

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1.Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa penggunaan dua loket pada tanggal 13 dan 15 Mei 2008 serta tiga loket pada tanggal 14 Mei 2008 mengakibatkan rata-rata jumlah pengantri sangat banyak sehingga antrian begitu panjang hal ini menyebabkan rata-rata waktu tunggu pengantri yang sangat lama. Oleh karena itu dibutuhkan penambahan loket untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pelanggan.

Untuk menentukan jumlah loket optimal yang beroperasi dengan pendekatan teori antrian berdasarkan pengambilan keputusan model *displaced ideal*, yaitu dengan menentukan kriteria-kriteria yang mendukung tujuan permasalahan dan menentukan alternatif-alternatif yang tersedia, menghitung nilai kriteria untuk setiap alternatif, menentukan alternatif terbaik dari setiap kriteria, menghitung *degree of closeness* untuk setiap nilai kriteria dari masing-masing alternatif, menghitung bobot kepentingan dari masing-masing kriteria, dan menghitung fungsi jarak kedekatan. Dalam menentukan nilai kriteria pada model *displaced ideal* yaitu dengan menggunakan model antrian $(M/M/c):(FCFS/\infty/\infty)$ dengan menetapkan batas maksimal waktu tunggu yang masih diijinkan oleh perusahaan adalah 10 menit. Dari hasil perhitungan jumlah loket optimal yang harus beroperasi pada tanggal 13 Mei 2008 adalah lima loket sedangkan pada tanggal 14 dan 15 Mei 2008 adalah empat loket.

5.2.Saran

1. Untuk mengoptimalkan dan memberikan pelayanan yang lebih baik terhadap pelanggan maka pada pertengahan bulan pembayaran rekening air dua loket cadangan yang sudah ada dapat dipergunakan sehingga loket yang diperlukan pada pertengahan bulan yaitu empat atau lima loket.
2. Dalam penulisan tugas akhir ini hanya digunakan model keputusan *displaced ideal*. Disarankan dalam menetapkan kriteria disesuaikan dengan keperluan selama penelitian . Untuk menghitung nilai kemungkinan subyektif bisa juga menggunakan suatu alat ukur yaitu undian penjajagan atau piringan kemungkinan.
3. Sebaiknya tombol pengambilan kertas antrian khusus untuk yang akan membayar rekening air saja (masalah pengaduan, pemasangan meteran baru, dll jangan disatukan tombolnya) sehingga membuat pelanggan bingung harus memencet tombol yang mana yang akhirnya banyak pelanggan yang salah mengantri karena salah mengambil nomor antrian.
4. Karena keterbatasan waktu dan tenaga dalam penelitian tugas akhir ini, penulis hanya mengambil data antrian selama tiga hari pada pertengahan bulan Mei 2008. Sebaiknya penelitian selanjutnya dilakukan pada hari-hari biasa, sehingga perusahaan dapat mengetahui kebutuhan loket secara optimal.