

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis pembahasan seperti yang telah dilakukan pada bab terdahulu, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Bank bjb cabang Cilegon merupakan bank yang menyelenggarakan layanan untuk nasabahnya, diantaranya sebagai tempat menabung, jadwal layanan dilakukan pada hari senin sampai jumat. Jam operasional bank bjb mulai pukul 08.00 dan berakhir pada pukul 15.00. Umumnya nasabah akan menunggu untuk dilayani oleh *customer service* di depan *counter*. Nasabah yang datang lebih awal akan dilayani terlebih dahulu maka model antrian yang digunakan oleh pihak bank bjb adalah model B: M/M/S (*Multiple Channel Query System*)
2. Selama ini bank bjb cabang Cilegon memiliki standart unuk nasabahnya rata-rata 15 menit dan *customer service* yang disediakan oleh bank bjb cabang Cilegon sebanyak 4 orang.
3. Berdasarkan standart yang ada (15 menit), layanan bank bjb cabang Cilegon bisa dikatakan kurang memadai, karena pada setiap harinya tepatnya pada jam 10.00-11.00 terjadi antrian nasabah yang panjang. Hasil analisis berdasarkan perhitungan dengan model B: M/M/S (*Multiple Channel Query System*) menyatakan bahwa jumlah *customer service* yang optimum berjumlah 5 orang, jumlah ini akan memberikan layanan kepada nasabah rata-rata 11,48 menit dengan waktu pelayanan tersebut antrian nasabah menjadi pendek.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Sebaiknya bank bjb cabang Cilegon memberlakukan jadwal untuk *customer service* pada hari kerja yaitu Senin hingga Jumat:
 - Pada jam 08.00-10.00 dengan 4 *customer service*.
 - Pada jam 10.00-11.00 dengan 5 *customer service*
 - Sedangkan jam 11.00-12.00 dan 13.00-15.00 dengan jumlah 3 *customer service*, mengingat pada jam tersebut jumlah nasabah yang datang relatif sedikit dibanding pada jam sebelumnya.
2. Bank bjb cabang Cilegon sebaiknya memiliki SOP pelayanan terhadap nasabah, dimana SOP tersebut harus dijalankan oleh pegawainya dengan disiplin.