

ABSTRAK

Bank BRI unit Payeti merupakan bank yang baru berdiri beberapa tahun belakangan. Bank ini masih melakukan penyesuaian terhadap sistem transaksi yang dijalankan karena masih menggunakan sistem antrian manual. Pada saat ini bank tersebut memiliki jumlah nasabah sebanyak \pm 2000 orang, jam sibuk kerja teller adalah pada jam 10.00-11.00 WIT, dan jumlah teller yang digunakan berjumlah satu teller untuk kegiatan bertransaksi baik penyetoran, maupun penarikan tunai, sehingga Sering terjadi penumpukan antrian yang cukup panjang dan nasabah membutuhkan waktu lama untuk menunggu giliran mendapatkan pelayanan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja sistem antrian yang saat ini diaplikasikan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Payeti, Waingapu, Sumba Timur, NTT untuk menyeimbangkan antara tingkat kedatangan dengan tingkat pelayanan.

Penerapan model antrian menggunakan metode m/m/1 sangat bermanfaat untuk mengetahui masalah antrian, hal ini dilakukan karena keterbatasan sumber daya dalam mengoperasikan suatu kegiatan bertransaksi yang ada pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Payeti, Waingapu, Sumba Timur, NTT untuk menyeimbangkan antara tingkat kedatangan dengan tingkat pelayanan.

Kata kunci : sistem pelayanan jalur tunggal (m/m/1)