Analisa Optimalisasi Layanan Sistem Antrian Teller Pada PT Bank ABC (Persero) Tbk. Cabang Kapten Muslim

Analysis of Optimization of the Teller Queue System Service at PT Bank ABC (Persero) Tbk. Muslim Captain Branch

[1]Dimas Pramono, [2]Andri Herlambang
[1,2] Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Potensi Utama Medan Indonesia
*[1]pramono.dimas77@gmail.com, [2]herlambangandri53@gmail.com

ABSTRAK

Bank ABC pesero adalah bank yang berkantor pusat di Jakarta, dan merupakan bank terbesar di Indonesia dalam hal aset, pinjaman, dan deposit. Bank ini berdiri pada tanggal 2 Oktober 1998 sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Indonesia. Pada tanggal 31 Juli 1999, empat bank milik Pemerintah yaitu, (BBD), (BDN), (Bank Exim), dan (Bapindo), digabungkan ke dalam Bank ABC. Pada Perusahaan ini sering terjadi sebuah permasalahan yang dapat di identifikasikan pada Bank ABC di Kota Medan ini, yaitu terdapat antrian yang sangat panjang. Hal ini disebabkan karena banyaknya transaksi pada bagian teller (seperti : transfer, tarik tunai, pembayaran tunai atau pembayaran cicilan), dan menerima penyimpanan. Kurang optimalnya jumlah teller dan model sistem antrian yang ada. Metode yang diterapkan pada penelitian ini adalah Riset Lapangan (Field Research), Wawancara, dan Studi Pustaka. Metode Riset Lapangan (Field Research) adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan menangani secara langsung tugas-tugas yang berhubungan dengan materi. Wawancara merupakan teknik pencarian dan pengumpulan informasi dilakukan dengan mendatangi secara langsung kepada responden untuk dimintai keterangan mengenai sesuatu yang diketahui (bisa mengenai suatu kejadian, fakta, maupun pendapat responden). Studi Pustaka yaitu Pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca buku-buku literatur, jurnal, internet, majalah, dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

Kata kunci : *Kasir,Transaksi,Antrian,Pelayanan.*

ABSTRAK

Bank ABC is a bank headquartered in Jakarta, and is the largest bank Indonesia in terms of assets, loans and deposits. This bank was established on October 2, 1998 as part of the banking restructuring program implemented by the banking restructuring program implemented by the Government of Indonesia. On July 31, 1999, four goverment-owned banks, namely (BBD), (BDN), (Bank Exim), and (Bapindo), were merged into Bank ABC. In this company, there is often a problem that can be identified at ABC Bank in Medan City, namely there is a very long queue. This is due to the large number of transactions on the part of the teller (Such as : Transfer, cash withdrawals, cash payments or installment payment), and receiving deposits. Less than optimal number of tellers and existing queuing system models. The method applied in this research is Field Research (Field Research), Interviews, and Literatur Studies. Field Research Methods (Field Research) is data colection which is done by observing and dealing directly with tasks related to the material. Interview is a serch technique and information gathering is done by going directly to the respondent to be asked for information about something that is known (it can be about an incident, fact, or respondent's opinion). Literature Study, namely the collection of data by reading literature books, journals, internet, magazines, and previous research related to the research being conducted.

Keywords : *Teller,Transaction,Queue,Service*

I. PENDAHULUAN

PT. Bank ABC sebagai perusahaan yang bergerak di bidang perbankan. Perusahaan ini membantu masyarakat untuk menyimpan uang dengan aman. Banyaknya nasabah yang ingin bertransaksi di PT. Bank ABC khususnya di bagian *teller* mengakibatkan antrian nasabah yang panjang menjadi kelemahan PT. Bank ABC. Dalam suatu antrian yang panjang menyebabkan sebagian besar orang bosan menunggu gilirannya. Kondisi tersebut memberikan ide bagi penulis untuk mengamati model antrian yang digunakan PT. Bank ABC dalam memberikan pelayanan, dan mengusulkan suatu model sistem antrian baru yang sesuai dengan jenis pelayanan, sehingga dapat memberikan hasil kualitas pelayanan dan waktu tunggu yang lebih optimal dari model antrian sebelumnya Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang perbankan. Perusahaan ini membantu masyarakat untuk menyimpan uang dengan aman. Banyaknya nasabah yang ingin bertransaksi di PT. Bank ABC khususnya di bagian teller mengakibatkan antrian nasabah yang panjang menjadi kelemahan PT. Bank ABC.

Bank ABC berdiri pada tanggal 02 Oktober 1998 sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Indonesia. Pada bulan Juli 1999, empat bank milik Pemerintah yaitu : Bank Bumi Daya, Bank Dagang Negara, Bank Ekspor Impor Indonesia, dan Bank Perbaungan Indonesia, bergabung menjadi Bank ABC. Sejarah keempat bank tersebut dapat ditelusuri lebih dari 140 tahun yang lalu. Keempat bank tersebut telah turut membentuk riwayat perkembangan dunia perbankan Indonesia.

Tujuan dari penulis dalam membuat artikel ini salah satunya untuk mengetahui situasi dan kondisi dunia kerja yang sebenarnya serta dapat melakukan pekerjaan dan dapat memecahkan masalah-masalah yang mungkin terjadi sehubungan dengan pekerjaan yang dilaksanakan selain itu juga untuk mengetahui cara penyelesaian masalah antrian yang panjang yang selama ini menjadi permasalahan dalam sistem pelayanan dalam dunia perbankan.

Struktur organisasi sangat penting bagi perusahaan sebagai alat untuk menyusun tugas, wewenang dan tanggung jawab dari setiap bagian dapertemen yang ada dalam perusahaan. Organisasi dapat diartikan dalam suatu kelompok individu yang bekerja sama untuk mencapai tujuan yang sama. Susunan organisasi yang dibuat harus mempertimbangkan pencapaian tujuan perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan.

Dalam pencapaian tujuan perusahaan, struktur organisasi yang baik akan dapat membantu dalam pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas antara satu bagian dengan bagian lainnya.Struktur organisasi akan terus di kembangkan sesuai dengan perkembangan kegiatan serta tujuan pengawasan yang lebih efektif, suatu pengawasan intern yang baik yaitu adanya struktur organisasi yang memudahkan tanggung jawab fungsional secara tetap. Suatu struktur organisasi yang memuaskan harus sederhana dan menguntungkan dari sudut pandang ekonomi serta fleksibel sehingga bila terjadi peluasan tidak ada mengganggu secara serius susunan bagian yang telah ada pekerjaan semua bagian telah terintegrasi, terkoordinasi dan adanya kerja sama yang baik.

Pada umumnya, sistem antrian dapat di klasifikasikan menjadi sistem yang berbeda-beda dimana teori antrian dan simulasi sering diterapkan secara luas. Sistem antrian dapat di klasifikasikan menjadi sistem yang berbeda-beda dimana teori antrian dan simulasi serng diterapkan secara luas. Ada beberapa pendapat dari klasifikasi waktu antrian adalah sistem pelayanan komersial merupakan aplikasi yang sangat luas dari model-model antrian, seperti sistem pelayanan bisnis-industri. Sistem pelayanan bisnis-industri mencakup lini produksi, sistem materiall handling, sistem pergudangan, sistem informasi dan komputer.

Dan pada PT Bank ABC ini mempunyai beberapa produk yang cukup banyak dan memadai sehingga diperlukan pelayanan yang optimal dan unggul sehingga dapat mencapai atau memenuhi segala target yang telah ditetapkan, tentu hal ini tak luput dari salah satu peran manajemen sumber daya manusia yang handal dan memadai selain ditunjang dengan beberapa sistem informasi dan jaringan yang luas.

II. METODE PENELITIAN

Dalam analisa masalah ini, metode yang digunakan adalah metode deskriptif analisis. Menurut metode deskriptif analisis oleh beberapa pendapat menuturkan, menafsirkan, dan menganalisis data yang berkenan dengan situasi yang terjadi dan dialami sekarang, sikap dan pandangan yang menggejala saat sekarang, hubungan antar variabel, pertentangan dua kondisi atau lebih, pengaruh terhadap suatu kondisi, perbedaan-perbedaan antar fakta dan lain-lain[2]. Pada penelitian ini data dikumpulkan dari hasil pengamatan langsung terhadap nasabah dan teller di Bank ABC.

Penelitian deskriptif analisis dalam penelitian ini yaitu untuk menggambarkan model antrian yang selama ini diterapkan oleh Bank ABC, dan memperoleh rekomendasi model antrian yang tepat. Dan metode deskriptif sendiri merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri) tanpa membuat perbandingan dan mencari hubungan variabel itu dengan variabel yang lain[3]

Dalam hal ini penulis mengumpulkan berbagai macam masalah pada PT. Bank ABC, sistem antrian di PT Bank ABC sudah berjalan dengan baik namun masih terdapat kelemahan-kelemahan yang menyebabkan penumpukan nasabah di *banking hall* di antrian *teller*, seperti belum adanya tempat duduk di banking hall jadi nasabah terlalu lama menunggu sistem antrian dan lelah terlalu lama berdiri atau mengantri, untuk penelitian ini penulis mengumpulkan data-data ini, menggunakan beberapa metode yaitu Observas yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan menangani secara langsung tugas-tugas yang berhubungan dengan materi.

Kemudian dengan wawancara yang mana wwawancara sebagai teknik pencarian dan pengumpulan informasi dilakukan dengan mendatangi secara langsung kepada responden untuk dimintai keterangan mengenai sesuatu yang diketahui (bisa mengenai suatu kejadian, fakta, maupun pendapat responden).Kemudian mengumpulkan Pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca buku-buku literatur, jurnal, internet, majalah, dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

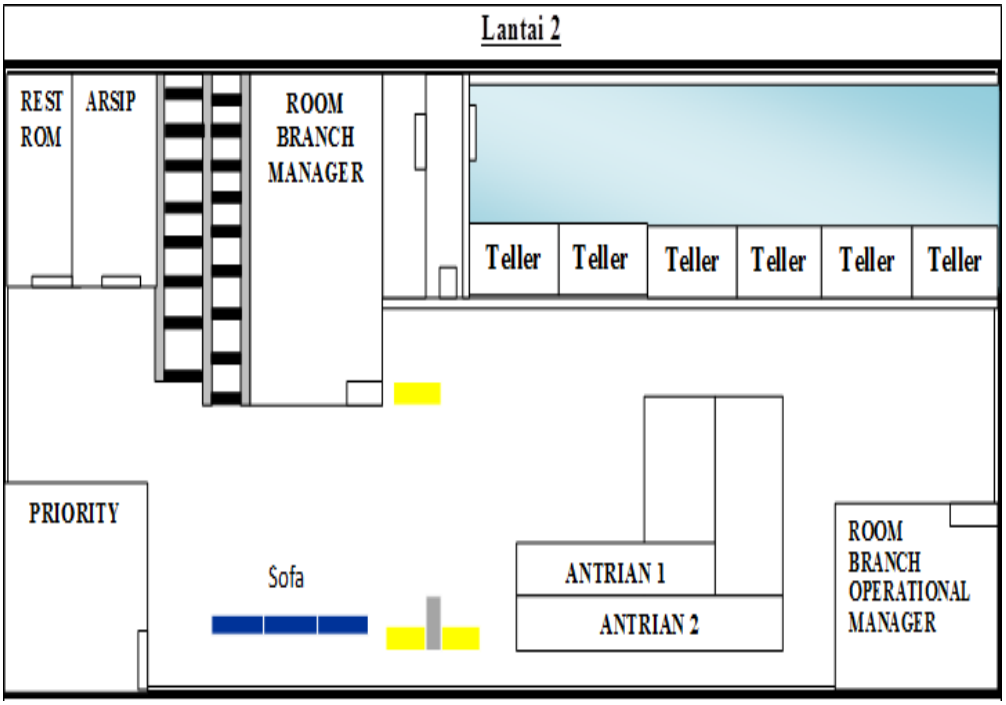
Dalam analisa masalah ini, metode yang digunakan adalah metode deskriptif analisis. Menurut beberapa referensi menyatakan, metode deskriptif analisis menuturkan, menafsirkan, dan menganalisis data yang berkenan dengan situasi yang terjadi dan dialami sekarang, sikap dan pandangan yang menggejala saat sekarang, hubungan antar variabel, pertentangan dua kondisi atau lebih, pengaruh terhadap suatu kondisi, perbedaan-perbedaan antar fakta dan lain-lain. Pada penelitian ini data dikumpulkan dari hasil pengamatan langsung terhadap nasabah dan teller di Bank ABC. Penelitian deskriptif analisis dalam penelitian ini yaitu untuk menggambarkan model antrian yang selama ini diterapkan oleh Bank ABC, dan memperoleh rekomendasi model antrian yang tepat.

Dalam hal ini penulis mengumpulkan berbagai macam masalah pada PT. Bank ABC, sistem antrian di PT Bank ABC sudah berjalan dengan baik namun masih terdapat kelemahan-kelemahan yang menyebabkan penumpukan nasabah di banking hall di antrian teller, seperti belum adanya tempat duduk di banking hall jadi nasabah terlalu lama menunggu sistem antrian dan lelah terlalu lama berdiri atau mengantri.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

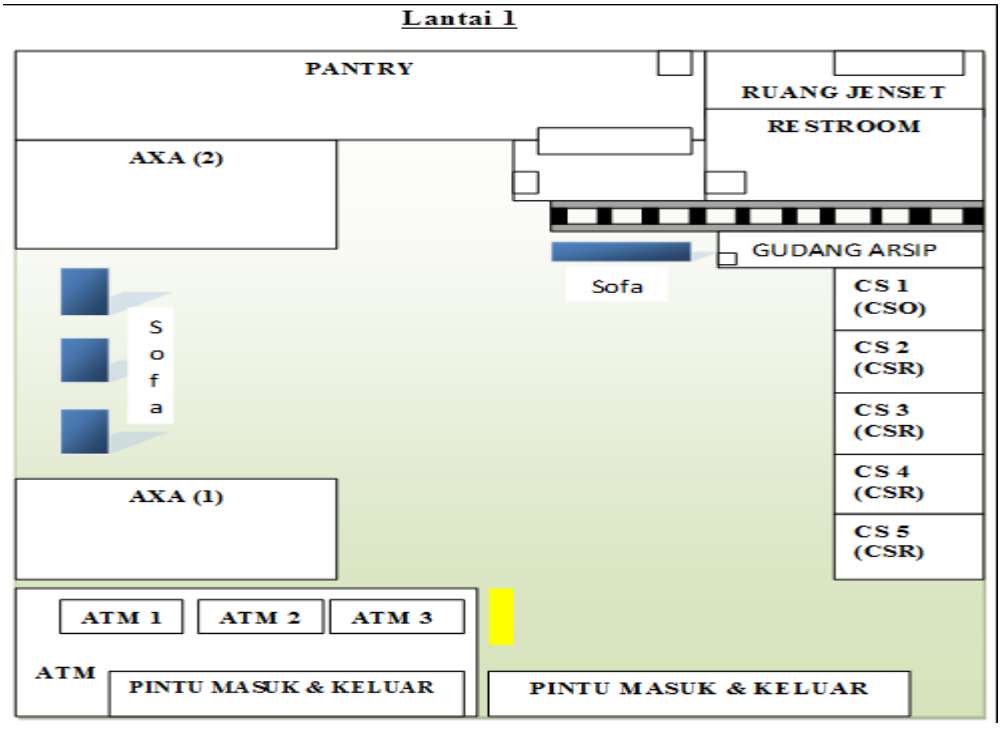
3.1 Peta Kerja proses kegiataan Teller pada PT Bank ABC

Penulis pertama sekali memfokuskan pada daerah kerja *teller* yang berada pada lantai 2, dengan daerah sebagai berikut ini seperti pada gambar berikut:



Gambar 1. Proses Bisnis Departemen Kasir dan Pelayanan Pelanggan

Penulis juga menggambarkan peta kerja proses kegiatan pada PT Bank ABC pada Lantai 1, berikut ini adalah gambar peta kerja pada lantai 1 sebagai berikut :

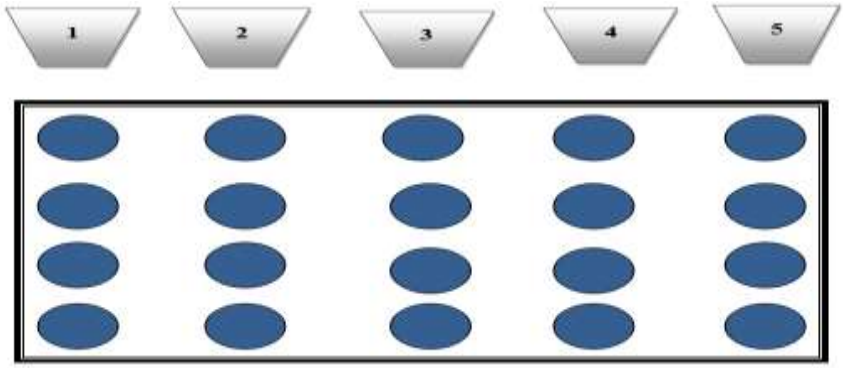


Gambar 2. Proses Bisnis Departemen Kasir dan Pelayanan Pelanggan

3.2 Proses Sistem Antrian PT Bank ABC

Pada PT Bank ABC ini, terdapat 5 (lima) teller yang ditempatkan pada sistem antrian yang bertugas untuk melayani para nasabahnya yang ingin melakukan tarik tunai, transfer, pembayaran cicilan, pengambilan dana pensiun dan yang melakukan penyimpanan. Namun, karena mengalami

pertambahan juumlah nasabah yang sangat banyak model antrian yang digunakan saat ini dirasakan belum optimal dikarenakan masih terdapatnya antrian yang panjang dan waktu tunggu yang lama terkhusus pada bagian teller. Hal ini mengakibatkan, sering terjadi penumpukan antrian yang cukup banyak dan nasabah membutuhkan cukup waktu yang lama untuk menunggu giliran mendapatkan pelayanan. Ini merupakan masalah yang dihadapi oleh pihak PT Bank ABC ini dan harus ditemukan jalan keluarnya.



Sumber : Cabang PT Bank ABC

Gambar 3. Proses Sistem Antrian

3.3 Analisa Input

Analisa input ini dilakukan untuk mengetahui data transaksi apa saja yang ingin dibayarkan atau proses pada bagian *teller* apa saja yang dibutuhkan untuk di proses nantinya di Bank ABC. Tampilan input aplikasi, setoran/ transfer/ kliring/ inkaso dan lain-lain dapat dilihat pada gambar berikut



Sumber : Cabang PT Bank ABC

Gambar 4. Bukti Transaksi Setoran

Menurut sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Sedangkan jenis data yang digunakan dalam penelitian dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu : data primer dan data sekunder[4].

Data Primer adalah data yang diperoleh dari hasil peneliti langsung secara empirik kepada pelaku langsung atau terlibat langsung dengan menggunakan teknik pengumpulan data tertentu.Data Sekunder adalah data yang didapat dari perusahaan dan sumber-sumber lain. Data sekunder analisa masalah ini meliputi data model antrian yang digunakan, data mengenai jumlah teller yang dipakai Bank X lainnya KCP Cimahi, serta data dari buku-buku teks dan internet.

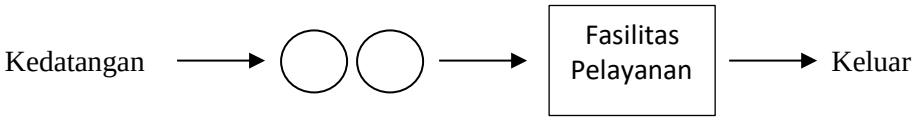
Pada pengamatan yang dilakukan menggunakan dua sumber data, yaitu data primer dan sekunder yang meliputi :

1.Data Primer yaitu data yang diperoleh langsung dari lapangan. Data primer penelitian ini meliputi data kinerja antrian di Bank ABC.

2.Data Sekunder meliputi data-data sebagai penunjang penulis dalam mengumpulkan data dengan berbagai sumber baik dari buku, internet da lain-lain sebagainya.

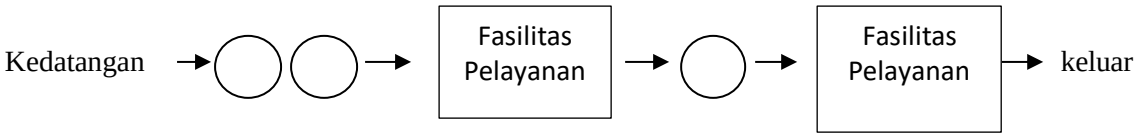
Model Antrian ada empat (4) model struktur antrian dasar yang umum terjadi dalam seluruh sistem antrian yaitu :

1. Satu Jalur, Satu Tahap (Single Channel, Single Phase) Sisem antrian satu jalur satu tahap berarti bahwa dalam sistem tersebut hanya terdapat satu pemberi layanan serta satu jenis layanan yang diberikan, sehingga yang telah menerima pelayanan dapat langsung keluar dari sistem antrian. Sistem antrian :



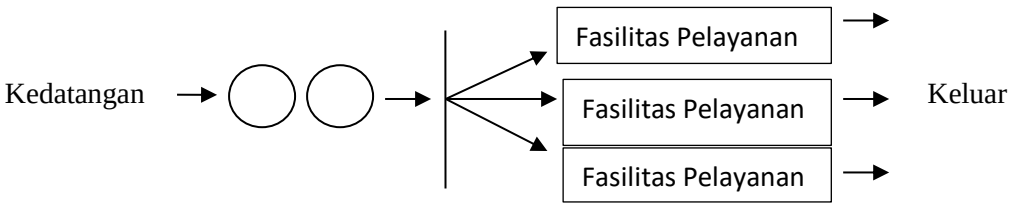
Gambar 5. Satu Jalur, Satu Tahap

2. Satu Jalur, Banyak Tahap (Single Channel, Multi Phase) Sistem antrian satu saluran banyak tahap berarti dalam sistem antrian tersebut terdapat lebih dari satu jenis layanan yang diberikan, tetapi dalam setiap jenis layanan hanya terdapat satu pemberi layanan. Sistem antrian :



Gambar 6. Satu Jalur, Banyak Tahap

3. Banyak Jalur, Satu Tahap (Multi Channel, Single Phase) Sistem antrian banyak saluran satu tahap adalah sistem antrian dimana terdapat satu jenis layanan dalam sistem antrian tersebut, namun terdapat lebih dari satu pemberi layanan. Sistem antrian :



Gambar 7. Banyak Jalur, Satu Tahap

4. Banyak Jalur, Banyak Tahap (Multi Channel, Multi Phase) Sistem antrian banyak saluran banyak tahap adalah sistem antrian dimana terdapat lebih dari satu jenis layanan dan terdapat lebih dari satu pemberi layanan dalam setiap jenis layanan.



Gambar 8. Banyak Jalur, Banyak Tahap

.

3.4 Evaluasi Sistem Yang Berjalan

Ada beberapa kelebihan dan kekurangan dari prosedur transaksi di Bank ABC, yaitu :

3.4.1 Kelebihan sistem yang berjalan

1. Prosedur pembatalan fasilitas transaksi di Bank ABC adalah sebagai berikut :
2. Memudahkan petugas dalam mendata setiap nasabah dalam melakukan transaksi di Bank ABC.
3. Bagi nasabah akan mendapatkan kemudahan dalam melakukan transaksi berbagai jenis pada bagian *teller*.
4. Dapat menghemat biaya, waktu, tenaga, dan lain-lain sebagainya bagi nasabah Bank ABC Medan Kapten Muslim.

3.4.2 Kekurangan dari prosedur fasilitas transaksi di Bank ABC.

1. Sering terjadi nya gagal akses karena jaringan dari kantor cabang sedang *offline*.
2. Terjadi penumpukan nasabah karena terlalu banyak antrian nasabah yang transaksi melebihi 20,000,000,00.
3. Nasabah terlalu lama menunggu di antrian *teller* dan kurangnya fasilitas tempat duduk saat mengantri di *teller*.
4. Sering terjadi antrian nasabah *teller* melebihi batas maksimum, yaitu 10 orang.

3.5 Strategi Pemecahan Masalah

Dalam mengatasi permasalahan yang berkaitan dengan sistem antrian di perusahaan maka PT Bank ABC melakukan strategi sebagai berikut :

1. Memfasilitasi tempat duduk agar nasabah tidak lama berdiri.
2. Membuat nomor antrian untuk nasabah *teller,* yang menunggu pada area antrian luar.
3. Memisahkan transaksi nominal besar (nombes).
4. Mendahulukan nominal kecil atau sedikit.
5. Jika ingin penarikan uang kes harus mengkonfirmasi kebagian teller 1 hari sebelum penarikan agar tidak terjadi penumpukan.
6. Memfasilitasi jaringan atau internet (WIFI).

3.6 Analisis Proses

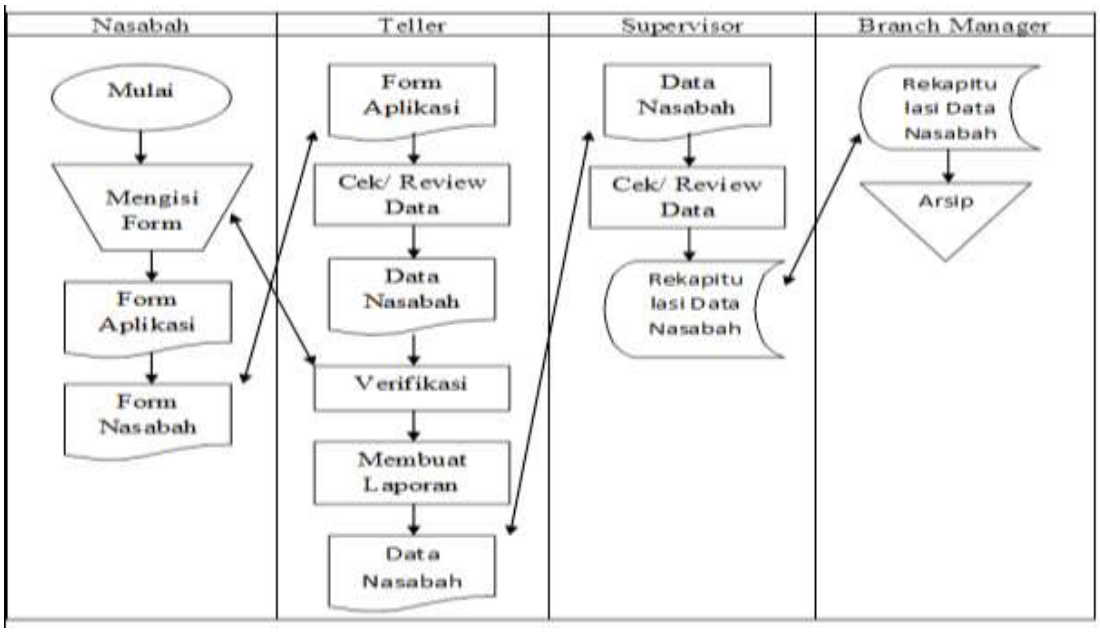
Flow of document identik dengan rancangan sistem, maksudnya hampir setiap pengembang sistem memanfaatkan flow of document sebagai salah satu alat rancang sistem untuk menggambarkan sistem lama pada tahap analisis atau menggambarkan sistem yang baru pada tahap rancangan, flow of document adalahalat pembuat model yang memungkinkan revisional sistem untuk menggambarkan sistem sebagai satu jaringan proses fungsional yang dihubungkan satu dengan yang laiinnya dengan alur data baik secara manual maupun secara computerisasi bagian alir ini disebut juga bagian alir formulir yang menunjukan prosedur dari secara logika yang utama dan arus laporan. Berikut ini simbol-simbol yang digunakan dalam *flow of document* :

Tabel 1. Simbol Flow Document (FOD)

Simbol	Keterangan
Terminal	Menyatakan awal dan akhir sebuah rangkaian perjalanan sebuah sistem
Processing	Menyatakan adanya sebuah kegiatan pengolahan data pada langkah tersebut.
Dokumen	Sebuah dokumen (berbentuk kertas, dikenal dengan sebutan "hard copy") baik data masuk maupun data yang dihasilkan.
Garis alir	Menunjukan alur dari proses
Decision	Menyatakan akan adanya suatu pilihan proses.
Manual	Digunakan untuk menjelaskan adanya proses manual dalam rangkaian proses.
Display	Menandakan digunakannya media layer (monitor, display) yang menyajikan suatu informasi.
Keying	Menandakan adanya pekerjaan perekaman data seperti data entery operation melalui keyboard.
Asip	Menandakan adanya penyimpanan dokumen.
Konektor	Untuk menyabung suatu rangkaian langkah proses

Adapun analisa proses yang penulis lakukan sewaktu melaksanakan pengamatandi lapangan pada PT Bank ABC digambarkan melalui flow of document (FOD) dan dapat dilihat pada gambar sebagai berikut :

Tabel 2. Analisa Proses (FOD**)**



Adapun keterangan Flow Of Document (FOD) pada Cabang PT Bank ABC sebagai berikut :

1. Nasabah datang menuju ke PT Bank ABC Medan Kapten Muslim.
2. Nasabah mengisi form aplikasi dari data yaitu nama nasabah, no rekening, alamat dan lain lain sebagainya.
3. Teller/ review tahap nasabah ingin transaksi apa.
4. Jika data nasabah tidak sesuai maka nasabah harus melakukan penyesuaian data kembali.
5. Setelah melalui tahap penyesuaian data, maka nasabah menunggu transaksi selanjutnya dengan menggunakan 2 sistem :

   A.Umum yaitu bisa bertransaksi apapun tanpa batas tabungan yang ada di rekening nasabah.

B.Khusus ialah untuk prioritas nasabah PT Bank ABC dana di rekening di atas 900.000.000.00

6. Setelah melakukan transaksi, data nasabah diberikan oleh Verifikator untuk membuat rekapitulasi keseluruhan data nasabah.
7. Verifikator menyerahkan ke Branch Manager untuk menandatangani transaksi berkas nasabah di atas Rp 50.000.000.00
8. Branch Manager menyerahkan rekapitulasi data nasabah kepada pramubakti untuk disimpan dan diarsipkan.

.

3.7 Analisa Output

Data output merupakan data laporan yang menunjukan bukti-bukti pengolahan data yang telah dilakukan dalam bentuk laporan-laporan analisa output bertujuan untuk menghasilkan output yang bermanfaat dimana menunjukan data nasabah yang telah selesai di proses.



Sumber : Cabang PT Bank ABC

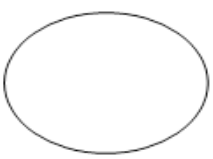
Gambar 9. Form Output Gambar Bukti Setoran Transfer

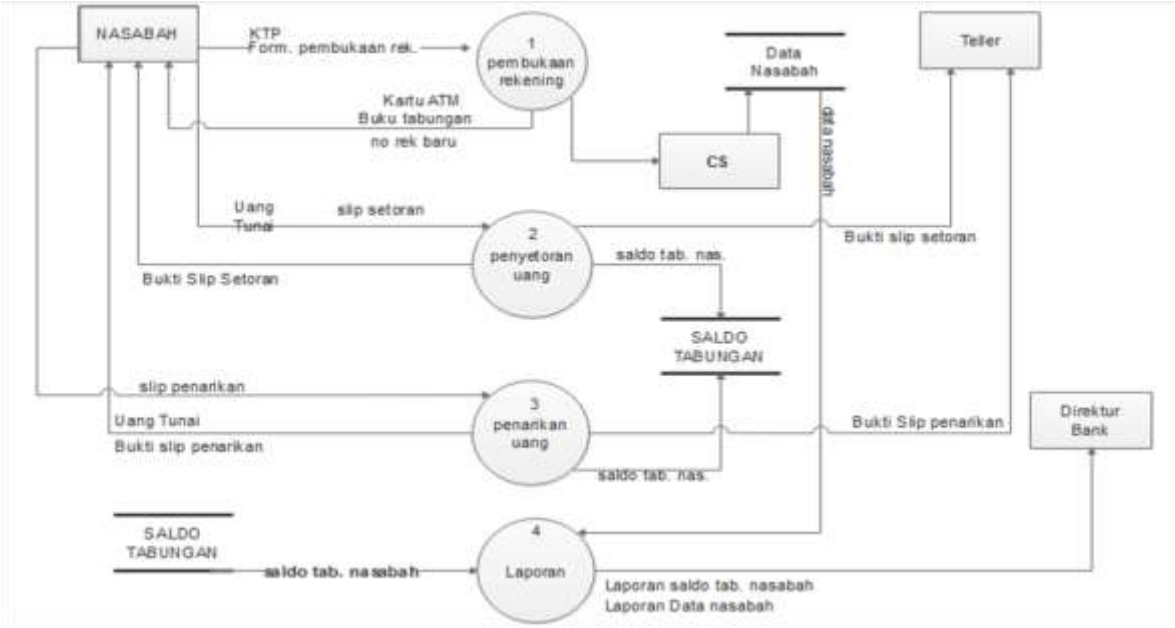
Pada kesempatan ini penulis akan membatasi dan menggunakan prosedur sistem antrian fasilitas teller perancangan sistem tersebut dapat menggunakan data Flow Diagram (DFD) dan Diagram Komteks.

3.8 Konteks Diagram

Konteks diagram merupakan level tertinggi dari data flow diagram (DFD) yang menggambarkan seluruh input atauput Ouput dari sistem. Diagram ini juga memberikan gambaran tentang keseluruhan sistem pada diagram komteks hanya ada satu proses yang tidak boleh ada data store.

Tabel 3. 3. Simbol diagram konteks

Simbol	Nama	Fungsi
	Atribut Terminator	Berfungsi untuk menggambarkan sumber asli suatu transaksi, serta penerimaan akhir dari sistem.
	Atribut/ Proses	Berfungsi untuk mengolah arus data yang masuk kedalamnya dan kemudian dari proses itu juga menghasilkan arus data atau output.



Gambar 10. Diagram Konteks Pada Cabang PT ABC

Berdasarkan pada gambar konteks di atas maka dapat dijelaskan metode kerja sistem pengolahan data nasabah di Bank ABC Cabang Medan Kapten Muslim yaitu :
Nasabah melakukan pengisian form aplikasi data secara lengkap ke Customer Service.

1. Customer Service mengecek riview data nasabah dan membuat dan laporan data nasabah lalu memberikan ke bagian Teller.
2. Teller menginput data nasabah dan menerima uang pembukaan rekening pertama.
3. Nasabah menerima buku tabungan dan kartu ATM dengan saldo yang sudah diberikan nasabah ke bagian teller.
4. Jika transaksi telah berhasil maka teller akan memberitahukan kepada kita dan memberikan bukti transaksi berupa Slip Setor Tunai yang sudah selesai.
5. Simpan Slip tersebut dengan baik sebagai bukti bahwa kita telah selesai melakukan tranfer pada teller.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan analisa pemecahan masalah, maka penulis dapat memberikan kesimpulan sebagai berikut :

1. PT Bank ABC yaitu dengan menggunakan sistem banyak jalur banyak tahap (Multi Channel, Multi Phase). Karena sistem antrian ini dimana terdapat lebih dari satu jenis layanan dan terdapat lebih dari satu pemberi layanan dalam setiap jenis layanan.
2. Penyelesaian masalah pada antrian yang dapat penulis sampaikan/ usulkan adalah :
   - Membuat pada nomor antrian untuk nasabah *teller*.
   - Mendahulukan transaksi nominal kecil atau sedikit.
   - Memisahkan bagian transaksi nominal besar (nombes).
   - Memfasilitasi tempat duduk agar nasabah tidak terlalu lama berdiri.
3. Memfasilitasi atau memberikan sebuah halte kepada Scurity yang berfungsi untuk mempermudah komunikasi kepada rekan/ teman scurity yang lainnya dibawah. Agar saling mengkoordinasi kepada rekan sesama scurity dan berpengaruh terhadap antrian nasabah teller yang berda pada area lantai 2.

V. SARAN

Pada PT Bank ABC sebaiknya memiliki mesin tunggu antrian nasabah outomatis untuk memberikan nomor antrian para nasabah yang ingin melakukan transaksi ke cabang. Dan untuk penelitian selanjutnya diharapkan agar lebih memperbanyak sebuah pengamatan pada transaksi setor tunai yang jumlahnya lumayan besar.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Arsip PT Bank ABC (Persero). Jalan Kapten Muslim, Medan.

[2] Subana, (2001). "Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah". Bandung : Pustaka Setia.

[3] Sugiyono, (2009). "Metode Penelitian Deskriptif", Bandung : Alfabeta.

[4] Arikunto, Suharsimi. (2014). "Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik", Jakarta : Rineka Cipta.

[5] Hartono, Jogiyanto. (2005). "Analisis Dan Design Sistem Informasi", Edisi Kelima, Yogyakarta : Andi Offset.

[6] Erri Cahyo Krisbianto, Eka Bambang Guminto, Hadi Wahyono,(2014), "Analisis Penerapan Teori Antrian Guna Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Nasabah Di Bank Mandiri Cabang Pembantu Di Jalan Jawa Jember,"Artikel ilmiah mahasiswa Universitas Jember.

[7] Handayani,(2014), Analisis Antrian Pada Mini Market dengan Menggunakan Teori Antrian Untuk Menentukan Pelayanan Yang Optimal, UG Jurnal Vol. 7 No. 07.

[8] Zoraya Juanita,(2020), Analisis Antrian SPBU 34-13907 Kota Jakarta Timur,Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.

[9] Nurfitria, D., Nur'Eni, & Utami, I. T. (2016, Desember 2). Analisis Antrian Dengan Model Single

[10] Channel Single Phase Service Pada Stasiun Bahan Bakar Umum (SPBU) I Gusti Ngurahrai Palu. Jurnal Ilmiah Matematiak dan Terapan, 125-138.

[11] Obar Kinan Arighi (2019), Analisis Sistem Antrian Kasir Pada Toserba KPRI Universitas Brawijaya Malang.

[12] Purnasari, Diah Ayu. 2018. 'Simulasi Pelayanan Antrian Kasir Minimarket REA 1 Surakarta.' Jurnal. Teknik Industri Universitas Sebelas Maret Surakarta.