

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dan pembahasan pada bab sebelumnya dan teori pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Jumlah jalur dan fasilitas pelayanan SPBU 3M Tambun Selatan menggunakan 2 channel pada jam 17.00 WIB sampai 18.00 WIB kurang optimal yang menyebabkan panjangnya antrian dan lamanya menunggu dilayani sehingga pelanggan sepeda motor tidak nyaman dan merasa dirugikan.
2. Dilakukan penambahan jalur pelayanan dengan model *multi channel-single phase* agar pelayanan dapat menjadi lebih optimal. Saat menggunakan 2 channel minggu ke 1 pada jam 17.00 WIB sampai 18.00 WIB terdapat 19 pelanggan yang menunggu dalam sistem (L_q) setelah 3 channel menjadi 1 pelanggan yang menunggu dalam sistem (L_q). Pelayanan minggu ke 2 pada jam 17.00 WIB sampai 18.00 WIB terdapat 3 pelanggan yang menunggu dalam sistem (L_q) setelah ditambahkan 1 jalur pelayanan menjadi 0 pelanggan dalam sistem (L_q). Sedangkan antrian terpanjang dalam sistem (L_s) pada minggu ke 1 yaitu 21 pelanggan setelah 3 channel menjadi 1 pelanggan. Antrian terpanjang dalam sistem (L_s) pada minggu ke 2 yaitu 5 pelanggan menjadi 1 pelanggan.
3. Waktu pelayanan dalam sistem yang kurang optimal dapat menyebabkan lamanya waktu menunggu dilayani sehingga pelanggan merasa dirugikan dan akhirnya pelanggan beralih ketempat lain atau keluar dari antrian. Saat menggunakan 2 channel waktu menunggu pelanggan (W_s) minggu ke 1 pada jam 17.00 WIB sampai 18.00 WIB yaitu 334,95 detik setelah menggunakan 3 channel waktu menunggu pelanggan (W_s) menjadi 21,88 detik. Pada minggu ke 2 saat menggunakan 2 channel pada jam 17.00 WIB sampai 18.00 WIB waktu menunggu pelanggan (W_s) yaitu 91,96 detik setelah menggunakan 3 channel waktu menunggu pelanggan (W_s) menjadi 20,16 detik.

5.2. Saran

Peningkatan kinerja pelayanan terhadap pelanggan sangatlah penting pada saat proses pengisian ulang bahan bakar umum di SPBU 3M Tambun Selatan, maka saran yang dapat disampaikan adalah penambahan jumlah channel pelayanan sepeda motor pada saat periode jam sibuk khususnya periode jam 17.00 sampai 18.00 sebanyak 1 *channel* pelayanan (menjadi 3 *channel* pelayanan) dengan cara mengalihkan sementara 1 jalur channel supaya pelanggan yang datang untuk mendapatkan pelayanan dari jalur sepeda motor tidak mengalami antrian yang terlalu lama dan waktu pelayanan yang digunakan akan lebih cepat sehingga kemampuan pelayanan akan menjadi lebih optimal.

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 SPBU 3M Tambun Selatan sehingga dapat meminimalisir terjadinya kehilangan pelanggan.



