

## ABSTRAK

Nama : Justina Susiloningsih  
Program studi : Magister Manajemen  
Judul : Analisis Perhitungan Kebutuhan *Teller* dengan  
Menggunakan Model Antrian pada PT. Bank XYZ  
(Studi Empirik Cabang Utama)

Penelitian ini dilakukan untuk membantu Bank XYZ dalam menyelesaikan masalah antrian *teller* di kantor cabang yang mengganggu kualitas pelayanan. Akar masalah yang dijadikan fokus dari penelitian ini adalah jumlah *teller* yang dianggap kurang memadai. Tujuan penelitian adalah mendapatkan alternatif solusi penyelesaian masalah antrian cabang yang dapat memberikan keseimbangan optimal antara jumlah *teller* yang perlu disediakan agar waktu antrian nasabah tetap dalam batas yang dapat ditoleransi, dengan kapasitas perusahaan terkait dengan biaya penyediaan *teller* dan keterbatasan ruang atau *counter teller* di cabang. Penelitian menggunakan model antrian sebagai alat bantu analisis karena sesuai dengan kebutuhan penelitian yaitu mampu memprediksi kinerja sistem antrian dengan baik serta relatif mudah dan sederhana sehingga dapat disarankan sebagai alternatif alat bantu bagi Bank XYZ untuk upaya peningkatan pelayanan selanjutnya. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan kualitatif yang didasarkan pada teori antrian. Hasil penelitian memberikan masukan tentang alternatif perhitungan kebutuhan *teller* standar untuk kondisi saat ini serta inisiatif atau ide pengembangan dan perbaikan antrian yang optimal sesuai dengan kebutuhan nasabah dan perusahaan.

Kata kunci :  
Teori antrian, model antrian, psikologi antrian

## ABSTRACT

Name : Justina Susiloningsih  
Study Program : Magister Manajemen  
Judul : Analysis of Determining Number of Tellers Using  
Queuing Model at PT. Bank XYZ (Empirical Study on Main  
Branches)

This study aimed to support PT. Bank XYZ in solving excessive waiting at their teller line in branches. The focus of this study is on the perceived root caused problem i.e. not enough tellers to provide service. The objective of this study is to find an appropriate balance between number of tellers (considering cost of providing teller and limited space or teller counters at branch) and the amount of waiting. Queuing model is used as analysis tool for this study because of its ability to predict queuing system performance such as waiting time. It is also simple and easy to use hence could be recommended as alternative tool for Bank XYZ continuous service improvement program. This research is quantitative and qualitative research based on queuing theory. The researcher suggests the alternative standard number of tellers derived from existing condition using queuing model, and initiatives on queuing system improvement to achieve optimal balance between customer need and company capacity.

Keywords :  
Queing theory, queuing model, psychology of waiting