

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Sistem antrian di BNI' 46 Cabang JPK Bandung dengan menggunakan 4 *teller* belum optimal, berdasarkan analisa data dengan menggunakan 4 *teller* diketahui bahwa pelanggan mengantri selama 10,7785 menit (W_s). Dikatakan belum optimal dikarenakan belum memenuhi keinginan nasabah yang menginginkan antri selama 5 menit selama dalam pelayanan (lihat grafik 4.7), sehingga terdapat perbedaan selama 5, 7785 menit. Sedangkan apabila ada penambahan fasilitas 1 *teller* tambahan maka waktu yang dibutuhkan nasabah untuk antri dalam sistem adalah 4,2843 menit (W_s), sehingga dapat memenuhi keinginan nasabah yang menginginkan waktu dalam sistem selama 5 menit (lihat tabel 4.8).
2. Waktu tunggu yang dialami nasabah BNI' 46 Cabang JPK Bandung saat mengantri adalah 6,1631 menit (W_q) , sehingga terjadi garis-garis tunggu yang cukup panjang saat pelayanan. Sedangkan setelah adanya penambahan fasilitas, waktu tunggu yang dibutuhkan adalah 1,0971 menit (W_q)
3. Dengan menggunakan 4 *teller*, dapat diketahui bahwa jumlah nasabah menunggu dalam antrian adalah 4,6223 nasabah (L_q), setelah adanya penambahan 1 *teller* maka nasabah yang menunggu dalam antrian adalah 0,8228 nasabah atau hanya ada 1 nasabah yang menunggu.

4. Rata – rata jumlah pelanggan dalam sistem antrian adalah sebanyak 8,0839 (Ls) sedangkan dengan penambahan fasilitas rata – rata jumlah pelanggan dalam sistem antrian adalah sebanyak 4,2843 (Ls).
5. Biaya fasilitas pelayanan pelanggan per jam (Cs) yang dikeluarkan BNI' 46 Cabang JPK Bandung adalah Rp 6.826
6. Biaya menunggu pelanggan per jam (Cw) yang ditanggung nasabah adalah
7. Biaya yang harus dikeluarkan oleh BNI' 46 Cabang JPK Bandung jika ingin menambah 1 fasilitas *teller* adalah Rp 6.800.000.

5.2 Saran

1. Berdasarkan hasil analisis dan kuesioner yang diisi responden (tabel 4.5) dimana sebanyak 62 responden atau 77% dari keseluruhan responden menginginkan adanya penambahan *teller*, BNI' 46 Cabang JPK Bandung sebaiknya menambah fasilitas 1 *teller* lagi untuk mengurangi panjang antrian.
2. Berdasarkan hasil kuesioner dari responden, sebanyak 62 responden atau 77% dari keseluruhan responden menganggap penataan *teller* sudah cukup baik dan sebanyak 18 responden atau 23% responden menganggap penataan *teller* terlihat buruk. Berdasarkan kuesioner tersebut sebaiknya BNI' 46 Cabang JPK Bandung mempertimbangkan untuk menata ulang penataan *teller* sehingga dapat memuaskan nasabah secara keseluruhan.
3. Berdasarkan hasil kuesioner dari responden, sebanyak 77 responden atau 87.5% dari keseluruhan responden menginginkan adanya ruang tunggu bagi nasabah yang tidak berkepentingan (tabel 4.9), sebaiknya BNI' 46 Cabang JPK Bandung

membuat ruang tunggu bagi nasabah yang tidak berkepentingan sehingga ruangan pelayanan tidak terlihat terlalu penuh

