

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI MANAJERIAL

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang bisa di dapat dari penerapan teori antrian pada FIFGROUP Cabang Bekasi 1 sebagai berikut:

1. FIFGROUP Cabang Bekasi 1 memiliki 3 *teller*. Model struktur antrian yang digunakan oleh FIFGROUP Cabang Bekasi 1 $M/M/s$ dan melayani konsumen dengan disiplin antrian *First Come First Server (FCFS)* atau *First In First Out (FIFO)* dimana pelanggan yang datang pertama akan dilayani terlebih dahulu.
2. Dari hasil pengelolaan data diperoleh bahwa dalam kondisi-1 yang efektif digunakan untuk melayani pelanggan yaitu sebanyak 4 *teller*.
3. Untuk kondisi 2, *teller* yang efektif untuk digunakan sebanyak 4 *teller* dikarenakan perbedaan W_q dan W_s antara 4 *teller* dan 5 *teller* tidak signifikan, sedang L_s nya sama. .
4. Untuk kondisi 3, *teller* yang efektif untuk digunakan 4 *teller* karena apabila menggunakan 5 *teller*, perbedaan W_q dan W_s pada keduanya tidak signifikan sedangkan L_q dan L_s antara keduanya juga hampir sama.
5. Untuk semua kondisi dapat digunakan 4 *teller*.

5.2 Implikasi Manajerial

Dari penelitian yang telah dilakukan maka saran yang dapat diajukan untuk kebijakan perusahaan agar tercapai jumlah loket yang optimal dan kinerja sistem baik dalam pelayanan di FIFGROUP Cabang Bekasi 1 yaitu:

1. Menambah 1 loket pelayanan lagi atau satu *teller*, sehingga dapat mengatasi masalah antrian, dengan panjang antrian tidak lebih dari 5 orang.
2. Dengan demikian menambah system computer serta kelengkapannya dan menambah karyawan untuk 1 *teller*.

3. Untuk penelitian selanjutnya sebaiknya waktu dalam penelitian atau pengamatan bisa dalam awal bulan dan akhir bulan karena untuk perbandingan banyaknya pelanggan yang datang di awal bulan dan di akhir bulan.

