

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### V.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis penelitian antrian dengan metode FIFO (*First In First Out*) di *franchise* PT.XYZ yang menggunakan model antrian: *single channel single phase*, terdapat tiga jalur antrian dan tiga kasir pada setiap jalur antrian. Dengan alur sebagai berikut: pelanggan masuk ke dalam sistem antrian (jalur antrian). Ketika ada antrian, pelanggan mengantri terlebih dahulu. Namun bila antrian kosong, pelanggan datang ke meja kasir untuk dilayani. Kemudian pelanggan menunggu pesanan, menerima pesanan, dan membayar pesanan di meja kasir. Selesai dilayani oleh kasir, pelanggan keluar dari sistem.

Dari hasil validasi dengan waktu 120 menit dan jumlah pelanggan yang keluar dari sistem sebanyak 30 orang, didapat:

- a. Tingkat utilitas terendah adalah kasir dua (2) sebesar 73,38 % dan tingkat jalur antrian terendah sebesar 6,11 %, dengan waktu mengganggu kasir terbesar yaitu 26,62 % dan maksimum pelanggan yang mengantri adalah 2 orang.
- b. Tingkat utilitas tertinggi ada pada kasir tiga (3) sebesar 81,91 % dan tingkat jalur antrian tertinggi ada sebesar 34,57 %, dengan waktu mengganggu kasir terkecil yaitu 18,09 % dan maksimum pelanggan yang mengantri adalah 6 orang.
- c. Tingkat utilitas pada kasir satu (1) sebesar 77,03 % dan tingkat jalur antrian sebesar 19,13 %, dengan waktu mengganggu kasir sebesar 22,97 % dan maksimum pelanggan yang mengantri adalah 4 orang.
- d. Apabila dilihat secara langsung, diperoleh penyebab antrian pada *franchise* PT.XYZ adalah karena karyawan (kasir) memiliki multi-pekerjaan. Tidak hanya bekerja sebagai kasir tetapi juga bekerja untuk mempersiapkan pesanan pelanggan.

## V.2. Saran

1. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis, diketahui bahwa sistem antrian kasir pada usaha *franchise* PT.XYZ sudah cukup baik dilihat dari jalur antrian terpanjang hanya sebanyak 6 orang.
2. Agar kasir selalu siap untuk melayani pelanggan di bagian kasir, maka peneliti memberikan saran agar kasir hanya bekerja pada bagian kasir.
3. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan menggunakan data yang lebih mencukupi agar hasil simulasi dapat mencakup seluruh hari.

