

BAB 5

Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

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

1. Saat ini model antrian yang digunakan oleh PT Bank Negara Indonesia (BNI) Tbk Persero Kantor Cabang Pembantu (KCP) Buah Batu Bandung pada pelayanan *weekend banking* adalah Model Antrian B atau *Multiple Channel Queue System (M/M/S)*, yaitu terdapat lebih dari satu jalur kemudian mendapatkan satu kali pelayanan *teller*. Disiplin antrian yang digunakan oleh PT Bank Negara Indonesia (BNI) Persero Tbk KCP Buah Batu adalah *First Come First Serve (FCFS)*.
2. Jumlah *teller* yang optimum untuk pelayanan *weekend banking* pada PT Bank Negara Indonesia (BNI) Persero Tbk KCP Buah Batu pada hari sabtu adalah 5 *teller* pada jam 09.00-10.00, 6 *teller* pada jam 10.00-11.00 ; 11.12.00 ; 13.00-14.00 ; 14.00-15.00 , 4 *teller* untuk jam 12.00-13.00, dan 9 *teller* untuk jam 15.00-16.00. Sedangkan untuk pelayanan

hari minggu 6 *teller* pada jam 09.00-10.00 dan 11.00-12.00, 5 *teller* untuk jam 10.00-11.00, 8 *teller* untuk jam 12.00-13.00, sedangkan 7 *teller* untuk jam 13.00-14.00 dan 14.00-15.00 dan 9 *teller* untuk jam 15.00-16.00.

5.2 Saran

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

1. PT Bank Negara Indonesia (BNI) Persero Tbk KCP Buah Batu sebaiknya menambah jumlah *teller* pada pelayanan *weekend banking* yang sebelumnya pada hari sabtu 4 *teller* dan hari minggu 3 *teller* menjadi sesuai dengan hasil analisis yang telah dikemukakan.
2. Sebaiknya PT Bank Negara Indonesia (BNI) Persero Tbk KCP Buah Batu lebih memanfaatkan teknologi yang sudah dimiliki seperti *internet banking*, *sms banking*, *e-channel* dengan cara memperkenalkan teknologi tersebut kepada nasabah agar beberapa transaksi bisa dilakukan di rumah atau dimanapun nasabah berada dengan mengandalkan jaringan internet tanpa harus nasabah mendatangi bank pada hari libur.
3. PT Bank Negara Indonesia (BNI) Persero Tbk sebaiknya memperbanyak mesin penerimaan setoran tunai di setiap kantor

cabang, yang nantinya pelayanan setoran tunai nasabah tidak perlu untuk mengantri di *teller*, terkecuali setoran tunai untuk nominal di atas Rp 20 juta.

