

BAB IV

PENUTUP

4.1. KESIMPULAN

Model-model antrian menurut proses kelahiran dan kematian (*proses birth and death*) merupakan model-model antrian yang umum digunakan dalam kehidupan sehari-hari. Model-model tersebut antara lain dapat digunakan sebagai sarana untuk mengambil keputusan atau sebagai bahan pertimbangan suatu pengambilan kebijakan atau keputusan di dalam suatu tempat-tempat pelayanan. Pengambilan keputusan tersebut adalah antara lain tentang berapa jumlah pelayanan yang harus disediakan supaya antrian yang terjadi tidak terlalu panjang sehingga pelanggan merasa nyaman dan tidak terlalu lama menunggu dalam antrian dan juga mencegah pelanggan pindah atau mencari produsen lain karena melihat antrian yang cukup panjang dan waktu tunggu yang cukup lama, untuk menentukan jumlah pelayan maupun loket pelayanan supaya bila pelanggan sepi atau pelanggan tidak terlalu banyak tidak ada pelayan yang tidak bekerja atau menganggur atau loket pelayanan yang kosong.

4.2. SARAN

Model-model antrian di sini hanya menyelesaikan kasus-kasus tentang keefektifan jumlah loket pelayanan, jumlah pelanggan baik yang ada dalam antrian maupun dalam sistem serta waktu yang dibutuhkan bagi seorang pelanggan di dalam antrian maupun dalam sistem. Penyelesaian kasus-kasus

disini bisa lebih baik bila melibatkan penggunaan biaya (*cost*) bagi keefektifan loket-loket pelayanan yang ada.

