun sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal dan waktu tunggu yang dihabiskan nasabah untuk mengantri akan semakin kecil.

*Kata kunci:* Teori antrian, *Multi Chanel Single Phase*, *First In First Out*