

DAFTAR ISI

Lembar judul.....	i
Lembar pengesahan.....	ii
Lembar pernyataan.....	iii
Kata pengantar.....	iv
Daftar isi.....	v
Daftar tabel.....	vi
Daftar gambar.....	vii
Daftar lampiran.....	viii
Intisari.....	ix
Abstract.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	7
1.4 Tujuan PenelitianMasalah	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Ruang Lingkup Penelitian	8
1.7 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Teori antrean / <i>queing theory</i>	10
2.1.1 Proses kedatangan.....	11
2.1.2 Proses antrean.....	11
2.1.3 Proses pelayanan.....	12
2.1.4 <i>Little's flow equation and related result</i>	12
2.1.5 Variasi model antrean.....	13
2.1.6 Matriks performa sistem antrean.....	17
2.2 Koefisien Variansi.....	18
2.3 Analisis <i>Bottleneck</i>	18
2.4 Estimasi kerugian dari masalah antrean.....	19
2.5 Diagram sebab-akibat.....	20
2.6 Desain kapasitas efektif.....	23
2.7 Tata letak berorientasi proses.....	24
2.8 Prinsip pareto.....	25

2.9 Deret aritmatika.....	26
2.10 Poka-yoke.....	26
2.11 Penelitian terdahulu.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Desain penelitian.....	31
3.2 Metode pengumpulan data	35
3.2.1 Data primer.....	35
3.2.2 Data sekunder.....	44
3.3 Instrumen penelitian.....	44
3.3.1 Instrumen wawancara.....	44
3.3.2 Instrumen observasi.....	45
3.4 Metode analisis data.....	47
3.4 Profil perusahaan.....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1 Keterangan narasumber / pengelola Kopi Ledok	52
4.1.1 Pandangan pengelola terhadap antrean.....	53
4.1.2 Upaya mitigasi yang diterapkan pengelola.....	54
4.1.3 Ide dan rencana tim pengelola kedepannya.....	55
4.1.4 <i>Core value</i> / nilai inti yang diterapkan pengelola / pendir.....	56
4.2 Deskripsi sistem layanan kopi ledok	57
4.2.1 <i>Flowchart</i> proses layanan pemesanan makanan dan minuman.....	58
4.2.2 Siklus observasi proses layanan pemesana.....	61
4.2.3 Pihak yang terlibat langsung dalam stasiun kerja sistem layanan.....	61
4.2.4 Waktu antrean, waktu pelayanan, dan waktu dalam sistem.....	63
4.2.5 Periode puncak kedatangan pengunjung.....	64
4.2.6 Penumpukan volume antrean dan peningkatan waktu tunggu.....	64
4.2.7 Intervensi/alternatif perbaikan.....	65
4.3 Validasi data pengamatan.....	65
4.4 Parameter performa sistem antrean aktual.....	71
4.5 Kapasitas maksimum sistem pelayanan.....	72
4.6 Estimasi Potensi Kerugian.....	74
4.7 Diagram sebab-akibat titik hambat sistem pelayanan.....	76
4.8 Analisis perbandingan koefisien variasi sisi kedatangan dan layanan.....	82
4.9 Analisis gap waktu antrean aktual terhadap estimasi teoritis.....	82

4.10 Analisis pola kedatangan makanan dan minuman.....	77
4.11 Analisis pola kerja pramusaji.....	83
4.12 Analisis kendala sistemik penerapan model <i>self-service</i>	88
4.13 Analisis desain lembar menu kopi ledok.....	90
4.14 Analisis susunan menu makanan berdasarkan metode produksi.....	93
4.15 Analisis penggunaan bahan lintas menu / <i>shared ingredient</i>	95
4.16 Analisis menu makanan berdasarkan teknik memasak.....	97
4.17 Rekapitulasi faktor pemicu terbentuknya akar permasalahan.....	99
4.18 Pembahasan alternatif perbaikan.....	102
4.18.1 Penyederhanaan menu berbasis pareto.....	103
4.18.2 Penambahan alat produksi <i>deepfryer</i> induksi.....	106
4.18.3 Perluasan ruang kerja bar dan peralatannya.....	114
4.18.4 Penerapan jendela penyerahan pesanan dan konfigurasi meja saji....	117
4.19 Diskrepansi rencana pengelola dengan temuan masalah.....	120
BAB V KESIMPULAN.....	124
5.1 Kesimpulan	124
5.1.1 Performa aktual sistem antrean kopi ledok.....	124
5.1.2 Faktor penyebab tingginya waktu tunggu.....	124
5.1.3 Alternatif perbaikan.....	126
5.2 Implikasi manajerial	127
5.3 Keterbatasan penelitian.....	128
5.4 Saran	129
Daftar pustaka.....	130
Lampiran.....	133

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perbandingan visual kondisi kepadatan pengunjung.....	2
Gambar 2.1 Diagram sebab-akibat faktor gagalnya lemparan bebas	22
Gambar 3.1 Diagram alir proses penelitian.....	33
Gambar 3.2 Pertimbangan faktor dalam pendekatan pengambilan data.....	38
Gambar 4.1 <i>Flowchart</i> proses layanan pemesanan makanan dan minuman.....	60
Gambar 4.2 Perbandingan posisi menunggu pesanan.....	76
Gambar 4.3 Diagram sebab-akibat ketidakseimbangan input-output	78
Gambar 4.4 Perbedaan arah kedatangan pesanan.....	87
Gambar 4.5 Beban pesanan dalam satu nampan penuh dan kondisi jalur.....	89
Gambar 4.6 Menu dan nota kosong yang siap diambil pemesan.....	91
Gambar 4.7 Diagram <i>venn</i> tiga kriteria menu yang saling beririsan.....	104
Gambar 4.8 Contoh keranjang <i>deepfryer</i>	108
Gambar 4.9 Foto sisi belakang dapur saat menjalani renovasi.....	109
Gambar 4.10 Penggorengan dengan wajan berdiameter 45 cm.....	110
Gambar 4.11 Lokasi yang disarankan sebagai ekspansi bar.....	115
Gambar 4.12 Jalur akses dapur dan bar yang digunakan pramusaji.....	118
Gambar 4.13 Jendela penyerahan pesanan di usaha kuliner pembanding.....	119
Gambar 4.14 Contoh penggunaan QR-code pada Kafe Takom.....	121

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Kajian penelitian terdahulu.....	28
Tabel 3.1	Narasumber wawancara.....	36
Tabel 3.2	Faktor-faktor dalam desain observasi penelitian.....	20
Tabel 3.3	Informasi yang berasal dari data sekunder.....	44
Tabel 3.4	Tabel klasifikasi alat observasi.....	45
Tabel 3.5	Rancangan tabel <i>observation checklist</i>	46
Tabel 4.1	Uraian sumberdaya stasiun kerja Kopi Ledok di periode puncak	61
Tabel 4.2	Rekapitulasi observasi partisipatif.....	66
Tabel 4.3	Perubahan koefisien variasi waktu antar kedatangan.....	68
Tabel 4.4	Perubahan koefisien variasi waktu layanan.....	68
Tabel 4.5	Rekapitulasi parameter antrean.....	69
Tabel 4.6	Waktu dan urutan kedatangan pesanan.....	84
Tabel 4.7	Segmentasi waktu dan urutan kedatangan pesanan dalam skenario.....	85
Tabel 4.8	Metode produksi makanan.....	93
Tabel 4.9	Penggunaan bahan antar menu.....	96
Tabel 4.10	Teknik memasak di Kopi Ledok	98
Tabel 4.11	Durasi minimal dan maksimal tiap bahan utama.....	111
Tabel 4.12	Pembagian durasi pemrosesan tiap bahan.....	112
Tabel 4.13	Rekapitulasi model penambahan jumlah alat.....	113
Tabel 4.14	Perubahan titik kritis tiap penambahan pekerja bar.....	116

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Print panduan topik diskusi dalam wawancara semi-terstruktur.....	133
Lampiran 2. Nota bukti transaksi dalam Observasi Partisipatif.....	135
Lampiran 3. Foto penjualan 10 periode puncak kedatangan pengunjung.....	140