Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

Team project ©2017
Dony Pratidana S. Hum | Bima Agus Setyawan S. IIP

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi, analisis, pengolahan data dan pembahasan mengenai penelitian ini. Penulis dapat memberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Rata-rata tingkat kedatangan pada hari biasa yang terjadi sebesar 36 konsumen per jam untuk Summarecon Mall Serpong dan 40 konsumen per jam untuk Lippo Supermal Karawaci.
2. Rata-rata tingkat kedatangan pada akhir pekan yang terjadi sebesar 53 konsumen per jam untuk Summarecon Mall Serpong dan 54 konsumen per jam untuk Lippo Supermal Karawaci.
3. Rata-rata tingkat pelayanan pada hari biasa yang terjadi sebesar 27 konsumen per jam untuk Summarecon Mall serpong dan 21 konsumen per jam untuk Lippo Supermal Karawaci.
4. Rata-rata tingkat pelayanan pada akhir pekan yang terjadi sebesar 20 konsumen per jam untuk Summarecon Mall serpong dan 23 konsumen per jam untuk Lippo Supermal Karawaci.
5. Rata-rata waktu tunggu dalam sistem pada hari biasa yang terjadi sebesar 2,46328 menit untuk Summarecon Mall Serpong dan 3,90241 menit untuk Lippo Supermall Karawaci.
6. Rata-rata waktu tunggu dalam sistem pada akhir pekan yang terjadi sebesar 9,7525 menit untuk Summarecon Mall Serpong dan 5,08519 menit untuk Lippo Supermall Karawaci.

Analisis Perbandingan..., Sammy Sumarjono, FB UMN, 2017

7. Rata-rata tingkat antrian dalam sistem pada hari biasa yang terjadi sebesar 1,47797 konsumen per jam untuk Summarecon Mall Serpong dan 2,60161 konsumen per jam untuk Lippo Supermal Karawaci.
8. Rata-rata tingkat antrian dalam sistem pada akhir pekan yang terjadi sebesar 8,61471 konsumen per jam untuk Summarecon Mall Serpong dan 4,57667 konsumen per jam untuk Lippo Supermal Karawaci.
9. KFC Summarecon Mall Serpong memberikan hasil rata-rata waktu tunggu antrian yang lebih baik pada hari biasa dan KFC Lippo Supermal Karawaci memberikan hasil rata-rata waktu tunggu antrian yang lebih baik pada akhir pekan.
10. Rasio besar atau kecilnya jumlah konsumen yang masuk ke dalam sistem antrian mempengaruhi hasil waktu tunggu antrian.
11. Tidak ada model antrian tunggal yang dapat menghasilkan waktu tunggu tercepat di segala kondisi. Dengan kata lain KFC SMS kurang tepat dalam memilih model antrian pada akhir pekan, dan KFC Lippo kurang tepat memilih model antrian pada hari biasa.
12. Untuk menghasilkan waktu tunggu antrian yang sesingkat mungkin di setiap waktunya, perusahaan harus bisa dinamis dalam menggunakan model antrian yang berbeda-beda berdasarkan rasio jumlah konsumen yang terjadi saat itu.

Analisis Perbandingan..., Sammy Sumarjono, FB UMN, 2017

5.2 Saran

Berikut beberapa saran yang penulis dapat berikan terkait dengan topik penelitian ini yang mungkin dapat berguna bagi objek penelitian maupun penelitian selanjutnya.

5.2.1 Saran Untuk KFC Summarecon Mall Serpong

Saran yang dapat penulis berikan untuk KFC Summarecon Mall Serpong:

1. Sistem antrian yang diterapkan mungkin sudah baik ketika hari biasa karena menghasilkan waktu tunggu yang tercepat, namun ketika tingkat kedatangan meningkat seperti pada akhir pekan, perusahaan dapat mengubah model antrian yang lain yang dapat menghasilkan waktu tunggu antrian yang lebih baik. Karena waktu tunggu yang dihasilkan oleh KFC SMS pada akhir pekan berdasarkan hasil analisa merupakan waktu tunggu terburuk dan berbeda cukup signifikan dibanding hari biasanya maupun KFC LIPPO.
2. Penggunaan sistem antrian dengan model *multi-server* sudah tepat namun akan lebih baik jika jumlah barisan antrian diganti menjadi *single-queue*, sehingga waktu tunggu antrian akan menjadi lebih adil bagi tiap konsumen. Dengan begitu perusahaan juga dapat mengatasi salah satu perilaku konsumen yaitu *jockeying*. Dan juga berdasarkan hasil penelitian dari jurnal *single-queue* menghasilkan waktu tunggu antrian yang lebih cepat daripada *multi-queue.*

Analisis Perbandingan..., Sammy Sumarjono, FB UMN, 2017

3. Dilihat dari hasil analisis data yang mengatakan bahwa KFC SMS menghasilkan waktu tunggu antrian yang melonjak cukup jauh (lama) ketika tingkat kedatangan meningkat (ramai), untuk itu penulis menyarankan agar perusahaan dapat melakukan evaluasi dan *training* lebih lanjut terhadap *server* (pelayan kasir) agar konsistensi kerja tetap terjaga pada saat ada banyak konsumen yang masuk ke dalam sistem.
4. Perusahaan menetapkan standar tingkat keramaian sebagai alat untuk menentukan pergantian model antrian. Misal ketika jumlah pengunjung yang masuk ke dalam sistem sebanyak 5 keatas di setiap servernya, perusahaan menetapkan kondisi tersebut sebagai ramai, dan ketika pengunjung yang masuk ke dalam sistem kurang dari 5 maka perusahaan menetapkan kondisi tersebut sebagai sepi.
5. Perusahaan menerapkan model antrian yang berbeda sesuai situasi ramai atau sepi. Misal berdasarkan hasil analisis jurnal, perusahaan menggunakan model *single-queue, single-phase, multiple-server system* ketika situasi ramai, dan menggunakan model *single-queue, single-phase, single-team-server* ketika situasi sepi.

Analisis Perbandingan..., Sammy Sumarjono, FB UMN, 2017

5.2.2 Saran Untuk KFC Lippo Supermal Karawaci

Saran yang dapat penulis berikan untuk KFC Lippo Supermal Karawaci:

1. Tingkat kedatangan yang terjadi di KFC LIPPO tidak berbeda jauh dengan KFC SMS, namun pola kedatangan konsumen yang terjadi di KFC LIPPO memiliki tingkat kedatangan antar konsumen yang lebih cepat sehingga menyebabkan konsumen yang masuk ke dalam sistem antrian pada suatu periode waktu tertentu lebih banyak. Hal tersebut menyebabkan rata-rata waktu tunggu yang dihasilkan oleh KFC LIPPO pada hari biasa lebih lama dibanding KFC SMS. Dengan begitu perusahaan harus menyesuaikan model antrian yang cocok sesuai dengan pola kedatangan yang terjadi jika ingin mendapatkan waktu tunggu antrian yang lebih baik.
2. Perusahaan sebaiknya mengubah jumlah barisan *multi-queue* menjadi *single-queue,* sehingga waktu tunggu antrian akan menjadi lebih adil bagi tiap konsumen dan dapat mengeliminasi salah satu perilaku konsumen yaitu *jockeying.* Dan juga berdasarkan hasil penelitian dari jurnal *single-queue* menghasilkan waktu tunggu antrian yang lebih cepat daripada *multi-queue.*
3. Walaupun KFC Lippo dapat meng-*handle* konsumen dengan lebih baik dari pada KFC SMS ketika tingkat kedatangan meningkat seperti yang terjadi pada akhir pekan, namun dari hasil rata-rata waktu tunggu antrian yang dihasilkan KFC Lippo memiliki waktu tunggu antrian yang lebih lama sebesar 35,4%. Untuk itu perusahaan dapat mengevaluasi kualitas pelayanan yang dilakukan oleh *server* (pelayan kasir) dan lakukan *training* terhadap *server* tersebut agar tercipta waktu pelayanan yang lebih baik (cepat).

Analisis Perbandingan..., Sammy Sumarjono, FB UMN, 2017

4. Perusahaan menetapkan standar kondisi jumlah pengunjung sebagai alat untuk menentukan pergantian model antrian. Misal ketika jumlah pengunjung yang masuk ke dalam sistem sebanyak lebih dari 5 di setiap servernya, perusahaan menetapkan kondisi tersebut sebagai ramai pengunjung, dan ketika pengunjung yang masuk ke dalam sistem kurang dari 5 maka perusahaan menetapkan kondisi tersebut sebagai sepi pengunjung.
5. Perusahaan menggunakan model antrian yang berbeda-beda berdasarkan kondisi jumlah pengunjung yang datang yaitu ramai atau sepi. Misal berdasarkan hasil analisis jurnal, perusahaan menggunakan model *single-queue, single-phase, multiple-server system* ketika kondisi ramai pengunjung, dan menggunakan model *single-queue, single-phase, single-team-server* ketika kondisi sepi pengunjung.

5.2.3 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

1. Penelitian ini dapat menjadi referensi untuk penulis yang ingin mengangkat tema sitem antrian untuk menganalisis tingkat antrian dan waktu tunggu antrian terhadap objek yang ingin diteliti.
2. Penelitian selanjutnya dapat menganalisa sistem antrian dan membandingkan dengan kompetitor.
3. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode penelitian lain dalam mengolah data misal dengan model simulasi.
4. Penelitian selanjutnya dapat memilih periode waktu observasi yang lebih spesifik dalam menganalisis sistem antrian, misal ketika tahun baru, hari raya idul fitri untuk melihat bagaimana proses sistem antrian yang terjadi

Analisis Perbandingan..., Sammy Sumarjono, FB UMN, 2017

dan tindakan apa yang akan perusahaan berikan guna mempersingkat waktu pelayanan.

5. Penelitian selanjutnya dapat mempertajam keakuratan pengambilan data observasi, misal dengan merekam proses antrian yang terjadi.
6. Penelitian selanjutnya dapat menambah analisis hubungan antara biaya yang dikeluarkan untuk mengelola antrian dengan biaya konsumen menunggu.
7. Penelitian selanjutnya dapat mencari aspek lain apa yang mempengaruhi lama waktu tunggu antrian, kemudian lakukan analisis.

Analisis Perbandingan..., Sammy Sumarjono, FB UMN, 2017