

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan pengolahan data dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Model sistem antrian yang diterapkan pada Bank Mandiri KCP Pajajaran adalah model *Multiple Chanel Query System* atau M/M/S, karena terdapat lebih dari 1 *teller* yang digunakan untuk menyelesaikan transaksi.
2. Jumlah *teller* yang beroperasi pada Mandiri KCP Pajajaran saat ini terdapat 4 orang *teller*. Dimana *teller* yang beroperasi hanya 2 atau 3 *teller* dari hasil penelitian dengan adanya 3 *teller* yang dipakai sudah bisa beroperasi dengan baik dan waktu menunggu nasabah sudah sesuai dengan yang ditetapkan oleh perusahaan.
3. Lama waktu menunggu bagi nasabah yang ditetapkan oleh perusahaan yaitu selama 3 menit. Akan tetapi pada jam sibuk 10.00 – 11.00 waktu menunggu nasabah menjadi 5 menit dengan ditematkannya 2 orang *teller*. Oleh karena itu dari hasil perhitungan jumlah *teller* yang optimum pada jam sibuk 10.00 – 11.00 adalah 3 orang *teller*, agar waktu menunggu nasabah menjadi sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

5.2 Saran

Berdasarkan pengolahan data dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis dapat memberikan saran kepada Bank Mandiri KCP Pajajaran diantaranya adalah:

1. Untuk menjaga kinerja sistem antrian yang diterapkan oleh Bank Mandiri KCP Pajajaran perlu memperhatikan tingkat kedatangan nasabah dengan menyediakan 3 *teller* untuk beroperasi pada jam sibuk yaitu 10.00 – 11.00 sehingga kinerja Bank Mandiri KCP Pajajaran tidak terganggu dan proses transaksi dapat berjalan secara optimal dan tidak membuat nasabah mengantri terlalu lama dalam melakukan transaksi.
2. Menyediakan petugas yang membantu mengatur antrian dan menjawab pertanyaan atau permintaan informasi dari nasabah dengan benar dan ramah.
3. Peneliti mengharapkan adanya penelitian lebih lanjut tentang sistem antrian dimana peneliti yang bersangkutan memasukan sumber biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan untuk sistem antrian.