

## ABSTRAK

Antrian nasabah di bank terjadi hampir setiap saat. Hal ini disebabkan adanya jumlah kedatangan nasabah yang lebih banyak dibandingkan jumlah *teller* yang ada dan waktu kedatangan antar nasabah yang lebih singkat dari waktu yang diperlukan *teller* untuk melayani transaksi nasabah sampai selesai. Akibatnya waktu untuk menunggu nasabah selesai dilayani akan semakin lama. Untuk itu diperlukan suatu alat bantu sistem manajemen antrian yang dapat digunakan untuk menangani masalah antrian yang terjadi.

Situasi antrian nasabah yang terjadi di bank dimodelkan dengan menggunakan model antrian *Multi Channel Single Phase* dimana terdapat lebih dari satu teller dan nasabah menunggu dalam satu jalur antrian. Jumlah maksimal loket yang dapat dijalankan dalam aplikasi alat bantu sistem manajemen antrian ini sebanyak 9 loket. Nasabah yang datang cukup mengambil nomor antrian, kemudian menunggu nomor antrian dipanggil oleh *teller*.

Alat bantu sistem manajemen antrian nasabah di bank dapat membantu pihak bank dalam menangani masalah antrian yang terjadi sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan untuk kepuasan nasabah. Aplikasi ini juga dapat dipakai sebagai bahan acuan bagi pihak manajer bank dalam melihat produktifitas kinerja setiap *teller*. Aplikasi ini dibangun dengan menggunakan Visual Basic 6.0 dan SQL Server 2000.

## **ABSTRACT**

Customers queue in banks occurs almost every time in workday. The queue happens due to the number of customers arrived in the bank that is far beyond the number of tellers who served them and the arrival interval between consumers that is shorter than time for a teller to complete each transaction. In turn, this problem may result in longer waiting time and boredom. Therefore, a customers queue management aid system is needed to overcome this problem and, in the end, to fulfill consumer satisfaction.

The consumer queue situation in the bank was modeled using queue model of multi channel single phase, which consists of more than one teller and the consumer queue up in single line. The maximum number of teller box can be performed in the application of customer queue management aid system were nine. The consumers arrived only have to get a queue number, and then wait until their number were called by the teller.

Customers queue management aid system in a bank can facilitate the bank in dealing with queue problems and improve the service quality for the sake of consumer satisfactions. In addition, the application can be used as a reference for bank manager in evaluating the productivity of their teller. This application was built using Visual Basic 6.0 and SQL Server 2000.