

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan yang sudah dilakukan dan dijelaskan sebelumnya dengan judul penelitian “ Pengoptimalan Pelayanan Nasabah Dengan Menggunakan Penerapan Teori Antrean Pada BCA KCP Tambun “ dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Diketahui bahwa BCA KCP Tambun menerapkan sistem antrean dengan model *Multi Chanel – SinglePhase* yang memiliki disiplin antrean *First in first out*. Pada pelayanannya BCA KCP Tambun memiliki 3 *counter Teller* sehingga waktu yang dihabiskan oleh nasabah dalam sistem melebihi waktu yang ditentukan standar waktu yang di tetapkan pada BCA KCP Tambun yaitu 10 menit..
2. Hasil analisis berdasarkan teori antrean perhitungan 3 *counter Teller* diketahui $L_s = 7.03$, Nilai $W_s = 0,39$ jam atau 23.42 menit , Nilai $L_q = 4,46$ atau 4 pelanggan Nilai $W_q = 0,25$. Hasil Perhitungan setelah di tambahkan satu *counter Teller*. Nilai $L_s = 3.19$ atau nasabah, $W_s = 0,18$ jam atau 10,64 menit , $L_q = 0,62$ atau 1 nasabah, $W_q = 0,03$ atau 2,07 menit. Dengan penambahan jumlah *counter Teller*, waktu yang dialami oleh nasabah untuk mengantri adalah 0.18 atau 10.64 menit. Sedangkan dengan kondisi 3 *counter Teller* rata-rata waktu yang dialami nasabah antri dalam sistem adalah 0.39 jam atau 23,42 menit. Terdapat selisih angka sebesar 12,78 menit dalam waktu nasabah yang antri dalam sistem dengan ditambahkan jumlah *counter Teller* diprediksi akan mengurangi sistem antrean yang terjadi.
3. Berdasarkan analisa yang dilakukan dengan *fishbone* diagram, solusi untuk mengurangi waktu pelayanan yang diberikan adalah dengan menambahkan jumlah *counter* serta memberikan pelatihan pada setiap *Teller* dalam melayani nasabah. Selain menambahkan personil *Teller* terdapat solusi lain untuk mengurangi antrean yaitu dengan mensosialisasikan Slip *Ebranch* pada setiap transaksi *Teller* agar kedepannya nasabah bisa reservasi cabang ketika ingin bertransaksi, mensortir

setiap nasabah yang ingin setor dan tarik tunai dibawah 15 juta ke mesin ATM, melakukan perawatan mesin yang awalnya per tiga bulan sekali menjadi setiap bulan agar tidak ada uang yang tersangkut dan tidak ada trouble pada saat nasabah bertransaksi.

5.2 Saran

1. BCA KCP Tambun perlu melakukan pelatihan pada skills karyawan dan melatih kecepatan para *Teller* dalam melayani nasabah serta memberikan pelatihan bagaimana mengoperasikan mesin mesin digital secara optimal. Menurut perhitungan teori antrean juga perlu ditambahkan satu *Teller*, sehingga ketika jam sibuk atau ramai antrean ditambahkan *Teller* dan ketika sedang sibuk melayani nasabah yang melakukan setoran diatas 500 juta *Teller* bisa saling membantu dalam melayani nasabah agar lebih cepat dalam menyelesaikan transaksi dan seharusnya bisa melatih kecepatan pelayanan dengan *Teller* yang lainnya. diharapkan dengan saran tersebut dapat megefisiensi pelayanan pada *Teller* BCA KCP Tambun
2. Perlu dilakukannya penelitian lebih lanjut terhadap sistem antrean pada *Teller* BCA KCP tambun dengan menggunakan waktu penelitian yang memperhatikan waktu *crowded* atau ramai serta perhitungan pada *layout* yang diterapkan pada BCA KCP Tambun sehingga didapatkan hasil yang lebih optimal lagi.