

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan Analisis Waktu Antrian Menggunakan Model Jalur Berganda atau M/M/S/I/I dan berdasarkan hasil kinerja teller dalam melayani nasabah secara keseluruhan untuk menentukan jumlah teller yang harus beroperasi pada setiap jamnya di BNI KCU Bogor sudah maksimal yaitu sebanyak tujuh teller sehingga tidak perlu dilakukan penambahan teller dan sudah melakukan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan sehingga tidak membuat nasabah mengantri terlalu lama dalam melakukan transaksi.
2. Dari hasil analisis waktu antrian menggunakan model jalur berganda diketahui probabilitas tidak ada nasabah dalam sistem (P_0) adalah rendah, yaitu 0,13%. Banyaknya jumlah nasabah yang berada dalam sistem (nasabah dalam antrian dan dalam pelayanan atau sedang dilayani) atau L_s adalah 11 orang. Sementara seorang nasabah menghabiskan waktunya dalam sistem (nasabah dalam antrian dan dalam pelayanan atau sedang dilayani) atau

menghabiskan waktu untuk menunggu dalam antrian (W_q) selama 1,4 menit. Waktu rata-rata yang dihabiskan nasabah saat sedang dilayani adalah 1,8 menit.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian penulis memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Sebaiknya management tidak perlu menambah jumlah teller akan tetapi untuk memfasilitasi nasabah yang tidak sempat menyetor uang pada jam kantor agar di tempatkan mesin setoran tunai atau mesin CDM (*Cash Deposit Machine*) di setiap kantor layanan.
2. Sebaiknya management melakukan penelitian secara periodik 3 bulan / 6 bulan / 12 bulan sekali agar pelayanan terhadap antrian dapat memuaskan nasabah.