

ABSTRAK

Fasfahan Rezani, NIM. 3402190070. "Analisis Sistem Antrian Sebagai Upaya Mengoptimalkan Pelayanan Teller (Suatu Studi pada PT. Bank Mandiri (Persero) Cabang Ciamis)". Dibawah bimbingan Dr. Nurdiana Mulyatini, Drs., M.M., (Pembimbing I) dan H. Kasman, Drs. MM. (Pembimbing II).

Di era saat ini, dunia perbankan sudah menjadi kebutuhan umum bagi masyarakat. Karena banyaknya manfaat yang diperoleh oleh masyarakat dari penggunaan produk-produk perbankan, seperti tabungan, deposito, reksa dana dan lain-lain. Permasalahan dalam penelitian ini adalah: 1) Bagaimana sistem antrian yang diterapkan pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. Cabang Ciamis. 2) Bagaimana pelayanan Teller pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. Cabang Ciamis. 3) Bagaimana analisis sistem antrian dalam rangka optimalisasi pelayanan teller di PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. Cabang Ciamis.. Tujuan penelitian memberikan informasi mengenai apa yang akan diperoleh setelah selesai penelitian. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) Pelaksanaan sistem antrian yang diterapkan oleh PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. Cabang Ciamis. 2) Pelayanan teller di PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. Cabang Ciamis 3) Analisis sistem antrian dalam optimalisasi pelayanan teller di PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. Cabang Ciamis. Metode penelitian yang digunakan adalah menggunakan penelitian kuantitatif, karena hasil akhirnya adalah menganalisis angka dari hasil perhitungan sistem antrian. Metode yang digunakan adalah menggunakan pendekatan lapangan atau observasi. Adapun hasil penelitian yang didapat menyatakan bahwa: Pelaksanaan Sistem Antrian Yang Diterapkan Oleh PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. Cabang Ciamis sudah berjalan dengan baik sesuai standar pelayanan perbankan. Pelayanan teller di PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. Cabang Ciamis sudah optimal, walaupun ada beberapa komponen yang harus dievaluasi fungsinya agar lebih optimal dalam melayani. Tingkat pelayanan nasabah bank PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. Cabang Ciamis dikatakan optimal. Dengan tingkat intensitas pelayanan pada hari kamis 14 agustus 2023 yaitu < 1 dan pada hari jum'at 15 agustus 2023.

Kata kunci: Sistem Antrian, Pelayanan Teller, Optimalisasi Pelayanan Teller