

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa:

1. Jenis antrian yang dipakai oleh bank mandiri adalah model *antrian multi channel single phase*. Berdasarkan perhitungan diperoleh kecepatan kedatangan nasabah (λ) adalah 0,311 menit/nasabah, ekspektasi kecepatan pelayanan (μ) yaitu 0,36 menit/nasabah, Peluang massa sibuk adalah 28%, ekspektasi panjang antrian adalah (L_a) adalah 1,89 nasabah/menit atau setiap 0,52 menit terdapat satu orang nasabah yang mengantri dalam antrian, ekspektasi waktu menunggu dalam sistem (W_s) yaitu 3,34 yang berarti lama satu orang nasabah menunggu dalam sistem adalah sekitar 3,34 menit, ekspektasi menunggu dalam antrian (W_a) adalah 6,10 yang berarti lamanya 1 orang nasabah menunggu dalam antrian adalah 6,10 menit. Dengan disiplin antrian yang digunakan adalah *First In First Out* (FIFO) dengan nasabah yang datang berdistribusi poisson dan waktu pelayanan berdistribusi eksponensial dengan sumber nasabah yang tidak terbatas dan nasabah yang boleh masuk tak terhingga atau dapat ditulis: $(M/M/3)(FIFO/\infty/\infty)$.
2. Tingkat kinerja sistem antrian pada Bank Mandiri belum bisa dikatakan optimal, hal ini terlihat dari μ Optimal yang seharusnya 0,22 sedangkan μ pada bank mandiri adalah 0,36, Kemudian dilihat dari jumlah pelayanan (c) optimum bank mandiri belum memenuhi, dan terakhir dari model tingkat aspirasi belum memenuhi sesuai dengan yang diharapkan pihak bank.

5.2 Saran

1. Bagi Bank Mandiri kCP Medan Letda Sujono

- a. Laju kedatangan nasabah juga kecepatan nasabah agar selalu di perhatikan dan di analisa agar lebih mudah menentukan kebijakan untuk mengantisipasi antrian yang lebih besar dan dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah yang datang.
- b. Teller Bank perlu meningkatkan kecepatan pelayanan agar nilai μ yang optimal dapat terpenuhi
- c Pihak Bank tidak perlu menambah atau mengurangi jumlah teller yang ada sekarang dikarenakan meskipun c Optimum nya belum dipenuhi, akan ada saatnya ketika jumlah nasabah yang datang lebih banyak dari biasanya maka c optimum tersebut bisa dipenuhi.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penambahan jumlah teller tidak selalu menjadi solusi yang paling tepat untuk mengoptimalkan kinerja sistem antrian. Beban sistem dan biaya yang diperlukan untuk mempekerjakan petugas perlu dipertimbangkan.