

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan tentang Usulan Perbaikan Sistem Pelayanan Bank Menggunakan Konsep *Lean Six Sigma* untuk diterapkan di Bank Rakyat Indonesia Cabang Siak Unit Siak. Pada bab ini juga berisi saran untuk penelitian selanjutnya.

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan tujuan yang ingin diperoleh dalam penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pemborosan adalah setiap aktivitas manusia yang menggunakan sumber daya tetapi tidak menciptakan nilai. Pemborosan yang terjadi di Bank BRI Unit Siak antara lain:
  - a. Pemborosan jenis menunggu/penundaan adalah ketika *Teller* menunggu nasabah berjalan dan mengeluarkan dokumen dengan total selama 178,06 detik dan menunggu nasabah berjalan ke *counter* selama 275,41 detik. Persentase waktunya adalah 1,05% dari jam kerja.
  - b. Pemborosan jenis pergerakan yang tidak diperlukan yang dilakukan oleh *Teller* adalah 3,51% dari jam kerja, *Customer Services* 1 sebanyak 11,51%, *Customer Services* 2 sebanyak 15,79% ditambah 9,41% karena karyawan mengerjakan dokumen di tempat yang tidak seharusnya, dan *Security* dengan 35,66%.
  - c. Pemborosan jenis cacat pelayanan yang diukur melalui *sigma level* menunjukkan nilai *sigma level* rata-rata *Teller*, *Customer Services*, *Security* berturut-turut adalah 3.01, 2.91, 3.89.
  - d. Terdapat dua pemborosan jenis duplikasi dan proses yang berlebih yakni pemborosan kertas pada formulir pendaftaran rekening dan surat keterangan belum memiliki NPWP, dan dua kali mengantri (di CS dan *Teller*) pada nasabah yang membuka rekening baru.

- e. Terdapat dua pemborosan jenis ketidakjelasan komunikasi yakni interupsi dari nasabah lain dan nasabah tidak jadi bertransaksi karena tidak membawa persyaratan.
  - f. Terdapat dua pemborosan jenis inventori yang salah yakni berkas-berkas menumpuk di meja pelayanan ketika Customer Services melayani nasabah dan Menyimpan dokumen-dokumen yang seharusnya dapat dijadikan lebih sedikit.
  - g. Pemborosan jenis kesempatan yang hilang yakni nasabah berkeluh kesah bahkan tidak jadi bertransaksi karena terlalu lama mengantri ke *Teller*, lebih dari satu nasabah dalam sekali pelayanan dan ketidakpastian bagi nasabah yang menunggu di pelayanan *Customer Services*.
2. Nilai sigma level rata-rata *Teller*, *Customer Services*, *Security* berturut-turut adalah 3.01 atau 66.666,67 dpmo, 2.91 atau 80.952,38 dpmo, 3.89 atau 8.333,33 dpmo. *Sigma level* dari pelayanan *Security*, *Customer Services*, *Teller* masih jauh dari target 6 *sigma* yang artinya masih perlu perbaikan agar setiap pelayanan mampu mencapai target 6 *sigma*.
  3. Terdapat enam usulan perbaikan yang dapat diterapkan oleh Bank Rakyat Indonesia Cabang Siak Unit Siak yakni:
    - a. Penggunaan *Smart IP Camera* dalam rangka mengevaluasi kinerja karyawan
    - b. Mereduksi Jumlah Kertas untuk pembukaan rekening Nasabah yang belum memiliki NPWP
    - c. Penggunaan Meja Kecil Tempat Peletakan Berkas Sementara untuk *Customer Services*
    - d. Perubahan *Layout* dan Sistem Antrian
    - e. Penggunaan Kursi untuk *Security*
    - f. Aktif Menggunakan *Visual Aid*

## 5.2 Saran

Saran ini digunakan untuk menjawab keterbatasan materi penelitian yang telah dilakukan. Adapun saran tersebut adalah sebagai berikut :

1. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan metodologi penelitian dengan meneliti karyawan lain selain karyawan yang diteliti dalam penelitian ini.
2. Penelitian selanjutnya dapat meneliti kerugian finansial dari pemborosan yang terjadi.

