**BAB IV**

**SIMPULAN DAN SARAN**

**4.1 Simpulan**

Berdasarkan pembahasan tentang sistem antrian di *teller* pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), TBK. KCP Sentul, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Struktur yang di gunakan oleh BRI KCP Sentul yaitu *Single Channel- Single Phase* yang hanya memiliki satu fasilitas pelayanan, counter teller yang di gunakan BRI KCP Sentul *teller* umum dan menggunakan bentuk Antrian Berdiri.
2. Kendala yang terjadi pada BRI KCP Sentul ialah hanya memiliki 1 teller, sering terjadinya sistem lambat, .melakuakan transaksi lebih dari 2 transaksi, tidak ada nya mesin setor tunai pada BRI KCP Sentul, kurang mengetahui atau tidak mengerti nya nasabah tentang transaksi yang bisa di kakukan di ATM atau e-banking dan teleer tutup pada saat jam istirahat (12.00-13.00) sehingga masih banyak nasabah yang bertransaksi di *teller*.
3. Solusi yang di lakukan oleh BRI KCP Sentul ialah security mengarahkan kepada nasabah untuk melalukan transaksi nya di ATM bila sistem mengalami pelambatan dan mengedukasi kepada nasabah untuk melakukan transaksi nya melalui e-banking untuk mempermudah nasabah bertransaksi di mana saja dan kapan saja tidak perlu datang lagi ke bank dan mengantri.

**4.2 Saran**

Berdasarkan pembahasan tentang sistem antrian di teller pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), TBK. KCP Sentul maka penulis memberikan saran untuk menambah 1 *teller*pada saat tahun ajaran baru atau persemester agar bisa memisahkan layanan *teller* 1 melayani nasabah umum dan *teller* 2 melayani nasabah PIP, mengganti sistem antrian yang menggunakan nomor antrian manual dengan antrian mesin agar lebih efisien dan mengganti mesin ATM tarik tunaik menjadi ATM setor tunai agar mempermudah nasabah menyetorkan uang nya dan sistem pelayanan menjadi lebih optimal tidak perlu lagi menggantri di *teller*.