

## ABSTRAK

Antrian kegiatan menunggu adalah akibat dari kedatangan pelanggan dan waktu pelayanan yang tidak seimbang. Termasuk salah satu bentuk antrian terjadi di Bank Mandiri KCP Bandung Dago. Penggunaan model antrian dapat membantu pihak manajemen dalam menentukan jumlah *customer service* yang optimal pada sistem transaksi nasabah agar masalah antrian dapat dikurangi pada saat ramai dan mengurangi waktu menganggur pada kasir sehingga pihak Bank Mandiri KCP Bandung Dago dapat memberikan kinerja yang optimal dalam pelayanan pada nasabah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui jumlah *customer service* yang optimal untuk melayani nasabah berdasarkan analisis sistem kinerja antrian di Bank Mandiri KCP Bandung Dago dan juga mengetahui tingkat utilitas setiap *customer service per hari* nya. Teori antrian digunakan untuk mengetahui kinerja sistem antrian yang hasilnya akan diketahui jumlah fasilitas pelayanan yang optimal. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kuantitatif. Informasi dan data yang diperoleh pada penelitian ini merupakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari hasil wawancara dan observasi langsung. Sedangkan data sekunder diperoleh dari studi literature juga internet.

Berdasarkan hasil analisis data Penelitian ini menggunakan analisis sistem antrian jalur berganda (M/M/S). Proses perhitungan data menggunakan *software Quantitative for windows* dengan modul *Waiting Lines* untuk perhitungan jumlah fasilitas pelayanan yang optimal dan *software Promodel 7.5* untuk mengukur utilitas setiap *customer service* nya per hari. Hasilnya diketahui bahwa kinerja sistem antrian yang ada kurang optimal karena mempunyai tingkat kegunaan fasilitas yang rendah dan tingkat kesibukan *customer service* pun masih rendah. Jumlah fasilitas pelayanan bisa dilihat optimal melalui loket *customer service* yang dibuka. Jumlah *customer service* yang optimal pada jam ramai yaitu jam 10.00-11.00, 11.00-12.00, 13.00-14.00 dan 14.00-15.00 adalah sebanyak 3 *customer service*. Sedangkan pada jam sepi yaitu jam 08.00-09.00, 09.00-10.00 dan jam 12.00-13.00 *customer service* yang optimal adalah sebanyak 2.

*Keyword* : Teori antrian, Model antrian jalur berganda (M/M/S), Pengoptimalan pelayanan, *customer service*