

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

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

1. Analisis sistem antrian PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Kantor Cabang Setiabudi Bandung saat ini adalah sebagai berikut:
  - a. Model sistem antrian yang diberlakukan adalah banyak saluran – satu tahap (*multiple channel – single phase*) yaitu dalam sistem antrian tersebut terdapat lebih dari satu jenis layanan yang diberikan, tetapi dalam setiap jenis layanan hanya terdapat satu pemberi layanan. Aturan antrian *First-Come, First-Served (FCFS)*, dimana orang yang pertama berada dalam garis antrian tersebut akan dilayani terlebih dahulu. Dimana, kas dibuka setiap hari kerja Senin s/d Jumat mulai pukul 08.00 WIB – 15.00 WIB, dengan menyediakan 4 (empat) *teller* aktif.
  - b. Tidak disediakan nomor antrian untuk nasabah yang ingin melakukan transaksi dengan *teller*. Semua nasabah dapat dilayani tanpa memandang siapa yang datang terlebih dahulu melainkan memperhatikan siapa yang berada pada barisan paling depan.
  - c. Dari hasil perhitungan kinerja sistem antrian, antrian terpanjang terjadi pada hari Rabu dan Kamis yaitu kelompok waktu 11.00 – 13.00 dengan rata-rata nasabah yang menunggu dalam antrian ( $L_q$ ) kedua hari tersebut

masing-masing adalah 31.1831 orang.. Akibatnya, rata-rata waktu tunggu nasabah ( $Wq$ ) menjadi semakin lama yaitu 37.7977 menit, sehingga tingkat kesibukan *teller* ( $\rho$ ) semakin tinggi yaitu 97.06%. Panjangnya antrian disebabkan hari Rabu dan Kamis merupakan hari kerja yang tidak terlalu padat bagi para nasabah, khususnya yang bekerja dan kuliah. Dimana antrian tersebut terjadi pada siang hari yang merupakan jam istirahat, sehingga dimanfaatkan nasabah untuk pergi ke bank.

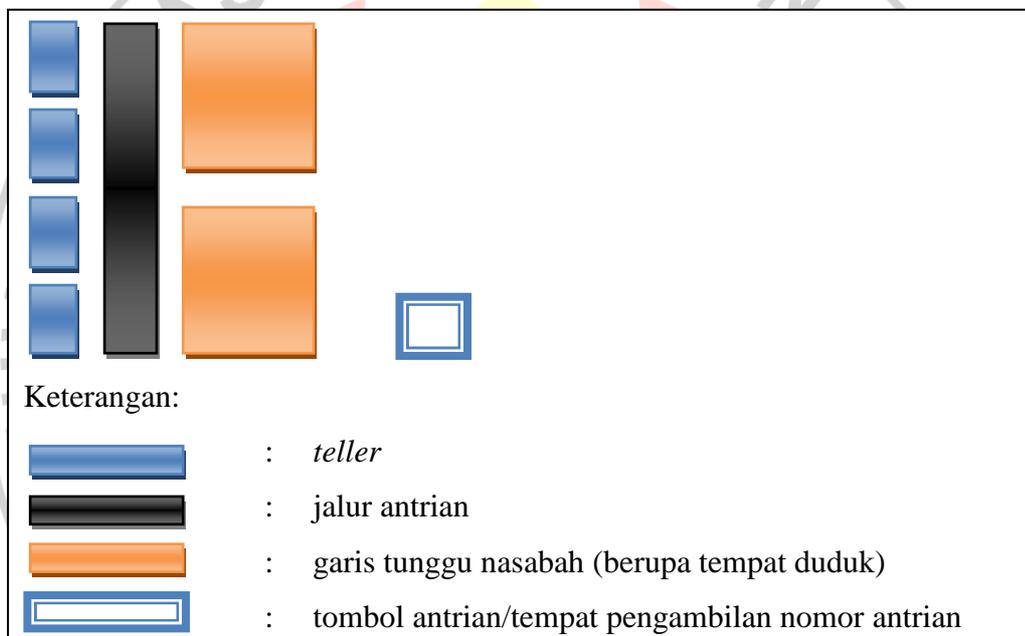
- d. Sedangkan antrian terpendek terjadi pada kelompok waktu 08.00 – 11.00 pada hari Selasa yaitu 0.2755 orang serta kelompok waktu 13.00 – 15.00 pada hari Rabu yaitu 0.6524 orang dan Jumat yaitu 0.7356 orang. Akibatnya, rata-rata waktu tunggu nasabah ( $Wq$ ) menjadi sangat singkat di kelompok waktu 08.00 – 11.00 pada hari Selasa yaitu 0.37 menit serta kelompok waktu 13.00 – 15.00 pada hari Rabu yaitu 0.6417 menit dan Jumat yaitu 0.679 menit, sehingga tingkat kesibukan *teller* ( $\rho$ ) hari Selasa pada kelompok waktu 08.00 – 11.00, Rabu pada kelompok waktu 13.00 – 15.00, dan Jumat pada kelompok waktu 13.00 – 15.00 berturut-turut adalah 54.93%, 64.89%, dan 66.33%. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi antrian yang terjadi pada saat itu tidak padat, namun tidak efektif dikarenakan banyaknya waktu menganggur *teller*. Terjadinya antrian pendek tersebut disebabkan pagi hari merupakan jam awal masuk kerja dan kuliah. Demikian juga pada sore hari kebanyakan merupakan jam pulang kerja, sehingga karyawan khususnya harus berada di kantor untuk mengikuti *briefing* atau apel sore.

- e. Waktu yang dibutuhkan oleh *teller* dalam melayani nasabah ( $1/\mu$ ), masih ada yang berada di atas 3 menit yaitu pada hari Senin, Rabu, dan Kamis.
  - f. Untuk kinerja pada hari lainnya pada kelompok waktu tertentu relatif sama yaitu masih berada pada keadaan standar pelayanan.
2. Analisis sistem antrian yang tepat untuk mencapai efektivitas pelayanan di PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Kantor Cabang Setiabudi Bandung adalah sebagai berikut:
- a. Mengamati sering terjadinya antrian panjang, sebaiknya diberlakukan nomor antrian ke *teller* dan diberi tempat duduk untuk mengantri, sehingga nasabah tidak perlu mengantri di jalur antrian dalam posisi berdiri dan berdesak-desakkan pada saat kedatangan nasabah meningkat.
  - b. Pada hari Rabu dan Kamis diperlukan penambahan 1 *teller* pada kelompok waktu 11.00 – 13.00. Sedangkan pada hari Selasa di kelompok waktu 08.00 – 11.00 serta hari Rabu dan Jumat pada kelompok waktu 13.00 – 15.00 sebaiknya dikurangi 1 *teller*.
  - c. Diperlukan adanya pelatihan/*training* dalam melayani nasabah secara tepat dan teratur bagi para *teller*, sehingga kinerja *teller* yang diharapkan dapat tercapai yakni tidak lebih dari 3 menit.

## 5.2 Saran

Berdasarkan pengolahan data dan pembahasan yang dikemukakan sebelumnya, penulis memberikan beberapa saran kepada pihak PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Kantor Cabang Setiabudi Bandung, antara lain:

1. Sebaiknya disediakan nomor antrian ke *teller*.
2. Sebaiknya model sistem antrian banyak saluran – satu tahap (*multiple channel – single phase*) yang diterapkan adalah seperti gambar berikut ini:



3. Jika sistem antrian berada pada kondisi sibuk maka diperlukan penambahan *teller* terutama pada kelompok waktu 11.00 – 13.00 hari Rabu dan Kamis menjadi 4 *teller* dan pengurangan *teller* pada kondisi tidak sibuk terutama pada kelompok waktu 13.00 – 15.00 hari Rabu dan Jumat menjadi 3 *teller* sehingga pelayanan menjadi efektif.
4. Penulis menyarankan agar adanya penelitian lebih lanjut tentang sistem antrian dengan memasukkan unsur biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan untuk sistem antrian.