

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap sistem antrian di bagian pencucian pada *Car Wash* MM Station, didapat kesimpulan sebagai berikut:

1. Sistem antrian yang digunakan oleh *Car Wash* MM Station untuk melayani konsumennya saat ini adalah sistem antrian *server multiple* karena *Car Wash* MM Station memiliki 4 (empat) buah mesin hidrolik yang berfungsi sebagai jalur pelayanan pada bagian pencucian dengan disiplin antrian FIFO (*First In-First Out*) atau yang pertama datang yang pertama dilayani.
2. Model antrian yang tepat digunakan oleh *Car Wash* MM Station untuk mengatasi permasalahan antrian yang terjadi adalah model antrian B (M/M/S) atau model antrian *server multiple*. Hal ini dikarenakan tersedianya 4 (empat) buah jalur pelayanan untuk melayani pelanggan pada bagian pencucian dan beroperasi setiap harinya.
3. Berdasarkan hasil analisis model antrian, jumlah karyawan pencuci mobil yang dibutuhkan agar dapat mengurangi waktu tunggu di *Car Wash* MM Station adalah 4 (empat) orang pada hari Jumat dan 6 (enam) orang pada hari Sabtu dan Minggu.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan kesimpulan yang sudah dikemukakan, saran yang dapat peneliti usulkan adalah sebagai berikut:

1. Pihak manajemen *Car Wash* MM Station sebaiknya mempertahankan jumlah karyawan pencuci mobil/*server* sebanyak 4 (empat) orang untuk hari Jumat dan mempertimbangkan untuk menambah 6 (enam) orang karyawan pencuci mobil/*server* untuk hari Sabtu dan Minggu. Khususnya untuk hari Sabtu dan Minggu, penambahan *server* sebaiknya dipertimbangkan mengingat sistem yang ada saat ini mengalami *overload* yang berdampak pada tidak terlayannya pelanggan akibat jumlah kedatangan pelanggan yang melebihi kapasitas *server* untuk memberikan pelayanan .
2. *Car Wash* MM Station sebaiknya memanfaatkan dan menempatkan fasilitas yang tersedia, seperti televisi di tempat yang strategis, untuk menghilangkan kejenuhan dan kebosanan pelanggan saat menunggu. Penambahan *Wi-Fi* juga dapat dilakukan oleh pihak manajemen untuk membuat pelanggan lebih sabar dengan memanfaatkan fasilitas yang ada selagi menunggu. Untuk mengatasi tingkat kedatangan yang berlebih, pihak manajemen dapat membatasi jumlah kendaraan yang dilayani pada suatu tingkat kedatangan tertentu sehingga dapat meminimalisir pelanggan yang tidak terlayani akibat menunggu terlalu lama. Dalam hal ini, pihak manajemen dapat menerapkan sistem pengaturan jadwal/estimasi pelayanan setiap jam untuk setiap kendaraan yang datang.
3. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki kelemahan. Oleh karena itu, penelitian lanjutan seperti perhitungan biaya untuk menambah *server* disarankan untuk menyempurnakan penelitian yang ada.