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.

Team project ©2017
Dony Pratidana S. Hum | Bima Agus Setyawan S. IIP

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1. Gambaran Umum Starbucks Coffee

Starbucks Corporation didirikan oleh Gerald (Jerry) Baldwin yang merupakan guru bahasa inggris, Gordon Bowker yang merupakan guru sejarah dan seorang penulis yang bernama Zev Siegl. Starbucks Corporation merupakan sebuah perusahaan kopi dan jaringan kedai kopi global yang berkantor pusat di Seattle, Washington, Amerika Serikat. Salah satu anak perusahaan milik Starbucks Corporation yaitu Starbucks Coffee merupakan perusahaan kedai kopi terbesar di dunia yang bergerak di bidang restoran dan pertama kali dibuka di Seattle, Washington pada tanggal 30 Maret 1971. Starbucks Coffee memiliki sebanyak 20.336 kedai kopi di 61 negara yang menjual berbagai varian minuman olahan kopi panas dan dingin, biji kopi, salad, sandwich panas dan dingin, kue kering manis, camilan, dan barang-barang seperti gelas dan tumbler. Logo Starbucks Coffe yang berbentuk bulat dan berwarna hijau dan dikenal dengan gambar putri duyung atau siren dalam mitologi Yunani sudah mengalami tiga kali pergantian logo terhitung sejak tahun 1971 sampai sekarang akibat timbulnya kontroversi dari penampilan siren pada logo pertama yang berwarna coklat dianggap terlalu vulgar. Pada tahun 1987 logo yang berwarna coklat tersebut diganti menjadi warna hijau dengan gambar siren berlatar hitam dengan tulisan Starbucks Coffee yang mengelilingi siren, logo ini dipakai hingga tahun

Analisis Tingkat..., Kristyani Chandra, FB UMN, 2017

2010. Pada bulan Januari 2011 hingga saat ini, logo tersebut mengalami perubahan desain dengan hilangnya tulisan Starbucks Coffee yang mengelilingi siren dan gambar siren diperbesar dan berwarna hijau.

Sumber: starbucks.com

Gambar 3.1. Perubahan Logo Starbucks Coffee dari Tahun 1971 – Sekarang

3.1.2. Gambaran Umum Maxx Coffee

Maxx Coffee yang dikenal memiliki logo burung hantu berwarna hijau berdiri pada tahun 2015 oleh anak perusahaan Lippo Group yang didirikan oleh Mochtar Ryadi yaitu PT Maxx Coffee Prima. Maxx Coffee memiliki total gerai yang terhitung sejak awal Maret 2016 sebanyak 50 gerai yang tersebar di 12 wilayah di Indonesia yaitu Medan, Manado, Kupang, Jogja, Palembang, Cikarang, BSD, Bogor, Lippo Village Karawaci, Pulau Buton, Bali dan Surabaya. Maxx Coffee menjual berbagai macam produk olahan kopi, coklat, teh, *smoothies*, dan juga buah. Selain minuman, Maxx Coffee juga menyediakan berbagai macam kue, roti, salad dan juga camilan.

Analisis Tingkat..., Kristyani Chandra, FB UMN, 2017

Sumber: maxx-coffee.com

Gambar 3.2. Logo Maxx Coffee

3.1.3. Gambaran Umum Djournal Coffee

Djournal Coffee merupakan gerai kopi yang berbasis di Jakarta dibawah naungan Ismaya Group, yang telah menghadirkan sejumlah restoran berkelas seperti Social House, Dragon Fly, Skye, dan Collete & Lola. Sampai saat ini, Djornal Coffee memiliki gerai yang berada di beberapa mall besar di Jakarta yaitu Grand Indonesia, Cilandak Town Square, Puri Indah Mall dan yang terakhir berada di Tangerang yaitu Maxx Boxx Lippo Village Karawaci.

Selain mengandalkan kopi dan menu minuman lain, Djournal Coffee juga menawarkan ragam menu makanan ringan yang patut dicicipi seperti sandwich, mac n cheese, chicken teriyaki wrap, chicken finger, truffle fries, dan kue-kue manis. Djournal Coffee juga menyediakan banyak pilihan *cake* yang bisa dijadikan teman saat menikmati kopi.

Gambar 3.3. Logo Djournal Coffee

Analisis Tingkat..., Kristyani Chandra, FB UMN, 2017

3.2. Gambaran Objek Penelitian

Penelitian dilakukan pada tiga gerai minuman atau *café* yang mengolah berbagai jenis minuman berbahan dasar kopi sebagai produk utamanya. Penelitian ini dilakukan dengan melakukan observasi langsung atau pengamatan secara langsung pada ketiga objek penelitian dengan menganalisa tingkat antrian konsumen dan waktu pelayanan.

Objek penelitian pertama dilakukan di salah satu cabang Starbucks yang berada di Supermall Karawaci LG Floor, Jalan Boulevard Diponegoro No. 105, Bencongan, Kelapa Dua, Tangerang, Banten. Penelitian dilakukan selama 7 hari (Senin – Minggu) yaitu dari tanggal 24 Oktober sampai dengan 30 Oktober 2016 pada pukul 12.00-15.00 WIB.

Objek penelitian kedua dilakukan di salah satu cabang Maxx Coffee yang berada di Jalan Boulevard Palem Raya No. 2809, Kelapa Dua, Tangerang, Banten. Penelitian dilakukan seperti objek penelitian pertama selama 7 hari (Senin – Minggu) yaitu dari tanggal 31 Oktober sampai dengan 06 November 2016 pada jam yang sama yaitu pukul 12.00-15.00 WIB.

Objek penelitian yang terakhir dilakukan di salah satu cabang Djournal Coffee yang berada di Jalan Boulevard Palem Raya No. 2809, Kelapa Dua, Tangerang, Banten. Sama seperti objek penelitian pertama dan kedua, objek penelitian ini dilakukan selama 7 hari (Senin – Minggu) yaitu dari tanggal 07 November sampai dengan 13 November 2016 dengan jam yang sama dengan kedua objek penelitian yaitu pukul 12.00-15.00 WIB.

Analisis Tingkat..., Kristyani Chandra, FB UMN, 2017

Data yang diperoleh dari observasi yang dilakukan di ketiga objek penelitian akan diolah, kemudian akan menghasilkan rata-rata tingkat antrian dan rata-rata waktu layanan yang kemudian dihitung mengunakan model antrian *Single-Server, Single-Phase* (M/M/1).

3.3. Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan jenis data data primer yaitu data yang diperoleh dari hasil observasi langsung atau pengamatan secara langsung pada ketiga objek penelitian. Mudrajad Kuncoro (2013:148), data primer adalah data yang diperoleh dengan survei lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data original.

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari buku, data statistik, media, profil perusahaan, dan lainnya. Menurut Mudrajad Kuncoro (2013:148), data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan oleh lembaga pengumpul data dan dipublikasikan kepada masyarakat pengguna data.

Data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini memiliki sumber dan teknik pengumpulan yang dilakukan dan diuraikan ke dalam bentuk tabel berikut ini:

Analisis Tingkat..., Kristyani Chandra, FB UMN, 2017

Tabel 3.1.

Instrumen Pengukuran dan Definisi

Jenis	Data yang diambil	Sumber data	Teknik
Data primer	• Tingkat antrian yang terjadi pada ketiga objek selama penelitian dilakukan • Waktu pelayanan yaitu waktu yang terjadi mulai dari konsumen selesai melakukan pemesanan dan transaksi sampai mendapatkan pesanan yang diinginkan	Pengamatan secara langsung dengan menghitung jumlah konsumen yang datang dan waktu layanan menggunakan stopwatch *smartphone*	Observasi
Data sekunder	• Sejarah dan profil perusahaan ketiga objek penelitian • Teori yang berkaitan dengan penelitian	• Situs resmi perusahaan • *Textbook* • *Journal*	Studi literatur dan media internet

Sumber : Penulis, 2016

Analisis Tingkat..., Kristyani Chandra, FB UMN, 2017

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data menurut Burhan Bungin (2013:129) adalah sekumpulan cara pengumpulan data yang menentukan berhasil atau tidak nya suatu penelitian tersebut.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

A. Studi Lapangan

Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian, dengan metode yang digunakan adalah metode observasi. Menurut Sakaran dan Bougie (2013:129), metode observasi merupakan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan data tentang tindakan dan perilaku. Observasi difokuskan pada mengamati apa yang dilakukan, mendeskripsikan, menganalisis, dan menyampaikan suatu tindakan, perilaku, dan peristiwa yang terjadi selama pengamatan.

Penelitian dengan obervasi ini dilakukan dengan mengamati secara langsung ketiga objek penelitian dengan mengamati tingkat antrian dan waktu layanan yang terjadi selama penelitian.

Dalam metode observasi terdapat empat karakteristik yang menentukan tipe observasi yaitu :

a. *Controlled Versus Uncontrolled Observational Studies*

Menurut Sakaran dan Bougie (2013:131), *controlled observational* merupakan observasi yang dilakukan dengan cara memanipulasi keadaan dan

Analisis Tingkat..., Kristyani Chandra, FB UMN, 2017

mengontrol situasi pada saat penelitian. Sedangkan *uncontrolled observational* adalah observasi yang dilakukan tanpa adanya pengendalian, memanipulasi, dan mempengaruhi keadaan penelitian. Sehingga penelitian dilakukan secara alami tanpa membuat suatu keadaan tertentu.

b. *Participant Versus Nonparticipant Observation*

Participant observation yaitu dimana dalam melakukan pengumpulan data peneliti ikut berpartisipasi dalam kehidupan sehari-hari objek penelitian yang sedang diteliti. Sedangkan *nonparticipant observation* yaitu dimana dalam melakukan penelitian peneliti tidak terlibat secara langsung dalam lingkungan peneitian tetapi hanya melakukan pengamatan diluar objek penelitian.

c. *Structured Versus Unstructured Observational Studies*

Structured observational dimana dalam melakukan pengamatan telah terlebih dahulu merencanakan dan menentukan kategori kegiatan atau fenomena yang akan dipelajari atau diteliti.

Unstructured observational yaitu pengamatan yang dilakukan dengan mengamati semua kejadian atau peristiwa yang terjadi dan merekam hampir semua yang diamati.

d. *Concealed Versus Unconcealed Observation*

Concealed observation yaitu dalam melakukan penelitian dilakukan secara tersembunyi tanpa pemberitahuan terhadap objek penelitian bahwa mereka sedang menjadi objek penelitian.

Analisis Tingkat..., Kristyani Chandra, FB UMN, 2017

U*nconcealed observation* yaitu dalam melakukan penelitian dilakukan tanpa tersembunyi, di mana objek penelitian menyadari dan mengetahui bahwa mereka sedang menjadi objek penelitian.

Berdasarkan uraian di atas, karakteristik observasi yang digunakan dalam observasi penelitian ini adalah *uncontrolled observational*, karena penelitian yang dilakukan tanpa memanipulasi kondisi yang terjadi pada objek penelitian, *participant observation*, karena pada saat melakukan observasi dalam penelitian ini peneliti ikut berpartisipasi dengan cara mengunjungi objek penelitian dan mengamati secara langsung. *Structured observational*, karena pada saat melakukan observasi peristiwa atau kejadian yang akan diamati telah ditentukan terlebih dahulu yaitu tingkat antrian dan waktu pelayanan, serta *concealed observational*, karena pada saat melakukan observasi dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan tanpa memberitahu objek objek yang diteliti atau secara tersembunyi, sehingga data yang didapat dari objek penelitian tidak dipengaruhi oleh kesadaran bahwa mereka sedang diamati

B. Studi Kepustakaan

Data yang digunakan untuk menjadi landasan teori dan acuan untuk menyusun penelitian ini berupa data sekunder. Data diambil berdasarkan buku, mata pelajaran saat kuliah, serta penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini. Data-data ini menjadi tambahan ilmu mengenai *waiting line* dan simulasi untuk penelitian ini.

Analisis Tingkat..., Kristyani Chandra, FB UMN, 2017

3.5. Teknik Analisis Data

Penelitian ini dilakukan dengan teknik yang menggunakan rumus menurut Heizer dan Reinder (2014:779) dalam buku yang berjudul *Operations Management* yaitu model antrian *Single-Server-Single Phase* (M/M/1) dengan penjelasan sebagai berikut:

***Single-Server, Single-Phase* (M/M/1)**

λ = Jumlah kedatangan konsumen

μ = Jumlah konsumen yang dilayani

L_q = Rata-rata konsumen yang sedang mengantri

Rumus yang digunakan untuk menghitung L_q yaitu :

$$L_q = \frac{\lambda^2}{\mu(\mu - \lambda)}$$

W_q = Rata-rata konsumen yang menunggu di dalam antrian untuk dilayani

Rumus yang digunakan untuk menghitung W_q yaitu :

$$Wq = \frac{\lambda}{\mu(\mu - \lambda)}$$

Selain teknik analisa di atas, penulis juga menggunakan bantuan dari aplikasi POM-QM for Windows V4 untuk pengolahan data observasi yang dilakukan pada Starbucks Coffee, Maxx Coffee dan Djournal Coffee Lippo Village Karawaci.

Analisis Tingkat..., Kristyani Chandra, FB UMN, 2017

3.6. Limitasi Penelitian

Penelitian ini berisi tentang analisis tingkat antrian dan waktu layanan yang diolah menggunakan metode simulasi. Dengan demikian melalui penelitian ini dapat diketahui objek penelitian mana dari ketiga objek yang memiliki tingkat antrian dan waktu tunggu terkecil.

Analisis Tingkat..., Kristyani Chandra, FB UMN, 2017