

ABSTRAK

Liu Lobi / 35413017.

Mempelajari Antrian CSO di Bank PT. Bank Central Asia, Tbk.

Laporan Kerja Praktek, Fakultas Teknologi Industri, Jurusan Teknik Industri, Universitas Gunadarma, 2017.

Kata Kunci: Antrian *Customer Service Officer*, Bank BCA.

(X+ XXV hal+Lampiran)

Dalam kehidupan sehari-hari, setiap orang pasti melakukan perusahaan atau kegiatan usaha dengan transaksi finansial untuk mengelolah perusahaan atau kegiatan usahanya di sebuah jasa pelayanan perbankan. Pada umumnya bank adalah tempat tujuan orang untuk melakukan transaksi finansial untuk kelancaran perusahaan atau kegiatan usahanya. Dalam melakukan kegiatan transaksi tersebut harus menunggu giliran untuk mendapatkan jasa pelayanan perbankan. Antrian tersebut timbul karena banyaknya seserorang yang membutuhkan jasa pada waktu yang bersamaan, sebagai akibatnya pedatang harus menunggu giliran agar mendapatkan pelayanan perbankan. Setiap orang yang melakukan transaksi di perbankan merasa terbuang waktunya kerana antrian panjang dan lama, oleh karena itu sistem dapat dirancang lebih effesien dengan menggunakan teori antrian.

Rata-rata tingkat Pelayanan perjam di Bank Bca Ruko Artha Gading yang didapatkan yaitu 11 orang setiap jamnya yang dimulai dari jam 08.15 sapai 15.00. dari hasil diatas diamati selama 15 hari di Bank Bca Ruko Artha Gading. Rata-rata kedatangan nasabah yang didapatkan yaitu nasabah pada kondisi sepi jam (08:15-10:15) sebanyak 8 orang per jam, rata-rata kedatangan konsumen pada kondisi ramai jam (11:15-14:15) sebanyak 13 orang per jam, dan rata-rata kedatangan konsumen pada kondisi normal jam (14:15-15:00) sebanyak 11 orang per jam. Rata-rata kedatangan nasabah terbanyak terjadi pada kondisi ramai yang berarti pada jam itu adalah jam sibuk atau nasabah paling bisa meluangkan waktu untuk bertransaksi di cso cabang Rukan Artha Gading Niaga

Daftar Pustaka (2004–2016)