

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Saat ini, model antrian yang digunakan oleh PT. Bank Central Asia, Tbk. KCP Maranatha adalah model antrian B atau *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 Maranatha adalah *First Come First Serve (FCFS)*
2. Jumlah teller di bagian transaksi lebih dari Rp.20 juta yang optimum untuk PT. Bank Central Asia, Tbk. KCP Maranatha adalah 6 orang, pada jam 08.00-09.00 dan 7 orang pada jam 09.00-10.00, 10.00-11.00, dan 11.00-12.00.

5.2 Saran

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

1. PT. Bank Central Asia, Tbk. KCP Maranatha sebaiknya menambah jumlah *teller* untuk transaksi lebih dari Rp. 20 juta menjadi 6 orang pada jam pada

jam 08.00-09.00 dan 7 orang pada jam 09.00-10.00, 10.00-11.00, dan 11.00-12.00.

2. Sebaiknya PT. Bank Central Asia, Tbk. KCP Maranatha menyediakan fasilitas tempat duduk yang lebih nyaman bagi nasabah selagi menunggu nomor antrian dipanggil dan juga fasilitas hiburan seperti televisi atau majalah untuk mengurangi rasa jenuh para nasabah.
3. Sebaiknya PT. Bank Central Asia, Tbk. KCP Maranatha menyediakan layanan *wifi* gratis, sehingga memungkinkan nasabah untuk mengakses internet.

