

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan disertai dengan pembahasan dan teori pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- a.) Jumlah jalur dan fasilitas pelayanan teller yang kurang optimal dapat menyebabkan panjangnya antrian dan lamanya waktu menunggu dilayani sehingga menyebabkan pengunjung atau nasabah tidak nyaman dan merasa dirugikan. Maka dilakukan dengan penambahan jalur pelayanan dengan model *multi channel single phase* agar jumlah jalur pelayanan dapat menjadi lebih optimal. Saat menggunakan satu jalur pelayanan dengan model *single channel single phase* pada hari senin jumlah rata-rata pengunjung atau nasabah dalam antrian ( $L_q$ ) yaitu 36 orang, tetapi setelah menggunakan dua jalur pelayanan dengan model *multi channel single phase* pada hari senin sangat berbeda jauh yaitu untuk jumlah rata-rata pengunjung atau nasabah dalam antrian ( $L_q$ ) yaitu 1 orang. Sedangkan untuk waktu rata-rata dalam antrian ( $W_q$ ) dengan menggunakan satu jalur pelayanan dengan model *single channel single phase* pada hari senin yaitu 72.6 menit, maka setelah dilakukan penambahan menjadi dua jalur pelayanan dengan model *multi channel single phase* maka waktu rata-rata dalam antrian ( $W_q$ ) pada hari senin yaitu 0.54 menit.
- b.) Waktu pelayanan dalam sistem yang kurang optimal dapat menyebabkan lamanya waktu menunggu dilayani sehingga pengunjung atau nasabah merasa dirugikan dan akhirnya pengunjung atau nasabah beralih ke tempat lain atau pergi meninggalkan antrian atau keluar dari dalam antrian. Saat masih menggunakan satu jalur pelayanan dengan model *single channel single phase* waktu rata-rata dalam sistem ( $W_s$ ) pada hari jumat yaitu 120 menit, tetapi setelah dilakukan penambahan jalur

pelayanan dengan model *multi channel single phase* waktu rata-rata dalam sistem ( $W_s$ ) pada hari jumat yaitu 2.4 menit. Sedangkan untuk waktu rata-rata dalam antrian ( $W_q$ ) pada hari jumat yang menggunakan satu jalur pelayanan dengan model *single channel single phase* yaitu 117.6 menit, tetapi setelah dilakukan penambahan jalur pelayanan dengan model *multi channel single phase* waktu rata-rata dalam antrian ( $W_q$ ) pada hari jumat yaitu 0.6 menit. Perbedaan yang sangat signifikan ketika menggunakan satu jalur pelayanan dan penambahan menjadi dua jalur pelayanan dapat membuat waktu pelayanan dalam sistem lebih optimal.

- c.) Untuk hari senin dengan jumlah pengunjung atau nasabah yang paling besar yaitu 701 orang dalam 3 minggu dengan tingkat kedatangan per jam ( $\lambda$ ) yaitu 29.2 yang sebenarnya dapat menyebabkan panjangnya antrian dan lamanya waktu menunggu dilayani. Sedangkan untuk hari jumat dengan jumlah pengunjung atau nasabah yang paling kecil yaitu 637 orang dalam 3 minggu dengan tingkat kedatangan per jam ( $\lambda$ ) yaitu 26.5 yang seharusnya tidak menyebabkan panjangnya antrian dan lamanya waktu menunggu. Tetapi sebenarnya pada hari senin dengan tingkat kedatangan per jam ( $\lambda$ ) paling besar yaitu 29.2 pasti akan menyebabkan panjangnya antrian dan lamanya waktu menunggu, maka solusi yang dilakukan oleh pihak teller adalah dengan mempercepat waktu pelayanan dihari senin yaitu 2 menit per orang, hal ini dilakukan agar panjang antrian tidak semakin panjang. Sedangkan untuk hari jumat dengan tingkat kedatangan per jam ( $\lambda$ ) paling kecil yaitu 26.5, maka akan membuat waktu pelayanan menjadi lebih lama yaitu 2.22 menit per orang, hal ini bisa terjadi karena di lihat dari tingkat kedatangan per jam ( $\lambda$ ) yang paling kecil yaitu 26.5, sehingga panjang antrian tidak terlalu panjang.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka untuk meningkatkan kinerja pelayanan teller pada Bank BRI pada proses pelayanan transaksi adalah sebagai berikut :

- a.) Dengan penambahan jumlah jalur pelayanan menjadi dua jalur pelayanan membuat kinerja sistem antrian menjadi lebih optimal di bandingkan dengan menggunakan satu jalur pelayanan.
- b.) Ruang tunggu untuk di layani atau di dalam antrian sangatlah tidak seimbang dengan tingkat kedatangan pengunjung atau nasabah, sehingga banyak pengunjung atau nasabah yang menunggu untuk di layani di luar dari Bank BRI. Maka lebih di tata kembali tempat untuk mengantri di dalam antrian.
- c.) Keterbatasan nomer antrian sehingga banyak pengunjung atau nasabah yang kehabisan nomer antrian sehingga tidak bisa melakukan transaksi. Maka harus lebih di persiapkan lebih banyak nomer antrian karena tingkat kedatangan bersifat acak.