

RINGKASAN

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan data primer dan sekunder. Data primer dalam penelitian ini adalah analisis langsung terhadap kinerja sistem antrian transaksi nasabah atau konsultasi pada teller bank di kantor BRI cabang Lokasari, Jakarta Barat. Data sekunder dari penelitian ini adalah data penggunaan sumber daya manusia untuk sistem antrian di teller bank, data penggunaan sumber daya modal yang dikeluarkan untuk mengoperasikan loket antrian teller, data standar layanan yang ditetapkan oleh kantor cabang pembantu BRI Lokasari. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah nasabah yang datang dan mengantre di teller Kantor Cabang Pembantu BRI Lokasari. Yang diperoleh dengan teknik quota sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penambahan teller berpengaruh terhadap tingkat efisiensi antrean kantor bank BRI cabang Lokasari, Jakarta Barat.

Kata Kunci: Mengukur tingkat efisiensi pelayanan teller bank

SUMMARY

This research is a research that uses primary and secondary data. The primary data in this study is a direct analysis of the performance of the customer transaction queuing system or consultation with bank tellers at the BRI Lokasari branch office, West Jakarta. Secondary data in this study are data on the use of human resources for the queuing system at bank tellers, data on the use of capital resources issued to operate teller queue counters, data on service standards set by the BRI Lokasari sub-branch office. The samples taken in this study were customers who came and queued at the teller of the BRI Lokasari Sub-Branch Office. Obtained by quota sampling technique. The results of this study indicate that the addition of a teller has an effect on the level of efficiency in the queue at the Lokasari branch of the BRI bank office, West Jakarta.

Keywords: Measuring the efficiency level of bank teller services