

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

1.1 Simpulan

1. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan analisis Teori Antrian, lamanya waktu pelayanan yang diberikan kasir Naga Swalayan Pondok Ungu karena kurangnya jumlah kasir. Saat ini pelayanan kasir yang terbuka pada Naga Swalayan Pondok Ungu berjumlah 3 kasir. Analisis perhitungan dengan 3 kasir menunjukkan Nilai $L_s = 15,07$ menunjukkan rata-rata jumlah pelanggan dalam sistem. Nilai $W_s = 0,22$ atau sebesar 12,92 menit yang artinya menunjukkan waktu yang dialami oleh pelanggan dalam sistem. Nilai $L_q = 12,27$ menunjukkan rata-rata jumlah pelanggan dalam antrian. Nilai $W_q = 0,18$ atau sebesar 10,52 menit yang menunjukkan seberapa lama pelanggan ketika menunggu didalam antrian. Hasil perhitungan setelah ditambahkan satu kasir, menunjukkan rata-rata jumlah pelanggan yang berada dalam sistem sebanyak $L_s = 3,8$. Rata-rata waktu tunggu yang dialami pelanggan selama dalam sistem adalah $W_s = 0,05$ jam atau 3,26 menit. Jumlah pelanggan yang menunggu didalam antrian secara rata-rata ketika seorang pelanggan baru tiba adalah sebanyak $L_q = 1$ pelanggan. Dan nilai $W_q = 0,01$ jam atau sebesar 0,86 menit yang menunjukkan waktu yang terjadi selama pelanggan menunggu didalam antrian. Berdasarkan hasil analisis diatas, dengan adanya penambahan jumlah kasir menjadi 4 kasir yang sebelumnya 3 kasir, waktu yang dialami oleh pelanggan untuk mengantri dalam sistem adalah 0,05 jam atau 3,26 menit, hal tersebut dapat diprediksikan mengurangi antrian yang cukup panjang. Sedangkan dengan kondisi saat ini yaitu 3 kasir yang terbuka rata-rata waktu yang dialami pelanggan antri dalam sistem adalah 12,92 menit. Apabila dibandingkan dengan antrian 4 kasir terdapat selisih angka sebesar 9,66 menit dalam waktu pelanggan yang antri dalam sistem. Dan berdasarkan Peta Kendali (*Control Chart*) masih terdapat kasir dalam memberikan pelayanan terletak diatas garis UCL (*Upper Control Line*) atau diuar batas kendali atas.

2. Berdasarkan hasil perhitungan biaya total dengan jumlah 3 kasir biaya yang dikeluarkan lebih besar dibandingkan dengan menambah pelayanan kasir menjadi 4 kasir. Biaya total dengan jumlah 3 kasir sebesar Rp 9.366,5 dengan rincian Cs sebesar Rp 3.362,5 dan Cw sebesar Rp 6.004. Kemudian hasil perhitungan jika terjadi penambahan jumlah kasir menjadi 4 lebih rendah dengan hasil perhitungan biaya total yaitu sebesar Rp 5.847,9 dengan rincian Cs sebesar Rp 4.483,3 dan Cw sebesar Rp 1.364,6. Oleh sebab itu, pelayanan di Naga Swalayan Pondok Ungu saat ini belum efisien.
3. Berdasarkan analisis yang dilakukan dengan *fishbone* diagram, solusi untuk mengurangi waktu pelayanan yang diberikan adalah dengan cara menambahkan jumlah kasir serta memberikan pelatihan pada *skills* kasir dalam melayani pelanggan. Diketahui faktor-faktor penyebab terjadinya antrian pada Naga Swalayan Pondok Ungu adalah faktor *people*, *procedures*, *cost*, and *skills*. Dari kategori tersebut diketahui sebab-sebab yang menjadi akibat kemudian dengan dilakukannya diskusi pada sesi *brainstorming fishbone* lalu dikaji dan disepakati sebab-sebab yang paling mungkin. Maka penyebab yang paling mungkin diketahui adalah karena kurangnya jumlah kasir dan perlu diberikan pelatihan pada *skills* atau keterampilan kasir dalam melayani pelanggan.

5.2 Saran

- 1) Naga Swalayan Pondok Ungu perlu melakukan pelatihan *skills* karyawan yaitu membuat SOP pelayanan kasir dengan cara yang lebih efisien dan melatih kecepatan kasir dalam melayani konsumen serta memberikan pelatihan bagaimana penggunaan alat teknologi informasi dengan cara yang tepat supaya standar waktu pelayanan yang didapatkan lebih optimal lagi. Menurut perhitungan teori antrian juga perlu ditambahkannya satu kasir, sehingga ketika jam sibuk atau ramai antrian ditambahkan kasir dan ketika jam sedang tidak sibuk bisa saling membantu dalam melayani pelanggan atau bisa melatih kecepatan pelayanan dengan kasir lainnya. Diharapkan dari saran tersebut,

dapat meningkatkan efisiensi pelayanan pada Naga Pasar Swalayan Pondok Ungu.

- 2) Bagi peneliti selanjutnya perlu dilakukannya penelitian lebih lanjut terhadap sistem antrian pada kasir Naga Swalayan Pondok Ungu dengan menggunakan waktu penelitian yang memperhatikan waktu *crowded* atau ramai serta perhitungan pada layout yang diterapkan di kasir Naga Swalayan Pondok Ungu sehingga didapatkan hasil yang lebih optimal lagi.