

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian Analisis Sistem Antrian Pada Masa Pasca *Covid'19* Dengan Model *Multi Channel-Multi Phase* Dalam Optimalisasi Pelayanan Nasabah di teller maupun *customer service* PT. Bank BRI Unit Aek Kanopan (Labura) dengan beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Hasil analisis tingkat optimal sistem antrian pada pelayanan teller dan pelayanan *customer service* PT. Bank Unit Rakyat Indonesia Aek Kanopan (Labura) adalah sudah cukup efektif dan dikatakan sudah optimal dengan memakai model *Multi Channel-Multi Phase*, karena nilai untuk pelayanan teller adalah nilai $\rho < 1$ atau nilai $5,12 < 1$. Maka diperoleh nilai ρ lebih kecil dari satu yang berarti memenuhi *steady-state* maka antrian layanan teller dapat dikatakan optimal. Untuk pelayanan *customer service* adalah nilai $\rho < 1$ atau nilai $0,83 < 1$. Maka diperoleh nilai ρ lebih kecil dari satu yang berarti memenuhi *steady-state* maka antrian layanan *customer service* dapat dikatakan optimal.
2. Model sistem antrian untuk mengatasi antrian yang diterapkan pada PT. Bank Unit Rakyat Indonesia Aek Kanopan (Labura) dalam pelayanan teller dan pelayanan *customer service* adalah $(M/G/2) : (FIFO/\infty/\infty)$ dimana tingkat kedatangan berdistribusi *poisson*, tingkat waktu pelayanan eksponensial dengan jumlah pelayanan 2 petugas. Disiplin antriannya yaitu FIFO (*first in first out*) dimana pertama kali datang maka akan dilayani dahulu, jumlah nasabah yang berada di sistem antrian serta ukuran populasi pada sumber kedatangan tak hingga.
3. Hasil analisis tingkat optimum petugas pelayanan teller adalah sebanyak 2 petugas dan untuk pelayanan *customer service* PT. Bank Unit Rakyat Indonesia Aek Kanopan (Labura). Dapat melayani nasabah secara efektif, dan waktu tunggu nasabah dalam pelayanan teller dan pelayanan *customer service* sudah cukup baik selama waktu 6 menit per nasabah.

5.2 Saran

Pada penulisan tugas akhir ini, penulis hanya melakukan analisis sistem antrian menggunakan model antrian *Multi Channel-Multi Phase* yang terdapat 2 pelayanan teller maupun pelayanan *customer service*. Untuk melihat loket pelayanan yang sering menimbulkan sistem antrian yang panjang pada PT. Bank Unit Rakyat Indonesia Aek Kanopan (Labura). Oleh karena itu, penulis mengharapkan dan menyarankan peneliti selanjutnya dapat lebih mengembangkan yang terdapat dalam sistem antrian dan misalnya menerapkan disiplin antrian (PRI) pelayanan berdasarkan prioritas dan dapat menerapkan langsung dalam sistem antrian yang terjadi pada kehidupan sehari-hari.

