

## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan di Plasa Telkom Cilacap, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

#### 1. Hasil analisis kinerja antrian di Plasa Telkom Cilacap

$s$	$p$	$po$	$Lq$	$Wq$	$W$	$L$
1	107,01%	-7,01%	-16,3271	-1,8709	-1,7483	-15,257
2	53,51%	30,29%	0,4293	0,0492	0,1718	1,4994
3	35,67%	33,78%	0,0595	0,0068	0,1294	1,1296
4	26,75%	34,23%	0,0093	0,0011	0,1237	1,0795
5	21,40%	34,29%	0,0014	0,0002	0,1228	1,0715

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa:

- a. Penggunaan 1 CSR tidak direkomendasikan untuk digunakan karena tingkat intensitas pelayanan ( $p$ ) melebihi nilai 100%.
- b. Berdasarkan tabel diatas hasil perhitungan kinerja 3 CSR tidak optimal digunakan karena jika dilihat pada nilai tingkat intensitas pelayanan ( $p$ ) dan tingkat kemungkinan CSR kosong ( $po$ ) akan optimal apabila nilai  $p$  cenderung besar dan nilai  $po$  cenderung kecil. Pada hasil diatas jumlah 3 CSR tidak menunjukkan nilai tersebut, tetapi ada hasil yang lebih optimal digunakan yaitu dengan jumlah 2 CSR. Sedangkan untuk nilai rata-rata panjang antrian pelayanan ( $Lq$ ) dan rata-rata banyaknya pelanggan dalam sistem ( $L$ ) memiliki nilai yang sama dengan jumlah CSR 2, 4 dan 5 yaitu antara 0 hingga 1 pelanggan untuk nilai  $Lq$  dan antara 1 hingga 2 pelanggan untuk nilai  $L$ .

#### 2. Hasil analisis model biaya

$s$	$L$	Total Biaya
2	1,4994	Rp46.849,80
3	1,1296	Rp58.268,43
4	1,0795	Rp73.115,74
5	1,0715	Rp88.414,56

Berdasarkan tabel di atas total biaya terendah yaitu sebesar Rp46.849,80 dengan jumlah 2 CSR. Dengan hasil ini dan hasil pada kesimpulan 1.b dapat disimpulkan bahwa jumlah optimal CSR di Plasa Telkom Cilacap yaitu 2 orang.

### B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, dengan segala keterbatasan pengetahuan maka penulis mencoba memberikan saran sebagai berikut:

1. Dengan mempertimbangkan total biaya yang dikeluarkan Plasa Telkom Cilacap, maka disarankan kepada pimpinan Plasa Telkom Cilacap untuk melakukan pengurangan jumlah fasilitas pelayanan (CSR) menjadi 2 orang. Apabila pengurangan CSR dilakukan, maka tenaga kerja yang awalnya bertugas pada bagian CSR dapat dialih tugaskan ke bagian yang lain. Selain itu, mengurangi jumlah tenaga kerja pada bagian CSR juga dapat meminimalisir biaya tenaga kerja.
2. Pada penulisan skripsi ini, penulis hanya melakukan analisis teori antrian pada pelayanan pelanggan yang dilakukan oleh CSR. Oleh karena itu, penulis mengharapkan dan menyarankan peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian pada pelayanan pelanggan berupa pemasangan, perbaikan atau pencabutan alat yang dilakukan oleh teknisi.