

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya, penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis kinerja sistem antrian saat ini pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang UPI Bandung dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :
 - a. Jenis sistem antrian yang diberlakukan oleh PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang UPI Bandung adalah jenis sistem antrian *Multiple Channel – Single Phase*. Dimana terdapat beberapa teller yang dapat melayani para nasabahnya, namun fase yang dilewati oleh para nasabah untuk melakukan transaksi melalui *teller* hanya satu kali.
 - b. Disiplin pelayanan yang diberlakukan di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang UPI Bandung adalah disiplin pelayanan *First Come First Served*. Dimana nasabah yang datang terlebih dahulu mengambil nomor antrian di loket yang telah disediakan oleh pihak PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang UPI Bandung, setelah itu menunggu dipanggil sesuai dengan urutan yang telah di dapatnya untuk mendapatkan pelayanan dari *teller*.
 - c. Konfigurasi sistem antrian yang diberlakukan oleh PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang UPI Bandung dapat dinyatakan dengan notasi $(M/M/c) (GD/\infty/\infty)$. Dari hasil perhitungan kinerja sistem

antrian pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang UPI Bandung, antrian terpanjang pada kelompok pukul 08.00 – 12.00 terjadi pada hari Selasa dan Kamis dengan rata-rata nasabah yang menunggu dalam antrian (L_q) sebesar 11 orang pada hari Selasa dan 12 orang pada hari Kamis. Akibat dari banyaknya jumlah nasabah yang menunggu dalam antrian maka waktu menunggu (W_q) pun menjadi semakin lama pada hari Selasa dan Kamis, yaitu selama 7,5411 menit pada hari Selasa dan 11,1386 menit pada hari Kamis. Tingkat kesibukan *teller* dinyatakan dalam faktor utilisasi (ρ) yang ditunjukkan pada hari Selasa dan Kamis pun sangat besar yaitu 93.01% pada hari Selasa dan 93.66% pada hari Kamis. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi antrian yang terjadi pada hari Selasa dan Kamis sangat padat. Sedangkan untuk kinerja pada hari lainnya relatif sama dan tingkat kesibukan *teller* pun tidak sesibuk hari Selasa dan Kamis. Sedangkan pada kelompok pukul 12.00 – 16.00 hasil perhitungan kinerja sistem antrian pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang UPI Bandung dapat dilihat bahwa antrian terpendek terjadi pada hari Selasa, Rabu dan Kamis, yaitu dengan rata-rata nasabah yang menunggu dalam antrian (L_q) sekitar satu orang serta waktu menunggu yang sangat singkat yaitu tidak lebih dari dua menit. Tingkat kesibukan *teller* dinyatakan dalam faktor utilisasi (ρ) yang ditunjukkan pada hari Selasa, Rabu dan Kamis berturut-turut adalah 51.67%, 70.88%, dan 66.88%. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi antrian yang terjadi pada hari Selasa, Rabu dan Kamis relatif tidak padat,

namun tidak optimal dikarenakan banyaknya waktu menganggur *teller*. Sedangkan untuk kinerja pada hari lainnya relatif sama dan tingkat kesibukan *teller* pun relatif sama.

2. Berdasarkan perhitungan jumlah *teller* yang optimal dengan menggunakan tingkat aspirasi, maka sistem antrian yang berlaku pada saat ini memerlukan perubahan jumlah *teller* agar kinerja antrian lebih optimal dibandingkan dengan yang sebelumnya dan dapat memenuhi aspirasi waktu tunggu yang diharapkan para nasabah. Berikut ini adalah perubahan yang yang dibutuhkan agar kinerja antrian menjadi lebih optimal :
 - a. Pada hari Senin dan Jumat tidak diperlukan penambahan ataupun pengurangan jumlah *teller* yang ada karena kinerja antrian sudah cukup optimal dan waktu tunggu sudah memenuhi aspirasi yang diharapkan oleh para nasabahnya.
 - b. Pada hari Selasa dan Kamis diperlukan adanya penambahan sebanyak 1 orang *teller* pada kelompok waktu 08.00 – 12.00. Sedangkan pada kelompok waktu 12.00 – 16.00 diperlukan adanya pengurangan jumlah *teller* sebanyak 2 *teller* untuk hari Selasa, pengurangan jumlah *teller* sebanyak 1 orang *teller* untuk hari Rabu dan Kamis. Hal tersebut dilakukan agar kinerja antrian lebih optimal dan memenuhi aspirasi waktu tunggu yang diharapkan oleh para nasabah.

5.2 Saran

Berdasarkan pengolahan data dan pembahasan serta yang telah dikemukakan sebelumnya, penulis dapat memberikan beberapa saran kepada pihak Bank Negara Indonesia antara lain sebagai berikut :

1. Jika sistem antrian berada pada kondisi sibuk maka diperlukan penambahan jumlah *teller* terutama untuk hari Selasa dan Kamis pada kelompok waktu 08.00 – 12.00 agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan dapat memuaskan para nasabahnya.
2. Jika sistem antrian berada pada kondisi tidak sibuk maka diperlukan pengurangan jumlah *teller* terutama untuk hari Selasa, Rabu dan Kamis pada kelompok waktu 12.00 – 16.00 agar tidak banyak waktu yang terbuang dikarenakan banyaknya waktu menganggur *teller*. Selain itu, agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan dapat memuaskan para nasabahnya. Penulis menyarankan adanya pekerjaan pengganti bagi *teller* yang menganggur dikarenakan pengurangan jumlah *teller* dengan cara memberikan pekerjaan pengganti seperti membantu *back office* ataupun menyelesaikan transaksi yang harus segera diselesaikan seperti *kliring*.
3. Peneliti menyarankan agar adanya penelitian lebih lanjut tentang sistem antrian tetapi dengan memasukkan unsur biaya (*cost*) yang dikeluarkan oleh perusahaan untuk sistem antrian.