



INTISARI

Dalam era globalisasi saat ini suasana kompetitif dalam bisnis perbankan memaksa bank-bank untuk memperbaiki diri tidak hanya dalam aspek pelayanan untuk dapat menarik nasabah baru (*customer acquisition*) dan mempertahankan nasabah lama (*customer loyalty*), namun juga peningkatan efektivitas dan efisiensi sumber daya yang digunakan untuk lebih menguatkan pondasi dan stabilitas perusahaan. Terlebih lagi, pada tahun mendatang pasar bebas Asean untuk perbankan akan dimulai sehingga kualitas pelayanan terhadap nasabah menjadi poin penting bagi sebuah Bank.

Dalam penelitian ini, fokus dilakukan pada perbaikan awal bulan yang dilakukan pada bagian sistem pelayanan *teller*. Berdasarkan hasil observasi, waktu sekitar 13 menit terlalu lama bagi nasabah hanya untuk menunggu antrian. Oleh karena itu penelitian ini membuat model untuk simulasi sehingga didapat hasil baru yang lebih baik. Penelitian ini tidak dilakukan dengan basis *spreadsheet* karena terkendala oleh distribusi empiris dan pada akhirnya penelitian dilakukan dengan bantuan *software Promodel*. Pemanfaatan jumlah *teller* menjadi hal utama dalam skenario alternatif simulasi sehingga rata rata waktu tunggu dapat diminimumkan.

Penelitian merekomendasikan pengalokasian jumlah *teller* yang sesuai dengan tingkat kedatangan nasabah. Penempatan *teller* maksimal pada jam awal buka dan akhir pelayanan serta pengurangan *teller* pada jam istirahat menghasilkan waktu tunggu rata-rata sebesar 9,7 menit, atau berkurang sebesar 4,7 menit dari waktu sebelumnya. Jumlah yang dihasilkan cukup signifikan mengingat terbatasnya waktu kerja dan jumlah sumber daya yang tersedia.

Kata kunci: antrian, simulasi, bank, pengembangan model, *teller*, waktu tunggu.