

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.) Dari perhitungan yang telah dilakukan, didapatkan jumlah jalur pelayanan yang optimal pada jalur sepeda motor adalah 2 jalur, dengan menambahkan 1 operator.
- 2.) Waktu pelayanan dan waktu tunggu yang optimal pada jalur sepeda motor di SPBU Pusaka Rakyat adalah 0,38 menit untuk waktu pelayanan dan 1,6 menit untuk waktu tunggu.
- 3.) Berdasarkan hasil perhitungan dengan model antrian satu jalur atau *single channel-single phase* (M/M/1) dan hasil perhitungan dengan model antrian dua jalur atau *multi channel-single phase* (M/M/2) dari sisi waktu pelayanan. Maka didapatkan perbandingan dari rata-rata selama setiap hari persentase antara *single channel-single phase* dan *multi channel-single phase* dari 98% terjadinya penurunan menjadi 34% kemudian untuk rata-rata pelanggan dalam antrian dari 46 orang menjadi 1 orang dan untuk rata-rata pelanggan dalam sistem 47 orang menjadi 2 orang dan Untuk itu dengan *multi channel single-phase* atau penambahan menjadi dua jalur dari segi waktu menjadi lebih optimal.

5.2. Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, maka untuk meningkatkan kinerja pelayanan pada saat pengisian bahan bakar khususnya sepeda motor di SPBU Pusaka Rakyat dan penulis memberikan saran yaitu :

- a.) Dalam melakukan pelayanan ke pelanggan, pihak SPBU disarankan membuka fasilitas jalur pelayanan lagi dengan penambahan satu *operator* lagi dan sehingga dengan adanya dua jalur yang melayani akan lebih cepat dan mengurangi antrian yang terjadi dan penambahan menjadi dua jalur yaitu dengan model *multi channel-single phase* (M/M/2).
- b.) Untuk penambahan jalur pelayanan ini dapat dilakukan dengan penambahan fasilitas dan perlengkapan untuk *operator* seperti seragam SPBU baju dan celana serta selang tambahan.

