

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan pengolahan data dan pembahasan yang telah dilakukan, peneliti dapat mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Model antrian yang digunakan oleh PT. BNI (Persero) Tbk. KCP Kopo saat ini adalah model antrian B atau *Multichannel Exponential Service Time*, dimana terdapat dua buah jalur pelayanan untuk nasabah yang kemudian dilanjutkan pelayanan satu tahap (tunggal) oleh *teller* yang tersedia saat itu dengan disiplin antrian mengikuti aturan *First Come First Serve* (FCFS).
2. Jumlah *teller* yang beroperasi pada PT. BNI (Persero) Tbk. KCP Kopo saat ini terdapat 4 orang *teller*. Dimana 2 orang bertugas untuk melayani transaksi setoran dan tarik tunai sedangkan 2 orang bertugas melayani pemindahan buku, kliring, serta pencairan cek.
3. Lama waktu menunggu bagi nasabah 3 menit menurut standar perusahaan yang ditetapkan. Akan tetapi pada jam sibuk 11.00-12.00 waktu menunggu nasabah menjadi 5 menit dengan ditempatkannya 4 orang *teller* yang tersedia. Oleh karena itu, menurut metode antrian jumlah *teller* yang optimum pada jam sibuk 11.00-12.00 adalah 5 orang *teller*, agar waktu menunggu nasabah menjadi sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

5.2 Saran

Berdasarkan pengolahan data dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis dapat memberikan saran kepada PT. BNI (Persero) Tbk. KCP Kopo diantaranya adalah:

1. Untuk menjaga kinerja sistem antrian yang diterapkan oleh PT. BNI (Persero) Tbk. KCP Kopo perlu mempertimbangkan tingkat kedatangan nasabah pada jam sibuk yaitu jam 10.00-11.00 dan tingkat antrian yang terjadi setiap harinya. Agar kinerja operasional PT. BNI (Persero) Tbk. KCP Kopo secara keseluruhan tidak terganggu dan proses transaksi dapat berjalan secara optimal, sehingga tidak membuat nasabah mengantri terlalu lama dalam melakukan transaksi.
2. Peneliti mengharapkan adanya penelitian lebih lanjut tentang sistem antrian dimana peneliti yang bersangkutan dengan memasukan unsur biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan untuk sistem antrian.
3. Menyediakan petugas yang membantu mengatur antrian dan menjawab pertanyaan atau permintaan informasi dari nasabah dengan benar dan ramah.