

**EVALUASI BEBAN KERJA DAN JUMLAH KARYAWAN  
(KASIR) OPTIMAL DALAM MENINGKATKAN KECEPATAN  
PELAYANAN TRANSAKSI PADA  
PT.TRANS RETAIL INDONESIA (CARREFOUR)**

**SKRIPSI**



**Progam Studi Manajemen S1  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2015**

**EVALUASI BEBAN KERJA DAN JUMLAH KARYAWAN  
(KASIR) OPTIMAL DALAM MENINGKATKAN KECEPATAN  
PELAYANAN PADA PT.TRANS RETAIL INDONESIA  
(CARREFOUR)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi  
Manajemen Strata-1 Universitas Mercu Buana Jakarta**



**Nama : Intan Sasya Meinila**

**NIM : 43111010218**

**Program Studi Manajemen S1**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2015**

## **SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Intan Sasya Meinila

Nim : 43111010218

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

**MERCU BUANA**

Jakarta, Juli 2015



**Intan Sasya Meinila**  
NIM : 43111010218

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Intan Sasya Meinila  
NIM : 43111010218  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Evaluasi Beban Kerja dan Jumlah Karyawan (Kasir)  
Optimal Dalam Meningkatkan Kecepatan Pelayanan  
Transaksi Pada PT. Trans Retail Indonesia (Carrefour)

Tanggal Lulus Ujian : 9 Juli 2015

Disahkan Oleh :

Pembimbing,

Ketua Pengaji,

Hesti Maheswari, SE., M.Si  
Tanggal :

Dr. Anik Herminingsih, M.Si  
Tanggal :

Dekan,

Ketua Program Studi  
S1 Manajemen,

Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA  
Tanggal : 25 - 7 - 2015

Dr. Rina Astini, SE., MM  
Tanggal : 25 / 7 / 2015

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Evaluasi Beban Kerja dan Jumlah Karyawan (Kasir) Optimal dalam Meningkatkan Kecepatan Pelayanan Transaksi Pada PT Trans Retail Indonesia (Carrefour)**”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Hesti Maheswari, SE., M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, saran, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi terutama kepada:

1. Ibu tercinta dan adik saya yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan tiada henti – hentinya kepada penulis.
2. Bapak Dr. Ir. Arissetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

4. Ibu Dr. Rina Astini, SE., MM selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen dan Luna Haningsih, SE., ME selaku Sekretaris Program Studi S1 Manajemen.
5. Bude Suminar dan pakde Chairudin yang selalu ada disaat saya membutuhkan apapun, memberikan semangat dan dukungan.
6. Kepada teman-teman saya Intan Sulistriani, Amanda, Ridha, Irma, Utari, Eni, Tiara, Nenty, Ilham , Firdian, teman-teman kelompok skripsi dan semua pihak lainnya. Terima kasih atas bantuan, dukungan, semangat serta doanya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, Juli 2015

Intan Sasya Meinila

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....</b>	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	ii
<b>ABSTRAK .....</b>	iii
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	v
<b>DAFTAR ISI .....</b>	vii
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	xii
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	xii

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	5
C. Batasan Masalah .....	6
D. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	6
1. Tujuan Penelitian .....	6
2. Kontribusi Penelitian .....	7

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN RERANGKA PIKIR**

A. Kajian Pustaka .....	8
1. Manajemen Sumber Daya Manusia .....	8
a. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia .....	8
b. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	8
c. Pengertian Perencanaan SDM .....	9

d. Tujuan Perencanaan SDM .....	10
e. Manfaat Perencanaan SDM .....	11
2. Beban Kerja .....	12
a. Pengertian Beban Kerja .....	12
b. Faktor-faktor Beban Kerja .....	12
c. Analisis Beban Kerja .....	13
d. Manfaat Analisis Beban Kerja .....	14
e. Aspek-aspek Beban Kerja .....	16
f. Perhitungan Beban Kerja.....	17
3. Menentukan Jumlah Tenaga Kerja .....	22
4. Teori Antrian .....	22
a. Pengertian Teori Antrian.....	22
b. Tujuan Teori Antrian.....	23
c. Sistem Antrian.....	23
d. Komponen Proses Antrian.....	25
5. Penelitian Terdahulu .....	26
B. Rerangka Pemikiran .....	28

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	29
1. Waktu Penelitian .....	29
2. Tempat Penelitian .....	29
B. Desain Penelitian .....	29

C. Definisi Operasional Variabel.....	30
D. Populasi dan Sampel Penelitian .....	32
1. Populasi Penelitian .....	32
2. Sampel Penelitian .....	32
E. Teknik Pengumpulan Data .....	32
F. Metode Analisis Data .....	33
1. Model Sistem Antrian .....	34

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	37
1. Sejarah Perusahaan .....	37
2. Visi dan Misi Perusahaan .....	38
B. Pola Kedatangan Pelanggan .....	39
1. Uji Distribusi Kedatangan .....	41
C. Pola Pelayanan Pelanggan .....	42
D. Kapasitas Sistem Antrian Yang Terpakai Pada PT Trans Retail Indonesia (Carrefour Supermal Karawaci) .....	44
E. Jumlah Rata-rata Pelanggan Yang Menunggu Dalam Antrian ( $L_q$ ) .....	46
F. Waktu Menunggu Rata-rata Dalam Antrian ( $W_q$ ) .....	48
G. Waktu Menunggu Rata-rata Dalam Sistem ( $W_s$ ) .....	51
H. Jumlah Rata-rata Pelanggan Menunggu Dalam Sistem ( $L_s$ ) .....	54
I. Kinerja Pelayanan Kasir .....	56

J. Kasir Optimal Harapan Pelanggan .....	59
K. Analisis Beban Kerja Karyawan .....	64
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan .....	66
B. Saran .....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	69



## DAFTAR TABEL

<b>No.Keterangan</b>	<b>Halaman</b>
1.1 Tabel Pengamatan Pendahuluan .....	3
2.1 Penelitian Terdahulu .....	26
3.1 Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran .....	31
4.1 Data Kedatangan Pelanggan .....	39
4.2 Pola Kedatangan Pelanggan .....	40
4.3 <i>One Sample Kolmogorov Smirnov Test</i> .....	41
4.4 Pola Pelayanan Kasir .....	43
4.5 Utilitas Pelayanan Kasir ( ) dan Probabilitas Unit Kosong Dalam Sistem (P ) .....	45
4.6 Jumlah Rata-rata Pelanggan Dalam Antrian (Lq) .....	47
4.7 Waktu Menunggu Rata-rata Dalam Antrian (Wq) .....	49
4.8 Waktu Menunggu Rata-rata Dalam Sistem (Ws) .....	52
4.9 Jumlah Rata-rata Nasabah Dalam Sistem (Ls) .....	55
4.10 Tabel Rekapitulasi Perhitungan Rata-rata Selama 7 hari .....	57
4.11 Hasil Wawancara .....	60
4.12 Penambahan Kasir Optimal .....	61
4.13 Analisis Beban Kerja Karyawan Kasir pada PT Trans Retail Indonesia (Carrefour) Cabang Supermal Karawaci .....	64

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>No.Keterangan</b>	<b>Halaman</b>
1.1 Proses SaatAntrian .....	2
2.1 Komponen Proses Antrian.....	25
2.2 Rerangka Pemikiran.....	28

