

## BAB 6

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1. Kesimpulan

1. *Waste* yang terjadi pada proses pelayanan oleh teller Bank X yaitu waktu mengantri > 5 menit, waktu transaksi > 2 menit, nasabah terlayani > pukul 15.00, nasabah mengantri pada counter teller yang salah, nasabah salah mengisi slip transaksi, dan *waste* berupa *motion* saat nasabah mengantri dengan cara berdiri.
2. Penyebab terjadinya *waste* pada proses pelayanan oleh *teller* Bank X yaitu SOP tidak efektif, sumber daya manusia bekerja kurang maksimal, perawatan sistem tidak maksimal, serta nasabah tidak mengetahui *counter teller* yang sesuai untuk melayani jenis transaksi mereka.
3. Usulan perbaikan untuk mereduksi *waste* pada Bagian *Counter Teller* di Bank X berdasarkan Metode *Lean Six Sigma* yaitu sebagai berikut.
  - a. Pengadaan kantong transaksi yang disertai *check list* menghilangkan *waste* berupa duplikasi dan waktu tunggu pada *Value Stream Mapping*.
  - b. Pengecekan sistem sebelum dan sesudah jam operasional diperlukan untuk mengantisipasi adanya gangguan sistem.
  - c. Menjauhkan posisi *teller* umum dan *teller express*, serta menempatkan *head teller* di antaranya untuk memudahkan pengawasan.
  - d. Membedakan meja slip transaksi *teller* umum dan meja slip transaksi teller *express*.
  - e. Memberikan info nomor *teller* di atas meja slip transaksi.
  - f. Menyamakan warna tali pembatas jalur antrian *teller* umum dan *teller express* dengan warna slip transaksi *teller* umum dan *teller express*.
  - g. Memberikan kursi khusus pada jalur antrian.
  - h. Menyediakan nomor antrian.

#### 6.2. Saran

Saran yang bisa diberikan yaitu adanya pemantauan terhadap usulan perbaikan yang sudah diimplementasikan, sehingga implementasi dapat berkelanjutan.

Penelitian juga masih bisa dikembangkan dengan mengaplikasikan Teori Antrian untuk menciptakan solusi peningkatan kualitas yang lebih optimal.



## DAFTAR PUSTAKA

- Alpasa, F., dan Fitria, L., 2014, Penerapan Konsep Lean Service dan DMAIC untuk Mengurangi Waktu Tunggu Pelayanan, Jurnal Online Institut Teknologi Nasional, Volume 02, pp. 108 - 117.
- Asih, E. W., 2014, Implementasi Six Sigma untuk Peningkatan Kepuasan Pelanggan Koperasi Simpan Pinjam, Prosiding Seminar Nasional Aplikasi Sains & Teknologi (SNAST) 2014, pp. B299 - B306.
- Bahia, K., dan Nantel, J., 2000, A Reliable and Valid Measurement Scale for The Perceived Service Quality of Banks, International Journal of Bank Marketing, pp. 84-91.
- Basu, R., 2011, Fit Sigma: A Lean Approach to Building Sustainable Quality Beyond Six Sigma, pp. 57 - 123, John Wiley & Sons Ltd, Chichester.
- Besterfield, D. H., 2014, Quality Improvement: Pearson New International Edition, Edisi 9, pp. 5-18, Pearson Education Limited, Harlow.
- Budiwati, H., 2017, Pendekatan Lean Six Sigma dalam Penentuan Prioritas Perbaikan Layanan Bank Berdasarkan Persepsi, Harapan dan Kepentingan Nasabah, Jurnal Manajemen, Volume XXI, No. 01, pp. 1 - 16.
- Mendenhall, William, Sincich, and Terry, 2014, A Second Course in Statistics, Edisi 7, pp. 5-122, Pearson Education Limited, Essex.
- Evans, J., 2015, An Introduction to Six Sigma and Process Improvement, Edisi 2, pp. 97, Cengage Learning, Stamford.
- Gaspersz, V., dan Fontana, A., 2011, Lean Six Sigma for Manufacturing and Service Industries, pp. 1-130, Vinchristo Publication, Bogor.
- George, M. L., 2002. Lean Six Sigma, pp. 27 - 59, McGraw-Hill, Dallas.
- Guildford, J. P., 1956, Fundamental Statistics in Psychology and Education, pp. 145, McGraw-Hill, New York.
- Pulat, B. M., 1992, Fundamentals of Industrial Ergonomics, pp. 279, Prentice-Hall International, New Jersey.

Pyzdek, T., 2003, The Six Sigma Handbook, pp. 252 -269, McGraw-Hill, United States of America.

Rustika, M., Choiri, M., Efranto, R.Y., 2012, Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Jasa dengan Menggunakan Metode Lean Six Sigma (Studi Kasus: RSJ. Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang), pp. 427-440.

Shirey, W., Sullivan, K.T., Lines, B., Smithwick, J., 2017, Application of Lean Six Sigma to Improve Service in Healthcare Facilities Management: A Case Study, Journal of Facility Management and Research, Volume I, pp. 9 -18.

Tague, N.R., 2015. The Quality Toolbox, Edisi 2, pp. 179-181, ASQ Quality Press, New Delhi.

