

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan di Bank BNI KCU PTB, maka peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Bank BNI KCU PTB pada saat ini menggunakan jalur antrian model B atau jalur antrian berganda (M/M/S) dengan menggunakan sistem pelayanan FCFS (*First Come First Serve*), di mana terdapat lima *teller* dan lima *customer service* untuk melayani nasabah dalam satu buah tahap apakah nasabah datang untuk ke *teller* atau ke *customer service* dan pelayanan dilakukan sesuai dengan nomor antrian.
2. Jumlah *teller* dan *customer service* yang sekarang terdapat di Bank BNI KCU PTB belum optimal dalam melayani nasabah karena belum memenuhi kriteria waktu standar pelayanan nasabah yaitu maksimal lima menit, hal ini dapat dilihat dari perhitungan yang dilakukan dengan menggunakan lima *teller* dan lima *customer service* dari pukul 08.00–16.00, hanya pada pukul 14.01–16.00 yang telah memenuhi kriteria waktu standar.
3. Setelah melakukan perhitungan yang dilakukan pada bab 4 dapat diketahui bahwa jumlah *teller* dan *customer service* yang optimal menurut metode antrian adalah delapan *teller* dan tujuh *customer service*. Penambahan jumlah *teller* dan *customer service* ini dilakukan pada pukul 08.00–09.00 (enam *teller* dan lima *customer service*), 09.00–11.00 (delapan *teller* dan

tujuh *customer service*), 11.01–12.00 (tujuh *teller* dan tujuh *customer service*), dan 12.01–14.00 (enam *teller* dan enam *customer service*).

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, adapun saran-saran yang ingin dikemukakan oleh peneliti sebagai berikut:

1. Peneliti menyarankan agar BNI KCU PTB menambahkan jumlah *teller* menjadi delapan dan *customer service* menjadi tujuh karena dengan jumlah server lima belas buah, waktu tunggu (Wq) untuk semua periode waktu baru bisa memenuhi waktu standar pelayanan yaitu lima menit.
2. Penambahan *teller* dan *customer service* sebanyak lima buah berarti adanya penambahan biaya yang harus dikeluarkan oleh bank, sedangkan nilai seorang nasabah tidak terhingga menunjukkan seorang nasabah sangat berharga bagi bank Sehingga dapat diasumsikan, seperti berikut: (Biaya-biaya ini merupakan biaya estimasi peneliti)

a. Gaji karyawan	=	$5 \times \text{Rp}3.100.000,00$	=	$\text{Rp}15.500.000,00$
b. Komputer	=	$5 \times \text{Rp}4.000.000,00$	=	$\text{Rp}20.000.000,00$
c. Meja CS	=	$2 \times \text{Rp}300.000,00$	=	$\text{Rp}600.000,00$
d. Kursi CS	=	$2 \times \text{Rp}125.000,00$	=	$\text{Rp}250.000,00$
e. Printer <i>teller</i>	=	$3 \times \text{Rp}3.000.000,00$	=	$\text{Rp}9.000.000,00$ (+)
Total biaya				$\text{Rp}45.350.000,00$

Dari perhitungan asumsi biaya di atas, dapat disimpulkan bahwa lebih baik BNI mengeluarkan biaya sebesar Rp45.350.000,00 daripada harus kehilangan nasabah yang harganya tidak terhingga akibat dari penilaian karyawan yang kurang baik dari nasabah.

3. Peneliti menyarankan penelitian yang lebih mendetail antara nasabah yang datang untuk dilayani oleh *teller* atau *customer service*, sehingga jumlah *teller* dan *customer service* yang optimal lebih akurat perhitungannya karena jumlah saat ini masih dengan asumsi bahwa dengan delapan *teller* dan tujuh *customer service* sudah optimal, sedangkan penelitian hanya menghitung jumlah optimal dari seluruh server yang tersedia tanpa memperhitungkan secara rinci jumlah *teller* dan *customer service* yang seharusnya.
4. Pemberian nomor antrian pada nasabah dalam menunggu antrian menurut peneliti kurang efisien bagi nasabah dalam menghabiskan waktu untuk mengantri hingga dilayani karena tidak adanya kepastian waktu. BNI seharusnya menambahkan sistem waktu estimasi pada nomor antrian setiap nasabah akan terlayani.
5. Kualifikasi pekerjaan yang sama antara *teller* dan *customer service* seharusnya memungkinkan adanya rotasi pekerjaan apabila di salah satu bagian sedang mengalami penumpukan antrian dan jumlah server yang melayani sedang sedikit.