



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 I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kopi merupakan salah satu komoditi terbesar di dunia yang diperdagangkan dan minuman kedua yang paling populer dikonsumsi setelah air putih. Produk kopi di dunia terus tumbuh dengan stabil selama 50 tahun terakhir dengan rata-rata pertumbuhan 2,4% setiap tahun. Sekitar 30% dari total penduduk di dunia mengkonsumsi kopi atau hampir 2,5 miliar cangkir kopi per hari. Semakin meningkatnya pecinta dan penikmat kopi, membuat industri kopi di dunia terus mengalami perkembangan. Tidak terkecuali dengan pertumbuhan gerai kopi. Hal ini bisa dilihat dengan semakin mudah ditemukan gerai kopi yang selalu ramai di seluruh penjuru dunia, begitu pula dengan Indonesia. Menurut data AEKI (Asosiasi Eksportir dan Industri Kopi di Indonesia), berdasarkan hasil survey pada tahun 2013, konsumsi kopi di Indonesia dalam setahun sudah mencapai 1,0 kilogram per kapita atau dibutuhkan paling tidak 250 juta kilogram kopi per tahun.

Ketika membicarakan kedai kopi, sudah tidak asing lagi dengan merek dagang terkenal yaitu Starbucks Coffee. Starbucks Coffee adalah sebuah merek yang bergerak dibidang kopi dan berasal dari Amerika Serikat. Kedai kopi ini pertama kali didirikan di Seattle, USA pada tahun 1971. Di Indonesia, jaringan

kedai kopi Starbucks Coffee dikelola oleh PT Sari Coffee Indonesia dan gerai pertamanya dibuka di Plaza Indonesia pada tanggal 17 May 2002.

Di Indonesia terdapat banyak merek dagang kopi lokal yang sudah berdiri sejak lama dan terkenal yang menjadi pesaing bagi Starbucks Coffee seperti Kopi Torabika, Indocafe, Luwak *White Coffee*. Namun sebagai orang Indonesia, sulit sekali untuk menemukan merek dagang tersebut dalam bentuk gerai kopi.

Industri kopi di Indonesia terus mengalami pertumbuhan, termasuk semakin banyaknya jumlah gerai kopi baik merek dagang asing maupun lokal. Starbucks Coffee bukan satu-satunya yang membuka gerai kopi, masih ada beberapa merek dagang terkenal yang menjadi pesaing di Indonesia dan patut diperhitungkan keberadaannya seperti Excelso, Coffe Bean dan Bengawan Solo. Berikut merupakan tabel data nama-nama gerai kopi beserta jumlah yang tersebar di Indonesia.

Tabel 1.1. Data Jumlah Gerai Kopi di Indonesia

Nama	Tahun Berdiri	Jumlah Gerai
Starbucks Coffee	2002	>200
Excelso	1991	100
Coffe Bean & Tea Leaf	2001	56
Bengawan Solo	2003	44

Sumber: <http://eastspring.co.id/dms/files/spring-of-life-juli-2015>

Berdasarkan data tabel hingga akhir 2015, Starbucks Coffee mengalami pertumbuhan yang baik dengan membuka lebih dari 200 gerai, berbeda dengan pesaing lainnya seperti Exelso, Coffee Bean & Tea Leaf dan Bengawan Solo.

Sebagai salah satu gerai kopi terbesar di dunia dan juga di Indonesia, Starbucks Coffee tidak terlepas dari tuntutan untuk memiliki sistem manajemen yang baik. Sistem manajemen Starbucks Coffee yang baik dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien sesuai dengan standar operasional yang ada.

Untuk menang dalam persaingan industri kopi di Indonesia, Starbucks Coffee harus terus berinovasi baik produk maupun jasa. Karena produk yang baik tidak cukup untuk unggul dari persaingan dalam industri kopi tetapi harus diimbangi dengan pelayanan atau jasa yang baik untuk memberikan rasa kepuasan kepada para pelanggan. Maka dari itu, tidak hanya sumber daya alam yang harus dikelola dengan baik, tetapi sumber daya manusia juga turut diperhatikan oleh Starbucks Coffee.

Pada saat ini, pengelolaan sumber daya manusia memiliki peranan penting dalam keberhasilan suatu perusahaan. Untuk mencapai target perusahaan diperlukan sistem manajemen yang baik agar mampu bekerja dengan efektif dan efisien. Proses pekerjaan yang ada pada Starbucks Coffee, sering kali terdapat elemen-elemen yang justru dirasa mampu mengurangi tingkat produktivitas pekerja. Salah satu elemen yaitu proses pelayanan.

Untuk dapat menganalisis dan mengevaluasi proses pelayanan, perlu dilakukan pengukuran waktu kinerja karyawan. Hal ini berguna untuk perusahaan agar memiliki standar kinerja waktu dalam suatu proses pekerjaan guna meminimalisir terjadinya kecurangan dari pekerja dan mengoptimalkan kinerja karyawan. Selain itu, juga berfungsi untuk mempermudah para pemimpin

perusahaan untuk mengetahui apakah suatu proses yang ada didalam perusahaan berjalan dengan waktu standar dan bekerja secara optimal atau tidak.

Oleh karena itu, perlu dilakukan pengukuran dengan menggunakan metode pengukuran waktu standar.

1.2. Rumusan Masalah

Yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Berapakah waktu siklus proses pelayanan Starbucks Coffee Senayan City dan Central Park?
2. Berapakah waktu normal proses pelayanan Starbucks Coffee Senayan City dan Central Park?
3. Berapakah waktu standar proses pelayanan Starbucks Coffee Senayan City dan Central Park?

1.3. Batasan Masalah

Dikarenakan ruang lingkup penelitian yang terlalu besar, maka dilakukan pembatasan penelitian dengan tujuan agar pembahasan masalah dapat lebih terperinci dan akurat. Dalam penelitian ini, pembatasan penelitian dapat diuraikan sebagai berikut.

1. Objek yang diteliti yaitu bagian kasir Starbucks Coffee Senayan City dan Starbucks Coffee Central Park karena intensitas pembelian yang banyak dan memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data dengan cepat.
2. Waktu yang dimiliki oleh perusahaan dalam proses pelayanan yang dimulai dari proses pemesanan hingga pesanan sampai ke tangan pelanggan adalah 3 menit atau 180 detik.

3. Adanya batasan waktu dalam melakukan observasi dikarenakan penulis mencari rata-rata waktu standar proses pelayanan kasir dimulai tanggal 2 November 2015 hingga 5 November 2015 dari pukul 19.00 – 21.00.
4. Perhitungan objek yang diteliti dimulai saat pembeli mendapatkan salam dari kasir, melakukan pesanan dan perhitungan waktu akan selesai setelah pembeli melakukan pembayaran dan mendapatkan struk. Adanya antrian pada saat pengambilan pesanan tidak termasuk dalam perhitungan.
5. Tidak membatasi hanya 1 pelayan kasir yang sama dalam pengumpulan data.
6. Tidak membatasi banyaknya pesanan yang dipesan oleh pembeli.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan pada kasir Starbucks Coffee Senayan City dan Starbucks Central Park, yaitu:

1. Untuk mengetahui waktu siklus proses pelayanan Starbucks Coffee Senayan City dan Central Park.
2. Untuk mengetahui waktu normal proses pelayanan Starbucks Coffee Senayan City dan Central Park.
3. Untuk mengetahui waktu standar proses pelayanan Starbucks Coffee Senayan City dan Central Park.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Manfaat Akademis

Diharapkan penelitian ini dapat membantu menganalisa waktu standar pada kasir Starbucks Coffee dalam melayani pembeli, dimana penelitian ini

berguna bagi perusahaan sebagai salah satu strategi dalam manajemen operasi perusahaan untuk memberikan batasan kinerja karyawan agar lebih optimal dalam melayani pelanggan.

1.5.2. Manfaat bagi Perusahaan

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan saran yang positif dan membangun yang berguna bagi perusahaan, khususnya pada starbucks coffee. Diharapkan perusahaan memiliki waktu standar dalam setiap bagian pekerjaannya, agar mampu bekerja dengan efektif dan efisien berdasarkan waktu standar yang dimiliki oleh perusahaan.

1.5.3. Manfaat Bagi Penulis

Dengan terlaksananya penelitian ini, peneliti telah mengaplikasikan teknik yang telah dipelajari di bangku kuliah di dalam kehidupan nyata, yaitu langsung kepada obyek penelitian, sehingga dapat membantu perusahaan dalam memberikan saran berdasarkan apa yang telah dipelajari dan diteliti oleh penulis.

1.6. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam memahami isi tulisan penulis dan penulisan, maka dilakukan penulisan sistematika dengan pembagian sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan menjelaskan latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan diuraikan berbagai teori yang dijadikan sebagai landasan teori dalam penelitian dan acuan dalam penyusunan penelitian

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang jenis penelitian, teknik pengumpulan data, definisi. Jenis penelitian ini adalah deskriptif, dengan metode observasi partisipatif pasif dalam pengumpulan data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan membahas mengenai analisis data serta pemecahan masalah dari data yang telah berhasil dikumpulkan, hasil dari pengolahan data melalui metode *stopwatch*, dimana pengolahan dan perhitungannya dilakukan dengan menggunakan rumus *time study* yaitu menghitung waktu siklus, waktu normal dan waktu baku.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan penutup yang telah berhasil didapatkan dari hasil pembahasan setelah dilakukan analisis dan pembahasan serta diberikan saran-saran yang dapat menjadi masukan dan bermanfaat sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan.