

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil melalui pembahasan dan analisis yang dilakukan oleh peneliti pada Toko Roti Cipta Rasa Anugrah Cihanjuang, sebagai berikut:

1. Model antrian yang diterapkan oleh Toko Roti Cipta Rasa Anugrah memiliki struktur *Single Channel Single Phase* (M/M/1) dengan waktu pelayanan berdistribusi eksponensial dan disiplin pelayan *First Come First Serve* (FCFS). Toko Roti Cipta Rasa Anugrah memiliki 1 kasir atau 1 jalur fasilitas pelayanan. Setelah dilakukan pengolahan data, dapat diketahui bahwa rata-rata jumlah pelanggan yang menunggu dalam antrian sebanyak 2 orang per jam. Rata-rata jumlah pelanggan di dalam sistem sebanyak 2 orang per jam. Rata-rata waktu yang dihabiskan pelanggan untuk menunggu dalam antrian adalah 3,4335 menit. Sedangkan rata-rata waktu pelanggan menunggu dalam antrian dan ditambah dengan waktu pelayanan adalah 5,4315 menit.
2. Model antrian yang cocok sebagai alternatif untuk memperbaiki sistem pelayanan pada Toko Roti Cipta Rasa Anugrah adalah Model B : Jalur Berganda (M/M/s). Hasil pengolahan data dengan menggunakan jalur antrian berganda menunjukkan rata-rata jumlah pelanggan yang menunggu dalam antrian adalah 1 orang per jam. Rata-rata jumlah pelanggan yang berada didalam sistem adalah sebanyak 1 orang per jam. Rata-rata waktu

yang dihabiskan pelanggan untuk menunggu dalam antrian adalah kurang dari 1 menit. Sedangkan rata-rata waktu pelanggan menunggu dalam antrian ditambah dengan waktu pelayanan adalah 2,22288 menit.

3. Jumlah loket atau kasir yang perlu ditambah oleh Toko Roti Cipta Rasa Anugrah agar pelayanan pada kasir Toko Roti Cipta Rasa Anugrah dapat lebih optimal adalah sebanyak 1 kasir menjadi 2 kasir. Hal ini dibuktikan dari hasil perbandingan antara penerapan 1 kasir dan 2 kasir yaitu waktu pelayanan yang awalnya memiliki rata-rata 4,614 menit – 7,5 menit menjadi 2,172 menit – 2,31 menit.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan kepada pihak Toko Roti Cipta Rasa Anugrah melalui penelitian ini adalah :

1. Perusahaan perlu mempertimbangkan penambahan kasir dari 1 kasir menjadi 2 kasir. Penerapan 2 kasir akan efektif jika dilakukan pada jam-jam tertentu dengan tingkat kedatangan pelanggan yang tinggi. Penambahan kasir ini akan mampu mengurangi waktu tunggu pelanggan dalam sistem antrian terutama pada jam-jam sibuk yaitu pukul 06.00 – 07.00 WIB, 07.00 – 08.00 WIB, 15.00 – 16.00 WIB, dan 16.00 – 17.00 WIB. Dengan begitu, Toko Roti Cipta Rasa Anugrah bisa mengatasi masalah antrian yang selama ini terjadi.
2. Perusahaan perlu mempertimbangkan untuk menggunakan model antrian jalur berganda (M/M/s). Dengan menerapkan struktur antrian *multi chanel - multi phase*, artinya ada penambahan jalur pelayanan pada sistem antrian.

Secara otomatis, proses transaksi pembayaran di kasir Toko Roti Cipta Rasa Anugrah akan menjadi lebih cepat karena lebih dari satu pelanggan dapat dilayani pada waktu yang bersamaan. Dengan melakukan hal tersebut, maka pelayanan pada Toko Roti Cipta Rasa Anugrah akan lebih memuaskan pelanggan dan mempertahankan loyalitas para pelanggannya.

3. Perusahaan juga perlu mempertimbangkan kembali dalam menetapkan standar waktu pelayanan pada bagian kasir. Waktu tunggu yang terlalu lama dalam antrian akan membuat pelanggan merasa bosan bahkan beralih ke toko lain. Hal ini akan berpengaruh pada omset penjualan dan bisa merugikan perusahaan. Oleh karena itu, Toko Roti Cipta Rasa Anugrah perlu membandingkan standar waktu pelayanannya dengan standar waktu pelayanan kasir di beberapa toko roti lainnya. Hal ini sangat penting karena standar waktu pelayanan yang maksimal akan sangat menunjang kelancaran operasi pada Toko Roti Cipta Rasa Anugrah.