

ABSTRAK

Kintan Sakinah Kaluku, 2025. ANALISIS SISTEM ANTRIAN PADA BANK SULUTGO CABANG BINTAUNA MENGGUNAKAN MODEL ANTRIAN MULTI CHANNEL SINGLE PHASE. Skripsi. Gorontalo. Program Studi Statistika. Jurusan Matematika. Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam. Universitas Negeri Gorontalo.

Pembimbing : (1) Nurwan, S.Pd., M.Si(2) Djihad Wungguli, S.Pd., M.Si

Proses antrian sering dijumpai dalam kehidupan sehari-hari di tempat tertentu, baik dalam skala kecil maupun besar dan memerlukan solusi yang optimal. Antrian sering terjadi dikarenakan banyak orang menginginkan layanan yang sama pada waktu yang bersamaan, sementara pada situasi itu proses pelayanan hanya dapat dilakukan satu persatu saja. Antrian pelayanan di bank adalah salah satu contoh permasalahan antrian, dimana bank merupakan suatu institusi penyelenggara layanan keuangan. Panjangnya antrian saat melakukan transaksi di bank yang menghabiskan banyak waktu seringkali menimbulkan ketidaknyamanan bagi nasabah. Unit Bank SulutGo Bintauna merupakan salah satu tempat Bank yang ramai dikunjungi oleh masyarakat. Terdapat dua teller dan satu customer service, sehingga model yang diterapkan saat ini yaitu multi channel single phase. Aturan pelayanan yang digunakan menurut urutan kedatangan nasabah menggunakan sistem FCFS/FIFO. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan hasil optimalisasi sistem antrian dan ukuran kinerja sistem antrian pada pelayanan teller Bank di Unit bank SulutGo Bintauna. Sistem antrian Multi Channel Single Phase digunakan karena hanya terdapat satu jenis pelayanan dan terdapat beberapa fasilitas pelayanan dalam sistem antrian tersebut. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ukuran kinerja selama lima hari diperoleh tingkat efisiensi kinerja dari ukuran steady state terpenuhi. Oleh karena itu, berdasarkan hasil penelitian ini, pelayanan teller pada unit Bank SulutGo Bintauna sudah optimal.

Kata Kunci: *Teori Antrian, Sistem Antrian, Pelayanan Teller, Multi Channel Single Phase*

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "ANALISIS SISTEM ANTRIAN PADA BANK
SULUTGO CABANG BINTAUNA MENGGUNAKAN MODEL ANTRIAN
MULTI CHANNEL SINGLE PHASE"

Oleh

KINTAN SAKINAH KALUKU
NIM. 413419042

Program Studi Statistika
Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Hari, tanggal : Rabu, 28 Mei 2025

Waktu : 09.00-10.00 WITA

Tempat : Ruang Sidang Statistika

Dewan Penguji		Tanda Tangan
1. Nurwan, S.Pd., M.Si NIP. 198105102006041002	Penguji Utama	(.....)
2. Djihad Wungguli, S.Pd., M.Si NIP. 198906122019031018	Anggota	(.....)
3. Novianita Achmad, S.Si., M.Si NIP. 197411171999032003	Anggota	(.....)
4. Salmun K. Nasib, S.Pd., M.Si NIP. 198903302019032018	Anggota	(.....)
5. Agusyarif Rezka Nuha, S.Pd., M.Si NIP. 199308102019031009	Anggota	(.....)

Mengetahui,

Fakultas Matematika dan IPA

Prof. Dr. Pitryane Lihawa, M.Si
NIP. 196912091993032001

