**ABSTRAK**

GITA HERAWATI, NPM :160110016. Tinjauan Sitem Antrian Di Teller Pad PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero), TBK. KCP Sentul.Dibawah bimbingan H. Bambang Rahardjo.

Teller adalah petugas bank yang bekerja di *front line bangking hall* dan melakukan transaksi langsung dengan nasabah berupa transaksi tunai/non tunai dan melakukan pembukaan dalam sistem bank. Teller berfungsi memberikan jasa layanan kepada nasabah atau calon nasabah di sebuah Bank dalam melayani kegiatan penyetoran dan penarikan uang tunai, serta pemindah bukuan atau penyetoran nontunai (rupiah dan valuta asing).

Antrian adalah suatu kejadian yang biasa ditemui dalam kehidupan sehari-hari.Di sektor jasa, bagi sebagian orang antri merupakan hal yang membosankan dan sebagai akibatnya terlalu lama antri, akan menyebabkan pelanggan kabur. Hal ini merupakan kerugian bagi organisasi tersebut.Untuk mempertahankan pelanggan, sebuah organisasi selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik.

Kata kunci : Teller dan Antrian

**Abstrak**

GITA HERAWATI, NPM: 160110016. Observasion of Queue System at Teller atPT Bank Rakyat Indonesia (Persero), TBK. Sentul KCP. Under the guidance of H.Bambang Rahardjo.

Teller is a bank officer who works on the front line of the Banking Hall and conduct direct transactions with customers in the form of cash / non transactions cash and opening in the bank system. Teller works provide services to customers or prospective customers at the bank serves cash and withdrawal activities, as well as book keeping or non-cash deposits (rupiah and foreign exchange).

Queue is an event commonly found in everyday life. Intelektual service sector, for some people queuing is boring and as a result of being too long in line, it will cause customers to run away. This matter is a loss for the organization. To retain customers, an organization always strives to provide the best service.

Keywords : Teller and Queue