

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian terhadap sistem antrian di bagian *teller* pada BCA KCP Taman Kopo Indah Bandung dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Model antrian yang digunakan oleh BCA KCP Taman Kopo Indah Bandung saat ini adalah model antrian B atau model antrian berganda, dimana terdapat enam buah jalur pelayanan untuk nasabah yang kemudian dilanjutkan pelayanan satu tahap oleh *teller* yang tersedia dengan mengikuti disiplin antrian First Come First Serve (FCFS).
2. Jumlah *teller* yang beroperasi di BCA KCP Taman Kopo Indah Bandung saat ini adalah duabelas orang, dimana enam orang bertugas untuk melayani transaksi lebih dari Rp. 20 juta, tiga orang bertugas untuk melayani transaksi kurang dari Rp. 20 juta, dua orang bertugas untuk melayani transaksi kliring dan satu orang lagi bertugas untuk melayani transaksi valuta asing serta pengiriman uang.
3. Jumlah *teller* di bagian transaksi lebih dari Rp. 20 juta pada BCA KCP Taman Kopo Indah Bandung yang optimal menurut metode antrian adalah tujuh orang pada jam 11.00-12.00, 12.00-13.00, dan 14.00-15.00 dan delapan orang pada jam 08.00-09.00, 09.00-10.00, 10.00-11.00, dan 13.00-14.00.

5.2 Saran

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

1. BCA KCP Taman Kopo Indah Bandung sebaiknya menambah jumlah *teller* untuk melayani transaksi lebih dari Rp. 20 juta menjadi tujuh orang pada jam 11.00-12.00, 12.00-13.00, dan 14.00-15.00 dan delapan orang pada jam 08.00-09.00, 09.00-10.00, 10.00-11.00, dan 13.00-14.00.
2. Sebaiknya BCA KCP Taman Kopo Indah Bandung menempatkan sarana hiburan di sekitar jalur antrian untuk mengurangi kejenuhan nasabah saat berada dalam antrian tersebut, seperti misalnya televisi.
3. Penulis menyarankan adanya penelitian lebih lanjut tentang sistem antrian tidak hanya pada bagian *Teller* tetapi juga pada bagian *Customer Service* BCA KCP Taman Kopo Indah Bandung.