

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan antara lain:

1. Model antrian yang selama ini diterapkan oleh SPBU 344XXXX pada mesin pengisian premium untuk kendaraan beroda dua (sepeda motor) adalah *single channel, single phase* dengan 1 orang operator yang bertugas. Setelah dilakukan perhitungan, didapatkan rata-rata waktu tunggu dalam sistem antrian berkisar antara 0,78 menit – 6,6 menit. Dengan model antrian ini, masih terdapat antrian yang panjang pada jam-jam sibuk yang menyebabkan konsumen terlalu lama menunggu sebelum mendapatkan pelayanan.
2. Dengan diterapkannya model antrian alternatif, yaitu dengan menempatkan 2 orang petugas pada jam-jam sibuk, ternyata waktu tunggu dalam sistem antrian menjadi lebih pendek dibandingkan dengan penempatan 1 orang karyawan, dengan waktu tunggu dalam sistem antrian menjadi 0,6 menit sampai dengan 3 menit.
3. Model antrian alternatif, yaitu dengan menempatkan 2 orang petugas pada jam-jam sibuk, ternyata sangat efektif. Terbukti

dengan tidak adanya lagi antrian yang panjang pada jam-jam sibuk sehingga kepuasan konsumen dapat tercapai.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, penulis mencoba untuk memberikan saran kepada pihak SPBU sebagai berikut:

1. SPBU 344XXXX sebaiknya menerapkan model antrian alternatif dengan menempatkan 2 orang petugas operator pada jam-jam sibuk karena dapat mengurangi waktu tunggu konsumen ketika melakukan transaksi dan mencegah terjadinya antrian yang panjang.
2. Diperlukan pengaturan jalur antrian agar tidak terjadi penumpukan kendaraan di jalur antrian mesin pengisian premium untuk kendaraan sepeda motor. Yaitu dengan membebaskan konsumen mengantri di jalur antrian mesin pengisian premium untuk kendaraan roda empat (lini 1) apabila terjadi antrian yang panjang. Hal ini dapat dilakukan apabila lini 1 dalam keadaan sepi konsumen. Penulis menyadari bahwa keadaan ini dapat mempengaruhi tingkat utilisasi lini 1, oleh karena itu dapat dilakukan penelitian lanjutan untuk membahas kinerja pada lini 1.