

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Sebagai penutup, bab ini akan menguraikan hasil akhir yang didapat dari studi yang dilakukan. Hasil akhir yang akan disampaikan mencakup kesimpulan studi berupa temuan-temuan yang dihasilkan sesuai studi, rekomendasi yang berkaitan dengan temuan studi, serta saran untuk studi lanjutan.

5.1 Kesimpulan

1. Kinerja sistem antrian yang sudah diterapkan pada Bank Mandiri Cabang Surapati Bandung belum optimal, dimana dengan menggunakan 6 Teller menghasilkan waktu tunggu nasabah selama 9,26 menit dalam satu sistem antrian pada jam sibuk.
2. Peran model antrian dalam meningkatkan kinerja sistem antrian pada Bank Mandiri Cabang Surapati Bandung sangat menunjang, terlihat seperti pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.1 Kinerja Sistem Antrian Pada Bank Mandiri Cabang Surapati Bandung Pada Saat ini

Uraian	Senin	Selasa	Rabu	Kamis	Jumat
Jumlah Teller Yang dibutuhkan (unit)	10	12	13	13	12
Jumlah Teller Yang tersedia (unit)	6	6	6	6	6
Penambahan unit	4	6	7	7	6
Waktu Tunggu (menit)	2,4	1,6	2,88	2,2	4,29

Dengan adanya perubahan jumlah teller, maka waktu tunggu nasabah berkurang sebesar 4,56 menit dari 9,26 menit menjadi 4,7 menit atau mengalami penurunan sebesar 49,24 % dalam 1 sistem antrian.

5.2 Saran

1. Adanya waktu tunggu nasabah untuk mendapatkan pelayanan lebih dari 5 menit disebabkan kinerja Teller yang kurang optimal, maka sebaiknya jumlah Teller yang sudah ada ditambah sesuai dengan kebutuhan supaya kinerja sistem antrian optimal, khususnya pada jam sibuk.
2. Produktivitas karyawan pada bagian Teller pada jam sibuk dimana tingkat kedatangan nasabah sangat tinggi, diharapkan dapat bekerja lebih optimal dengan meningkatkan ketangkasan dan kesigapan dalam melayani kebutuhan nasabah supaya tidak menunggu terlalu lama dan dapat memberikan kepuasan kepada nasabah.