**BAB IV**

**SIMPULAN DAN SARAN**

* 1. **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan. Sehingga dapat diperoleh hasil seperti yang telah dikemukakan pada Bab sebelumnya dan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Sistem Pelayanan Antrian Teller yang terjadi di Bank Central Asia KCP Siliwangi yang digunakan adalah sistem *Multi Channel – Single Phase* yaitu terjadi dua atau lebih fasilitas pelayanan yang dialiri oleh antrian tunggal, dan untuk sistem pelayanan yang digunakan adalah *First In First Served* (FIFS) dimana pelanggan yang datang terlebih dahulu akan dilayani terlebih dahulu sesuai nomer antrian yang berurutan.
2. Kendala yang menghambat proses antrian teller ialah pada saat pemanggilan nasabah, aplikasi transaksi teller dan aplikasi pemanggilan antrian nasabah tidak dalam satu aplikasi sehingga berpengaruh kepada kecepatan pelayanan teller dan juga pada saat jam istirahat Counter Teller secara berurutan bergantian untuk istirahat sehingga hanya beberapa counter saja yang melayani nasabah dan mengakibatkan terjadinya penumpukan antrian.
3. Waktu dari transaksi teller yang sedang berlangsung
   1. **Saran**

Melihat Kenyataan yang telah terjadi pada pelayanan antrian teller maka ada beberapa saran yang ini penulis sampaikan, yaitu :

1. Pada Bank BCA KCP Siliwangi dalam pelayanan antrian Teller sudah sesuai dengan SOP *(Standar Operational Procedure)* dan diharapkan dapat dipertahankan atau lebih ditingkatkan dalam hal kecepatan pelayanannya.
2. Sebaiknya pihak Bank Central Asia KCP Siliwangi melakukan pergantian Teller pada jam sebelum jam istirahat kantor, untuk menghindari penumpukan nasabah yang mengantri pada jam tersebut.
3. Solusi untuk kendala antrian di Bank Central Asia KCP Siliwangi adalah sebaiknya sistem aplikasi transaksi teller dan aplikasi pemanggilan nasabah dibuat dalam satu aplikasi agar tidak menghambat proses transaksi yang sedang berlangsung.