

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang diuraikan, maka penulis menarik kesimpulan bahwa untuk penambahan *teller* agar bisa mengurangi waktu tunggu nasabah pada PT Bank Negara Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Batam. Pada kondisi aktual dengan adanya 4 *teller*, probabilitas tingkat kedatangan melebihi potensi maksimum pelayanan yang ada, sehingga antrian yang terjadi tidak berada pada kondisi tetap (*steady state*). Oleh karena itu dilakukan alternatif dengan menambah 1 *teller* untuk mengatasi penumpukan antrian sehingga kondisi *steady state* bisa tercapai.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan penelitian, maka penulis memberikan beberapa saran yaitu saran teoritis dan saran praktis, yaitu:

1. Saran teoritis

Bagi penelitian selanjutnya disarankan untuk mempertimbangkan unsur biaya yang dikeluarkan baik biaya fasilitas maupun biaya antrian pada PT Bank Negara Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Batam.

2. Saran praktis

Bagi PT Bank Negara Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Batam sebagai pertimbangan untuk penambahan 1 *teller* menjadi 5 *teller* agar dapat mengurangi waktu tunggu nasabah.