

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan pengumpulan data, penelitian, dan analisis yang telah dilakukan, maka penulis mendapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Saat ini model antrian yang digunakan oleh PT. Bank Central Asia, Tbk. KCP. Jamika menggunakan adalah model antrian B atau yang disebut juga *Multiple Channel Queue System*, yaitu terdapat lebih dari satu jalur kemudian mendapat satu kali pelayanan *teller*. Disiplin antrian yang digunakan oleh PT. Bank Central Asia, Tbk. KCP. Jamika adalah *First Come First Serve* (FCFS).
2. PT. Bank Central Asia, Tbk. KCP. Jamika memiliki empat orang *teller* yang beroperasi, dimana 3 orang *teller* bertugas untuk melayani setor dan tarik tunai sedangkan 1 orang lainnya ditugaskan untuk melayani setor tunai, tarik tunai, dan juga memiliki tugas untuk melayani pemindahan buku, kliring, giro, inkaso, pencairan cek serta valuta asing.
3. Jumlah *teller* yang optimal untuk PT. Bank Central Asia, Tbk. KCP. Jamika adalah 5 orang, dimulai dari rentang waktu pukul 08.00-09.00 hingga rentang waktu pukul 13.00-14.00. Hal ini dapat terlihat dari waktu rata-rata yang dihabiskan oleh seorang pelanggan atau unit untuk menunggu dalam antrian (W_q) tidak melebihi waktu standar yang ditetapkan yaitu 5 menit. Sedangkan pada rentang waktu pukul 14.00-

15.00 tidak diperlukan penambahan *teller* karena sudah memenuhi standar waktu yang telah ditetapkan.

5.2 Saran

Adapun saran yang dikemukakan oleh penulis setelah melakukan analisis adalah sebagai berikut:

1. Sebaiknya PT. Bank Central Asia, Tbk. KCP. Jamika menambahkan satu orang *teller* untuk dapat melayani nasabah yang ingin melakukan transaksi berupa setor tunai dan tarik tunai sehingga satu orang *teller* yang lainnya dapat bertugas untuk melayani nasabah dalam pemindahan buku, kliring, giro, inkaso, pencairan cek serta valuta asing.
2. Sebaiknya PT. Bank Central Asia, Tbk. KCP. Jamika memberikan fasilitas tempat duduk yang lebih nyaman bagi nasabah yang sedang menunggu nomor antriannya dipanggil dan juga fasilitas hiburan seperti televisi yang dapat mengurangi rasa jenuh para nasabah.
3. Sebaiknya PT. Bank Central Asia, Tbk. KCP. Jamika menyediakan layanan *wifi* gratis, sehingga memungkinkan para nasabah untuk mengakses internet.