

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang bisa di dapat dari penerapan teori antrian pada supermarket di Papua Store sebagai berikut:

1. Supermarket Papua Store memiliki 8 kasir tetapi rata-rata 4 kasir yang beroperasi karena disesuaikan dengan jumlah antrian yang terjadi dalam sistem. Model struktur antrian yang digunakan oleh supermarket di Papua Store adalah Multi Channel-Single Phase dan melayani konsumen dengan disiplin antrian First Come First Serve (FCFS) dimana konsumen yang datang pertama akan dilayani terlebih dahulu. Hasil pengolahan data diperoleh bahwa jumlah kasir yang optimal dalam kondisi sepi adalah 2 kasir (14.00-16.00), dalam kondisi normal adalah 3 kasir (10.00-12.00), dan dalam kondisi ramai sebanyak 5 kasir (18.00-20.00).
2. Kinerja sistem pelayanan pada sistem pembayaran supermarket di Papua Store kurang optimal karena mempunyai tingkat kegunaan fasilitas pembayaran atau kasir yang rendah yang berarti kesibukan kasir rendah pula sehingga menimbulkan adanya waktu menganggur pada kasir. Pengurangan kasir pada kondisi sepi menjadi 2 kasir, pada kondisi normal menjadi 3 kasir, dan penambahan kasir pada kondisi ramai menjadi 5 kasir mengakibatkan supermarket di Papua Store lebih optimal dalam melayani konsumen. Pada kondisi normal, penggunaan 3 kasir menyebabkan rata-rata

tingkat kegunaan kasir atau kesibukan kasir meningkat menjadi 34% daripada dengan 4 kasir sebesar 26% dan pada kondisi sepi dengan penggunaan 2 kasir menyebabkan rata-rata tingkat kegunaan kasir atau kesibukan kasir juga meningkat menjadi 24% dari awalnya 12% dengan 4 kasir dimana ini berarti waktu kasir untuk menganggur lebih rendah. Sedangkan penambahan kasir pada kondisi ramai menjadi 5 kasir menyebabkan rata-rata tingkat kegunaan kasir atau kesibukan kasir menurun tetapi memperhatikan jumlah konsumen yang datang paling banyak pada jam-jam ini maka dibutuhkan pelayanan yang lebih cepat dimana rata-rata jumlah konsumen dalam sistem dan waktu rata-rata yang dihabiskan seorang konsumen menunggu untuk dilayani lebih rendah daripada dengan 4 kasir. Sedangkan pada saat-saat tertentu kasir yang tidak beroperasi dapat dialihkan ke bagian lain sehingga tidak menyebabkan adanya waktu menganggur pada kasir.

5.2 Saran

Dari penelitian yang telah dilakukan maka saran yang dimaksudkan untuk kebijakan perusahaan demi tercapai jumlah kasir optimal dan kinerja sistem pelayanan pada tingkat optimal di supermarket Papua Store antara lain:

1. Bagi Perusahaan
 - a. Mengurangi jumlah kasir supaya dapat dipekerjakan pada bagian kerja lainnya sehingga tidak adanya waktu menganggur pada kasir.

- b. Membuat kasir khusus belanjaan banyak atau grosir sehingga tidak menyebabkan konsumen lainnya mengantri cukup lama.
2. Bagi Peneliti selanjutnya
- a. Memilih objek penelitian yang memiliki tingkat kedatangan konsumen yang sangat tinggi dan perusahaan memiliki jumlah kasir yang tidak seimbang dengan tingkat kedatangan konsumennya sehingga benar-benar membutuhkan perbaikan dalam sistem antriannya.
 - b. Waktu penelitian dilakukan selama satu bulan atau lebih sehingga data yang di peroleh dapat mewakili seluruh transaksi yang terjadi di dalam perusahaan.