

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab IV mengenai Analisis Antrian Nasabah Bank dengan Menggunakan Model Tingkat Aspirasi untuk Menentukan Jumlah *Teller* yang Optimal pada Bank BJB Cabang Tamansari Bandung, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Tingkat antrian di Bank BJB sangatlah padat dan memakan waktu yang sangat lama. Antrian melonjak pada awal bulan November karena banyaknya nasabah yang ingin melakukan transaksi, baik itu penarikan secara tunai maupun setoran tunai. Antrian yang panjang pada awal bulan November ini terjadi karena banyaknya instansi-instansi atau perusahaan yang melakukan penggajian karyawan melalui Bank BJB. Antrian yang panjang dan memakan waktu tunggu yang sangat lama ini dipengaruhi juga dengan jumlah *teller* yang sedikit sehingga proses transaksi terhadap nasabah tidak efektif dan efisien.
2. Tingkat kedatangan nasabah berbanding terbalik dengan tingkat pelayanan, dengan jumlah *teller* yang sedikit dapat menyebabkan waktu tunggu nasabah hingga 45,18 menit, tentu ini akan membuat nasabah bosan untuk menunggu giliran untuk dilayani, dan beberapa nasabah akan pergi keluar dan tidak

melakukan transaksi sama sekali. Hal ini secara tidak langsung tentu akan merugikan pihak Bank BJB dan menimbulkan citra yang kurang baik untuk Bank BJB.

3. Perlu penambahan jumlah *teller* untuk melayani nasabah, jumlah *teller* yang optimal ini membuat waktu tunggu nasabah menjadi 4.34 menit dari yang sebelumnya mencapai 45.18 menit. Perbedaan waktu tunggu yang sangat jauh ini dipengaruhi dari penambahan jumlah teller menjadi 5 unit teller.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah didapat, maka yang menjadi saran dalam penelitian ini adalah:

1. Bank BJB Cabang Tamansari sebaiknya menambah jumlah *teller* karena dengan keadaan antrian pada saat ini dapat membuat para nasabah bosan dan bahkan membatalkan transaksinya atau yang lebih parah nasabah akan berpindah pada bank lain yang memiliki pelayanan yang lebih baik dan cepat.
2. Penambahan 2 *teller* harus dilakukan, sebagai usaha untuk meningkatkan pelayanan terhadap nasabah.
3. Bank BJB harus terus menerus melakukan analisa penentuan jumlah *teller* yang optimal secara berkala, mengingat kondisi Bank BJB yang akan terus berubah.