

## **BAB V PENUTUP**

Setelah dilakukan pengolahan data dan analisis, selanjutnya pada bab ini dijabarkan mengenai penutup dari penelitian ini. Penutup terdiri dari kesimpulan serta saran yang merupakan rekomendasi perbaikan bagi perusahaan maupun untuk penelitian selanjutnya.

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data yang telah dilakukan, maka kesimpulan yang dapat diambil yaitu:

1. Dari hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa pada *Call Center* RPX memungkinkan untuk menambahkan 1 *shift* kerja yaitu pada jam 08.30-16.30 WIB karena pada jam tersebut kebutuhan *agent call* meningkat hingga di atas 10 *agent*, sehingga *Call Center* RPX memiliki tiga *shift* pada hari Senin-Sabtu yaitu pada jam 07.30-15.30 WIB, 08.30-16.30 WIB dan 15.30-23.30 WIB pada hari Senin-Jumat dan pada jam 08.00-16.00 WIB, 08.30-16.30 WIB, dan 10.00-18.00 WIB pada hari Sabtu. Setelah dilakukan perhitungan kebutuhan *agent call* untuk tiap *shift* menggunakan metode *heuristic*, didapatkan kebutuhan tiap *shift* untuk hari Senin hingga Sabtu adalah sama yaitu 7 orang pada *shift* I, 15 orang pada *shift* II, dan 9 orang pada *shift* III.
2. Penjadwalan yang dilakukan pada *Call Center* RPX adalah menggunakan modifikasi algoritma Tibrewala, Philippe dan Browne. Modifikasi yang dilakukan adalah mengubah dan menambahkan dari tiga langkah menjadi lima langkah, mengubah format tabel tabular penjadwalan tenaga kerja menjadi tiga *shift*, serta mengubah aturan pemilihan hari libur. Dari hasil penjadwalan *agent call* menggunakan modifikasi algoritma Tibrewala, Philippe dan Browne, dapat diketahui bahwa dibutuhkan sebanyak 39 *agent call* pada *Call Center* RPX. Jumlah *agent call* semula adalah 31 orang, sehingga perlu dilakukan *recruitment* sebanyak 8 orang. Jumlah *overstaffing* adalah sebanyak 9 *man-days* atau ekuivalen dengan 1,8 orang. Adanya *overstaffing* bermanfaat untuk mengisi kekosongan *agent call* ketika ada *agent call* yang tidak masuk kerja karena ijin, sakit maupun cuti. Dengan penjadwalan yang telah dimodifikasi ini, kebutuhan tiap interval waktu 30 menit dapat terpenuhi, sehingga target *service level* dari perusahaan dapat tercapai.

## 5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan kepada RPX *Group* dan penelitian selanjutnya dari hasil penelitian ini yaitu:

1. RPX *Group* dapat mempertimbangkan usulan perbaikan penjadwalan *agent call* dengan menggunakan tiga *shift*.
2. Penjadwalan yang dilakukan untuk penelitian selanjutnya dapat menggunakan *linear programming* agar mendapatkan hasil yang lebih optimal atau mengembangkan algoritma yang sudah ada.
3. Penelitian selanjutnya dapat meneruskan penelitian ini dengan meneliti lebih lanjut mengenai sistem *rotating shift* pada RPX *Group*.