

## ABSTRAK

**Fina Oktafiani (2017/17059153)**      **Analisis Sistem Antrian Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Bank 9 Jambi Cabang Bangko Dengan Model *Multi Channel-Single Phase***

Antrian merupakan salah satu permasalahan yang selalu dihadapi oleh suatu bank. Bank harus dapat memberikan pelayanan yang baik, cepat dan tepat agar nasabah tidak terlalu lama menunggu. Antrian terjadi karena tingkat kedatangan lebih besar dari tingkat pelayanan yang disediakan. Penelitian ini dilakukan pada Bank 9 Jambi Cabang Bangko selama lima hari pengamatan pada pukul 08.00-16.00 WIB. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja sistem antrian yang digunakan Bank 9 Jambi Cabang Bangko dan merekomendasikan sistem antrian yang optimal kepada Bank 9 Jambi Cabang Bangko. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sistem antrian yang digunakan Bank 9 Jambi Cabang Bangko belum optimal dan masih perlu melakukan perbaikan. Setelah dilakukan penelitian, bank harus menambahkan *teller* 2 menjadi 3 pada jam sibuk (09.00-11.00 WIB) sedangkan pada jam bukan sibuk (08.00-09.00 dan 12.00-16.00 WIB) terlihat sudah optimal dengan 2 *teller*. Dengan penambahan *teller* maka target yang diinginkan oleh Bank 9 Jambi Cabang Bangko sudah terpenuhi.

**Kata kunci: Sistem Antrian, Waktu Tunggu, Tingkat pelayanan, *Multi Channel-single phase, FIFO, Teller***