

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada PT. Bank Central Asia, Tbk. KCP. Abdul Rachman Saleh, maka peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut :

1. Jalur antrian yang digunakan oleh PT. Bank Central Asia, Tbk. KCP. Abdul Rachman Saleh untuk melayani nasabah saat ini adalah jalur antrian model B atau jalur antrian berganda (M/M/S) dengan menggunakan sistem pelayanan FCFS (*First Come First Serve*), di mana pasien terlebih dahulu mengambil nomor antrian, setelah itu menunggu dipanggil sesuai dengan nomor antrian yang didapatnya untuk mendapat pelayanan dari tujuh *teller* yang tersedia untuk melayani nasabah yang melakukan transaksi.
2. Setelah melakukan perhitungan yang dilakukan pada Bab 4 dapat diketahui bahwa jumlah *teller* yang optimum menurut metode antrian adalah pada pukul 08.00-09.00 dan pukul 14.00-15.00 7 (tujuh) orang *teller*, pukul 09.00-10.00 8 (delapan) orang *teller*, pukul 10.00-14.00 9 (sembilan) orang *teller*.

#### 5.2 Saran

Saran yang dapat disampaikan kepada PT. Bank Central Asia, Tbk. KCP. Abdul Rachman Saleh dalam menentukan jumlah *teller* yang optimal jika adanya

penumpukan nasabah atau antrian yang panjang, maka sebaiknya memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

1. Dalam melayani nasabah dalam proses pelayanan yang terjadi di *teller* PT. Bank Central Asia, Tbk. KCP Abdul Rachman Saleh menggunakan model antrian jalur berganda atau M/M/S, tetapi perlu adanya pengaturan jumlah *teller* yang tepat.
2. Peneliti menyarankan agar PT. Bank Central Asia, Tbk. KCP. Abdul Rachman Saleh menambahkan jumlah *teller* menjadi 9 (sembilan) orang *teller*. Peneliti menyarankan penambahan 2 (dua) orang *teller* pada pukul 10.00-11.00, 11.00-12.00, 12.00-13.00, 13.00-14.00, serta penambahan 1 (satu) orang *teller* pada pukul 09.00-10.00.
3. Penelitian ini hanya melihat dari sudut kepuasan dan kelancaran pelayanan konsumen, oleh karena itu perusahaan perlu menghitung kelayakan penambahan *teller*, seperti beban biaya yang harus ditanggung perusahaan serta konsekuensi lain dari penambahan *teller* seperti penggunaan ruangan atau tempat untuk penambahan *teller*.