

RINGKASAN

Antri merupakan kegiatan menunggu giliran untuk dilayani. Kegiatan antri timbul karena jumlah fasilitas pelayanan jasa lebih sedikit dibandingkan dengan jumlah orang yang memerlukan pelayanan yang bersangkutan. Dalam suatu antrian, fenomena menunggu merupakan akibat dari kedatangan pelanggan dan waktu pelayanan yang tidak seimbang. Penggunaan model antrian dapat membantu pihak manajemen dalam menentukan jumlah teller yang optimal pada sistem pelayanan nasabah, khususnya pada Bank X di Kabupaten Kuningan–Jawa Barat agar masalah antrian dapat dikurangi sehingga dapat memberikan kinerja yang optimal dalam pelayanan.

Dalam penelitian ini digunakan analisis sistem antrian jalur berganda ($M/M/S$). Proses perhitungan data menggunakan cara manual dan aplikasi *POM QM for Windows Versi 3.1* dengan modul *Waiting Lines*. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sistem pelayanan teller sudah cukup optimal karena jumlah rata–rata nasabah yang menunggu dalam sistem (L_s) ada 0,8502 orang (satu orang nasabah) dan rata–rata waktu pelayanan per nasabah ($\frac{1}{\mu}$) yaitu 1 menit 45 detik. Hasil tersebut telah sesuai dengan standar waktu yang ditentukan oleh pihak Bank X yaitu antara 1–2 menit.

SUMMARY

Queue is a waiting for your turn to be served. It cause by the number of service facilities less than the people who need the service. In a queuing, the waiting cause by unbalanced customer arrivals and service times. Using the queuing model helps the management in determining the optimal number of tellers in the customer service system, especially at Bank X in Kuningan Regency–West Java so the queuing problem decrease otherwise provide the optimal performance service.

In the study used multiple line queue system analysis (M/M/S). The calculating data using the manual method and the aplication POM–QM for Windows Version 3.1 with the Waiting Lines module. Based on the result study, the teller service system is optimal because the average number of customers waiting (L_s) is 0,8502 people (one customers) and the average service time of each customer ($\frac{1}{\mu}$) is 1 minute 45 seconds. These results are appropriate with the standard time determined by the Bank X, which is between 1–2 minutes.