



### **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.

**ANALISIS WAKTU STANDAR PROSES PELAYANAN  
STARBUCKS COFFEE SENAYAN CITY DAN  
CENTRAL PARK**

Nama : Bobby Andrea Wijaya

NIM : 10130110051

Fakultas : Ekonomi

Program Studi : Manajemen

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



**UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA**

**TANGERANG**

**2016**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Oleh

Nama Penyusun : Bobby Andrea Wijaya  
Nomor Induk Mahasiswa : 10130110051  
Fakultas / Jurusan : Ekonomi / Manajemen  
Judul Skripsi : Analisis Waktu Standar Proses Pelayanan  
Starbucks Coffee Senayan City dan  
Central Park  
Dosen Pembimbing : Felix Sutisna, S.E, M.M.

Tangerang, 3 Februari 2016

Dewan Penguji

Ketua Sidang

Penguji

Tessa Handra, S.E., M.T.

Andy Wijaya, S.E., M.M.

Pembimbing

Ketua Program Studi Manajemen

Felix Sutisna, S.E., M.M.

Dewi Wahyu Handayani, S.E., M.M.

## **PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI**

Dengan ini, saya:

Nama Penyusun : Bobby Andrea Wijaya

Nomor Induk Mahasiswa : 10130110051

Fakultas / Jurusan : Ekonomi / Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Analisis Waktu Standar Proses Pelayanan Starbucks Coffee Senayan City dan Central Park” adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini adalah karya ilmiah saya sendiri, bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain atau lembaga lain, dan semua karya ilmiah orang lain atau lembaga lain yang dirujuk dalam skripsi ini telah disebutkan sumber kutipannya serta dicantumkan di daftar pustaka.

Apabila ditemukan kecurangan atau plagiat dalam skripsi ini, saya bersedia menerima konsekuensi yang telah ditentukan oleh pihak Universitas Multimedia Nusantara.

Tangerang, 3 Februari 2016

Bobby Andrea Wijaya

## ABSTRAKSI

Di era persaingan sekarang, produk yang baik tidak cukup untuk unggul dan tetap dapat bersaing di pasar global, perusahaan manufaktur dan perusahaan jasa harus diimbangi dengan pelayanan yang baik untuk memberikan rasa kepuasan kepada para pelanggan. Demikian pula dengan Starbucks Coffee, sebuah perusahaan yang bergerak dalam industri kopi. Starbucks Coffee harus berinovasi meningkatkan jasa atau layanan yang diberikan kepada pembeli.

Starbucks Coffee harus menentukan strategi dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam bekerja. Untuk mengetahui suatu sistem kerja yang diterapkan perusahaan sudah berjalan dengan baik atau tidak, maka diperlukan pengukuran waktu kerja. Metode yang digunakan dalam pengukuran waktu kerja adalah dengan menghitung waktu standar. Pengukuran waktu kerja bertujuan untuk mendapatkan waktu standar/waktu baku dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Pada penelitian ini, digunakan teknik pengukuran waktu kerja dengan metode *time study*.

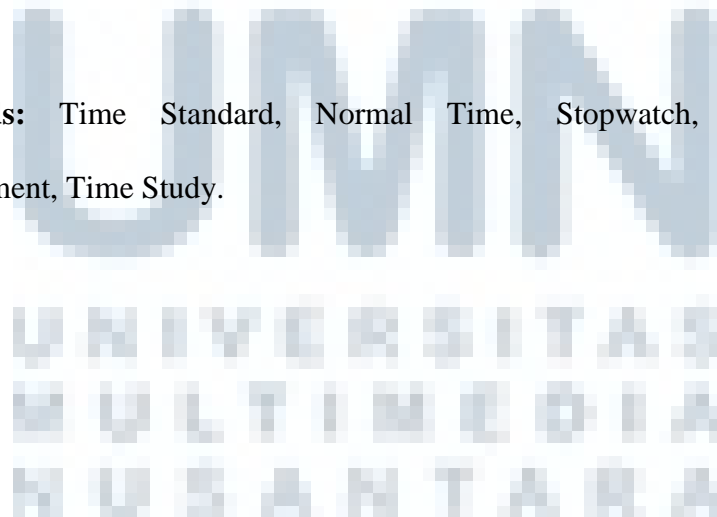
**Kata Kunci:** Waktu Standar, Waktu Normal, Jam Henti, Kopi, *Work Measurement, Time Study*.

## ABSTRACT

In the present era of competition, a good product is not enough to excel and remain competitive in the global market, manufacturing and service companies must be balanced with good service to provide a customer satisfaction. Similarly, Starbucks Coffee, a company engaged in the coffee industry. Starbucks Coffee must innovate to improve services provided to the buyer.

Starbucks Coffee should decide strategies to improve effectiveness and efficiency in the work. To determine a working system applied by the company has been running well or not, it is necessary to do the work measurement. The method has been used to define the work measurement is time study calculation. Work measurement aiming to get standard time to complete a task. In this study, a measurement technique method is time study.

**Keywords:** Time Standard, Normal Time, Stopwatch, Coffee, Work Measurement, Time Study.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan anugerah yang telah diberikan-Nya kepada saya sehingga skripsi yang berjudul “Analisa Waktu Standar Karyawan Starbucks Coffee Senayan City dan Central Park Bagian Kasir” dapat diselesaikan dengan baik. Penulis juga ingin bersyukur dan berterima kasih atas banyaknya pihak yang berperan dan juga membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini sehingga dapat berjalan dengan baik. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, atas kekuatan, rahmat, hikmat, karunia, berkat serta memberikan kesehatan jasmani dan rohani sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Keluarga Tercinta, papa , mama, kakak dan adik yang selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
3. Ibu Dewi Wahyu Handayani, S.E, M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen yang selama ini memberikan semangat dan juga nasihat selama keberlangsungan proses belajar di Universitas Multimedia Nusantara.
4. Bapak Felix Sutisna, S.E, M.M., selaku dosen pembimbing skripsi penulis yang telah banyak memberikan kontribusi dan banyak meluangkan waktu untuk memberi masukan dan arahan dalam pembuatan skripsi.

5. Seluruh dosen Manajemen Universitas Multimedia Nusantara yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang tak ternilai sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Farica Perdana Putri, wanita yang selalu menemani, membantu, mengingatkan, serta memberikan dukungan selama proses penyelesaian skripsi ini.
7. Randy Chandra, teman seperjuangan dalam menyusun dan membuat laporan skripsi.
8. Daniel, Nia dan Reny yang selalu memberikan dukungan untuk menyelesaikan skripsi.
9. Big BikeLover (BBL) dan Ninja Six Fifty Owners (NSFO), teman-teman motor yang telah memberikan semangat.
10. Semua pihak yang telah mendukung dan tidak dapat disebutkan satu per satu.
11. Starbucks Coffee Senayan City dan Starbucks Coffee Central Park, tempat penulis melaksanakan pengamatan.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran dari para pembaca demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi perusahaan serta bagi masyarakat sekalian. Terima kasih.

Tangerang, 3 Februari 2016

Bobby Andrea Wijaya



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAKSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Batasan Masalah.....	4
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	5
1.6. Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II KERANGKA TEORITIS.....</b>	<b>8</b>
2.1. Manajemen.....	8
2.2. Manajemen Operasional .....	9
2.3. Barang dan Jasa.....	12
2.4. Manajemen Proses .....	12
2.5. Pengukuran Waktu Kerja ( <i>Work Measurement</i> ).....	13
2.6. Waktu Siklus .....	16
2.7. Waktu Normal.....	16
2.8. <i>Performance Rating</i> .....	16
2.9. Waktu Baku .....	17
2.10. <i>Allowance Factor</i> .....	17
2.11. Penelitian Terdahulu .....	18

<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>20</b>
3.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	20
3.2. Lokasi Penelitian.....	25
3.3. Metode Penelitian .....	25
3.4. Populasi dan Sampel Penelitian .....	26
3.5. <i>Time Frame</i> .....	27
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.7. Sumber dan Jenis Data.....	29
3.8. Jenis Data Penelitian .....	29
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>30</b>
4.1. Deskripsi Hasil Penelitian .....	30
4.2. Perhitungan Waktu Siklus.....	36
4.3. Perhitungan Waktu Normal .....	39
4.4. Perhitungan Waktu Standar / Waktu Baku .....	42
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>48</b>
5.1. Kesimpulan .....	48
5.2. Saran .....	49



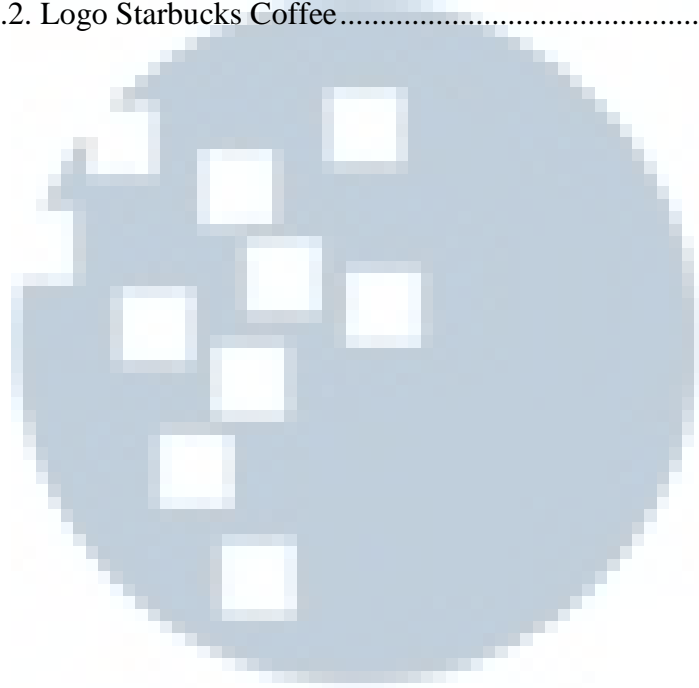
## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Jumlah Gerai Kopi di Indonesia.....	2
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu .....	18
Tabel 4.1. Data Waktu Pelayanan Kasir Senayan City.....	31
Tabel 4.2. Data Waktu Pelayanan Kasir Senayan City.....	32
Tabel 4.3. Data Waktu Pelayanan Kasir Central Park.....	33
Tabel 4.4. Data Waktu Pelayanan Kasir Central Park.....	34
Tabel 4.5. Hasil Waktu Baku Starbucks Coffee Senayan City dan Central Park Berdasarkan Lokasi.....	46
Tabel 4.6. Hasil Waktu Baku Starbucks Coffee Senayan City dan Central Park Berdasarkan Kasir .....	46



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Struktur Organisasi PT Sari Coffee Indonesia .....	23
Gambar 3.2. Logo Starbucks Coffee.....	24



UMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
HUSANTARA