

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dan pembahasan pada bab sebelumnya dan teori pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan dapat disimpulkan, perhitungan dengan model antrian satu jalur atau *single channel single phase* (M/M/1) dan hasil perhitungan dengan model antrian dua jalur atau *multi channel-single phase* (M/M/2) dari sisi waktu pelayanan. Maka didapatkan perbandingan dari rata-rata hampir setiap hari persentase antara *single channel-single phase* dan *multi channel-single phase* dari 98% terjadinya penurunan menjadi 34% kemudian untuk rata-rata pelanggan dalam antrian dari 78 orang menjadi 1 orang dan untuk rata-rata pelanggan dalam sistem 79 orang menjadi 2 orang dan untuk rata-rata waktu menunggu dalam antrian dari 147,6 menit menjadi 0,6 menit kemudian untuk rata-rata menunggu dalam sistem 125 menit menjadi 2,4 menit. Untuk itu dengan *multi channel single-phase* atau penambahan menjadi dua jalur dari segi waktu menjadi lebih optimal.
2. Adanya ketidak seimbangan antara jalur pelayanan yang ada sementara pelanggan yang datang lebih besar sehingga terjadinya antrian yang panjang. Untuk itu penambahan 1 teller dan membuka jalur pelayanan menjadi dua menjadi solusinya agar jalur pelayanan lebih optimal.

5.2. Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, maka untuk meningkatkan kinerja pelayanan pada saat transaksi khususnya Bank BRI kantor Cabang Pembantu Unit Sukadarma penulis memberikan saran yaitu :

1. Dalam melakukan pelayanan ke pelanggan, pihak Bank BRI KCP Unit Sukadarma disarankan membuka fasilitas jalur pelayanan lagi dengan penambahan satu teller lagi dan sehingga dengan adanya dua jalur yang melayani akan lebih cepat dan mengurangi antrian yang terjadi dan penambahan menjadi dua jalur yaitu dengan model *Multi Channel-Single Phase* (M/M/2).
2. Untuk penambahan jalur pelayanan ini dapat dilakukan dengan penambahan fasilitas dan perlengkapan untuk operator seperti seragam Bank BRI baju dan celana serta 1 komputer tambahan.

