

# **ANALISIS ANTRIAN LOKET PELAYANAN TABUNGAN PADA BANK BII CABANG PONDOK INDAH**

**AGUS SAMBADA, IZZATI AMPERANINGRUM, SE.,M.M**

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2006

Universitas Gunadarma

<http://www.gunadarma.ac.id>

kata kunci :

Abstraksi :

Tuntutan efisiensi waktu bagi nasabah dalam menyelesaikan suatu transaksi perbankan semakin dibutuhkan. Tapi masalah yang dihadapi oleh bank bank relatif sama yaitu antrian yang panjang dari para nasabah yang ingin melakukan transaksi. Masalah yang sama juga terjadi pada bank BII Cabang Pondok Indah. Hal ini sering menyebabkan nasabah meninggalkan antrian sebelum mereka melakukan transaksi perbankan. Adapun tujuan diadakan Penulisan Ilmiah ini adalah sebagai berikut : apakah sudah cukup optimal loket yang tersedia. Dengan menggunakan Metode Multi Channel Single Phase, model M/M/S/I/I. Berdasarkan dari hasil perhitungan yang dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa jumlah loket yang berjumlah dua pada bank BII Cabang Pondok Indah, belum cukup optimal guna mengatasi masalah antrian yang terjadi pada bank tersebut. Dan bank BII tersebut harus menambah satu loket pelayanan bagi nasabah lagi menjadi tiga buah loket pelayanan.