

BAB VI

SIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan pada *teller* BCA KCP Ruko Rajawali Palembang selama satu bulan dapat dirangkum dan disimpulkan dalam kesimpulan dan saran.

6.1 Simpulan

1. Model simulasi yang didapat dengan menggunakan *program promodel 7.0* adalah model simulasi menyerupai sistem nyata. Terdiri dar 5 orang teller. Dimana utilisasi tiap teller adalah 87.04%, 84,62%, 84.72%, 81.13% dan 81.14%.
2. Waktu nasabah menunggu beragam paling sedikit 2 detik dan paling lama 1 jam dengan rata-rata 16 menit 28 detik dengan panjang antrian 1 sampai 20 orang. Bila dilakukan penambahan seorang *teller* maka rata-rata waktu mengantri menjadi 12 menit 36 detik.

6.2 Saran

1. Penambahan seorang *teller* dapat membantu untuk mempercepat pelayanan dan mempercepat waktu nasabah menunggu/mengantri.
2. Pihak bank harus memperhitungkan baik untuk jangka pendek atau jangka panjang kerugian(biaya) dan keuntungan bagi perusahaan bila melakukan penambahan *teller*.