

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Antrian sering kita temui pada setiap aktivitas sehari-hari kita. Antrian terkadang membuat seseorang harus menunggu lama untuk dilayani. Sebuah perusahaan harus dapat membuat seseorang atau pelanggan merasa nyaman dengan salah satu cara, yaitu dengan tidak membiarkan pelanggan menunggu dengan waktu yang lama. Oleh karena itu, suatu perusahaan membutuhkan sebuah sistem antrian yang tepat untuk mencapai efisiensi waktu sehingga dapat memenuhi kepuasan dan kenyamanan pada pelanggan.

Penelitian bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan sistem antrian pada kasir dan mengetahui kapasitas pelayanan kasir pada *Giant Mall Olympic Garden* dengan menggunakan rumus model antrian dan pengambilan sampel antrian pada perusahaan tersebut.

Hasil penelitian menyatakan bahwa model antrian di perusahaan tersebut menggunakan *Multi Chanel-Single Phase* dengan membuka 5 fasilitas kasir. Pelayanan kasir dapat dinyatakan cukup baik, hal tersebut diketahui dengan kondisi Giant MOG cukup ramai atau padat, kasir dapat melayani para pelanggannya rata-rata 1,5 menit. Sehingga pelanggan tidak menunggu terlalu lama untuk dilayani.

B. Saran

Saran untuk penelitian selanjutnya agar menambah waktu pengambilan sampel pada hari-hari biasa agar penelitian bisa lebih efektif. Tempat penelitian agar dapat bervariasi, tidak terbatas hanya pada suatu supermarket saja.



DAFTAR PUSTAKA

- Agustinus, Toni. 2012. *Penerapan Model Antrian dalam Pelayanan Konsumen pada Poliklinik Penyakit Dalam dan Farmasi Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Baptis Batu*. Skripsi.
- Alotaibi, Youseef ; Liu, Fei. 2013. *Rata-rata Waktu Tunggu Pelanggan dalam Sistem Antrian dengan Kelas yang Berbeda*, Departemen Ilmu Komputer dan Teknik Komputer *La Trobe University*
- Aminudin. 2005. *Prinsip-prinsip Riset Operasi*, Jakarta: Erlangga
- Amirullah. 2013. *Metodologi Penelitian Manajemen*, Malang: Banyumedia Publishing
- Heizer, Jay dan Render, Barry. 2006. *Operations Management-Manajemen Operasi*. Jakarta: Salmeba Empat.
- Kurniaty S, Indah. 2014, *Analisis Penerapan Sistem Antrian Model Multiple Channel Query System (M/M/s) pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kanca Rantapeo Unit Mengkendek Kab. Tana Toraja*. Skripsi
- Kusumawardhana, Petrus Rose Cahyomargi. 2008, *Aplikasi Model Antrian sebagai Upaya Optimalisasi Kinerja Pelayanan pada Jasa Perbankan (Studi pada Bank Muamalat Indonesia,tbk., Kantor Cabang Malang)*. Skripsi
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta. Graha Ilmu
- Siswanto. 2006. *Operations Research*. Jakarta: Erlangga
- Stevenson, William J. Dan Sum Chee Chuong. 2014. *Manajemen Operasi-Perspektif Asia*. Jakarta: Salemba Empat
- Tania. *10 Ritel Terbesar*, <http://arumtania.blogspot.com/2012/04/10-ritel-terbesar.html?m=1> diakses pada Maret 2015
- Tantu, Andrew Iriawan. 2014. *Analisis Sistem Antrian Sebagai Upaya Peningkatan Efektivitas Pelayanan di Bagian Servis pada Perusahaan Auto2000 tbk. Sukun Malang*. Skripsi