

ABSTRAK

Masalah utama yang terjadi pada Bank BRI KCP Jakenan Pati adalah masih lamanya waktu menunggu bagi nasabah selama memasuki sistem antrian untuk mendapatkan giliran layanan. Bukti yang menunjukkan hal ini, terdapat banyak nasabah yang sering melihat ke arah jam tangan mereka dan melakukan komplain serta bertanya kepada pihak bank mengenai lamanya waktu tunggu yang diperlukan sebelum nasabah tersebut mendapat giliran layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui waktu tunggu rata-rata per nasabah, jumlah teller yang optimal agar nasabah bank tidak terlalu lama mengantri, kesesuaian waktu layanan dari bentuk model antrian yang sedang diterapkan di Bank BRI KCP Jakenan Pati dengan standar waktu layanan bank dan memodelkan suatu sistem antrian yang lain yang dapat memperkecil waktu tunggu nasabah dalam mendapatkan layanan dengan meningkatkan efektifitas waktu layanan.

Objek penelitian ini adalah perusahaan perbankan yaitu Bank BRI KCP Jakenan Pati. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah seluruh jumlah kedatangan nasabah pada bulan Januari 2016 yang datang pukul 08.00-14.00 setiap hari Senin, Selasa dan Jumat dalam satu bulan sehingga dapat diperkirakan data diambil dalam 12 hari kerja. Penentuan hari pengambilan data tersebut adalah karena pada hari Senin, Selasa dan Jumat merupakan hari dimana Bank BRI KCP Jakenan Pati paling padat nasabahnya. Metode analisis data menggunakan *Multi Channel-Single Phase*.

Berdasarkan hasil penelitian, waktu tunggu yang dihabiskan per nasabah dibagi dalam tiga kondisi. Pada kondisi ramai rata-rata waktu yang dihabiskan oleh seorang nasabah untuk menunggu dalam antrian adalah 59 menit. Pada kondisi normal rata-rata waktu yang dihabiskan oleh seorang nasabah untuk menunggu dalam antrian adalah 6 menit. Pada kondisi sepi rata-rata waktu yang dihabiskan oleh seorang nasabah untuk menunggu dalam antrian adalah 1 menit 30 detik. Pemodelan sistem antrian yang mampu mengoptimalkan tingkat kegunaan teller dan memperkecil waktu tunggu nasabah adalah Untuk mengoptimalkan pelayanan teller pada sistem antrian di Bank BRI Cabang Jakenan Pati, maka dilakukan penambahan 1 orang teller menjadi 2 orang teller pada saat kondisi ramai dan normal dan tetap pada 1 orang teller pada saat kondisi sepi. Sehingga sistem antrian pada Bank BRI KCP Jakenan Pati berubah dari menggunakan sistem antrian *Single Channel-Single Phase* menjadi sistem antrian *Multi Channel Single Phase* dengan menambah jumlah *server/teller*.

Kata kunci: waktu tunggu, antrian, teller