

**ANALISIS OPTIMALISASI KASIR MELALUI
PELAYANAN DAN KEDATANGAN KONSUMEN
DALAM PENDEKATAN ANTRIAN PADA
STARBUCKS RAWAMANGUN JAKARTA TIMUR**

LIA KARTIKA SARI

2116000093



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

JAKARTA

2021

**ANALISIS OPTIMALISASI KASIR MELALUI
PELAYANAN DAN KEDATANGAN KONSUMEN
DALAM PENDEKATAN ANTRIAN PADA
STARBUCKS RAWAMANGUN JAKARTA TIMUR**

SKRIPSI

**LIA KARTIKA SARI
2116000093**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA EKONOMI**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA**

2021

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

**ANALISIS OPTIMALISASI KASIR MELALUI PELAYANAN DAN
KEDATANGAN KONSUMEN DALAM PENDEKATAN ANTRIAN PADA
STARBUCKS RAWAMANGUN JAKARTA TIMUR**

Yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Progam Studi S-1 Manajemen, Sekoah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 27 Agustus 2021



LIA KARTIKA SARI

NPM 2116000093

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya ilmiah dengan judul :

ANALISIS OPTIMALISASI KASIR MELALUI PELAYANAN DAN KEDATANGAN KONSUMEN DALAM PENDEKATAN ANTRIAN PADA STARBUCKS RAWAMANGUN JAKARTA TIMUR

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Karya Ilmiah ini ditulis di bawah bimbingan Farmansjah Maliki, SE., MM. dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai karya ilmiah pada Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 02 September 2021

Pembimbing,



Farmansjah Maliki, SE., MM.

Kepala Program Studi S-1 Manajemen



Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc

HALAMAN PENGESAHAN

Karya ilmiah dengan judul :

ANALISIS OPTIMALISASI KASIR MELALUI PELAYANAN DAN KEDATANGAN KONSUMEN DALAM PENDEKATAN ANTRIAN PADA STARBUCKS RAWAMANGUN JAKARTA TIMUR

telah diuji dalam suatu sidang Karya Ilmiah yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi pada tanggal 02 September 2021 dengan nilai A

Panitia Ujian Karya ilmiah

1.  Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2.  Farmansjah Maliki, SE., MM.
(Pembimbing)
3.  Lina Noersanti, S.Si., M.Si
(Anggota Penguji)
4.  Ruland Willy Jack Sumampouw, SE., M.Si
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Asslamualaikum Wr,Wb

Puji syukur peneliti panjatkan atas ke hadirat Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ucapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Bapak Farmansyah Maliki, SE., MM selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak/Ibu Penguji yang terhormat yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak H. Agustian Burda, BSBA, MBA selaku Ketua Yayasan Pendidikan Fatahillah Jakarta (YPFJ)
4. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, MSc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
1. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen.
2. Seluruh Dosen dan Staff Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang dengan tulus memberikan pendidikan dan pengajaran kepada peneliti selama mengikuti perkuliahan.
3. Bapak Pardi dan Ibu Sami , orang tua yang telah banyak memberikan doa, motivasi, moril maupun materil kepada peneliti hingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
4. Kepada Novita Nurul S.M yang sudah membantu menjadi kakak angkat terbaik dan guru penulis menjelaskan semua yang kurang paham.

5. Kepada Tomi Saragi, Nuni Kusumawati, Nharima Diah Pangestuti, Oktaviani Dwi Anggraini, Indah Pratiwi Putri, Rahmawati dan Putri Fajriah Rachmah yang selalu menemani, membantu, perhatian, kasih sayang dan memberikan semangat kepada peneliti.
6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah dengan tulus dan ikhlas memberikan do'a dan dukungan sehingga skripsi ini terselesaikan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan atau kelemahan. Untuk itu, Peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurna skripsi ini.

Jakarta, 27 Agustus 2021



LIA KARTIKA SARI
NPM 2116000093

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN
AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lia Kartika Sari
NPM : 21160000093
Program Studi : Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti NonEksklusif (Non - exclusive Royalty- Free Right)** atas skripsi saya yang berjudul:

**ANALISIS OPTIMALISASI KASIR MELALUI PELAYANAN DAN
KEDATANGAN KONSUMEN DALAM PENDEKATAN ANTRIAN
PADA STARBUCKS RAWAMANGUN JAKARTA TIMUR**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi berhak menyimpan, mengalihmediakan/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencatumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Jakarta

Pada tanggal: 27 Agustus 2021

Yang Menyatakan



Lia Kartika Sari

Lia Kartika Sari

Dosen Pembimbing:

NPK: 21160000093

Farmansyah Maliki, SE., MM

Program Studi S1 Manajemen

**ANALISIS OPTIMALISASI KASIR MELALUI PELAYANAN DAN
KEDATANGAN KONSUMEN DALAM PENDEKATAN ANTRIAN
PADA STARBUCKS RAWAMANGUN JAKARTA TIMUR**

ABSTRAK

Antrian merupakan salah satu fenomena yang terjadi dalam aktifitas sehari-hari dialami oleh pelanggan. Akibat dari antrian ini banyak pelanggan beralih ketempat lain untuk menghindari suatu antrian dan mendapatkan pelayanan yang lebih maksimal walaupun harus mengeluarkan biaya lebih besar. Tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui proses antrian, mengetahui waktu tunggu rata-rata konsumen, mengetahui cara pengoptimalan pelayanan konsumen.

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa rata-rata antrian dalam 10 hari di *Starbucks* Rawamangun Jakarta Timur diatas, dapat kita lihat bahwa jumlah rata-rata pelanggan dalam sistem $L_s=2,518$ pelanggan dalam sistem. Waktu rata-rata yang dihabiskan pelanggan dalam sistem atau $W_s = 10,557$ menit, jumlah rata-rata pelanggan dalam antrian atau $L_q= 1.828$ atau 2 pelanggan. Waktu rata-rata pelanggan yang dihabiskan dalam antrian atau $W_q = 7,557$ menit. Factor utilitas sistem (fasilitas pelayanan sibuk) atau $\rho = 0.69$ atau 69%. Probabilitas terdapat 0 pelanggan dalam sistem (tidak adanya pelanggan dalam sistem) atau $P_0= 0.31$ atau 31%. Probabilitas terdapat lebih dari sejumlah k pelanggan dalam sistem, dimana n adalah jumlah pelanggan dalam sistem atau $P_{n>k} = 0.69$ atau 69%.

Kesimpulan yang di peroleh bahwa pelayanan yang terdapat pada *Starbucks* Rawamangun Jakarta Timur kurang optimal karena waktu yang dihabiskan seorang pelanggan dalam sistem atau $W_s = 10.557$ menit dimana angka tersebut masih diatas standar waktu yang di tetapkan oleh perusahaan.

Kata Kunci: Waktu Antrian, Toko Kopi, Kasir

Lia Kartika Sari

Dosen Pembimbing:

NPK: 21160000093

Farmansyah Maliki, SE., MM

Program Studi S1 Manajemen

ANALYSIS OF CASHIER OPTIMAZATION THROUGH CONSUMER SERVICE AND ARRIVAL IN THE QUEUE APPROACH AT STARBUCKS RAWAMANGUN JAKARTA TIMUR

ABSTRACT

Queuing is a phenomenon that occurs in daily activities experienced by customer. As a result of this queue many customers switch to other places to avoid queues and get more maximum service even though they have to pay more. The expected objectives of this study are to determine the queuing process, to know the average waiting time of customers, to know how to optimize customer service.

The calculation results show that the average queue in 10 days at the Starbucks Rawamangun Jakarta Timur above, we can see that the average number of customers in the system $L_s=2,518$ customers in the system. Average time spent by customers in the system or $W_s=10,557$ minutes, average number of customers in the queue or $L_q=1,828$ or 2 customers. Average time a customer spent in line or $W_q=7,557$ minutes. System utility factor (busy service facility) or $p=0.69$ or 69%. The probability that there are 0 customers in the system (there are no customers in the system) or $P_0=0.31$ or 31%. Probability that there are more than subscribers in the system, where is the number of subscribers in the system or $P_n > k=0.69$ or 69%.

The conclusion is that the service available at Starbucks Rawamangun Jakarta Timur are not optimal because the time a customer spends in the system or $W_s=10,557$ minutes where this figure is still above the standard time set by the company.

Kata Kunci: Queue Time, Coffee Shop, Cashier.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1. Review Hasil Penelitian Terlebih Dahulu.....	7
2.2. Landasan Teori	11
2.2.1. Pengertian Manajemen.....	11
2.2.2. Manajemen Operasional.....	11

2.2.3 Jasa	12
2.2.3.1 Definisi Jasa	12
2.2.3.2 Karakteristik Jasa	13
2.2.4 Pengertian Teori Antrian	13
2.2.5 Karakteristik Sistem Antrian	14
2.2.6 Struktur Antrian	16
2.2.7 Mengukur Kinerja Antrian	18
2.2.8 Model Antrian.....	18
2.2.9 Jasa dan Pelayanan.....	24
2.3. Hubungan Antar Variabel Penelitian	24
2.4. Penelitian Terdahulu	24
2.5. Kerangka Konseptual Penelitian	29
BAB III METODA PENELITIAN.....	31
3.1. Strategi Penelitian.....	31
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian.....	31
3.2.1. Populasi penelitian	31
3.2.2. Sampel penelitian.....	31
3.3. Data Dan Metode Pengumpulan Data	32
3.4. Operasional Variabel	32
3.5. Metoda Variabel Mandiri.....	33
3.6 Metoda Analisis Data.....	34
3.6.1 Metoda Pengolahan dan Penyajian Data	34
3.6.2 Alat Analisis Data	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	37
4.2. Deskripsi Data	39
4.3. Analisis Data Penelitian.....	40
4.4. Analisis dan Evaluasi Data.....	42

4.4.1 Analisis Sistem Antrian.....	42
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	58
5.1. Kesimpulan.....	58
5.2. Saran	58
DAFTAR REFERENSI	60
LAMPIRAN	63

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Rumus Antrian Model A: M/M/1.....	19
Tabel 2.2. Rumus Antrian Model B: M/M/S	21
Tabel 2.3. Rumus Antrian Model C: M/D/1	22
Tabel 2.4. Rumus Antrian Model D Populasi Terbatas	23
Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel Penelitian	34
Tabel 3.2. Sistem Formula Antrian Jalur Tunggal Model A: M/M/1	35
Tabel 4.1. Data Kedatangan Pelanggan Per Jam	41
Tabel 4.2. Hasil Kinerja Sistem Antrian Rata - Rata	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Single Channel - Single Phase	16
Gambar 2.2. Single Channel - Multi Phase	16
Gambar 2.3. Multi Channel - Single Phase	17
Gambar 2.4. Multi Channel - Multi Phase.....	17
Gambar 2.5. Kerangka Konseptual Penelitian	30
Gambar 4.1. Model Antrian	40
Gambar 4.2. Hasil Perhitungan Sistem Antrian.....	42

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Keterangan Riset	63
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	64