

BAB V

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Ada beberapa kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini:

- a. Dalam industri jasa telekomunikasi terjadi persaingan yang sangat ketat antar perusahaan. Salah satu cara untuk memenangkan persaingan dalam industri tersebut adalah dengan selalu mengedepankan kepuasan pelanggan.
- b. Sistem antrian yang baik dengan waktu tunggu yang minimal merupakan kunci kepuasan pelanggan disamping kualitas pelayanan itu sendiri. Desain sistem antrian yang memuaskan pelanggan harus dibuat agar pelanggan tidak beralih ke penyedia jasa telekomunikasi lainnya.
- c. Sistem antrian di PT Exelcomindo Pratama dengan menggunakan 3 *teller* belum optimal, berdasarkan analisa data dengan menggunakan 3 *teller* diketahui bahwa pelanggan mengantri selama 16,8 menit. Dikatakan belum optimal dikarenakan biaya tunggu yang harus dikeluarkan pelanggan cukup tinggi, yaitu sebesar Rp360.645,00 berdasarkan perhitungan KHL, serta Rp1.288.020,00 berdasarkan perhitungan rata-rata penghasilan responden. Untuk waktu tunggu apabila memiliki 4 channel dapat berkurang menjadi 9,22 menit dengan biaya tunggu berkurang menjadi sebesar Rp240.624,00 berdasarkan KHL dan Rp888.020,00 berdasarkan pendapatan responden. Apabila ada penambahan fasilitas 1 *teller* tambahan, maka waktu yang dibutuhkan pelanggan untuk antri dalam sistem

berkurang, sehingga dapat mengurangi biaya tunggu yang harus dikeluarkan pelanggan. Dengan menggunakan 3 *teller*, dapat diketahui bahwa jumlah pelanggan menunggu dalam antrian adalah 124 pelanggan, setelah adanya penambahan 1 *teller* maka pelanggan yang menunggu dalam antrian adalah 60 pelanggan. Rata – rata jumlah pelanggan dalam sistem antrian adalah sebanyak 64 sedangkan dengan penambahan fasilitas rata – rata jumlah pelanggan dalam sistem antrian adalah sebanyak 60 pelanggan.

- d. Dari hasil analisis terhadap sistem antrian di PT Exelcomindo Pratama menunjukkan bahwa secara keseluruhan sistem antrian yang ada di PT Exelcomindo Pratama sudah baik, namun dari hasil perhitungan menunjukkan bahwa biaya tunggu yang dikeluarkan oleh para pelanggan masih sangat tinggi.

5.2 SARAN

- a. Dari hasil perhitungan terkait dengan sistem antrian yang ada di PT Exelcomindo Pratama menunjukkan bahwa penambahan channel akan mengurangi biaya tunggu yang dikeluarkan oleh para pelanggan sehingga, Penambahan satu buah channel akan memaksimalkan kepuasan pelanggan.
- b. PT Exelcomindo Pratama sebaiknya melakukan studi yang tepat untuk menemukan metode penambahan channel yang memerlukan biaya paling minimum sehingga dapat meminimalkan waktu tunggu pelanggan dan meningkatkan efisiensi dan efektifitas layanan.