

## BAB 5

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa :

1. Model antrian yang digunakan oleh Bank BNI KCU Perguruan Tinggi Bandung yaitu Model B / Model M/M/S atau bisa disebut juga sebagai model antrian jalur berganda dan dengan sistem pelayanan FCFS (*First Come First Serve*), dimana terdapat 7 *teller* untuk melayani nasabah dalam satu tahap dan pelayanan sesuai nomor antrian.
2. Pada saat *rush hour*, 7 *teller* saja belum optimum untuk melayani nasabah yang datang. Bisa dilihat dari data yang diperoleh masih banyak nasabah yang tidak terlayani dan ada juga yang memutuskan untuk pulang. Bisa dilihat dari hasil perhitungan yang memenuhi waktu standar hanya pukul 08.00-09.00.
3. Jumlah *teller* optimum menurut metode antrian adalah 10 *teller* pada pukul 09.01-10.00 dan 15.01-16.00, 9 *teller* pada pukul 10.01-11.00 dan 12.01-14.00, sedangkan pada pukul 11.01-12.00 diperlukan 8 *teller* untuk melayani nasabah, dan pada pukul 14.01-15.00 diperlukan 12 *teller* untuk melayani nasabah.

## 5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, adapun saran yang ingin dikemukakan oleh penulis yaitu sebagai berikut :

1. BNI KCU PTB menambah jumlah *teller* menjadi dua belas, agar pelayanan *teller* bisa optimum sesuai dengan waktu standar yang ditentukan yaitu lima menit.
2. BNI KCU PTB harus lebih memperhatikan lagi kapan saat *rush hour* dan kapan biasanya antrian pada *teller* itu sepi, supaya bisa mengoptimalkan jumlah *teller* yang akan melayani nasabah dan meminimumkan waktu tunggu nasabah.

