

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Model antrian yang selama ini diterapkan oleh Bank BRI KCP Batununggal adalah dengan menggunakan model antrian B atau *Multiple Channel Queueing System* (M/M/s), yaitu terdapat lebih dari satu jalur kemudian mendapatkan satu kali pelayanan *teller*. Disiplin antrian yang digunakan adalah *First Serve Come First* (FCFS) dimana nasabah yang datang awal akan terlebih dahulu dilayani. Struktur antriannya adalah *Single Channel Single Phase*, karena saat nasabah akan melakukan transaksi kepada *teller* nasabah hanya dalam satu pelayanan saja untuk menyelesaikan sebuah transaksi.
2. Saat ini Bank BRI KCP Batununggal memberdayakan 2 *teller* dengan kebijakan total satu nasabah menghabiskan waktu tunggu hingga selesai pelayanan adalah 15 menit belum optimal, karena pada kenyataannya dengan jumlah 2 *teller* total waktu yang dihabiskan oleh nasabah tiap periode jamnya masih lebih dari waktu standar sehingga terjadinya penumpukan nasabah yang disebut antrian.
3. Hasil analisis penelitian ini menunjukkan dengan memberdayakan 3 *teller* waktu menunggu nasabah pada periode jam 08.00-09.00 dan 11.01-12.00

adalah 1,2 menit, pada periode jam 09.01-11.00 adalah 1,09 menit, pada periode jam 12.01-13.00 selama 0,79 menit dan pada periode 14.01-15.00 adalah 3,21 menit. Hal ini berarti jika Bank BRI KCP Batununggal memberdayakan 3 *teller* maka waktu menunggu nasabah akan optimal, sehingga nasabah tidak akan terlalu menunggu terlalu lama untuk mengantri agar dapat memenuhi kebutuhannya dan juga tidak terjadinya penumpukan nasabah yang mengantri di Bank BRI KCP Batununggal.

5.2 Saran

Adapun saran yang dikemukakan berdasarkan analisis yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

1. PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) KCP Batununggal sebaiknya menambah jumlah *teller* yang sebelumnya terdapat 2 *teller* menjadi 3 *teller* agar nasabah tidak menunggu terlalu lama saat bertransaksi pada bagian *teller*.
2. Sebaiknya PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) KCP Batununggal lebih memanfaatkan teknologi yang sudah dimiliki seperti *internet banking*, *sms banking*, *e-channel* dengan cara memperkenalkan teknologi tersebut kepada nasabah agar beberapa transaksi bisa dilakukan di rumah atau dimanapun nasabah berada dengan mengandalkan jaringan internet tanpa harus nasabah mendatangi bank pada hari libur.
3. PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) sebaiknya memperbanyak mesin penerimaan setoran tunai di setiap kantor cabang, yang nantinya pelayanan setoran tunai nasabah tidak perlu untuk mengantri di *teller*, terkecuali setoran tunai untuk nominal di atas Rp 20 juta.