

**EVALUASI DURASI RETUR PENJUALAN DENGAN
MENGUNAKAN *WORK LOAD ANALYSIS* UNTUK
MENINGKATKAN EFISIENSI PROSES RETUR PRODUK
CAT
(Studi Kasus Pada PT. Propan Raya ICC Cabang DKJ)**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Nama : Widya Verawati Fajrin

NIM : 43111110101

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2015**

**EVALUASI DURASI RETUR PENJUALAN DENGAN
MENGUNAKAN *WORK LOAD ANALYSIS* UNTUK
MENINGKATKAN EFISIENSI PROSES RETUR PRODUK
CAT
(Studi Kasus Pada Pt. Propan Raya ICC Cabang DKJ)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercubuana Jakarta**



Nama : Widya Verawati Fajrin

NIM : 43111110101

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA**

2015

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Widya Verawati Fajrin

NIM : 43111110101

Program studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya saya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya akan 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.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 25 Juli 2015



Widya Verawati Fajrin

NIM : 43111110101

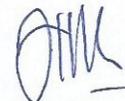
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Widya Verawati Fajrin
NIM : 43111110101
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Evaluasi Durasi Retur Penjualan Dengan
Menggunakan *Work Load Analysis* Untuk
Meningkatkan Efisiensi Proses Retur Produk Cat
(Studi Kasus Pada PT. Propan Raya ICC)
Tanggal Lulus Ujian : 14 Agustus 2015

Disahkan Oleh:

Pembimbing,

Ketua Penguji,



Hesti Maheswari, SE., M.Si

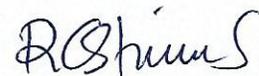
Dra. Aty Herawati M.Si

Tanggal:

Tanggal: 24 Agustus 2015

Dekan,

Ketua Program Studi S1 Manajemen,



Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA.

Dr. Rina Astini, SE., MM

Tanggal:

Tanggal: 24/8 2015

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah, penulis sampaikan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis bisa menyelesaikan tugas ini dengan baik. Dimana penulis menyajikan tugas ini dalam bentuk skripsi, semoga bisa bermanfaat bagi pembaca. Ada pun judul penulisan skripsi yang penulis sajikan adalah “EVALUASI DURASI RETUR PENJUALAN DENGAN MENGGUNAKAN *WORK LOAD ANALYSIS* UNTUK MENINGKATKAN EFISIENSI PROSES RETUR PRODUK CAT (Studi Kasus Pada PT. Propan Raya ICC Cabang DKJ) “. Di setiap isi dari BAB skripsi ini mencakup segala kasus meliputi penelitian dan hasil observasi retur penjualan divisi retail pada tanggal 02,03 dan 04 Maret 2015.

Tujuan penulis membuat skripsi ini sebagai salah satu untuk memenuhi Salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Mercubuana Jakarta. Sebagai penulisan diambil dari beberapa sumber yang terkait.

Mendukung penulisan skripsi ini, penulis sadar bahwa tidak bisa menyelesaikan tanpa ada pihak yang memberi dorongan dan bimbingan. Maka dalam kesempatan ini ijin penulis memberikan ucapan terima kasih kepada :

- Allah SWT yang selalu memberikan nikmat sehat jiwa dan raga sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.
- Ibu Hesti Maheswari SE.,M.i, selaku dosen pembimbing. Yang senantiasa memberikan pengarahan serta materi-materi yang berhubungan dengan skripsi ini sehingga menjadikan skripsi ini bermanfaat dan hampir sempurna.
- Ibu Enok Heryati dan Ibu HJ.Rumani, selaku orang tua sekaligus penyemangat bagi penulis serta orang yang sangat berperan dalam hal moral maupun material selama penulis melakukan penulisan skripsi ini.

- Kiki Maulana, selaku kerabat dekat yang selalu memberikan *support* dan berperan besar bagi penulis selama penulis melakukan penulisan skripsi ini.
- Arki Pamuji, selaku teman dekat yang senantiasa setia memberikan semangat dan kekuatan dalam hal positif selama penulis melakukan penulisan skripsi ini.
- Widya Wiryanata, Hermi Afriyani, Agus Widodo, Amalia Rifani, Pradiftha Suryanarrada, dkk lainnya teman seperjuangan yang sama-sama sedang melakukan penulisan skripsi yang saling memberikan semangat.
- Yuliah, Ibu Sri Agus Sukatmiati, Devi Olivia, Suryani, Oktaviani, Christiana anindhita, Christyani Marchelina Sinaga, dkk lainnya yang selalu mendukung perkembangan langkah demi langkah skripsi ini.
- Mega Fitria dan Gusti Anggara, selaku kakak dan adik yang sangat berperan memberikan arahan dan imajinasi selama penulis melakukan penulisan skripsi ini.
- Semua keluarga dan teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu-satu yang telah memberikan dukungan moral.

Sehingga skripsi ini bisa terselesaikan. Akhir kata penulis mohon kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan penulisan di masa yang akan datang. Terima kasih.

Jakarta, 25 Juli 2015

Penulis

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GRAFIK.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	4
C. Batasan Masalah.....	5
D. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	5
1. Tujuan Penelitian	5
2. Kontribusi Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN RERANGKA PEMIKIRAN	
A. Kajian Pustaka.....	8
1. Pengertian Manajemen Operasi	8
2. Fungsi Manajemen Operasi	8
3. Sepuluh Keputusan Strategis MO.....	9
4. Penjadwalan	10

5. Kriteria Penjadwalan.....	12
6. Pengertian Durasi.....	13
7. Pengertian Retur Penjualan.....	13
8. Proses Retur di sebuah Perusahaan.....	14
9. Jenis Kebijakan terhadap Retur yang dilakukan Perusahaan...	14
10. Elemen-elemen Retur	16
11. Pengukuran Kerja	18
12. Pengukuran Waktu Kerja.....	19
13. Studi waktu	21
14. Kelonggaran.....	22
15. Tingkat kinerja.....	26
16. Kajian Riset Terdahulu.....	27
B. Rerangka Pemikiran.....	30
BAB III	METODE PENELITIAN
A. Waktu Dan Tempat Penelitian.....	32
B. Desain Penelitian.....	32
C. Definisi dan operasionalisasi variabel.....	33
D. Populasi dan Sampel Penelitian	35
E. Metode Pengumpulan Data.....	35
F. Metode Analisis Data.....	36
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	38
B. Statistik Deskriptif	39
1. Elemen Kerja.....	39
2. Durasi Elemen Kerja.....	42

	3. Waktu Siklus Rata-Rata	47
	4. Tingkat Kinerja	49
	5. Waktu Normal dan Total Waktu Normal	51
	6. Faktor Kelonggaran.....	52
	7. Waktu Standard.....	52
	8. Penjadwalan	53
	9. Personil Optimal	54
	C. Pembahasan.....	55
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	
	A. Simpulan	59
	B. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA		62
LAMPIRAN		

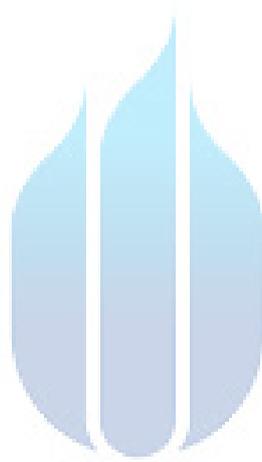


DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Data Keterlambatan Penanganan Retur PT. Propan Raya ICC	4
2.1	Kelonggaran (Dalam Persen) Untuk Berbagai Kelas Pekerjaan	25
2.2	Penelitian Terdahulu	27
3.1	Tabel Variabel dan Indikator	34
4.1	Durasi Elemen Kerja Pada Proses Retur Penjualan Tanggal 02 Maret 2015	43
4.2	Durasi Elemen Kerja Pada Proses Retur Penjualan Tanggal 03 Maret 2015	45
4.3	Durasi Elemen Kerja Pada Proses Retur Penjualan Tanggal 04 Maret 2015	46
4.4	Waktu Siklus Rata-Rata Pada Proses Retur Penjualan Div.Retail Tanggal 02, 03 dan 04 Maret 2015	47
4.5	Faktor Tingkat Kinerja Dari Setiap Elemen Kerja Proses Retur	50
4.6	Waktu Normal Dari Setiap Elemen Kerja Proses Retur	51
4.7	Penjadwalan Pada Proses Retur PT. Propan Raya ICC	53
4.8	Personil Optimal	55

DAFTAR GRAFIK

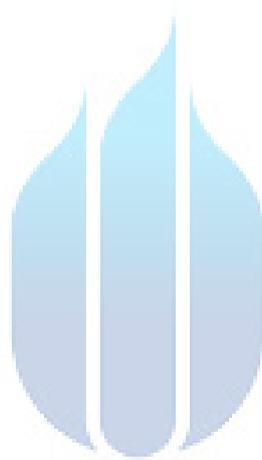
No.	Keterangan	Halaman
1.1	Data Keterlambatan Penanganan Retur PT. Propan Raya ICC	3



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Gambaran Umum Proses Retur	14
2.2	Rerangka Pemikiran	31
4.1	Work Breakdown Structure	42



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LAMPIRAN

	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Data Retur Penjualan Divisi Proyek PT.Propan Raya ICC Periode Oktober 2014	63
Lampiran 2	Data Retur Penjualan Divisi Industri PT.Propan Raya ICC Periode Oktober 2014	64
Lampiran 3	Data Retur Penjualan Divisi Retail PT.Propan Raya ICC Periode Oktober 2014	65
Lampiran 4	Data Retur Penjualan Divisi Proyek PT.Propan Raya ICC Periode November 2014	66
Lampiran 5	Data Retur Penjualan Divisi Industri PT.Propan Raya ICC Periode November 2014	67
Lampiran 6	Data Retur Penjualan Divisi Retail PT.Propan Raya ICC Periode November 2014	68
Lampiran 7	Data Retur Penjualan Divisi Proyek PT.Propan Raya ICC Periode Desember 2014	70
Lampiran 8	Data Retur Penjualan Divisi Industri PT.Propan Raya ICC Periode Desember 2014	71
Lampiran 9	Data Retur Penjualan Divisi Retail PT.Propan Raya ICC Periode Desember 2014	73
Lampiran 10	Hasil Observasi	