Perpustakaan Unika

BAB V

PENUTUP

Berdasarkan hasil dan pembahasan masalah yang dihadapi oleh pihak KFC Candi Semarang dengan menggunakan analisis teori antrian dan analisis *trade-off*, maka dapat ditarik suatu kesimpulan dan saran sebagai berikut :

5.1 Kesimpulan

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan rumus teori antrian pada KFC Candi ternyata menghasilkan bahwa pelayanan yang optimal adalah dengan 5 fasilitas pelayanan. Namun pada perhitungan biaya fasilitas, ternyata jumlah yang paling kecil justru terdapat pada jumlah 3 fasilitas pelayanan. Ini berarti bahwa KFC Candi tidak harus menambah fasilitas pelayanannya, karena dengan adanya penambahan justru akan memperbesar jumlah biaya yang dikeluarkan.

Sedangkan saat ini jumlah fasilitas pelayanan yang digunakan untuk melayani konsumen pada KFC Candi adalah sebanyak 3 buah. Dari jumlah tersebut khususnya pada jam-jam sibuk, masih terdapat antrian yang panjang pada konsumen yang menyebabkan terdapat konsumen yang keluar atau meninggalkan antrian. Oleh karena itu, diperlukan beberapa solusi dan tindakan pemecahan lebih lanjut untuk mengurangi antrian khususnya pada saat jam-jam sibuk yaitu pada jam makan siang (12.00-14.00) dan jam makan malam (18.00-20.00) pada hari Sabtu dan Minggu.

Perpustakaan Unika

5.2 Saran-saran

a. Mengadakan ”*Packer*”

Packer merupakan sebuah istilah bagi karyawan yang bertugas untuk membantu kasir dalam melayani konsumen, khususnya dalam hal menyiapkan makanan dan minuman yang dipesan oleh konsumen. Adanya ’*packer*’ tidak menambah jumlah karyawan tapi dapat diatasi dengan cara : di saat jam-jam sibuk, karyawan di bagian kitchen harus sudah menyelesaikan semua pekerjaannya (di *kitchen* sudah tidak ada aktivitas), sehingga pada saat jam-jam sibuk, bagian *kitchen* dapat pindah menjadi bagian *’back-up’*, sedangkan bagian *’back-up’* dialihkan menjadi ’*packer*’. Tiap operator mesin kasir harus terdapat 1 orang ’*packer*’. Dengan demikian masalah antrian dapat sedikit teratasi, namun hal ini tidak dapat terlaksana apabila adanya karyawan yang tidak masuk.

b. Memisah antrian antara pelayanan *Free Goceng* dengan antrian pelayanan biasa. Pada antrian yang panjang biasanya terdapat beberapa konsumen yang menukar kupon fasilitas *free goceng* tiap minggu. Hal tersebut juga dapat mengakibatkan antrian menjadi panjang. Solusinya sebaiknya untuk penukaran kupon fasilitas *free goceng* sebaiknya dipisah dan disediakan jalur khusus untuk antrian *free goceng*. (Penambahan jalur antrian untuk *free goceng* tidak memerlukan adanya mesin kasir dan lain-lain, hanya penambahan seorang karyawan yang bisa mendobel pekerjaan saja.)

Perpustakaan Unika

c. Meningkatkan kinerja para karyawan yang mengoperasikan mesin kasir sehingga kecepatan dan ketelitian serta ketepatan pelayanan menjadi semakin lebih baik lagi. Hal ini dilakukan dengan selalu memotivasi karyawan dan selalu mengingatkan standard waktu pelayanan yang baik.

d. Memberikan instruksi tambahan kepada bagian *Dinning* untuk membantu mengatur antrian dengan mempersilahkan konsumen yang antriannya panjang ke lajur yang antriannya lebih pendek.

e. Sebaiknya pihak KFC Candi perlu untuk terus memperhatikan tingkat kedatangan konsumen setiap periode tertentu, jika mengalami perubahan maka perlu dianalisis kembali dengan menggunakan analisis teori antrian dan analisis *trade-off* pada penelitian yang lebih lanjut.

f. Melakukan promosi lebih lagi guna meningkatkan jumlah kedatangan konsumen.

g. Melakukan *quality control* terhadap produk-produk yang dhasilkan sehingga kualitas produk terjamin.