

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisa yang telah disajikan pada bab sebelumnya, maka di dalam bab ini akan dikemukakan kesimpulan dan beberapa pokok pikiran yang berupa saran-saran sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam melakukan kegiatan sistem antrian.

1. Berdasarkan hasil kuesioner pada standar pelayanan *teller* di PT Bank Woori Saudara Indonesia, Tbk Cabang Palembang harus lebih ditingkatkan lagi pelayanannya karena terdapat beberapa poin lagi yang harus diperbaiki seperti dimensi kualitas jasa fisik (*tangible*) pada pertanyaan jumlah *teller* yang bertugas dalam melayani nasabah sudah cukup 66 orang atau 69,47%, yang menjawab sangat tidak setuju, pada pertanyaan fasilitas tempat tunggu dan tempat antri responden menjawab kurang setuju sebanyak 46 orang atau 48,42%. Dimensi kualitas jasa selanjutnya yaitu kehandalan (*realibility*) pada pertanyaan *teller* mampu dalam memproses transaksi nasabah responden menjawab kurang setuju sebanyak 23 orang atau 24,21%. Pada dimensi kualitas jasa daya tanggap (*responsiveness*) sekitar lebih kurang 80 orang menjawab sangat tidak setuju di beberapa pertanyaan. Untuk dimensi kualitas perhatian (*empathy*) dan jaminan (*assurance*) rata-rata responden menjawab sangat tidak setuju antara 10-80 orang atau 10-80%. Dari data diatas bahwa standar pelayanan *teller* yang dilakukan dalam melakukan aktivitas pekerjaan di PT Bank Woori Saudara Indonesia, Tbk Cabang Palembang belum memenuhi standar yang telah ditentukan oleh perusahaan. Sehingga aktivitas pekerjaan belum berjalan sesuai dengan aturan.
2. Berdasarkan Rekapitulasi data pada tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan *teller* dan sistem antrian pada PT Bank Woori Saudara Indonesia, Tbk Cabang Palembang bahwa nasabah masih merasa kurang puas terhadap pelayanan yang di berikan terutama pada ketersediaan *teller* dan sistem

antrian yang menumpuk. Pelayanan ini harus lebih ditingkatkan lagi sehingga menjadi lebih baik. Selanjutnya dimensi yang dianggap perlu diperbaiki lagi sebaiknya cepat ditindaklanjuti supaya nasabah merasa lebih puas untuk melakukan transaksi.

3. Berdasarkan analisis kinerja sistem antrian saat ini pada PT Bank Woori Saudara Indonesia, Tbk Cabang Palembang dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :
 - a. Jenis sistem antrian yang diterapkan pada PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk Cabang Palembang adalah jenis sistem antrian model *Multiple Channel Query System* atau M/M/S. Dimana terdapat 2 *teller* yang dapat melayani para nasabahnya namun fase yang dilewati oleh nasabah untuk melakukan transaksi melalui *teller* hanya satu kali.
 - b. Disiplin pelayanan yang diberlakukan di PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk Cabang Palembang adalah disiplin pelayanan *First Come First Served* (FCFS). Dimana nasabah yang datang terlebih dahulu mengambil nomor antrian di loket yang sudah disediakan oleh PT Bank Woori Saudara Indonesia, Tbk Cabang Palembang, setelah itu menunggu dipanggil sesuai urutan yang telah didapatnya untuk mendapatkan pelayanan dari *teller*.
 - c. Konfigurasi sistem antrian yang diberlakukan oleh PT Bank Woori Saudara Indonesia, Tbk Cabang Palembang dapat dinyatakan dengan notasi (M/M/S). Dari hasil perhitungan kinerja sistem antrian pada PT Bank Woori Saudara Indonesia, Tbk Cabang Palembang, waktu terpanjang yang dibutuhkan seorang nasabah dalam antrian apabila terdapat 3 *teller* hanya selama 0,03485 jam atau 2,09144 menit serta antrian terpanjang hanya sebanyak 5,2286 orang dan ini terjadi hanya pada periode waktu jam 10.00-11.00. Namun apabila adanya pengurangan satu *teller* maka nasabah yang mengantri menjadi 13,583, serta terjadi peningkatan jumlah rata-rata waktu yang dibutuhkan nasabah dalam antrian yang sebelumnya adalah 0,090553 jam atau 5,4332 menit. Sedangkan standar waktu antri menurut teori *Render dan*

Berry dalam bukunya *Manajemen Operasi* adalah 3 menit, sama halnya dengan standar antrian yang diberlakukan di PT Bank Woori Saudara Indonesia, Tbk Cabang Palembang.

5.2 Saran

Berdasarkan pengolahan data dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya maka penulis dapat memberikan beberapa saran kepada PT Bank Woori Saudara Indonesia, Tbk Cabang Palembang diantaranya adalah :

1. Disarankan supaya karyawan PT Bank Woori Saudara Indonesia, Tbk Cabang Palembang melaksanakan pekerjaan sesuai dengan prosedur yang telah dibuat oleh perusahaan. Apabila karyawan masih ada yang tidak melakukan pekerjaan sesuai dengan prosedur maka perusahaan dapat memberikan sanksi kepada karyawan yang berkaitan tersebut.
2. Untuk menjaga kinerja sistem antrian yang diterapkan pada PT Bank Woori Saudara Indonesia, Tbk Cabang Palembang harus menambah petugas *teller* khususnya pada jam sibuk yaitu sekitar jam 10.00-11.00. Apabila terdapat 3 *teller* waktu antrian nasabah hanya 2,09144 menit namun jika hanya terdapat 2 *teller*, maka waktu antrian nasabah meningkat menjadi 5,4332 menit. Hal ini untuk menyeimbangkan jumlah kedatangan dengan jumlah *teller* yang tersedia sehingga para nasabah tidak menunggu terlalu lama dalam antrian.
3. PT Bank Woori Saudara Indonesia, Tbk Cabang Palembang sebaiknya memperluas ruang tunggu *counter teller* agar mengurangi kepadatan nasabah yang menunggu giliran untuk bertransaksi dan memberikan kenyamanan nasabah dalam menunggu. Selain itu, PT Bank Woori Saudara Indonesia, Tbk Cabang Palembang juga harus menambah tempat duduk nasabah yang menunggu antrian sehingga nasabah tidak perlu mengantri di jalur antrian dalam posisi berdiri dan berdesakan saat kedatangan nasabah meningkat.