



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

				sample	mengurangi dampak estimasi negatif pada konsumen.
10	Computers & Operations Research. journal homepage: www.elsevier.com/locate/caor 2015	Debjit Royn, Arindam Bandyopadhyay, Pritam Banerjee	A nested semi-open queuing network model for analyzing dine-in restaurant performance	M/G/C queue Dengan menjalankan metode simulasi	mengetahui dukungan yang diberikan oleh tim manajemen restoran dan koki untuk meningkatkan pemahaman kami tentang operasi restoran dan juga mendukung penelitian kami dengan data nyata.

Sumber: Data diolah Penulis, 2017

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1. Gambaran Umum Perusahaan Brewok's



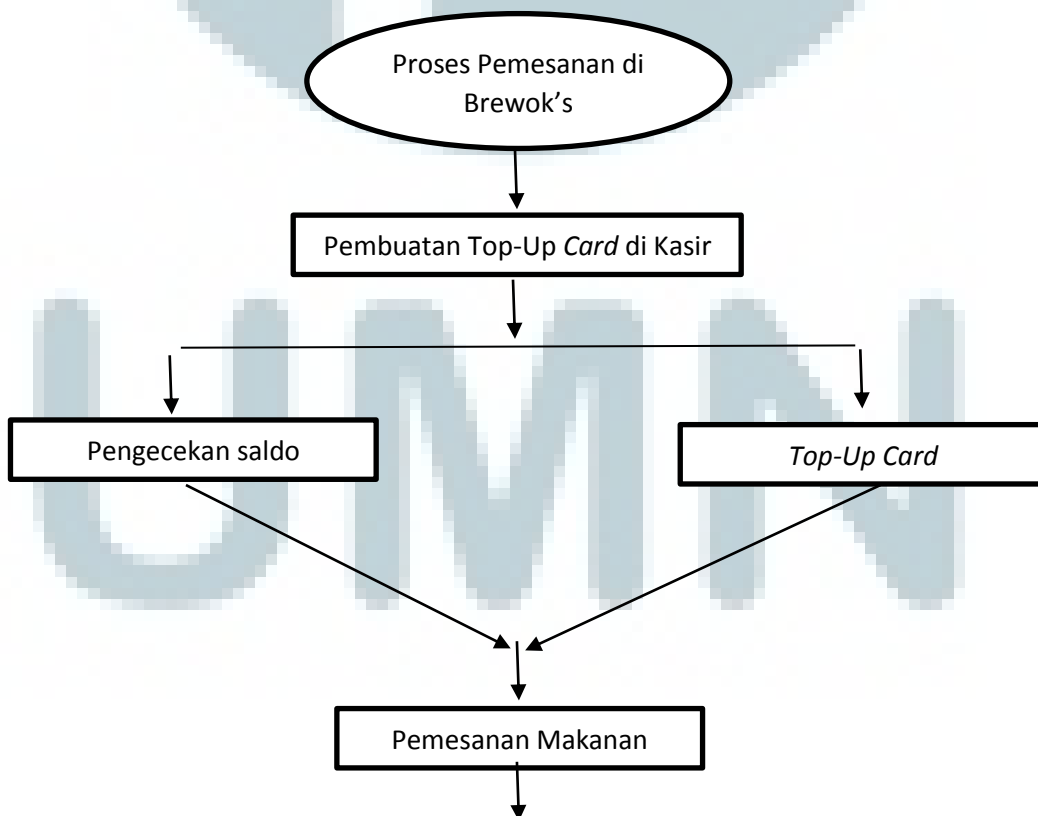
Sumber: : Brewok's *Scientia Square Park* (2017)

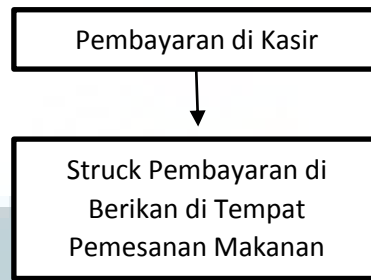
Gambar 3.1. Brewok's *Summarecon Digital Center*

BREWOK'S adalah tempat makan yang dibangun sebagai wadah kumpulan para pedagang makanan ala tepi jalan, salah satu diantaranya Nasi Kuning Banjir, Es Sinar Garut, Jajanan Cendana, Soto Ayam Suroboyo, Ketoprak, Bubur Ayam dan masih banyak lagi yang lainnya. Brewok's adalah tempat makan yang memadukan antara konsep tradisional dan modern, terletak di *Summarecon Digital Center* tepatnya di Scientia Garden seberang Universitas Multimedia Nusantara dan Scientia Square Park. Brewok's buka setiap hari mulai jam 10.00 pagi dan di tutup pada jam 22.00 malam.

Brewok's, tempat makan yang berlokasi di *Scientia Square Park* (SQP) ini merupakan salah satu spot *hangout* yang sedang naik daun di wilayah Gading Serpong, bisa dilihat dari pengunjungnya yang setiap hari selalu tak henti berdatangan, terutama saat malam hari, ketika keluarga dan juga para remaja sedang berkunjung untuk menikmati fasilitas di *Scientia Square Park*, yang terletak persis di sebelah Brewok's. Berawal dari kecintaan Bang Brewok, pendiri dari Brewok's, terhadap kuliner dan jajanan nusantara, maka ia ingin sekali membuka sebuah tempat jajanan-jajanan pinggir jalan berupa makanan dan minuman favorit Bang Brewok sendiri. Menurut informasi yang dipercaya, Bang Brewok dikenal sebagai seorang pekerja keras dan berhati baik walaupun memiliki tampang yang gahar. Ia ingin sekali membuka kedai tempat untuk bersantai dan berkumpul bersama teman-teman dan kerabatnya. Brewok's memiliki beragam jenis kuliner nusantara yang pastinya sangat menggugah selera.

3.2. Gambaran Objek Penelitian





Sumber: Data diolah Penulis, 2017

Gambar 3.2. Gambaran Objek Penelitian

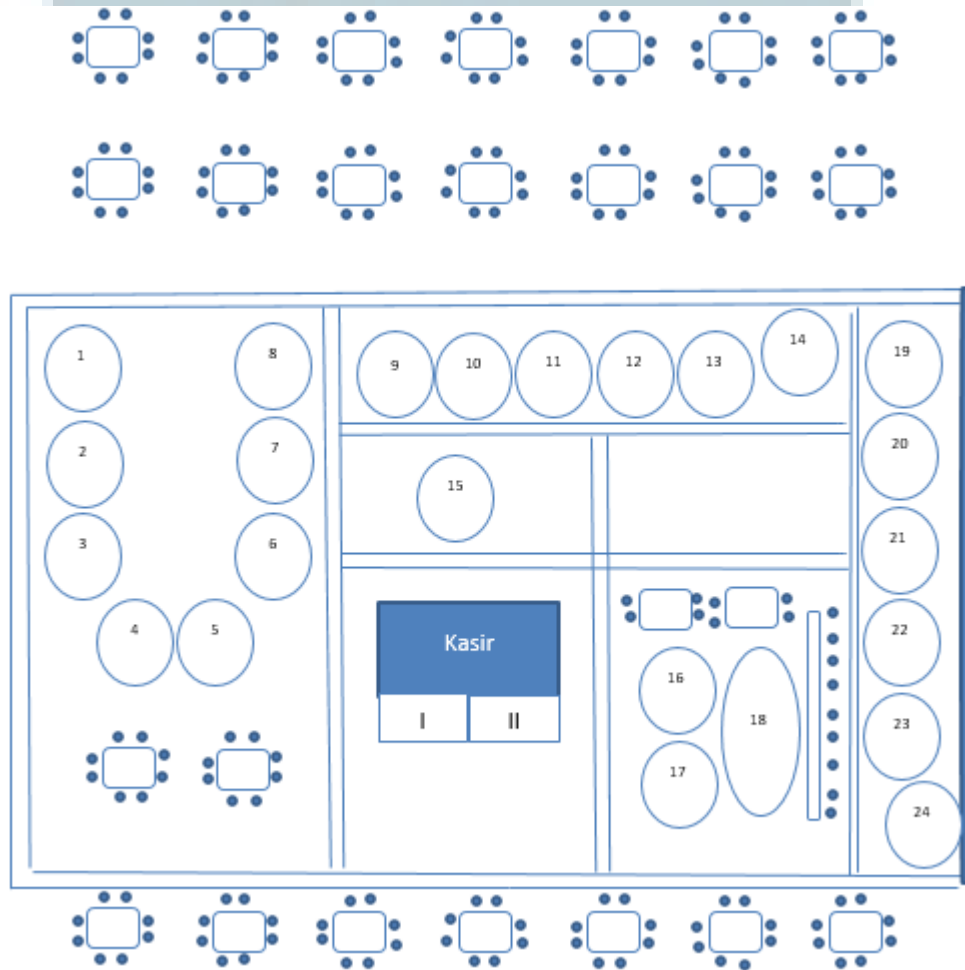
Penelitian ini dilakukan di Brewok's *Summarecon Digital Center* untuk menganalisis *layout* dan implikasinya terhadap sistem antrian dan waktu tunggu pada Brewok's. Dalam penelitian ini penulis akan meneliti berapa lama waktu tunggu konsumen mulai dari di layani di kasir untuk pembuatan kartu maupun untuk pengisian saldo kartu, dan berapa lama waktu tunggu untuk memesan makanan pada tenant tertentu, dan berapa lama antrian dan waktu tunggu untuk membayar pesanan tersebut sampai berapa lama pesanan tersebut tiba. Dan akhirnya penulis akan melakukan pengolahan data berdasarkan data observasi mengenai perilaku konsumen terhadap tata letak, dan waktu tunggu konsumen dari proses pembuatan kartu dan pemesanan makanan sampai pada proses pembayaran, dalam antrian pada Brewoks di *Summarecon Digital Center*.

Proses pemesanan pada Brewok's sama seperti proses pemesanan makanan dan minuman yang ada pada mall-mall yaitu dengan menggunakan kartu sebagai pengganti uang tunai. Kartu tersebut juga bisa di gunakan di *Cafeteria* yang ada di *Summarecon Digital Center* tepatnya di lantai dua. Di Brewok's hanya terdapat dua tenant yang bisa langsung melakukan transaksi pembayaran menggunakan kartu

tersebut yaitu pada tenant nasi kuning banjir dan kedai segar, dan ada beberapa proses pemesanan pada Brewok's yaitu:

1. Belum ada kartu untuk transaksi pembayaran:
 - a. Melakukan antrian untuk menukarkan uang tunai dengan kartu
 - b. Melakukan pemesanan pada tenant tertentu
 - c. Memberikan daftar pesanan di kasir untuk melakukan pembayaran
 - d. Memberikan bukti pembayaran pada tenant tempat melakukan pemesanan tersebut
 - e. Menunggu pesanan di antar
 - f. Kartu tersebut bisa di *refund* atau disimpan untuk pemesanan di waktu berikutnya
2. Sudah ada kartu untuk transaksi pembayaran
 - a. Jika saldo tidak cukup bisa melakukan *top up* kartu
 - 1). Setelah melakukan top up bisa langsung memesan makanan di tenant tertentu
 - 2). Memberikan daftar pesanan di kasir untuk melakukan pembayaran
 - 3). Memberikan bukti pembayaran pada tenant tempat melakukan pemesanan tersebut
 - 4). Menunggu pesanan di antar
 - 5). Kartu tersebut bisa di *refund* atau disimpan untuk pemesanan di waktu berikutnya
 - b. Mempunyai saldo yang cukup untuk melakukan pemesanan
 - 1). Memesan makanan di tenant tertentu

- 2). Memberikan daftar pesanan di kasir untuk melakukan pembayaran
- 3). Memberikan bukti pembayaran pada tenant tempat melakukan pemesanan tersebut
- 4). Menunggu pesanan di antar
- 5). Kartu tersebut bisa di *refund* atau disimpan untuk pemesanan di waktu berikutnya



Sumber : Data diolah penulis, 2017

Gambar 3.3. *layout pada Brewok's Summarecon Digital Center*

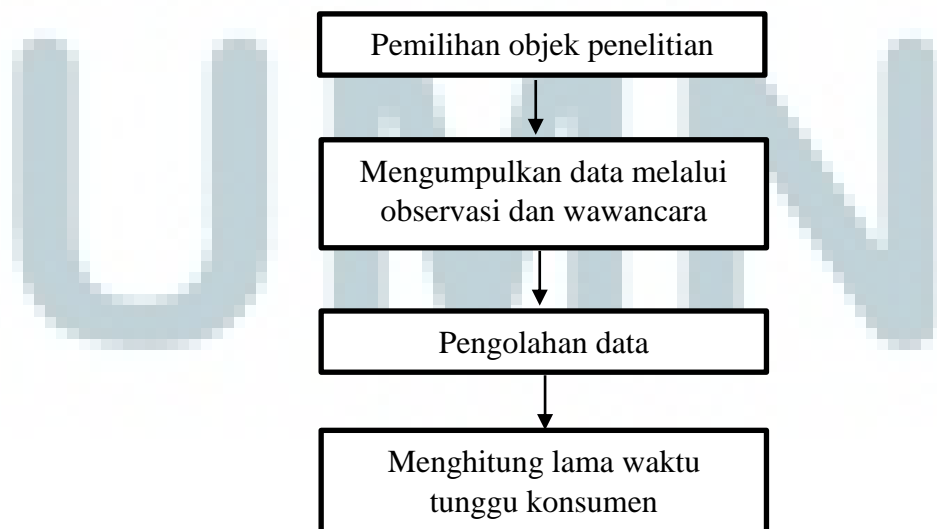
Keterangan :

- = Meja
- = Kursi
- = Kasir
- = Kedai

3.3. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini diawali dengan melakukan pemilihan lokasi observasi untuk menghitung waktu tunggu yang terjadi pada objek layout Brewok,s. Setelah itu penulis melakukan observasi dengan mengumpulkan data berapa banyak konsumen yang menunggu di kasir, dan juga berapa lama waktu pelayanan masing-masing konsumen tersebut.

Setelah data observasi terkumpul penulis mulai melakukan perhitungan dengan menggunakan rumus-rumus olah data sistem antrian seperti menghitung L_s , W_s , L_q , W_q dan juga p .



↓
Menghitung L_s , W_s , L_q , W_q , ρ
single server dan dua *server*
menggunakan POM-QM V5

Gambar 3.4. Kerangka Pemikiran Peneliti

3.4. Jenis dan Sumber Data

Menurut Sopiah dan Sangadji (2010:44) sumber data penelitian merupakan faktor penting yang menjadi pertimbangan dalam penentuan metode pengumpulan data. Sumber data penelitian terdiri atas:

a. Data Primer (*Primary Data*)

Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer dapat berupa opini subyek (orang) secara individu atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian. Kelebihan penggunaan sumber data primer adalah peneliti dapat mengumpulkan data sesuai dengan yang diinginkan karena data yang tidak relevan dapat dieleminasi atau setidaknya dikurangi. Kemudian, data yang diperoleh lebih akurat, tetapi memerlukan waktu, tenaga, dan biaya yang lebih besar dibanding jika peneliti menggunakan data sekunder.

Data primer dapat dibedakan menjadi:

1. Data Subyek

Data subyek dapat diperoleh melalui:

- Lisan (verbal) → Opini/pendapat
- Tertulis → Pengalaman/ karakteristik subyek penelitian
- Ekspresi → Sikap

2. Data Fisik

Berupa benda berwujud yang menunjukkan keberadaan atau kejadian masa lalu (benda-benda bersejarah).

b. Data Sekunder (*Secondary Data*)

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan, atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan maupun tidak dipublikasikan.

Data sekunder (dokumen) dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Data internal: dokumen-dokumen akuntansi dan operasi yang dikumpulkan, dicatat, dan disimpan dalam suatu organisasi.

Contoh: faktur penjualan, jurnal penjualan, laporan penjualan periodik, surat-surat seperti notulen hasil rapat, hasil rapat, dan memo manajemen.

2. Data eksternal: data sekunder yang pada umumnya disusun oleh suatu entitas selain peneliti dari organisasi yang bersangkutan.

Contoh: buku jurnal, majalah, atau buletin antara lain yang memuat data: indeks atau referensi, hasil sensus, statistik, dan lain-lain.

Tabel 3.1.

Instrumen Pengukuran dan Definisi

Jenis Data	Data yang diambil	Sumber data	Teknik pengumpulan data
Data Primer	<ul style="list-style-type: none"> - Waktu tunggu konsumen dalam melakukan antrian di kasir Brewok's - Sistem antrian <i>single server</i> pada brewok's dan membandingkan dengan 2 <i>server</i> manakah yang memiliki waktu tunggu lebih sedikit. 	<ul style="list-style-type: none"> - Bagian kasir - Kegiatan pembelian yang terjadi pada Brewok's 	Observasi
Data Sekunder	<ul style="list-style-type: none"> - Teori yang berkaitan dengan penelitian - Sejarah Brewok's 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Textbook</i> - Situs resmi 	Studi Literatur

		Brewok's Summarecon Digital Center	- Internet
--	--	--	------------

Sumber, Diolah oleh penulis, 2017

3.5. Prosedur Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dalam penelitian ini, penulis memakai beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Dalam mengumpulkan data di lapangan, penulis menganalisa secara langsung pada objek yang sedang diteliti dengan maksud untuk mendapatkan data primer tentang waktu tunggu konsumen di kasir, dan perilaku konsumen serta waktu tunggu konsumen mulai dari melakukan antrian pada kasir, proses pemesanan sampai makanan siap di sajikan. Pengumpulan datanya dilakukan secara berikut:

a. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah bentuk komunikasi secara lisan baik langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh data primer melalui pertanyaan-pertanyaan yang diajukan pewawancara kepada responden.

Wawancara dilakukan kepada beberapa pelayan dan kasir yang ada di Brewok's untuk mencari tahu mengenai waktu tersibuk pelayanan di Brewok's dan kapan waktu kunjung konsumen yang tinggi.

b. Observasi

Dilakukan dengan cara mengamati langsung waktu tunggu konsumen yang terjadi dalam antian pada kasir Brewok's.

2. Penelitian Kepustakaan (*Library research*)

Meneliti objek penelitian yang digunakan sebagai data sekunder melalui teori-teori yang sudah teruji kebenarannya, di mana data diperoleh melalui dokumen-dokumen, buku-buku atau tulisan ilmiah yang ada kaitan dengan tema penelitian penulis, dengan maksud untuk melengkapi data primer yang ada di lapangan.

UMMN