

## ABSTRAK

### **Nadya : Analisis Model Antrian pada Layanan Teller Bank Nagari cabang pembantu Universitas Negeri Padang**

Antrian merupakan orang-orang atau barang dalam barisan yang sedang menunggu untuk dilayani. Antrian biasanya terjadi disebabkan oleh banyak pelanggan yang ingin dilayani sedangkan jumlah pelayanan sangat terbatas, sehingga pelanggan yang datang tidak bisa segera dilayani karena kesibukan pelayan. Kondisi ini sering kita jumpai pada fasilitas umum salah satunya adalah Bank. Antrian yang panjang atau waktu menunggu yang terlalu lama tentu akan merugikan bagi pihak Bank maupun pihak nasabah. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mendapatkan model antrian yang cocok berdasarkan karakteristik kedatangan nasabah dan ukuran-ukuran kinerja sistem antrian pada model antrian yang terdapat pada sistem pelayanan yang ada dibagian teller Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Negeri Padang.

Penelitian ini merupakan penelitian terapan, jenis data yang digunakan adalah data primer. Populasi dalam penelitian ini adalah semua nasabah yang melakukan transaksi di Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Negeri Padang dan Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah yang datang pada Senin 6 Mei 2019. Metode penelitian yang digunakan dengan menghitung rata-rata kedatangan nasabah dan rata-rata waktu pelayanan nasabah. Melakukan Uji *Chi Square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem antrian bagian *teller* umum Bank Nagari Cabang Pembantu Univesitas Negeri Padang kurang efektif karena tingkat kegunaan pelayanan ( $\rho$ ) sebesar 0.9797, peluang pelayan tidak sedang melayani 0.0203, rata-rata jumlah nasabah dalam antrian ( $L_q$ ) sebesar 47 nasabah, Waktu rata-rata jumlah nasabah dalam antrian sistem ( $L_s$ ) sebesar 48 nasabah, Waktu rata-rata yang dapat dihabiskan nasabah untuk menunggu dalam antrian ( $W_q$ ) sebesar 140 menit, serta waktu rata-rata yang dapat dihabiskan nasabah untuk menunggu dalam sistem ( $W_s$ ) sebesar 143 menit. Sehingga antrianteller tersebut hampir jenuh, Jumlah *teller* perlu diperhitungkan untuk ditambah.

Kata kunci : Antrian, Model Antrian , Pelayanan Bank