



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.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi, pengolahan data, dan analisis data mengenai Analisis Perbandingan *Multi-Phase Queuing System* Dengan Metode Simulasi Pada *Drive Thru* McDonald's Lippo Village dan *Drive Thru* KFC Alam Sutera, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Rata-rata waktu tunggu antrian untuk mendapatkan pelayanan *order* sebesar 13,0952 detik, *payment* 6,7476 detik, dan *pick up* 26,0048 detik pada *Drive Thru* McDonald's Lippo Village. Sedangkan di *Drive Thru* KFC Alam Sutera, waktu tunggu antrian untuk mendapatkan pelayanan *order* sebesar 17,6187 detik dan *collect* selama 130,1151 detik.
2. Rata-rata waktu pelayanan secara keseluruhan (*time in system*) di *Drive Thru* McDonald's Lippo Village sebesar 169,2095 detik dan *Drive Thru* KFC Alam Sutera selama 340,3885 detik.
3. Rata-rata waktu tunggu antrian pelayanan *pick up* pada *Drive Thru* McDonald's Lippo Village dan waktu tunggu antrian pelayanan *collect* pada *Drive Thru* KFC Alam Sutera menghabiskan waktu paling banyak.
4. Berdasarkan hasil pengolahan data dalam penelitian ini, *multi-phase queuing system Drive Thru* McDonald's Lippo Village lebih baik dibandingkan *Drive Thru* KFC Alam Sutera dengan waktu pelayanan, waktu tunggu antrian, dan *time in system* yang lebih cepat.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian ini yang berkaitan dengan waktu tunggu antrian konsumen dan waktu pelayanan, maka penulis ingin menyampaikan beberapa saran yang mungkin bermanfaat bagi objek penelitian dan penelitian selanjutnya, sebagai berikut:

5.2.1 Saran Bagi *Drive Thru McDonald's Lippo Village*

Adapun saran yang ingin disampaikan oleh penulis kepada objek penelitian *Drive Thru McDonald's Lippo Village*, di antaranya:

1. *Drive Thru McDonald's Lippo Village* lebih memperhatikan fase pelayanan *pick up* dikarenakan menghabiskan waktu pelayanan dan waktu tunggu antrian yang paling banyak. Upaya yang bisa dilakukan yaitu dengan menambah karyawan yang bertugas pada operasional *Drive Thru* khususnya pada fase pelayanan *pick up* sehingga bisa meningkatkan kecepatan pelayanan terutama pada saat jam-jam sibuk atau pulang kerja. Dalam hal ini, karyawan yang dimaksud adalah pekerja paruh waktu yang membantu pada saat jam-jam sibuk sehingga kapasitas pelayanan yang tersedia dapat memaksimalkan permintaan di pasar.
2. Ketika terjadi antrian panjang, karyawan *Drive Thru* dapat berjalan keluar menghampiri konsumen yang sedang berada di dalam antrian untuk meminta dan mencatat pesanan konsumen lewat suatu perangkat yang berbasis sistem *Point of Sales* (POS). Dimana pesanan konsumen yang sudah tercatat akan secara otomatis muncul pada sistem yang ada di dapur sehingga pesanan tersebut dapat dipersiapkan terlebih dahulu. Serta

mengurangi adanya konsumen yang pergi meninggalkan antrian karena menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan (*balking customer*).

3. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan untuk melakukan perbaikan pada fase pelayanan yang diperlukan. Dalam penelitian ini, penulis menyarankan untuk melakukan perbaikan pada fase pelayanan *pick up* dikarenakan memiliki waktu pelayanan dan waktu tunggu antrian yang paling lama. Dengan demikian, perusahaan tidak menghabiskan banyak waktu dan biaya untuk melakukan perbaikan pada setiap fase pelayanan yang belum tentu perbaikan tersebut diperlukan.

5.2.2 Saran Bagi Drive Thru KFC Alam Sutera

Adapun saran yang ingin disampaikan oleh penulis kepada objek penelitian *Drive Thru KFC Alam Sutera*, di antaranya:

1. *Drive Thru KFC Alam Sutera* lebih memperhatikan fase pelayanan *collect* dikarenakan menghabiskan waktu pelayanan dan waktu tunggu antrian yang paling banyak. Upaya yang bisa dilakukan yaitu dengan menambah karyawan yang bertugas pada operasional *Drive Thru* khususnya pada fase pelayanan *collect* sehingga bisa meningkatkan kecepatan pelayanan terutama pada saat jam-jam sibuk atau pulang kerja. Dalam hal ini, karyawan yang dimaksud adalah pekerja paruh waktu yang membantu pada saat jam-jam sibuk sehingga kapasitas pelayanan yang tersedia dapat memaksimalkan permintaan di pasar.
2. Memodifikasi *multi-phase queuing system* dari dua fase pelayanan menjadi tiga fase pelayanan. Hal ini dikarenakan masih banyaknya *space* yang tersedia guna meningkatkan kapasitas pelayanan dan mengurangi

waktu tunggu antrian konsumen. Sistem antrian dua fase pelayanan memungkinkan konsumen harus menunggu lama dalam antrian untuk mendapatkan pelayanan. Sedangkan sistem antrian tiga fase pelayanan memungkinkan konsumen mendapatkan pelayanan terlebih dahulu karena penambahan satu unit fasilitas pelayanan tersebut. Hal ini dikarenakan waktu tunggu antrian yang terbagi ke dalam tiga titik pelayanan sehingga cenderung lebih singkat secara psikologis.

3. Pada fase pelayanan *order*, sebaiknya menggunakan rekaman suara otomatis yang memberikan salam ketika konsumen berada tepat di depan loket. Serta layar *touch screen* yang dapat memberikan kemudahan dan pengalaman baru konsumen dalam berbelanja serta menghilangkan adanya waktu tunggu operator pada sebelumnya. Bahkan dapat mengurangi waktu pelayanan dan waktu tunggu antrian konsumen pada fase pelayanan *order*.

5.2.3 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya

Berikut ini beberapa saran yang dapat penulis berikan bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian selanjutnya, sebagai berikut:

1. Penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi peneliti berikutnya yang ingin mengangkat topik simulasi antrian dengan pelayanan yang terdiri dari beberapa tahapan dengan objek yang berbeda seperti, rumah sakit, manufaktur dan restoran *fast food* lainnya.
2. Penelitian selanjutnya bisa menghadirkan waktu tunggu operator dan waktu pergerakan konsumen dari satu fase pelayanan ke fase pelayanan lainnya. Dengan demikian, simulasi yang dijalankan lebih tepat

menggambarkan kondisi nyata di lapangan dan menghasilkan rata-rata waktu pelayanan dan waktu tunggu antrian yang lebih akurat.

3. Penelitian selanjutnya dapat melakukan perbandingan antara aktual dan ekspektasi waktu pelayanan dan waktu tunggu antrian konsumen, sehingga perusahaan dapat mengetahui batasan waktu yang dapat memuaskan maupun mengecewakan konsumen.

