

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

Setelah melakukan penghitungan data dari hasil survey toko Bandeng Juwana Erlina dengan menggunakan penghitungan rumus antrian model M/M/S atau *multiple channel query system* mendapatkan kesimpulan bahwa dari beberapa kasir yang dimiliki dan dibuka toko Bandeng Juwana Erlina ada empat kasir yaitu Kasir B, Kasir C, Kasir D dan Kasir E. Penghitungan ini dimulai dari tanggal 10 Mei 2014 sampai 2 Juni 2014 dan yang difokuskan hanya hari sabtu, minggu dan senin. Hasil penghitungan yang menggunakan rumus *multiple channel query* dapat disimpulkan bahwa yang memiliki kepadatan pengantri adalah Kasir B dan Kasir C, hal itu terjadi pada tanggal 10 mei 2014, 11 mei 2014, 12 mei 2014, 17 mei 2014, 19 mei 2014, 21 mei 2014, 22 mei 2014, 23 mei 2014, 31 mei 2014, 1 juni 2014 dan 2 juni 2014 dan yang paling padat pengantri adalah pada tanggal 31 mei 2014 sebanyak 8 orang pengantri. Selain itu pada tanggal 31 mei 2014, 1 juni 2014 dan 2 juni 2014 juga terjadi padat pengantri yang terjadi pada Kasir D yaitu rata-rata ada delapan orang pengantri. Hal ini berarti bahwa toko bandeng juwana tidak perlu menambah kasir untuk antrian para pelanggannya dengan dibuktikan seberapa lama para pelanggan harus mengantri di kasir toko Bandeng Juwana Erlina. Hasil ini dapat dibuktikan pada hasil perhitungan rumus *multiple channel query* para pelanggan yang menunggu paling lama kurang lebih 8 menit, hal ini

terjadi pada Kasir C pada tanggal 23 mei 2014, Kasir C pada tanggal 31 mei 2014, Kasir D pada tanggal 1 juni 2014 dan Kasir C pada tanggal 2 juni 2014. Seiring dengan berjalannya waktu dan semakin banyaknya pelanggan, kemungkinan toko bandeng juwana Elrina harus menambah beberapa kasir lagi.

Kondisi tidak beraturan ini dikarenakan karyawan Bandeng Juwana Elrina yang masih melayani konsumen secara acak sehingga konsumen yang pertama kali datang tidak langsung dilayani hingga selesai (karena packing produk berupa ikan), namun harus menunggu ketika karyawan Bandeng Juwana Elrina melayani konsumen selanjutnya yang belanjanya lebih sedikit. Maka ketika kasir sedang melakukan proses transaksi kepada konsumen berikutnya, maka konsumen pertama tadi harus menunggu hingga proses transaksi konsumen lainnya selesai dilayani terlebih dahulu.

5.2 Saran

- a. Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk menambah hari selain hari sabtu, minggu dan senin. Kemungkinan pada penelitian selanjutnya di tambahkan hari-hari yang lain dan hari libur nasional yang berguna untuk mengetahui apakah perlu penambahan kasir yang lebih optimal.
- b. Disiplin yang dilakukan oleh Bandeng Juwana Elrina awalnya adalah sistem SIRO (*Service in Random Order*), dimana peneliti menyarankan disiplin yang diterapkan oleh Bandeng Juwana Erlina adalah sistem FIFO (*First in First Out*) sehingga antrian menjadi rapi dan beraturan.

- c. Banyaknya faktor yang mempengaruhi kinerja kasir, contoh yaitu semakin banyaknya jumlah pelanggan maka dari pihak manajemen harus menambah kasir didalam tokonya.
- d. Dari pihak manajemen harus meningkatkan kinerja kasir sehubungan dengan waktu yang dibutuhkan didalam melayani para pelanggan agar tidak terjadi antrian terlalu panjang, sehingga para pelanggan tidak terlalu lama mengantri di kasir.

