

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN & SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Kesimpulan yang bisa didapat dari penerapan teori antrian pada supermarket Grand Yogya Kepatihan Bandung sebagai berikut:

1. Supermarket Grand Yogya Kepatihan Bandung memiliki 14 jalur kassa tetapi rata-rata 8 kassa yang beroperasi karena disesuaikan dengan jumlah antrian yang terjadi dalam sistem. Model struktur antrian yang digunakan oleh supermarket di Grand Yogya Kepatihan Bandung ada 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 kassa yang optimal dalam kondisi sepi adalah 2 kassa, dalam kondisi normal adalah 4 kassa, dan dalam kondisi ramai sebanyak 9 kassa.
2. Kinerja sistem pelayanan pada sistem pembayaran supermarket Grand Yogya Kepatihan Bandung kurang optimal karena mempunyai tingkat kegunaan fasilitas pembayaran atau kassa yang rendah yang berarti kesibukan kasir rendah pula sehingga menimbulkan adanya waktu menganggur pada kasir. Pengurangan kassa pada kondisi sepi menjadi 2 kassa, pada kondisi normal menjadi 4 kassa, dan penambahan kassa pada kondisi ramai menjadi 9 kassa mengakibatkan supermarket Grand Yogya Kepatihan Bandung lebih optimal dalam melayani konsumen. Pada kondisi sepi dengan penggunaan 2 kassa menyebabkan rata-rata tingkat kegunaan kasir atau kesibukan kasir meningkat menjadi 57,78% dari 14,45% dengan 8 kassa dan pada kondisi normal dengan penggunaan 4 kassa menyebabkan rata-rata tingkat kegunaan kasir atau kesibukan kasir meningkat menjadi 84,5% dari 42,25% dengan 8 kassa dimana ini berarti waktu kasir untuk menganggur lebih rendah. Sedangkan penambahan kassa pada kondisi ramai menjadi 9 kassa menyebabkan rata-rata tingkat kegunaan kasir atau kesibukan kasir menurun menjadi 49,52% dari 55,71%

Hafiz Rachmadi, 2019

ANALISIS SISTEM ANTRIAN KASIR DENGAN MENGGUNAKAN MODEL *MULTI CHANNEL SINGLE PHASE* (STUDI DI GRAND YOGYA KEPATIHAN BANDUNG MENGGUNAKAN *SOFTWARE QM POM FOR WINDOWS V5*)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

dengan 8 kassa 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 menggunakan 8 kassa. Sedangkan pada saat-saat tertentu kasir yang tidak beroperasi dapat dialihkan ke bagian lain sehingga tidak menyebabkan adanya waktu menganggur pada kasir.

## **5.2. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini telah diusahakan dan dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun demikian masih memiliki keterbatasan ilmiah yaitu:

1. Pemilihan waktu penelitian yang mempengaruhi hasil dari penelitian. Dalam hal ini pemilihan waktu yang diperlukan pada saat kondisi volume pelanggan berada di puncak/ peak season. Waktu-waktu penelitian yang dibutuhkan seperti:
  - a. Hari-hari Besar (Lebaran dan Hari-hari besar keagamaan)
  - b. Hari Libur Nasional
  - c. Liburan Akhir Tahun

Sehingga data yang telah diperoleh dapat memaksimalkan fasilitas pelayanan yang dimiliki Perusahaan/*Supermarket*.

## **5.3. Saran**

Dari penelitian yang telah dilakukan maka saran yang dimaksudkan untuk kebijakan perusahaan demi tercapai jumlah kassa yang optimal dan kinerja sistem pelayanan yang optimal di supermarket Grand Yogya Kapatihan Bandung antara lain:

2. Bagi Perusahaan
  - a. Mengurangi Jumlah Kassa yang beroperasi supaya kasir dapat dialihkan pada bagian kerja lainnya sehingga tidak adanya waktu menganggur pada kasir.

- b. Menambah Jumlah Kassa yang beroperasi pada saat kondisi Ramai sehingga mengurangi jumlah antrian pada kassa.
  - c. Membuat kassa khusus belanjaan banyak atau grosir sehingga tidak menyebabkan konsumen lainnya mengantri cukup lama.
  - d. Membuat kassa khusus konsumen yang melakukan transaksi menggunakan kartu kredit sehingga tidak menyebabkan konsumen lainnya mengantri cukup lama.
3. Bagi Penulis
- a. Memilih waktu penelitian yang memiliki tingkat kedatangan konsumen yang sangat tinggi sehingga dapat mengoptimalkan perhitungan antara data dengan jumlah kassa yang terdapat di perusahaan.