

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa sistem antrian *single channel single phase* atau jalur tunggal pada Metro Swalayan Kefamenanu cukup sibuk, dimana probabilitas sistem sibuk ( $\rho$ ) yaitu 0,65. Akibatnya, rata-rata waktu menunggu dalam antrian adalah 3 menit dan 93 detik, dimana waktu menunggu ini melebihi asumsi standar pelayanan, yaitu 3 menit.

Penambahan loket pembayaran menjadi salah satu pilihan yang dapat diambil untuk mengurai tingkat kesibukan antrian pembayaran. Penambahan loket pembayaran berkonsekuensi terhadap peningkatan biaya operasional, yaitu biaya gaji pegawai loket pembayaran, oleh karena itu penambahan loket pembayaran diusahakan seminimal mungkin dengan tetap memperhatikan pemenuhan standar pelayanan.

Hasil simulasi menunjukkan bahwa penambahan loket pembayaran menjadi dua loket cukup untuk membuat rata-rata waktu menunggu dalam antrian berkurang menjadi 1 menit dan 2 detik. Hasil ini memenuhi asumsi standar waktu pelayanan, yaitu 3 menit.

#### **5.2 SARAN**

Berdasarkan hasil kesimpulan yang diuraikan di atas maka disarankan kepada pihak Metro Swalayan Kefamenanu untuk melakukan penambahan fasilitas loket pembayaran, sehingga pelanggan tidak menghabiskan waktu untuk menunggu terlalu lama. Selain itu untuk mengantisipasi pada hari tertentu apabila pelanggan yang datang semakin banyak dan mempersiapkan kemungkinan bertambahnya panjang antrian.

Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut terhadap sistem antrian di Metro Swalayan Kefamenanu dengan menggunakan waktu penelitian yang lebih lama dan pengamatan pada waktu sibuk sehingga dapat diperoleh hasil yang lebih

optimal. Selain itu, penelitian lanjutan dapat melibatkan perhitungan biaya operasional dalam menentukan penambahan loket pembayaran yang optimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aidi, A. M. (2014). Analisis Optimalisasi Pelayanan Konsumen Berdasarkan Teori Antrian Pada Kaltimgps.com Di Samarinda. *eJurnal Ilmu Administrasi dan Bisnis*, 2(3), 346-375.
- A.S. Nur. (2014). Analisis Sistem Antrian untuk menentukan Tingkat Pelayanan yang Optimal pada Kasir (Server Rumah Makan Kober Mie Setan Malang dengan Metode Simulasi. *Skripsi* 1-167.
- Hasrida. (2018). Model Optimasi Pelayanan Nasabah berdasarkan Metode Antrian. (Studi kasus BRI Cabang Kota Palopo). *Skripsi*, 1-88.
- Hawadini, A. (2020). Analisis Sistem Antrian dan Optimalisasi Layanan Teller Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Lembaga Keuangan Islam (Studi Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Tanggamus). *Skripsi*, 1-91.
- Handayani. (2013). Analisis Antrian Pada Mini Market dengan Menggunakan Teori Antrian untuk Menentukan Pelayanan yang Optimal. *Universitas Gunadarma*, 7(07), 06-08.
- Heizer, J., & Render, B. (2011). *Operations Management*. 10<sup>th</sup> Edition. Pearson Education, Inc. New Jersey.
- Indriyanti S., S. (2018). Analisis Sistem Antrian dalam Mengoptimalkan Pelayanan (Studi Kasus: PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Veteran Selatan). *Skripsi*, 1-87.
- Irzani, & Mulya A., A. (2012). Optimalisasi Kualitas Layanan Melalui Analisis Antrian Pada Pusat Pelayanan Mahasiswa Di Fakultas Tarbiyah Lain Mataram. *Beta*, 5(2), 124-148.
- Kakiay, T. J. (2004). *Dasar Teori Antrian Untuk Kehidupan Nyata*. Yogyakarta: Andi.
- L.V. Bataona, B. & E.L. Nyoko, A. (2020). Analisis Sistem Antrian dalam Optimalisasi Layanan di Supermarket Hyperstore. *Jurnal Of Management*, 12(2), 225-237.

- Mulyono. (2002). Riset Operasi. Jakarta : Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Nutje Aulele, S. (2014). Analisis Sistem Antrian Pada Bank Mandiri Cabang Ambon. *Jurnal Barekeng*, 8(1), 45-49.
- Ruswandi, B. (2006). Penerapan Sistem Antrian Sebagai Upaya Mengoptimalkan Pelayanan Terhadap Pasien Pada Loker Pengambilan Obat Di Puskesmas Cicurung Sukabumi Jawa Barat. *Skripsi*, 1-102.
- Sava A., A. & Panday, R. (2020). Analisis Teori Antrian dan Pelayanan pada Rumah Makan Pork Finest. *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya*, 1-12.
- Serlina, L. (2018). Analisis Sistem Antrian Pelanggan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Bandar Lampung Menggunakan Model Antrian Multi Channel-Single Phase. *Skripsi*, 1-78.
- Siagian, P. (1987). Penelitian Operasional: Teori dan Praktek. Universitas Indonesia Press. Jakarta.
- Prabowo, Fajar., & B. Tri. (2012). Penentuan Jumlah Teller yang Optimal berdasarkan Metode Antrian. *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Manggala*, (32 & 36), 48-63.
- Yusianto, R. (2009) Analisis Faktor-faktor Yang Paling Berpengaruh Terhadap Stok Dalam Rantai Pasok Di Supermarket. *Techno Science*, (3), 422-426.