

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan hasil pengolahan data dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sistem antrian *teller* yang di terapkan oleh bank PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan adalah sistem antrian yang terdapat lebih dari satu jenis layanan yang diberikan, tetapi dalam setiap jenis layanan hanya terdapat satu pemberi layanan dengan memberi nomor antrian atau yang sering disebut *Multi Channel Single Phase*. Disiplin antrian yang digunakan pada bank ini yaitu : *first come first served* (FCFS) atau *first in first out* (FIFO), dimana nasabah akan dilayani sesuai urutan nomor antrian yang sudah diberikan. Jika Mengikuti Notasi Kendall maka model antrian PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan adalah  $(M / M / 4) : (FCFS / \infty / \infty)$  yang berarti bahwa tingkat kedatangan nasabah berdistribusi Poisson, waktu pelayanan nasabah berdistribusi Eksponensial , jumlah *server* sebanyak 4, disiplin antrian adalah *First Come First Serve* (FCFS), jumlah nasabah yang masuk dalam sistem tidak terhingga dan jumlah nasabah yang masuk dalam antrian tidak terhingga.
2. Solusi alternatif yang diperoleh yaitu perlunya dilakukan evaluasi terhadap kinerja *teller* diharapkan mampu membantu mengoptimalkan antrian yang terjadi, selain itu PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan juga bisa memberikan standar waktu *teller* dalam melayani dan juga standar waktu nasabah dalam menunggu seperti yang dilakukan oleh bank lain. Dengan meningkatnya waktu pelayanan diyakini mampu mengatasi masalah antrian yang ada, karena semakin besar tingkat pelayanan yang diberikan maka banyaknya nasabah dalam antrian dan sistem semakin sedikit.

## 5.2 Saran

Adapun saran yang diberikan peneliti yaitu untuk menjaga kinerja sistem antrian yang diaplikasikan pada PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan perlu mempertimbangkan tingkat kedatangan nasabah dan tingkat antrian yang terjadi setiap harinya serta perlu membuat standar waktu dalam pelayanan oleh *teller* dan juga waktu nasabah dalam mengantri agar kinerja operasional secara keseluruhan tidak terganggu dan proses transaksi dapat berjalan secara optimal sehingga nasabah tidak mengantri terlalu lama dalam melakukan proses transaksi.

