

## ABSTRAK

Masalah antrian adalah masalah yang selalu dijumpai hampir di semua kegiatan yang dilakukan oleh manusia, terutama jika harus bertransaksi di bank. Begitu juga di Bank Central Asia (BCA) Cabang Metro Indah Mall (MIM) Bandung. Meski pada bank tersebut terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP) selama 5 menit untuk waktu menunggu nasabah dalam sistem, antrian tetap saja terjadi. Pada hasil observasi yang dilakukan, Bank Central Asia (BCA) Cabang Metro Indah Mall (MIM) Bandung mempunyai 4 *teller* yang dipekerjakan setiap harinya dari pukul 08.00 WIB hingga pukul 16.00 WIB. Antrian pada bank tersebut terjadi pada awal bulan dan akhir bulan yang menyebabkan terhambatnya jam operasional Bank Central Asia (BCA) Cabang Metro Indah Mall (MIM) Bandung hingga lebih dari pukul 16.00 WIB dan setiap nasabah tetap menunggu lebih dari 5 menit.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan jumlah *teller* yang tepat untuk Bank Central Asia (BCA) Cabang Metro Indah Mall (MIM) Bandung yang sesuai atau mendekati SOP bank tersebut yaitu selama 5 menit. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan merupakan jenis penelitian deskriptif dimana variable operasional yang digunakan adalah sistem antrian *multichannel-single phase* (M/M/S) karena terdapat lebih dari satu *server/teller* yang beroperasi dan hanya ada satu tahapan pelayanan yang harus dilalui oleh nasabah untuk menyelesaikan transaksi.

Dari hasil penelitian, bahwa nasabah yang datang rata-rata per jamnya sebanyak 309 dalam bulan Januari 2016, sedangkan jumlah *teller* yang beroperasi sebanyak 4 orang/hari. Dari keadaan diketahui bahwa kemampuan *teller* untuk melayani nasabah dalam 10 orang setiap jamnya, rata-rata tingkat kedatangan nasabah adalah 39 orang perjamnya, probabilitas terdapat 0 orang dalam sistem sebesar 0,23%, tingkat kesibukan *teller* sebesar 97%, jumlah rata-rata nasabah dalam sistem sebanyak 41 orang, jumlah rata-rata nasabah yang menunggu dalam antrian sebanyak 37 orang, waktu rata-rata yang dibutuhkan seorang nasabah untuk menunggu dalam antrian adalah 57 menit dan perhitungan waktu rata-rata seorang nasabah dalam sistem adalah selama 63 menit, waktu ini adalah yang terjadi pada Bank Central Asia (BCA) Cabang Metro Indah Mall (MIM) Bandung dimana waktu menunggu nasabah dalam sistem tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) Bank Central Asia (BCA) Cabang Metro Indah Mall (MIM) Bandung.

Kemudian peneliti melakukan perhitungan terhadap jumlah *teller* yang tepat, dan menghasilkan nilai 7 pada *teller*. Artinya, bank yang diteliti dapat menambahkan *teller* sebanyak 3 orang/hari dengan manfaat jumlah nasabah yang menunggu dalam antrian sebanyak 10 orang dan waktu menunggu dalam antrianpun menjadi lebih singkat yaitu selama 16 menit dimana akan memberikan efek yang lebih baik dari sistem sebelumnya. Dan Peneiti menyarankan kepada peneliti yang akan datang untuk menghitung jumlah biaya antrian dan tata letak yang sesuai untuk Bank Central Asia (BCA) Cabang Metro Indah Mall (MIM) Bandung.

Kata kunci: Model antrian M/M/S, Sistem transaksi, Jasa banking.