

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

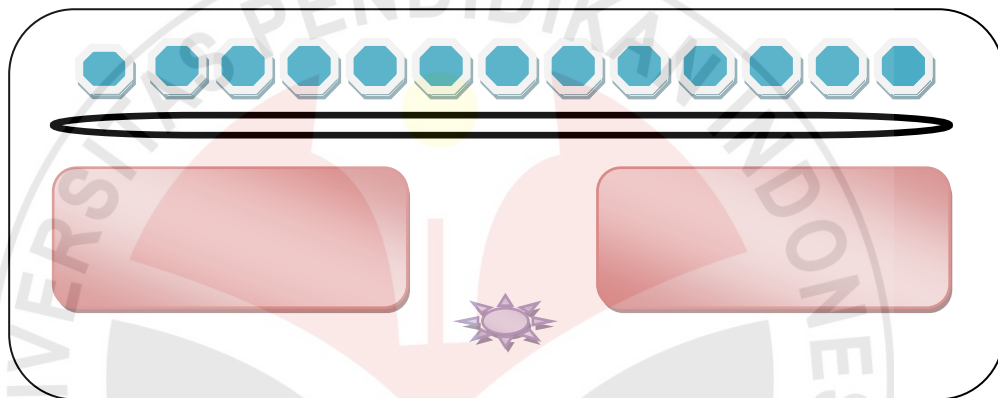
Berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan di Bank Central Asia (BCA) Kantor Cabang Pembantu Cimahi, penulis dapat menyimpulkan beberapa keterangan sebagai berikut :

Model antrian yang diberlakukan adalah banyak saluran – satu tahap (*multiple channel – single phase*) yaitu dalam sistem antrian tersebut terdapat lebih dari satu jenis layanan yang diberikan, tetapi dalam setiap jenis layanan hanya terdapat satu pemberi layanan. Aturan antrian *First Come – First Served (FCFS)*, dimana orang yang pertama berada dalam antrian tersebut akan dilayani terlebih dahulu. Dimana, kas dibuka setiap hari Senin s/d Jumat pukul 08:00 – 15:00 WIB, dengan 14 *teller* aktif.




#### 5.2. Saran

Berdasarkan pengolahan data pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya , maka penulis memberikan beberapa saran untuk Bank Central Asia (BCA) Kantor Cabang Pembantu Cimahi diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Diperlukan adanya pelatihan / *training* dalam melayani nasabah secara tepat dan teratur bagi para *teller*, sehingga kinerja *teller* yang diharapkan dapat tercapai yakni tidak lebih dari 3 menit.
2. Sebaiknya model antrian banyak saluran – satu tahap (*multiple channel – single phase*) yang diterapkan adalah sebagai berikut :



Keterangan:

- Teller : 
- Jalur antrian : 
- Tempat duduk para nasabah : 
- Tempat pengambilan nomor antrian : 