

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis terhadap hasil simulasi yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Sistem antrian saat ini memiliki 1 buah loket pemesanan merangkap loket pembayaran dengan 1 orang kasir, dimana utilisasi rata-ratanya sebesar 80.26% dan 3 orang *crew counter* dengan utilisasi rata-rata sebesar 17.02%, utilisasi rata-rata total sebesar 32.83%, serta 1 orang *crew kitchen* yang mengirimkan *hot plate* dari *kitchen*. Tugas kasir adalah menjelaskan rincian makanan kepada *customer* sekaligus menerima pesanan dan menerima pembayaran dari *customer*, sedangkan tugas *crew counter* adalah mengambil dan mengantarkan pesanan kepada *customer*. Namun, lamanya *customer* berada di dalam sistem sangat lama, yaitu sebesar 23.12 menit. Sedangkan panjang antrian di dalam sistem adalah sebanyak 17 orang.
2. Sistem antrian usulan yang terpilih berdasarkan perbandingan ukuran performansi per hari, rata-rata hari biasa, dan rata-rata *weekend* adalah Sistem Antrian Usulan 2 yang memiliki 2 buah lokasi (loket) pemesanan merangkap lokasi (loket) pembayaran dengan masing-masing 1 orang kasir dan 1 orang *crew counter*, dimana utilisasi rata-rata kasir sebesar 46.13% dan utilisasi rata-rata *crew counter* sebesar 45.37%, serta utilisasi rata-rata total (utilisasi rata-rata gabungan kasir dan *crew counter*) sebesar 45.75%. Lamanya *customer* berada di dalam sistem sudah jauh berkurang dibandingkan sistem antrian saat ini, yaitu sebesar 5.10 menit. Sedangkan panjang antrian di dalam sistem adalah sebanyak 3 orang.
3. Model terpilih tetap masih layak untuk diterapkan bila terjadi peningkatan jumlah *customer* sebesar 10% sampai dengan 30% dan bila lamanya *customer*

berada di dalam sistem antrian antara 10-15 menit. Lebih dari itu, maka model terpilih tidak lagi layak untuk diterapkan.

4. Dengan diterapkannya model usulan terpilih, panjang antrian pelanggan menjadi lebih pendek, sehingga lamanya pelanggan mengantri (waktu menunggu pelanggan) menjadi jauh lebih singkat. Jumlah pelanggan yang melakukan *balking* pun jauh berkurang. Selain itu, perusahaan harus menambah jumlah loket pembayaran dengan menambah 1 unit mesin *cash register* dengan investasi sebesar Rp 5.000.000,-

Jumlah *crew* yang ada saat ini adalah 4 orang, namun tidak perlu dilakukan penambahan jumlah *crew* sebab dapat dilakukan dengan memberdayakan jumlah *crew* yang ada saat ini.

5. Dari analisis kelayakan penambahan mesin *cash register* dapat dilihat bahwa dengan tingkat *profit* sebesar 20% saja, peningkatan pendapatan selama 1 minggu sudah bisa menutupi modal yang dikeluarkan untuk investasi 1 unit mesin *cash register* (sebesar Rp 5.000.000,-), sehingga usulan pembelian mesin tersebut layak secara ekonomis untuk diterapkan.

6.2 Saran

Lama dan panjang antrian sangat dipengaruhi oleh variasi jumlah kedatangan pelanggan per hari dan variasi kecepatan pelayanan. Hal ini sangat berpengaruh bagi kepuasan pelanggan, oleh karena itu perusahaan perlu memperhatikan hal-hal tersebut. Dari penelitian yang telah dilakukan dan berdasarkan hasil analisis, maka penulis mencoba untuk memberikan saran yang diharapkan berguna bagi pihak perusahaan untuk menangani masalah yang terjadi, yaitu :

1. Mengganti sistem yang digunakan oleh perusahaan saat ini dan menerapkan Sistem Antrian Usulan 2 dengan menambah jumlah loket pembayaran, yaitu dengan menambah 1 unit mesin *cash register* dengan investasi sebesar Rp 5.000.000,-
2. Agar tidak terjadi pemecatan dan perekrutan tenaga kerja, maka sebaiknya kasir yang mengoperasikan mesin *cash register* yang baru diambil dari *crew*

counter. Untuk itu, perlu diberikan pelatihan pengoperasian mesin *cash register* kepada kasir yang baru oleh kasir yang lama, yang dapat dilakukan di sela-sela atau di luar waktu operasional atau waktu istirahat/senggang, sehingga tidak mengganggu pelayanan terhadap *customer*.

3. Dikarenakan lokasi antrian yang terbatas, maka sebaiknya perusahaan menyediakan jalur antrian yang jelas agar pelanggan dapat mengantri secara teratur tanpa mengganggu jalur lalu lintas pengunjung dan menutupi *counter restaurant* lain.

Untuk lebih menyempurnakan penelitian ini, maka disarankan untuk mengadakan penelitian lanjutan dengan memperhitungkan hal-hal berikut :

1. Penelitian tidak hanya dilakukan pada bagian *counter*.