



### **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.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini akan menguraikan kesimpulan hipotesis dari analisis yang diuraikan pada bab sebelumnya dan juga saran pada bab ini. Pada bagian pertama akan dijelaskan secara ringkas mengenai kesimpulan hasil hipotesis. Lalu kemudian ada saran teoritis dan juga saran untuk perusahaan sehingga penelitian ini bermanfaat bagi Starbucks Coffee yang menjadi obyek penelitian. Kemudian akan dijelaskan juga beberapa kendala-kendala yang menjadi kelemahan dan penghambat dalam penelitian ini.

#### **5.1. Kesimpulan**

Untuk mendapatkan waktu baku dari suatu pekerjaan, peneliti harus memperhitungkan waktu siklus dan waktu normal terlebih dahulu, karena kedua perhitungan waktu tersebut merupakan langkah awal sebelum mendapatkan waktu baku. Untuk mempermudah dilakukan perhitungan waktu siklus, waktu normal dan waktu standar/baku kedalam 2 bagian yaitu waktu berdasarkan lokasi dan waktu berdasarkan masing-masing karyawan. Hasil pengolahan data dan analisa diatas terhadap 4 orang karyawan kasir Starbucks Coffee Senayan City dan Starbucks Coffee Central Park, yaitu:

- Waktu siklus proses pelayanan kasir berdasarkan lokasi Starbucks Coffee Senayan City dan Central Park adalah 70,49 detik dan 68,23 detik. Sedangkan waktu siklus proses pelayanan masing-masing kasir A, kasir B,

kasir C dan kasir D adalah 69,58 detik, 71,56 detik, 69,73 detik dan 67,87 detik.

- Waktu normal proses pelayanan kasir berdasarkan lokasi Starbucks Coffee Senayan City yaitu 59,91 detik dan kasir berdasarkan lokasi Starbucks Coffee Central Park adalah 57,99 detik. Sedangkan waktu normal proses pelayanan masing-masing kasir A, kasir B, kasir C dan kasir D adalah 59,14 detik, 60,82 detik, 58,42 detik dan 57,68 detik.
- Untuk waktu baku proses pelayanan kasir Starbucks Coffee Senayan City adalah 68,86 detik, sedangkan waktu baku proses pelayanan kasir Starbucks Coffee Central Park adalah 66,65 detik. Sedangkan waktu siklus proses pelayanan masing-masing kasir A, kasir B, kasir C dan kasir D adalah 67,97 detik, 69,90 detik, 67,14 detik dan 66,29 detik.

## **5.2. Saran**

Berdasarkan berbagai hasil dan juga kesimpulan yang telah dibuat dalam penelitian ini, maka peneliti mengajukan beberapa saran-saran sebagai pelengkap terhadap hasil penelitian sebagai berikut:

### **Saran untuk Perusahaan**

Peneliti berharap agar perusahaan dapat melakukan pelatihan (training) terhadap karyawan bagian kasir untuk mencapai batas waktu standar pelayanan bagian kasir selama 60 detik. Karena dalam penelitian ini, peneliti mendapatkan hasil perhitungan waktu standar proses pelayanan kasir melebihi batas waktu yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

## **Saran untuk Penelitian Selanjutnya**

Peneliti menyadari adanya kelemahan dalam laporan ini, maka peneliti berharap kepada penelitian selanjutnya agar dapat menghitung waktu normal masing-masing karyawan kasir Starbucks Coffee dalam melayani 1 orang pembeli dengan jumlah pesanan yang sama yaitu 1. Karena dalam penelitian ini, waktu normal yang didapat berasal dari pengukuran waktu selama 2 jam yaitu pukul 19.00-21.00 dengan jumlah pesanan yang beragam atau tidak hanya 1.

Peneliti berharap kepada penelitian selanjutnya untuk menghitung waktu standar proses pembuatan pesanan pelanggan, kemudian menggabungkan dengan waktu standar proses pelayanan kasir yang didapatkan. Untuk mengetahui apakah waktu standar proses pelayanan kasir dan proses pelayanan pembuatan pesanan pelanggan sesuai dengan batas waktu yang sudah ditetapkan oleh perusahaan sebesar 180 detik.

Diharapkan kepada penelitian selanjutnya, agar melakukan pengumpulan data berdasarkan jumlah pesanan yang sama dalam kurun waktu 2 jam karena peneliti menemukan perbedaan proses pelayanan pada kedua lokasi gerai kopi Starbucks Coffee Senayan City dan Central Park.

Perbedaan proses pelayanan pada kasir Starbucks Coffee Senayan City yang telah diamati oleh peneliti, yaitu:

1. Mengucapkan salam (Selamat datang, selamat pagi/siang/sore/malam) dengan saya (nama kasir).
2. Menanyakan pesanan dan jumlah dari pembeli.
3. Menanyakan nama pembeli dan melakukan pencatatan pada gelas.

4. Menyiapkan kue atau roti pada saat pembeli melakukan pesanan.
5. Menerima pembayaran

Hal diatas memiliki sedikit perbedaan dengan proses pelayanan kerja karyawan kasir Starbucks Coffee Central Park, yaitu:

1. Mengucapkan salam (Selamat datang, selamat pagi/siang/sore/malam) dengan saya (nama kasir)
2. Menanyakan pesanan dari pembeli
3. Menerima pembayaran

Berdasarkan kedua perbedaan proses pelayanan diatas, peneliti berharap kepada peneliti selanjutnya, agar menghubungkan antara perbedaan proses pelayanan dengan waktu standar yang didapatkan.

