

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan dari penerapan teori antrian pada Rita Pasaraya Isola Purwokerto pada lokasi supermarket yang telah diuraikan pada bab 4, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Model antrian yang digunakan Rita Pasaraya Isola pada lokasi supermarket adalah *Multiple Channel – Single Phase* dan melayani pelanggan dengan *Metode First Come First served*. Berdasarkan penelitian langsung yang dilakukan terdapat 10 fasilitas pelayanan pembayaran yang tersedia namun pada realisasinya rata - rata kasir yang beroperasi hanya 3 kasir. Pada kondisi normal, sepi, dan ramai menggunakan 4 kasir adalah jumlah kasir yang paling optimal.
2. Kinerja sistem pelayanan pembayaran atau kasir. Rita Pasaraya Isola pada lokasi supermarket kurang optimal yang berarti tingkat kesibukan kasir rendah (kasir menganggur). Penambahan dari 3 kasir menjadi 4 kasir pada kondisi normal, sepi, dan ramai meminimalisir terjadinya antrian pelanggan yang cukup panjang.

5.2 Implikasi

Dari Penelitian yang telah dilakukan maka saran yang ditujukan pada kebijakan perusahaan demi tercapainya jumlah kasir yang optimal dan kinerja sistem pelayanan pada tingkat optimal di Rita Pasaraya Isola pada lokasi supermarket antara lain:

1. Bagi Perusahaan
 - a. Menambahakan jumlah kasir menjadi 4 kasir agar pelayanan pembayaran lebih optimal.
 - b. Membuat kasir khusus untuk yang berbelanja sebanyak atau grosir sehingga tidak menyebabkan pelanggan lainnya mengantri cukup lama.
2. Bagi Peneliti selanjutnya
 - a. Memilih objek penelitian yang memiliki tingkat kedatangan pelanggan yang sangat tinggi dan perusahaan memiliki jumlah kasir yang tidak seimbang dengan tingkat kedatangan pelanggan yang benar-benar membutuhkan perbaikan dalam sistem antriannya
 - b. Waktu penelitian dilakukan lebih dari 2 bulan sehingga data yang diperoleh dapat mewakili seluruh transaksi yang terjadi dalam perusahaan.
 - c. Penelitian dilakukan sesuai dengan jam kerja operasional tanpa ada waktu istirahat.