



### **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 III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Gambaran Umum Perusahaan

##### 3.1.1 Perusahaan McDonald's

McDonald's merupakan waralaba rumah makan siap saji yang sudah tersebar di dunia. Hidangan utama di restoran-restoran McDonald's adalah hamburger, namun mereka juga menyajikan minuman ringan, kentang goreng dan hidangan-hidangan lokal yang disesuaikan dengan tempat restoran itu berada. Logo McDonald's adalah dua busur berwarna kuning yang biasanya dipajang di luar rumah-rumah makan mereka dan dapat segera dikenali oleh masyarakat luas. Restoran McDonald's pertama didirikan pada tahun 1940 oleh dua bersaudara Dick dan Mac McDonald, namun kemudian dibelinya oleh Ray Kroc dan diperluas ke seluruh dunia.

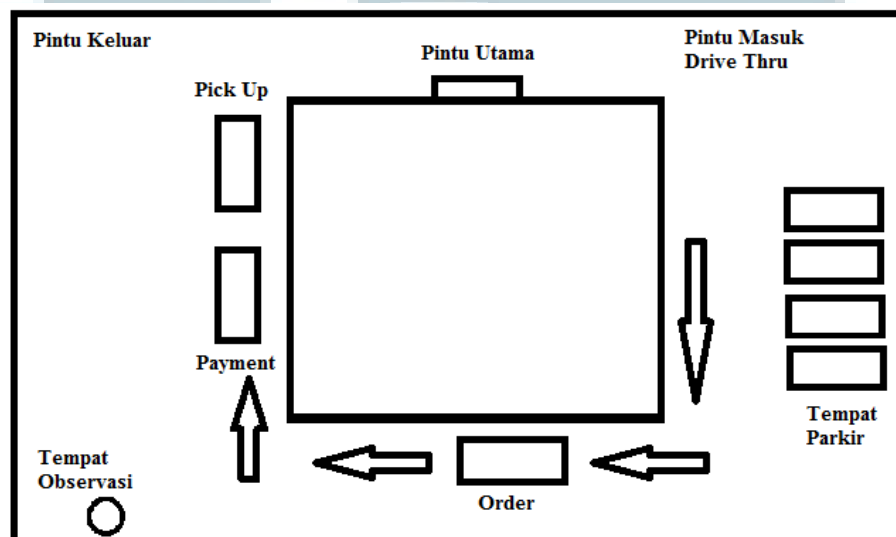


Sumber: <http://www.mcdonalds.co.id/>

**Gambar 3.1 Logo McDonald's**

Sampai pada tahun 2004, McDonald's memiliki 30.000 rumah makan di seluruh dunia dengan jumlah pengunjung rata-rata 50.000.000 orang dan pengunjung per hari rumah makan 1.700 orang.

Restoran McDonald's pertama di Indonesia terletak di Sarinah, Jakarta dan dibuka pada 23 Februari 1991. Berbeda dari kebanyakan restoran McDonald's di luar negeri, McDonald's juga menjual ayam goreng dan nasi di restoran-restorannya di Indonesia.



Sumber: Diolah penulis, 2016

**Gambar 3.2 Denah Proses Pelayanan *Drive Thru* McDonald's Lippo**

### 3.1.2 Perusahaan *Kentucky Fried Chicken* (KFC)

KFC (dikenal dengan nama *Kentucky Fried Chicken*) adalah suatu merek dagang waralaba dari Yum! Brands, Inc., yang bermarkas di Louisville, Kentucky, Amerika Serikat. Didirikan oleh Colonel Harland Sanders, KFC dikenal terutama karena ayam gorengnya, yang biasa disajikan dalam "timba"

(*bucket*) dari kertas karton. Sanders mulai menjual ayam gorengnya pada tahun 1939 di restoran miliknya pada tepi jalan di *Corbin*.

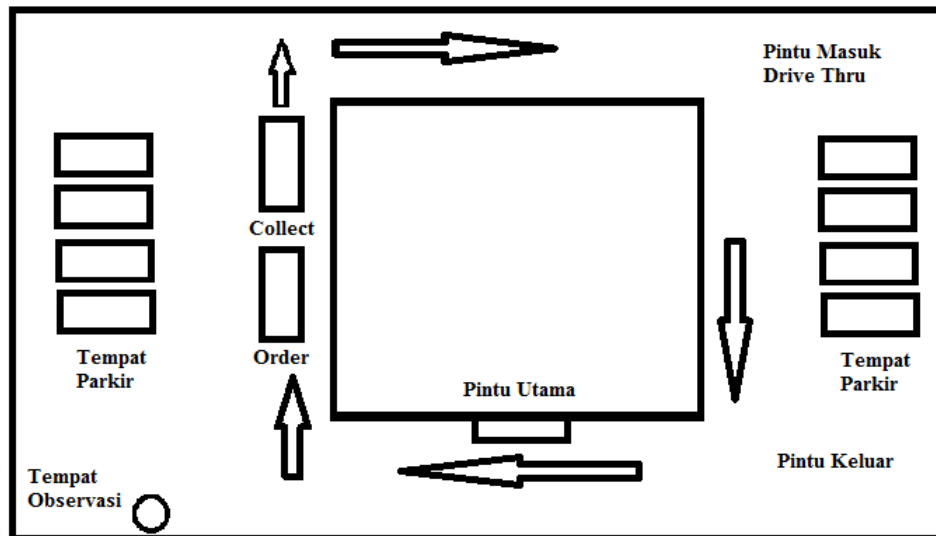


Sumber: <http://www.kfcku.com/>

**Gambar 3.3 Logo *Kentucky Fried Chicken* (KFC)**

Sanders menjual seluruh waralaba KFC pada tahun 1964 senilai 2 juta USD, yang sejak itu telah dijual kembali sebanyak tiga kali. Pemilik terakhir adalah PepsiCo, yang menggabungkannya ke dalam divisi perusahaan Tricon Global Restaurants yang sekarang dikenal sebagai Yum! Brands, Inc. Pada tahun 1997, Tricon terpisah dari PepsiCo.

Di Indonesia, pemegang hak waralaba tunggal KFC adalah PT. *Fastfood Indonesia, Tbk.* yang didirikan oleh Kelompok Usaha Gelael pada tahun 1978, dan terdaftar sebagai perusahaan publik sejak tahun 1994. Perseroan mengawali operasi restoran pertamanya pada bulan Oktober 1979 di Jalan Melawai, Jakarta. Kesuksesan *outlet* ini kemudian diikuti dengan pembukaan *outlet-outlet* selanjutnya di Jakarta dan perluasan area cakupan hingga ke kota-kota besar lain di Indonesia, antara lain Bandung, Semarang, Surabaya, Medan, Makassar, dan Manado.



Sumber: Diolah penulis, 2016

**Gambar 3.4 Denah Proses Pelayanan *Drive Thru* KFC Alam Sutera**

### 3.2 Gambaran Objek Penelitian

Dalam penelitian, penulis akan melakukan perbandingan sehingga dibutuhkan dua objek penelitian. Keduanya yaitu *Drive Thru* McDonald's Lippo Village dan KFC Alam Sutera. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi secara langsung pada hari Jumat dan Sabtu selama empat hari operasional, yakni observasi tanggal 23 dan 24 Desember pada *Drive Thru* McDonald's Lippo Village dan tanggal 30 dan 31 Desember pada *Drive Thru* KFC Alam Sutera. Adapun waktu ketika melakukan observasi, yakni hari Jumat (17:00-20:00 WIB) dan Sabtu (14:00-17:00 WIB). Perbedaan waktu tersebut dilakukan secara sengaja guna mendapatkan variasi waktu sehingga data yang diolah mampu mewakili atau menggambarkan kondisi di lapangan.

Observasi dilakukan terkait waktu pelayanan pada McDonald's yang mempunyai tiga proses layanan *Drive Thru*, yakni *order*, *payment*, dan *pick up*. Setiap layanan tersebut akan didata untuk waktu pelayanannya terhadap setiap

mobil yang datang pada waktu observasi berlangsung. Waktu layanan pemesanan (*order*) terhitung sejak mobil berhenti tepat di depan loket, melakukan pemesanan dan selesai ketika mobil bergerak menuju loket selanjutnya atau pembayaran. Dan waktu layanan pembayaran (*payment*) terhitung sejak mobil berhenti tepat di depan loket, melakukan pembayaran, menunggu kembalian dan selesai ketika mobil bergerak menuju loket selanjutnya atau pengambilan pesanan. Terakhir, waktu layanan pengambilan pesanan (*pick up*) terhitung sejak mobil berhenti tepat di depan loket, menunggu pesanan, menerima pesanan dan selesai ketika mobil bergerak menuju pintu keluar.



Sumber: Penulis, 2016

### **Gambar 3.5 Penampakan *Drive Thru* McDonald's Lippo Village**

Sedangkan *Drive Thru* KFC Alam Sutera terdiri dari dua proses layanan yakni *order* dan *collect*. Observasi dilakukan pada kedua pelayanan tersebut untuk mendapatkan masing-masing waktu pelayanan. Waktu layanan pemesanan (*order*) terhitung sejak mobil berhenti tepat di depan loket, melakukan pemesanan dan selesai ketika mobil bergerak menuju loket selanjutnya. Begitupun observasi pada

pelayanan *collect*, waktu terhitung sejak mobil berhenti tepat di depan loket, menunggu dan mengambil pesanan, serta melakukan pembayaran dan selesai ketika mobil bergerak menuju pintu keluar.



Sumber: Penulis, 2016

**Gambar 3.6 Penampakan *Drive Thru* KFC Alam Sutera**

Waktu pelayanan yang didapatkan tersebut akan diolah dan dilakukan simulasi untuk mendapatkan hasil rata-rata tingkat pelayanan dan waktu tunggu antrian pada masing-masing layanan tersebut. Di sini waktu tunggu antrian yang di maksud adalah waktu tunggu antrian sebelum mendapatkan pelayanan. Dan terakhir, akan dilakukan perbandingan pada kedua objek penelitian untuk mengetahui rata-rata tingkat pelayanan dan waktu tunggu antrian mana yang lebih baik dengan proses pelayanan yang berbeda.

### 3.3 Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, data yang diperoleh berupa data primer dan sekunder.

#### a. Data Primer

Menurut Sekaran (2013:113), data primer merupakan informasi yang diperoleh pertama kali oleh peneliti terkait suatu variabel untuk tujuan tertentu khususnya untuk keperluan penelitian. Beberapa contoh data primer yaitu informasi yang diperoleh dari individu (interview, kuisisioner, observasi), *focus groups*, *video conference*, *panels*, dan lainnya.

#### b. Data Sekunder

Sekaran (2013:113) menyatakan data sekunder merupakan informasi yang didapatkan dari sumber-sumber yang sudah ada sebelumnya. Beberapa contoh dari data sekunder seperti data-data perusahaan, analisis industri yang dilakukan oleh media, *websites*, internet, media, buku, data sensus, *database*, dan lainnya. Berikut penulis tampilkan tabel yang berisi semua data penelitian secara rinci mulai dari sumber data, data yang diperoleh dan teknik pengumpulan data.

U  
M  
N



**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"> <li>• Waktu layanan pemesanan (<i>order</i>), pembayaran (<i>payment</i>), dan pengambilan pesanan (<i>pick up</i>) pada <i>Drive Thru</i> McDonald's Lippo Village</li> <li>• Waktu layanan pemesanan (<i>order</i>) dan pengambilan pesanan / pembayaran (<i>collect</i>) pada <i>Drive Thru</i> KFC Alam Sutera</li> <li>• Interval waktu kedatangan mobil antara satu dengan lainnya pada <i>Drive Thru</i> McDonald's Lippo Village dan <i>Drive Thru</i> KFC Alam Sutera</li> </ul>	Pengamatan langsung ke lapangan dengan menggunakan aplikasi <i>multi-timer stopwatch</i>	Observasi
Data sekunder	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sejarah dan profil perusahaan McDonald's dan KFC</li> <li>• Teori yang berkaitan dengan penelitian</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Situs resmi perusahaan McDonald's dan KFC</li> <li>• <i>Textbook</i></li> </ul>	Studi literatur dan media internet

Sumber: Diolah oleh penulis, 2016

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sekaran (2013:116), teknik-teknik pengumpulan data memiliki kelebihan dan kelemahan masing-masing. Penggunaan teknik pengumpulan data yang sesuai dengan permasalahan penelitian akan memberikan nilai tambah pada penelitian.

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan yakni sebagai berikut:

#### A. Studi Kepustakaan (*Literature Research*)

Teknik pengumpulan data sekunder untuk dijadikan teori pendukung dan acuan dalam menyusun penelitian ini seperti konsep-konsep dan formula-formula yang digunakan dalam mengolah data. Data-data diperoleh dari buku, jurnal, serta penelitian-penelitian terdahulu yang memiliki kaitannya dengan penelitian ini. Data-data ini menjadi tambahan ilmu bagi penulis mengenai *waiting line* dan simulasi untuk penelitian ini.

#### B. Studi Lapangan (*Field Research*)

Penulis juga melakukan pengumpulan data dengan pengamatan langsung pada objek yang diteliti untuk mendapatkan data primer. Teknik pengumpulan data ini disebut observasi. Menurut Sekaran (2013:129), observasi merupakan teknik pengumpulan data yang biasanya digunakan dan bermanfaat dalam mengamati tindakan dan perilaku. Selain itu, berfokus pada melihat, merekam, menganalisis, dan menginterpretasi perilaku, tindakan atau peristiwa yang sedang diamati. Dalam penelitian ini, observasi yang dilakukan penulis adalah mengamati langsung di kedua

tempat objek penelitian pada titik layanan *Drive Thru* yang terdiri dari *order, payment, dan pick up* (McDonald's) serta *order dan collect* (KFC).

Dalam metode pengumpulan data ini, terdapat empat karakteristik yang menentukan tipe observasi yaitu :

**a. *Controlled Versus Uncontrolled Observational Studies***

Menurut Sekaran (2013:131), *controlled observational* adalah observasi yang dilakukan dengan kondisi yang telah diatur atau dimanipulasi sebelumnya.

Sedangkan *uncontrolled observational* adalah teknik observasi yang tidak adanya percobaan untuk mengendalikan, manipulasi, atau mempengaruhi situasi. Sehingga peristiwa yang diamati berlangsung dengan alami (Sekaran, 2013:131).

Dalam pengamatan, penulis menggunakan *uncontrolled observational* dimana tidak adanya manipulasi, pengendalian, atau hal lain untuk mencoba mempengaruhi keadaan, melainkan dilakukan secara alami tanpa dikendalikan.

**b. *Participant Versus Nonparticipant Observation***

*Participant observation* terjadi ketika peneliti mengumpulkan data dengan berpartisipasi dalam kehidupan sehari-hari suatu kelompok atau organisasi yang sedang diteliti (Sekaran, 2013:131).

Berbeda dengan *nonparticipant observation*, dimana metode observasi ini peneliti tidak pernah terlibat secara langsung dalam kegiatan yang sedang diteliti tetapi mengamati objek di luar penglihatan objek (Sekaran, 2013:131).

Berdasarkan karakteristik di atas, observasi yang dilakukan penulis adalah *nonparticipant observation*. Dimana tidak ada keterlibatan penulis dalam kegiatan atau kehidupan sehari-hari objek. Melainkan mengamati di luar penglihatan objek.

**c. *Structured Versus Unstructured Observational Studies***

Sekaran (2013:132) menjelaskan *structured observation* terjadi ketika pengamat terlebih dahulu menentukan serangkaian kategori, aktivitas, atau fenomena yang telah direncanakan untuk dipelajari.

Sedangkan *unstructured observation* terjadi ketika pengamat tidak memiliki ide dan fokus yang jelas terhadap aspek tertentu, sehingga pengamatan dilakukan dengan merekam dan mencatat hampir semua peristiwa yang diamati (Sekaran, 2013:133).

Pada karakteristik ini, observasi yang dilakukan oleh penulis adalah *structured observation*. Dimana sebelum melakukan pengamatan, penulis telah menentukan terlebih dahulu objek penelitian dan kegiatan yang akan diteliti yaitu waktu layanan dan interval kedatangan antar konsumen pada *Drive Thru* McDonald's Lippo Village dan KFC Alam Sutera.

**d. *Concealed Versus Unconcealed Observation***

Menurut Sekaran (2013:133), *concealed observation* merupakan pengamatan yang dilakukan secara sembunyi dan tanpa memberitahu kepada objek penelitian bahwa mereka sedang menjadi objek penelitian

Sedangkan *unconcealed observation* merupakan pengamatan yang dilakukan tanpa bersembunyi, dimana objek penelitian sadar dan mengetahui bahwa mereka sedang menjadi objek penelitian (Sekaran, 2013:133).

Berdasarkan karakteristik pengamatan di atas, observasi yang dilakukan oleh penulis adalah *concealed observation*. Penulis memilih pengamatan secara sembunyi ini karena data-data yang diperoleh tidak bersifat rahasia sehingga tidak akan merugikan kepada pihak manapun dan agar data yang diperoleh tidak dipengaruhi oleh kesadaran mereka bahwa sedang diamati.

### **3.5 Teknik Analisis Data**

Data hasil pengamatan berupa waktu pelayanan masing-masing proses layanan dan interval waktu kedatangan mobil dari kedua objek penelitian tersebut. Pertama, menggabungkan hasil data observasi hari Jumat dan Sabtu. Kemudian data yang telah digabungkan tersebut diolah ke dalam tabel distribusi frekuensi untuk mendapatkan angka probabilitas dan interval *random number* waktu pelayanan dan interval waktu kedatangan konsumen. Dari pembuatan interval *random number*, dibuat simulasi untuk interval waktu kedatangan konsumen, waktu layanan *order, payment, pick up* untuk McDonalds. Begitupun untuk *Drive Thru* KFC, akan dijalankan simulasi untuk interval waktu kedatangan konsumen, waktu pelayanan *order* dan *collect*. Sehingga didapatkan rata-rata waktu tunggu antrian dan pelayanan untuk masing-masing tahapan pelayanan, serta rata-rata pelayanan secara keseluruhan mulai dari *arrival* hingga *exit* setiap konsumen. Dan pada akhirnya, penulis dapat melihat sebuah peristiwa yang timbul akibat desain

proses yang berbeda pada pelayanan kedua *Drive Thru* tersebut. Kemudian menganalisis dan memahami dampak yang terjadi dan membuat sebuah kesimpulan.

### **3.6 Limitasi Penelitian**

Dalam observasi, penulis mengamati waktu pelayanan dan interval waktu kedatangan mobil sekaligus dengan seorang diri. Maka daripada itu, penulis menyadari bahwa dalam melakukan observasi ini adanya keterbatasan peneliti yakni mengambil semua sampel pada waktu observasi yang telah ditentukan. Selain itu, pengamatan yang dilakukan pada tanggal 31 Desember 2016 atau menjelang akhir tahun yang cenderung memiliki *traffic* yang berbeda dengan *weekend* atau hari observasi lainnya yaitu pada tanggal 23, 24, dan 30 Desember 2016.

UMMN