

BAB VI

SIMPULAN DAN SARAN

6.1 SIMPULAN

1. Dari hasil perhitungan analisa dari tingkat pelayanan yang optimal pada SPBU 54.601.98 Ploso Baru Surabaya dengan analisis menggunakan teori antrian maupun dari hasil pengamatan langsung, model antrian yang digunakan oleh SPBU 54.601.98 Ploso Baru Surabaya adalah model antrian jalur tunggal, artinya pelayanan yang diberikan oleh 54.601.98 Ploso Baru Surabaya adalah satu tahap dan jumlah fasilitas yang dimiliki hanya satu. Jumlah fasilitas pelayanan yang disediakan untuk pengisian BBM jenis Pertalite sebanyak 1 jalur fasilitas pengisian bahan bakar umum, dimana pelanggan yang akan melakukan pengisian ulang bahan bakar umum harus menunggu dalam jalur antrian sebelum dilayani

2. Rata-rata kemampuan pelayanan yang dimiliki oleh SPBU 54.601.98 Ploso Baru Surabaya untuk Pembelian Rp 10,000 adalah 4 pelanggan/ sepeda motor per jam. untuk Pembelian Rp 20,000 adalah 4 pelanggan/ sepeda motor per jam. untuk Pembelian Rp 30,000 adalah 1 pelanggan/ sepeda motor per jam. Dengan antrian terpanjang pada pembelian Pertalite Rp 10,000 terletak antara jam 09:00 sampai jam 10:00 yaitu 6 sepeda motor, antrian terpanjang pada pembelian Pertalite Rp 20,000 terletak antara jam 08:00 sampai jam 09:00 yaitu 6 sepeda motor, Sedangkan antrian

terpanjang pada pembelian Peralite Rp 30,000 dapat dikatakan merata karena setiap jam nya hanya terdapat satu atau dua pelanggan yang mengantri untuk mendapatkan pelayanan.

3. Fakta yang terjadi pada pembelian BBM Peralite dengan nominal Rp 10,000 waktu terpanjang yang diperlukan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yaitu selama 5.65 menit pada hari minggu dijam 09:00 sampai jam 10:00, untuk pembelian BBM Peralite dengan nominal Rp 20,000 waktu terpanjang yang diperlukan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yaitu selama 8.37 menit pada hari minggu jam 08:00 sampai jam 09:00, Pembelian BBM Peralite dengan nominal Rp 30,000 waktu terpanjang yang diperlukan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yaitu selama 6.45 menit pada hari sabtu jam 07:00 sampai jam 08:00.

4. Fenomena yang terjadi pada SPBU Ploso Baru adalah waktu rata-rata yang dihabiskan oleh pelanggan peralite untuk mendapatkan pelayanan dengan nominal pembelian Rp 10,000 adalah 3.23 menit, nominal Rp 20.000 adalah 3.28 menit, dan pada nominal Rp 30,000 adalah 4.09 menit. Sedangkan dengan perhitungan pada sistem single channel, waktu rata-rata antrian pelanggan yang seharusnya untuk pembelian dengan nominal Rp 10,000 adalah 0.42 menit, untuk pembelian nominal Rp 20,000 adalah 0.65 menit, dan untuk nominal Rp 30,000 adalah 0.64 menit.

5. Hal lain yang dapat membuktikan bahwa antrian yang terjadi pada SPBU 54.601.98 Ploso Baru Surabaya adalah perbedaan jumlah rata-rata unit sepeda motor

yang dapat dilayani oleh SPBU pada nominal Rp 10,000 yaitu 4 unit, pada nominal Rp 20,000 terdapat 4 unit, dan pada Rp 30,000 hanya terdapat 1 unit sepeda motor. Pada saat penerapan single channel single phase, rata-rata unit kendaraan yang seharusnya dapat dilayani pada nominal Rp 10,000 ada 7-8 unit sepeda motor, pada pembelian Rp 20,000 ada 4-5 sepeda motor, dan pada pembelian Rp 30,000 ada 4 sepeda motor.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan model sistem antrian jalur tunggal didapatkan bahwa 1 jalur fasilitas untuk Jenis BBM Pertalite pada SPBU 54.601.98 Ploso Baru Surabaya ini dapat dinyatakan cukup optimal tetapi masih memerlukan beberapa perbaikan dalam sistem pelayanannya.

6.2 SARAN

1. Perlu adanya peningkatan kualitas waktu pelayanan, peningkatan kinerja karyawan, kecepatan respon dari karyawan SPBU pada saat pelayanan pada SPBU 54.601.98 Ploso Baru Surabaya sehingga pelanggan yang mengantri waktu pengisian BBM jenis Pertalite untuk nominal Rp 10,000; Rp 20,000 dan Rp 30,000 mendapatkan pelayanan yang optimal dan memuaskan.

2. Selain itu disarankan penambahan 1 jalur pengisian Pertalite sehingga dapat membantu dalam pengoptimalisasian antrian agar pelanggan tidak mengalami antrian yang terlalu lama, waktu pelayanan yang digunakan akan lebih cepat sehingga kemampuan dan waktu pelayanan akan menjadi lebih efektif.