

ABSTRAK

Ulfania Liputo, 2024. *ANALISIS SISTEM ANTRIAN TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN TELLER DI BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KANTOR CABANG GORONTALO MENGGUNAKAN MODEL MULTIPLE CHANNEL-SINGLE PHASE.* Skripsi. Gorontalo. Program Studi Matematika. Jurusan Matematika. Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam. Universitas Negeri Gorontalo.

Pembimbing : (1) **Drs. Muh Rifai Katili, M.Kom., Ph.D**(2) **Djihad Wungguli, S.Pd., M.Si**

Antrian sering dijumpai dalam berbagai kegiatan atau aktivitas. Hal ini bisa terjadi ketika layanan yang tersedia tidak dapat memenuhi kebutuhan yang ada. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem antrian pada pelayanan *teller* di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Gorontalo. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kuantitatif, dengan penerapan metode antrian menggunakan model *Multiple Channel-Single Phase*. Proses analisis data dilakukan menggunakan *software "POM-QM for Windows"*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan penggunaan 3 *teller*, faktor utilitas sistem mencapai 73% yang mengindikasikan *teller* berada dalam kondisi sangat sibuk. Kemudian dilakukan simulasi dengan penambahan *teller* menjadi 4, nilai utilitas menjadi lebih rendah yaitu 55% dengan efektivitas pelayanan sebesar 37%. Sistem ini masih dinilai efisien, sehingga mampu memastikan serta memberikan kinerja pelayanan yang masih optimal.

Kata Kunci: *Antrian, Efektivitas Pelayanan, Multiple Channel-Single Phase*

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "ANALISIS SISTEM ANTRIAN TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN *TELLER* DI BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KANTOR CABANG GORONTALO MENGGUNAKAN MODEL *MULTIPLE CHANNEL-SINGLE PHASE*"

Oleh

ULFANIA LIPUTO
NIM. 412420016

Program Studi Matematika

Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Hari, tanggal : Jum'at, 20 Desember 2024

Waktu : 15.00 - 16.00 WITA

Tempat : Ruang Sidang Matematika

Dewan Penguji

1. **Drs. Muh Rifai Katili, M.Kom., Ph.D** Pembimbing I
NIP. 196605261994031001
2. **Djihad Wungguli, S.Pd., M.Si** Pembimbing II
NIP. 198906122019031018
3. **Nurwan, S.Pd., M.Si** Penguji Utama
NIP. 198105102006041002
4. **La Ode Nashar, S.Pd., M.Sc** Anggota
NIP. 199107152020121010
5. **Asriadi, S.Pd., M.Si** Anggota
NIP. 198910282020121015

Tanda Tangan

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Matematika dan IPA



Prof. Dr. Fitryane Lihawa, M.Si

NIP.196912091993032001