

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Pada penelitian ini dilakukan pengamatan pada system layanan antara pengguna jasa dan penyedia jasa yang dilakukan di sistem PT Bank ABC Cabang Malang. Beberapa kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini antara lain:

1. Lamanya total waktu yang dibutuhkan *customer* dalam sistem yaitu selama 0.025 jam atau sama dengan 1.5 menit setiap *customer* sehingga menggambarkan pemakaian waktu yang singkat dengan hasil yang cukup untuk setiap customer. Skenario 1 dipilih sebagai keputusan, yaitu penugasan 6 orang teller untuk mengurangi waktu antrian. Keputusan ini didukung dengan keunggulan skenario 1 pada kriteria *Number In*, *Number Out*, *WIP (Work In Process)*, *Flow Time*, *Waiting Time*, dan *Number Waitting* yang lebih baik dari baseline dan peningkatan total biaya gaji teller yang lebih rendah dari skenario lainnya. Pemilihan Skenario 1 berhasil menurunkan waiting time dari 11,550 menit pada baseline menjadi 0,078 menit, atau menurun sebesar 99,32%. Kondisi tersebut berimbas pada penurunan number waiting dari 22 orang pada baseline menjadi 1 orang, atau menurun 95,45%.
2. Selain itu PT Bank ABC juga perlu mengoptimalkan strategi pemasaran produk-produk PT Bank ABC berbasis Fintech, dalam upaya lebih meningkatkan pelayanan dan kemudahan bagi nasabahnya dalam transaksi perbankan diantaranya produk-produk sebagai berikut :
 - Debit Card
 - SMS Banking
 - Phone Banking
 - Internet Banking
 - Mobile Banking
 - Agen46, merupakan perpanjangan tangan dari PT Bank ABC dimana nasabah dapat melakukakn transaksi pada agen-agen yang dimiliki PT Bank ABC diseluruh pelosok Indonesia baik transaksi yang sifatnya setoran dan penarikan juga dapat melakukan transaksi pembayaran tagihan.

5.2 Saran

Perlunya penelitian-penelitian lebih lanjut dimasa depan dengan menggunakan metode terstandardisasi yang dilakukan pada lebih banyak lagi pada PT Bank ABC baik tingkat cabang atau mungkin wilayah. Dengan dilakukan pada beberapa cabang atau wilayah, bisa lebih mewakili populasi di suatu daerah.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Pada penelitian ini didapatkan juga faktor perancu yang kurang dapat dikendalikan seperti adanya tanggal-tanggal tertentu yang menyebabkan ramainya antrian seperti tanggal gaji dan tanggal pembayaran transaksi khusus, sebagai contoh pembayaran SPP