

ABSTRAK

Analisis Optimalisasi Sistem Antrian dengan Model M/M/S Pada Bank Nagari Cabang Pembantu Unand

Oleh: Rizky Weindra Wirma

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : (1) Bagaimana kinerja sistem antrian yang saat ini digunakan pada proses transaksi di Bank Nagari Cabang Pembantu Unand (2) Bagaimana optimalisasi model M/M/S pada Bank Nagari Cabang Pembantu Unand (3) Bagaimana Gambaran model antrian yang tepat untuk Bank Nagari Cabang Pembantu Unand.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) Dari hasil penelitian kinerja Bank Nagari Cabang Pembantu Unand pada kondisi jam sibuk (10.00-12.00) belum optimal dilihat dari target standar waktu yang telah ditetapkan belum terpenuhi (2) Jumlah *teller* yang tepat pada Bank Nagari Cabang Pembantu Unand untuk kondisi jam sibuk adalah sebanyak 3 *teller* dengan mendapatkan waktu rata-rata yang dihabiskan seorang nasabah dalam sistem yang awalnya 7 menit menjadi 2 menit, dan target standar waktu telah terpenuhi (3) Model antrian yang tepat untuk Bank Nagari Cabang Pembantu Unand adalah sebanyak 3 *teller*