

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Model antrian yang digunakan oleh Bank BCA cabang Maranatha saat ini adalah model antrian B atau *multichannel exponential service time*, dimana terdapat dua buah jalur pelayanan untuk nasabah yang kemudian dilanjutkan pelayanan satu tahap (tunggal) oleh *teller* yang tersedia saat itu dengan disiplin antrian mengikuti aturan *First Come First Serve (FCFS)*.
2. Jumlah *teller* yang beroperasi di Bank BCA cabang Maranatha saat ini terdapat enam orang, dimana tiga orang bertugas untuk melayani transaksi setoran dan tarik tunai sedangkan tiga orang lainnya bertugas melayani pemindahan buku, kliring, inkaso, giro, valuta asing, serta pencairan cek.
3. Jumlah *teller* di Bank BCA cabang Maranatha yang optimal menurut metode antrian adalah empat orang, baik pada *range* waktu pertama, kedua, maupun ketiga. Hal ini terlihat dari waktu rata-rata dalam sistem yang lebih cepat dan memenuhi waktu toleransi maksimal

nasabah dalam antrian, serta tingkat kegunaan server yang tidak melebihi 100% (*overload*).

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat dikemukakan oleh penulis berdasarkan analisis yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

- Bank BCA cabang Maranatha sebaiknya menambah jumlah tellernya untuk melayani transaksi setoran dan tarik tunai menjadi empat orang. Penambahan jumlah teller ini dapat berupa pengalihan fungsi salah satu dari tiga teller yang sebelumnya bertugas untuk pemindahan buku, kliring, inkaso, giro, valuta asing, serta pencairan cek menjadi bertugas untuk transaksi setoran dan tarik tunai.
- Sebaiknya Bank BCA cabang Maranatha dapat menempatkan sarana hiburan di sekitar jalur antrian yang dapat mengurangi kejenuhan nasabah saat berada di dalam antrian tersebut, seperti misalnya televisi.