

## **BAB V PENUTUP**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan, yaitu :

1. Bank BRI KCP Pejuang mempunyai nilai performansi pelayanan *teller* yaitu:
  - tingkat kegunaan fasilitas ( $P$ ) = 0,87,
  - probabilitas tidak adanya pelanggan di dalam sistem ( $P_0$ ) = 0,033,
  - rata-rata jumlah nasabah di dalam antrian ( $L_q$ ) = 5,250 (6 orang),
  - rata-rata waktu menunggu nasabah di dalam antrian ( $W_q$ ) = 0,1874 jam (11,244 menit),
  - rata-rata jumlah nasabah di dalam sistem ( $L_s$ ) = 7,866 (8 orang),
  - rata-rata waktu menunggu nasabah di dalam sistem ( $W_s$ ) = 0,2718 jam (16,308 menit), dan
  - probabilitas kesibukan fasilitas atau seorang nasabah yang telah memasuki sistem dan harus menunggu untuk dilayani ( $P_w$ ) = 75%.
  
2. Jumlah *teller* yang dapat mengefisienkan waktu tunggu nasabah di bank BRI KCP Pejuang adalah 4 *teller*. Hal ini dapat dilihat dari berkurangnya probabilitas seorang nasabah yang telah memasuki sistem dan harus menunggu untuk dilayani ( $P_w$ ) dari 75% menjadi 38% menurun sebesar 49%, jumlah nasabah yang mengantri dalam sistem ( $L_s$ ) dari 7,866 orang menjadi 3,288 orang menurun sebesar 58% dan waktu tunggu nasabah dalam sistem ( $W_s$ ) dari 16,308 menit menjadi 7,044 menit menurun sebesar 58%.

### **5.2 Saran**

- a. Bagi perusahaan, sebaiknya bank BRI KCP Pejuang menambahkan jumlah *teller* dari 3 menjadi 4 karena mempunyai tingkat kesibukan yang lebih baik sehingga dapat memperkecil waktu tunggu nasabah dan tidak menimbulkan antrian yang panjang.

- b. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* metode *accidental sampling* yang artinya mengambil sampel yang kebetulan ditemuinya pada saat itu. Untuk penelitian selanjutnya disarankan dalam pengambilan sampel dapat menggunakan metode *purposive sampling* artinya pemilihan sampel berdasarkan tujuan dan kriteria penelitian. Supaya sampel dapat lebih sesuai/akurat dengan tujuan dari penelitian yang dilakukan.

