

ABSTRAK

Optimalisasi Layanan *Teller* dengan Efisiensi Biaya Pelayanan Pada Bank Central Asia (BCA) Kantor Cabang Utama Padang

Oleh: Nora Aida

Penelitian ini dilaksanakan di Bank Central Asia (BCA) Kantor Cabang Utama Padang, yang bertujuan untuk menentukan jumlah optimal *teller* dengan efisiensi biaya pelayanan. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yaitu wawancara dan observasi, kemudian diolah melalui software *POM QM for windows*.

Berdasarkan hasil penelitian selama 25 hari pengamatan pada jam sibuk (11.00-14.00 WIB) dan pada bukan jam sibuk (08.00-10.59 WIB & 14.01-16.00 WIB) ditemukan bahwa, penggunaan *teller* pada jam sibuk sebaiknya menggunakan 4 *teller* dari pada 6 *teller* supaya tidak ada *teller* yang menganggur dan biaya pelayanan yang dikeluarkan oleh Bank berkurang menjadi Rp.141.160,- dari jumlah sebelumnya dengan penggunaan 6 *teller* Rp.211.740,- dan pada bukan jam sibuk sebaiknya Bank menggunakan 2 *teller* dari pada 8 *teller* dan biaya pelayanan yang dikeluarkan oleh Bank adalah Rp.70.580,- dari jumlah sebelumnya dengan penggunaan 8 *teller* Rp.282.320,-