

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Analisis Sistem Antrian Untuk Menentukan Jumlah Optimal Teller di Bank BCA KCP Lingkar Selatan Bandung”. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui berapa jumlah teller yang optimal yang dapat digunakan di Bank BCA KCP Lingkar Selatan Bandung.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Hal ini dikarenakan, penelitian ini menggambarkan fenomena karakteristik yang terjadi pada Bank BCA. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan kuesioner. Dalam menganalisis kinerja antrian menggunakan *software POM for Windows 3* dan menganalisis kepuasan konsumen atas jumlah teller menggunakan teknik analisis jenjang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem antrian yang diterapkan di Bank BCA KCP Lingkar Selatan Bandung adalah sistem antrian jalur ganda, satu tahap dengan 5 fasilitas pelayanan yang pola kedatangannya yang berdistribusi *poisson*, waktu pelayanannya berdistribusi eksponensial dan disiplin antrian yang digunakan adalah FCFS (*Frist In Frist Served*). Sedangkan model antrian yang digunakan adalah model jalur berganda (M/M/S). Jumlah optimal teller yang digunakan Bank BCA KCP Lingkar Selatan Bandung berdasarkan analisis kinerja antrian, analisis biaya untuk tanggal 18 Februari 2013 dan 22 Februari 2013 sudah tepat menggunakan 5 teller. Akan tetapi untuk tanggal 19, 20 dan 21 Februari 2013 Bank BCA KCP Lingkar Selatan Bandung lebih baik menggunakan 3 teller.

Kata kunci : Antrian, Teller, Bank BCA, Kinerja Antrian