

ABSTRAK

Nama : Hendri Suryaman

NIM : 2017-0201-029

Program Studi : Teknik Industri

Judul : Penentuan Jumlah *Teller* Pada Sistem Antrian Di PT.Bank XYZ.

Antrian yang sangat panjang dan terlalu lama akan dapat merugikan pihak yang membutuhkan pelayanan, karena banyak waktu yang terbuang selama menunggu 11 – 27 menit (2 jam pengamatan) di PT.Bank XYZ waktu tunggu nasabah dalam antrian hingga dilayani. Disamping itu pihak pemberi pelayanan secara tidak langsung juga mengalami kerugian karena akan mengurangi efisiensi dan efektifitas kerja dan bahkan akan menimbulkan citra kurang baik pada masyarakat, tujuan penelitian ini untuk mengurangi waktu tunggu nasabah dalam antrian menggunakan *software* POM-QM For Windows, SPSS, Promodel. PT.Bank XYZ memiliki 2 *teller*. Untuk mengurangi waktu tunggu nasabah dilakukan penambahan jumlah *teller* yang sebelumnya 2 *teller* menjadi 3 *teller*. Dengan hasil perbandingan maka dapat disimpulkan model antrian yang efektif untuk mengurangi jumlah antrian pada *teller* di PT. Bank XYZ yang sebelumnya memiliki 2 *teller* yaitu dengan menggunakan jumlah jalur terbuka sebanyak 3 *teller*. Waktu menunggu rata – rata dalam antrian (*average time in the queue*) turun 89% jadi nasabah tidak terlalu lama menunggu antrian hingga dilayani oleh *teller* dan total *exit* (nasabah yang telah selesai) naik 24% sehingga lebih banyak nasabah yang bisa di layani perharinya.

Kata Kunci : Antrian, *POM-QM For Windows*, *SPSS*, *Promodel*