

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil analisa yang telah dilakukan dengan menerapkan teori antrian pada *store* hokben ujung menteng adalah sebagai berikut.

1. Jumlah jalur fasilitas yang optimal pada *store* hokben ujung menteng adalah 2 jalur fasilitas. Tingkat pelayanan yang tersedia untuk periode waktu tertentu dan periode waktu rata rata apabila dibandingkan dengan pola kedatangan pelanggan dapat dikatakan kurang optimal. Untuk menentukan tingkat pelayanan yang optimal dilakukan dengan metode perbandingan antara sebelum penambahan jumlah jalur fasilitas yaitu sebanyak 1 jalur fasilitas dengan 2 tahapan dan sesudah penambahan jalur fasilitas menjadi 2 jalur fasilitas dengan dua tahapan. Hasil yang diperoleh dari perhitungan tingkat pelayanan yaitu terdapat peningkatan tingkat pelayanan ketika jumlah jalur fasilitas ditambah 1 (menjadi 2 jalur fasilitas). Pada periode sesi ke -1 waktu pelayanan yang dibutuhkan sebelum penambahan jalur fasilitas sebesar Wq 5,51 menit dan Ws 5,76 menit sedangkan sesudah penambahan jalur fasilitas waktu yang diperlukan sebesar Wq 0,00 menit dan Ws 0,25 menit. Pada periode sesi ke -2 waktu pelayanan yang dibutuhkan sebelum penambahan jalur fasilitas sebesar Wq 8,35 menit dan Ws 8,56 menit sedangkan sesudah penambahan jalur fasilitas waktu yang diperlukan sebesar Wq 0,00 menit dan Ws 0,22 menit. Pada periode sesi ke -3 waktu pelayanan yang dibutuhkan sebelum penambahan jalur fasilitas sebesar Wq 5,20 menit dan Ws 5,40 menit sedangkan sesudah penambahan jalur fasilitas waktu yang diperlukan sebesar Wq 0,00 menit dan Ws 0,20 menit. Pada periode sesi ke -4 waktu pelayanan yang dibutuhkan sebelum penambahan jalur fasilitas sebesar Wq 4,47 menit dan Ws 4,62 menit sedangkan sesudah penambahan jalur fasilitas waktu yang diperlukan sebesar Wq 0,00 menit dan Ws 0,15 menit. Pada rata rata waktu pelayanan ke empat sesi yang dibutuhkan sebelum penambahan jalur fasilitas sebesar Wq 5,56 menit dan Ws 5,76 menit sedangkan sesudah

penambahan jalur fasilitas waktu yang diperlukan sebesar Wq 0,01 menit dan Ws 0,21 menit.

Biaya yang harus dikeluarkan untuk penambahan 1 jalur fasilitas adalah diantaranya pembelian alat alat pengoperasian kasir yang baru terdiri dari seperangkat computer dan kompensasi bagi penambahan staff di jalur fasilitas yang baru untuk mengoperasikan 1 jalur fasilitas tambahan pada periode jam sibuk.

2. Kinerja sistem pelayanan dengan 1 jalur fasilitas di *store* hokben ujung menteng pada proses transaksi pembelian menu makanan dinilai kurang optimal, karena masalah kinerja sistem antrian pada *store* hokbben ujung menteng adalah terletak pada waktu pelayanan pelanggan untuk mendapatkan giliran untuk dilayani yang tidak memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan oleh perusahaan pusat. Berdasarkan perhitungan menggunakan model sistem antrian jalur tunggal atau *Single Channel Quiuery System* maka waktu tunggu dalam antrian dan waktu tunggu dalam sistem yang diperlukan dengan 1 jalur fasilitas pada periode jam sibuk, yaitu rata rata dari 4 sesi pengambilan data pada pukul 12.00-13.00 13.00-14.00 18.00-19.00 dan 19.00-20.00 sebesar Wq 5,56 dan Ws 5,76 menit dengan rata-rata kedatangan pelanggannya sebesar 49 orang. Kinerja pelayanan pada proses transaksi pembelian menu dapat diatasi dengan penambahan satu jalur fasilitas (menjadi 2 jalur fasilitas) pada saat periode jam sibuk, maka waktu pelayanan pada saat 2 jalur fasilitas menjadi lebih cepat dibandingkan dengan sebelum penambahan jalur fasilitas. Waktu pelayanan yang diperlukan oleh *store* hokben ujung menteng pada saat 2 jalur fasilitas adalah Wq 0,00 menit dan Ws , 0,21 menit sehingga kinerja sistem pelayanan dengan 2 jalur fasilitas pada jam sibuk menjadi optimal.
3. Setelah dilakukan simulasi perubahan model antrian, diketahui efisiensi yang didapatkan untuk periode dalam sesi waktu mencapai 50% hingga 100% disegala segi perhitungan dan dari rata rata waktu meningkat hingga 90 % hingga 100% dari data yang diambil selama pengamatan.

5.2 Implementasi Manajerial

Peningkatan kinerja pelayanan terhadap pelanggan sangatlah penting pada saat proses transaksi di *store* hokben ujung menteng maka saran yang dapat disampaikan adalah penambahan jumlah jalur fasilitas kasir khususnya periode jam sibuk pada pukul 12.00-14.00 dan 18.00-20.00 sebanyak 1 jalur fasilitas (menjadi 2 jalur fasilitas) supaya pelanggan yang datang untuk mendapatkan pelayanan dari jalur fasilitas mengalami antrian yang terlalu lama dan waktu pelayanan yang digunakan akan lebih cepat sehingga kemampuan pelayanan akan menjadi lebih optimal, atau bisa juga dengan penarikan *staff* dari *section* lain ditarik ke *section* yang menyangkut pelayanan di *frontline* untuk menambah jumlah petugas yang melakukan pelayanan.

Selain itu pilihan lainnya selain menambahkan satu server untuk meminimalisir biaya adalah dengan melakukan *pick up order* pada jam sibuk yaitu penugasan satu staff tambahan untuk mencatat menu pesanan apa yang diinginkan pelanggan pada antrian yang berlangsung, setelah itu menyerahkan catatan berupa pesanan menu untuk langsung di siapkan oleh petugas pelayanan di counter dan pelanggan dapat secara langsung melakukan transaksi pembayaran di kasir. Namun untuk *pick up order* ini di khususkan untuk transaksi pelanggan yang melakukan pesanan *take away*. Sementara pelayanan *dine in* tetap dalam baris antrian sebagai mestinya.

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan pada analisis data digambarkan secara rinci pengukuran waktu pelayanan secara nyata yang mengaitkan antara pelanggan dan pelayanan. Hal tersebut dilakukan agar tidak terjadi penurunan kualitas kinerja pelayanan *store* hokben ujung menteng sehingga dapat meminimalisir terjadinya keluhan dan ketidakpuasan konsumen.