

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis terhadap sistem antrian pada kasir di Toko YH Lumajang, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Model antrian yang diaplikasikan di Toko YH Lumajang saat ini adalah model antrian A atau model antrian tunggal (*single channel system*). Kasir yang digunakan hanya berjumlah satu dimana dengan hanya terdapat satu kasir yang melayani sehingga menimbulkan masalah berupa terjadinya penumpukan pengunjung dan berdampak pada lamanya waktu tunggu setiap pengunjung mulai dari tiba ke antrian, memberikan pesanan (*order*) hingga transaksi selesai. Pelayanan oleh kasir tetap dilakukan dengan mengikuti disiplin *First Come, First Served* (FCFS)
2. Model antrian yang cocok diaplikasikan untuk mengatasi masalah waktu tunggu antrian di Toko YH adalah menggunakan model antrian B atau model antrian berganda.
3. Jumlah kasir yang optimal pada Toko YH Lumajang menurut model antrian berganda adalah menggunakan 2 orang kasir pada jam 05.00-06.00, 06.00-07.00, 07.00-08.00 dan menggunakan 3 orang kasir pada jam 08.00-09.00, 09.00-10.00, 10.00-11.00, 11.00-12.00, 12.00-13.00.

5.2 Saran

Berikut ini adalah saran yang dikemukakan oleh penulis berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan di Toko YH :

Aspek Operasi :

1. Toko YH sebaiknya menggunakan model antrian B atau sistem antrian berganda dengan menambah kasir yang awalnya hanya berjumlah satu orang menjadi dua orang pada jam 05.00-06.00, 06.00-07.00, 07.00-08.00 dan tiga orang pada jam 08.00-09.00, 09.00-10.00, 10.00-11.00, 11.00-12.00, 12.00-13.00 yang bertujuan agar pengunjung yang sampai tidak perlu menunggu terlalu lama hingga transaksi selesai. Dengan adanya penambahan ini juga standar waktu yang diinginkan oleh pemilik Toko YH dapat tercapai yaitu setiap pengunjung dapat terlayani dibawah 20 menit
2. Penulis juga menyarankan agar adanya penelitian lebih lanjut pada bagian lain yang berkaitan dengan sistem *inventory* yang terintegrasi. Alasannya karena saat ini pencatatan barang keluar-masuk masih dilakukan secara manual sehingga berdampak pula pada penumpukan jumlah antrian pengunjung

Aspek Pemasaran :

1. Toko YH sebaiknya memperhatikan juga dari sisi pelanggan internal dan eksternal. Pelanggan internal seperti kasir dengan memberikan shift bagi pekerja agar tidak kelelahan. Bagi pelanggan eksternal sebaiknya dipisah antara pelanggan yang membeli secara eceran ataupun secara grosir

Aspek Sumber Daya Insani :

1. Perlu dibuat tentang job design berdasarkan job demand yaitu jumlah permintaan menyesuaikan jumlah tenaga kerja yang dibutuhkan serta job resources yaitu mengenai sumber daya yang saat ini dimiliki agar bisa menangani permintaan yang ada

5.3 Keterbatasan Penelitian

1. Data yang terkumpul baik pada data awal maupun data akhir yang dianalisis terbatas untuk waktu observasinya. Untuk data awal hanya bisa diamati selama 1 minggu dan untuk data untuk dianalisis hanya bisa diamati selama 2 minggu. Keterbatasan ini terjadi karena adanya kekurangan waktu bagi peneliti untuk melakukan observasi yang lebih lama.
2. Data hasil observasi tidak bisa sepenuhnya dilakukan secara *offline* di tempat. Observasi secara *offline* di tempat hanya bisa dilakukan pada 5 hari awal. Keterbatasan ini timbul karena salah satu pegawai terindikasi terkena COVID-19 sehingga demi kesehatan maka peneliti dianjurkan oleh pemilik Toko YH untuk melakukan observasi dari tempat penulis menginap selama di Lumajang. Maka dari itu peneliti terpaksa melakukan sisa observasi jarak jauh menggunakan kamera dengan metode *live streaming* di tempat menginap selama berada di Lumajang dan dibantu pencatatan kedatangan oleh pegawai. Dengan observasi dari 2 sisi diharapkan distorsi dari analisis bisa seminimum mungkin.