

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis dan perancangan sistem yang telah dilakukan penulis, maka penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan, adapun kesimpulan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Bank Pembangunan Daerah Jambi Cabang Utama menggunakan sistem antrian konvensional dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, hal ini mengakibatkan sering terjadinya salah pengambilan nomor antrian akibat teracaknya tiket antrian dan penungguan yang lama bagi nasabah.
2. Penelitian ini menghasilkan sebuah rancangan sistem informasi pelayanan nasabah menggunakan metode sistem antrian atau *queuing system*.
3. Rancangan sistem antrian ini dapat mempermudah petugas dalam memanggil nomor urut yang dimiliki nasabah, sehingga petugas dapat memaksimalkan kinerja pokok yang seharusnya dilakukan.
4. Proses pendaftaran antrian pada rancangan sistem informasi ini dapat dilakukan dengan memilih tombol yang disediakan berdasarkan pelayanan yang dibutuhkan nasabah dan sistem akan mengeluarkan nomor antrian bagi nasabah.
5. Dengan adanya sistem antrian ini diharapkan agar nasabah tertib dalam mengantri untuk mendapatkan pelayanan teller atau pelayanan customer service.

## **5.2 SARAN**

Adapun saran yang dapat penulis berikan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penerapan sistem yang baru memerlukan tahapan-tahapan penyesuaian, maka diperlukan pengenalan dan pelatihan kepada petugas teller dan customer service dalam menggunakan aplikasi antrian ini agar tidak terjadi kesalahan dalam pengoperasian sistem antrian ini.
2. Apabila telah dilakukan penerapan sistem antrian ini. Sebaiknya pihak Bank Jambi Cabang Utama dapat memberikan petunjuk bagi nasabah yang belum mengetahui bagaimana proses sistem antrian ini.
3. Penelitian ini dapat dikembangkan sebagai referensi penelitian dengan menambahkan rancangan antrian prioritas bagi nasabah yang prioritas.