

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengelolaan data yang telah dilakukan di bengkel resmi sepeda motor Yamaha di Sentra Anugerah Motor cabang Cijagra Bandung, penulis dapat menyimpulkan beberapa keterangan sebagai berikut:

- ❖ Berdasarkan analisis kinerja sistem antrian saat ini yang digunakan bengkel resmi sepeda motor Yamaha di Sentra Anugerah Motor cabang Cijagra Bandung, yaitu
 - a. Jenis sistem antrian yang digunakan bengkel resmi sepeda motor Yamaha di Sentra Anugerah Motor cabang Cijagra Bandung adalah Multi Channel Single Phase dimana terdapat empat montir yang dapat melayani servis sepeda motor Yamaha, namun fase yang dilewati oleh sepeda motor untuk diservis adalah hanya sekali.
 - b. Disiplin antrian yang digunakan di bengkel resmi sepeda motor Yamaha Sentra Anugerah Motor cabang Cijagra Bandung adalah *First Come First Serve* atau juga dikenal dengan sebutan *First in First Out* dimana pelanggan yang datang lebih dahulu lah yang akan mendapatkan servis lebih awal. Pelanggan yang datang lebih awal akan mendapatkan nomor urut dan servis yang lebih awal.

- c. Rata-rata waktu pelayanan montir ($1/\mu$) terlama pada kelompok waktu pukul 08.00-12.00 terjadi pada hari Rabu, Kamis Sabtu dan Minggu selama dua jam dan untuk kelompok waktu pukul 13.00-16.00 terjadi pada hari Minggu selama tiga jam.
 - d. Penggunaan empat orang montir disana tidak efektif (terlalu banyak) dilihat dari standar utilisasi fasilitas pelayanan ($\rho = 80-100\%$).
 - e. Tidak ada *screen viewer* sebagai alat bantu kepastian bahwa pelanggan mendapatkan pelayanan.
- ❖ Analisis sistem antrian yang tepat untuk memperbaiki kinerja sistem antrian yang digunakan bengkel resmi sepeda motor Yamaha di Sentra Anugerah Motor cabang Cijagra Bandung adalah sebagai berikut:
- a. Untuk mengefektifkan utilisasi fasilitas pelayanan (montir) di Sentra Anugerah Motor cabang Cijagra Bandung pada kelompok waktu pukul 08.00-12.00 perusahaan sebaiknya cukup menggunakan satu orang montir untuk hari Kamis, dua orang montir untuk hari Senin, Selasa, Rabu, Jum'at dan minggu, serta menggunakan tiga orang montir untuk hari Sabtu.
 - b. Sedangkan untuk mencapai efektifitas fasilitas pelayanan (montir) pada kelompok waktu pukul 13.00-16.00 perusahaan sebaiknya cukup menggunakan satu orang montir saja.

5.2 Saran

Berdasarkan pengolahan data pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya maka penulis memberikan beberapa saran untuk bengkel resmi sepeda motor Yamaha di Sentra Anugerah Motor cabang Cijagra Bandung, diantaranya adalah:

1. Sebaiknya perusahaan hanya menggunakan tiga orang montir tetap untuk mengantisipasi aspek non teknis setiap harinya terutama untuk mengantisipasi kedatangan jumlah pelanggan yang cukup banyak, sedangkan satu orang lainnya adalah montir alternatif yang dipakai jika terjadi kedatangan pelanggan dimana pada hari itu memerlukan montir tambahan.
2. Montir alternatif ini sebaiknya adalah montir sewaan sehingga tidak terlalu membebani pengeluaran perusahaan.
3. Penggunaan *screen viewer* sebagai alat bantu kepastian bahwa pelanggan mendapatkan pelayanan.
4. Adanya penelitian serupa yang lebih lanjut lagi dimana penulis yang bersangkutan memilih perusahaan yang sejenis yang sudah memiliki standar waktu pelayanan ataupun standar waktu menunggu pelanggan dalam operasinya.