



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 3949/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2019

Mengoptimalkan Waktu Kerja Menggunakan Teknik
Systematic Work Observation
Studi Kasus di *Startup* “POTOINLAH”

Skripsi

Oleh

Nadia Valerie Kadarusman

2016320060

Bandung

2019



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 3949/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2019

Mengoptimalkan Waktu Kerja Menggunakan Teknik
Systematic Work Observation

Studi Kasus di *Startup* “POTOINLAH”

Skripsi

Oleh

Nadia Valerie Kadarusman

2016320060

Pembimbing

Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si.

Bandung

2019

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Nadia Valerie Kadarusman
Nomor Pokok : 2016320060
Judul : Mengoptimalkan Waktu Kerja Menggunakan Teknik *Systematic Work Observation*: Studi Kasus di Startup "POTOINLAH"

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Rabu, 11 Desember 2019
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

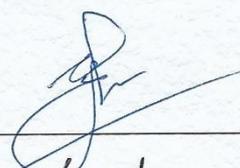
Ketua sidang merangkap anggota

Angela Caroline, S.AB., M.M.

: 

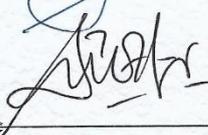
Sekretaris

Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si.

: 

Anggota

Fransiska Anita Subari, S.S., M.M.

: 

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik




Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si.

Pernyataan

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nadia Valerie Kadarusman
NPM : 2016320060
Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
Judul : Mengoptimalkan Waktu Kerja Menggunakan
Teknik *Systematic Work Observation*. Studi Kasus
di *Startup* "POTOINLAH"

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apa pun sesuai aturan yang berlaku apabila kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung,



Nadia Valerie Kadarusman

ABSTRAK

Nama : Nadia Valerie Kadarusman
NPM : 2016320060
Judul : Mengoptimalkan Waktu Kerja Menggunakan Teknik *Systematic Work Observation*: Studi Kasus di *Startup* “POTOINLAH”

Startup POTOINLAH hadir sebagai sebuah bisnis yang menawarkan layanan berupa jasa *food photography by smartphone*. Ide bisnis ini dilatarbelakangi oleh adanya kebutuhan para pelaku bisnis kuliner untuk mengilustrasikan menu makanannya dalam bentuk foto dengan harga terjangkau namun tetap berkualitas.

Dalam memberikan layanan jasanya ke konsumen, *startup* POTOINLAH mementingkan adanya penyempurnaan prosedur kerja berupa perbaikan berkelanjutan berbasis tim. Perbaikan berkelanjutan mengharuskan terbukanya standar kerja secara berkala melalui objek refleksi dan perbaikan yang berhasil teridentifikasi. Teknik *systematic work observation* merupakan metode pengamatan kerja yang melibatkan tim *online* dan tim *offline* dalam menghasilkan keputusan perbaikan kerja.

Jenis penelitian kali ini adalah penelitian deskriptif analitis dengan menggunakan metode penelitian kualitatif berupa studi kasus. Pengumpulan data dilakukan peneliti melalui wawancara tidak langsung dan observasi. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan *systematic work observation*.

Dari penelitian ini diperoleh hasil pengamatan kerja sistematis yang di gunakan *startup* POTOINLAH perlu dilakukan secara berkala dalam melakukan penyempurnaan prosedur pemberian layanannya kepada konsumen. Adapun pembuktian hasil yakni tercapainya optimalisasi waktu kerja yang memberi peluang peningkatan pendapatan perusahaan.

Kata Kunci: *systematic work observation*, perbaikan berkelanjutan, kerja tim

ABSTRACT

Name : Nadia Valerie Kadarusman

NPM : 2016320060

Title : *Optimizing Work Time Using Systematic Work Observation
Techniques: Case Study at Startup "POTOINLAH"*

Startup POTOINLAH comes as a business that offers food photography services by smartphone. This business idea is motivated by the needs of culinary business people to illustrate their food menu in the form of high quality photos at affordable prices.

In providing services to consumers, startup POTOINLAH emphasizes improving work procedures in the form of team-based continuous improvement. Continuous improvement requires opening regular work standards through objects of reflection and improvement that have been identified. Systematic work observation techniques are work observation methods that involve online and offline teams in generating work improvement decisions.

This type of research is analytic descriptive research using qualitative research methods in the form of case studies. Data collection was carried out by researchers through indirect interviews and observation. The data analysis technique was carried out using systematic work observation.

From this study, the results of systematic work observations used by startup POTOINLAH need to be done regularly in making improvements to the procedure of providing services to consumers. Proof of results is the achievement of optimizing work time that allows an increase in company income.

Keywords: systematic work observation, continuous improvement, teamwork

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas kasih, berkat dan karunia-Nya yang di anugerahkan kepada penulis sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini yang berjudul “Mengoptimalkan Waktu Kerja Menggunakan Teknik *Systematic Work Observation*. Studi Kasus di *Startup POTOINLAH*”. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat perolehan gelar Sarjana di Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan Bandung.

Tentunya dalam penyusunan skripsi ini yang masih jauh dari kata sempurna dikarenakan masih adanya kekurangan dan keterbatasan dari pihak penulis yang telah berusaha sebaik mungkin untuk menyusun skripsi ini. Adapun usaha yang dilakukan penulis tidak terlepas dari pihak-pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, dukungan, semangat, serta doa yang sangat bermakna dalam penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan secara tulus kepada pihak-pihak terkait, diantaranya:

1. Kedua orang tua, kakak, dan adik penulis yang senantiasa memberikan dukungan, doa, dan nasehat kepada penulis untuk terus tetap semangat dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Bapak Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si. selaku dosen pembimbing yang senantiasa meluangkan waktu, tenaga, dan pemikirannya dalam memberikan tuntunan kepada penulis hingga skripsi ini terselesaikan.

3. Bapak/Ibu Dosen dan para staf Universitas Katolik Parahyangan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, terkhusus pada Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis yang turut membantu proses kelancaran penulisan skripsi ini.
4. Kepada partner bisnis *startup* POTOINLAH yaitu Shintia Paramitha, Anesthesya Inggrit, Marvella Belinda, dan Karenina Bella yang telah berjuang bersama-sama dalam menjalankan roda bisnis perusahaan sehingga dapat digunakan sebagai bahan studi kasus penulisan skripsi ini.
5. Jesselyn Evania Iskandar dan Stefani Neysa Devina sebagai teman-teman satu kos penulis yang telah memberikan semangat penulis dalam menyelesaikan skripsi.
6. Martha Asta Dewantie temanku yang berada di Semarang yang selalu menemani penulis melalui *video call* dalam lembur dan selalu memberikan semangatnya agar pengerjaan skripsi penulis bisa cepat terselesaikan.
7. Ida Trisna sebagai nenek dan seluruh keluarga Odeon yang selalu memberikan doa dan wejangannya kepada penulis untuk bisa berhasil dalam menyelesaikan skripsi

Sekian yang dapat penulis sampaikan, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkannya. Kritik dan saran pun penulis terima guna penyempurnaan konten skripsi ini. Terima kasih.

Bandung, 3 Desember 2019

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN	11
1.1 Latar Belakang	11
1.2 Identifikasi Masalah	15
1.3 Tujuan Penelitian	15
1.4 Manfaat Penelitian.....	15
BAB II KERANGKA TEORI	17
2.1 <i>Design Thinking</i>	17
2.1.1 <i>Empathize</i>	18
2.1.2 <i>Define</i>	18
2.1.3 <i>Ideate</i>	19
2.1.4 <i>Prototype</i>	19
2.1.5 <i>Test</i>	19
2.2 <i>Business Model Canvas</i>	20
2.2.1 <i>Key Partners</i>	21
2.2.2 <i>Key Activities</i>	21
2.2.3 <i>Key Resources</i>	22
2.2.4 <i>Value Propositions</i>	22
2.2.5 <i>Customer Relationship</i>	22
2.2.6 <i>Channels</i>	22
2.2.7 <i>Customer Segments</i>	23
2.2.8 <i>Cost Structure</i>	23
2.2.9 <i>Revenue Streams</i>	23
2.3 SWOT (<i>Strength, Weakness, Opportunity, Threat</i>)	24

2.4	Manajemen Operasi Jasa	24
2.5	<i>Systematic Work Observation (SWO)</i>	28
2.5.1	<i>Enabling SWO</i> dalam Upaya Perbaikan Berkelanjutan	31
2.5.2	Mekanisme Praktik SWO dalam Perusahaan.....	33
BAB III METODE PENELITIAN		39
3.1	Jenis dan Sifat Penelitian	39
3.2	Metode Penelitian.....	39
3.3	Teknik Pengumpulan Data	40
3.4	Operasionalisasi Variabel	41
3.5	Teknik Analisa Data.....	42
3.5.1	Perwujudan Ide Bisnis	43
3.5.2	Evaluasi Bisnis	45
BAB IV PROFIL PERUSAHAAN		47
4.1	Sejarah Singkat Perusahaan	47
4.2	Visi dan Misi.....	48
4.2.1	Visi.....	48
4.2.2	Misi	48
4.3	Struktur Organisasi.....	48
4.3.1	<i>Job Description</i>	49
4.4	Perwujudan Ide Bisnis	50
4.4.1	<i>Design Thinking</i>	50
4.4.2	<i>Business Model Canvas</i>	52
4.5	Strategi Perusahaan	53
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....		55
5.1	Pemicu Praktik SWO (<i>Sytematic Work Observation</i>).....	56
5.1.1	SWOT (<i>Strength, Weakness, Opportunity, Threat</i>).....	56
5.2	Praktik SWO di POTOINLAH	64
5.2.1	Prosedur Kerja Standar POTOINLAH	65
5.2.2	Struktur Organisasi dan Operasional Perusahaan.....	66
5.2.3	Proses Produksi POTOINLAH	70
5.2.4	Praktik SWO di POTOINLAH.....	71
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		82

6.1 Kesimpulan.....	82
6.2 Saran.....	84
Daftar Pustaka	86

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel	41
Tabel 5. 1 Tabel Analisis SWOT.....	56
Tabel 5. 2 Prosedur Kerja Awal "POTOINLAH"	65
Tabel 5. 3 Tabel Tim "POTOINLAH"	67
Tabel 5. 4 Timeline Waktu Kerja "POTOINLAH"	72
Tabel 5. 5 Tabel Objek Refleksi dan Perbaikan "POTOINLAH"	76
Tabel 5. 6 Prosedur Kerja Ter-update "POTOINLAH"	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Business Model Canvas (<i>Osterwalder dan Pigneur</i>)	21
Gambar 3. 1 Proses Design Thinking	43
Gambar 4. 1 Logo “POTOINLAH”	47
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi “POTOINLAH”	49
Gambar 4. 3 <i>Business Model Canvas</i> “POTOINLAH”	53
Gambar 5. 1 Kerangka Konseptual.....	55
Gambar 5. 2 Struktur Organisasi "POTOINLAH"	67
Gambar 5. 3 Proses Produksi "POTOINLAH"	71
Gambar 5. 4 Grafik Optimalisasi Waktu Kerja	79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 - Umpan Balik Fotografer	88
Lampiran 2 - Umpan Balik Asisten Fotografer 1	90
Lampiran 3 - Umpan Balik Asisten Fotografer 2	92
Lampiran 4 - Umpan Balik Asisten Fotografer 3	94
Lampiran 5 - Umpan Balik Editor	96
Lampiran 6 - Data Waktu Pengerjaan Satu Buah Konsep Foto	98
Lampiran 7 - Perhitungan Waktu Pengerjaan Satu Buah Konsep Foto	101
Lampiran 8 - Hasil Foto <i>Startup</i> “POTOINLAH”	102

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia sebagai negara berkembang, hingga saat ini tumbuh dalam era globalisasi. Lingkup tersebut memungkinkan setiap aspek dalam masyarakat untuk dapat saling terhubung tanpa adanya batasan khususnya aspek geografis. Hal tersebut didukung dengan definisi globalisasi yang diungkapkan oleh Thomas L. Friedman yang menyatakan bahwa globalisasi memiliki dimensi ideologi dan teknologi. Dimensi ideologi yaitu kapitalisme dan pasar bebas, sedangkan dimensi teknologi adalah teknologi informasi yang menyatukan dunia.

Di samping itu globalisasi juga didefinisikan sebagai proses yang meliputi seluruh dunia dan menyebabkan sistem ekonomi serta sosial negara-negara menjadi terhubung bersama, termasuk di dalamnya barang-barang, jasa, modal, pengetahuan, dan peninggalan budaya yang diperdagangkan dan saling berpindah dari satu negara ke negara lain (Kamaluddin & Rapanna, 2017). Kemajuan infrastruktur, transportasi, dan telekomunikasi, termasuk kemunculan telegraf dan internet, merupakan faktor utama dalam globalisasi yang mendorong saling ketergantungan (interdependensi) aktivitas ekonomi dan budaya (Rapanna & Fajriah, 2018).

Dalam praktiknya, globalisasi tentu memiliki dampak positif dan dampak negatif dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat. Indonesia, sebagai negara

yang sedang berkembang tentunya diharapkan dapat lebih menitik beratkan pada sisi positifnya. Salah satu bentuk positifnya adalah kemudahan memperoleh informasi dan komunikasi akibat pesatnya perkembangan teknologi yang berdampak positif dalam bidang ekonomi dan bisnis. Berkaitan dengan kemudahan memperoleh informasi dan komunikasi, di Indonesia sendiri kemudahan tersebut hadir dalam bentuk beberapa *platform* digital meliputi media sosial, *chatting*, *marketplace*, transportasi, dll yang mempermudah arus penyampaian informasi dan komunikasi khususnya di bidang ekonomi bisnis. Sebagai Contoh perusahaan karya anak bangsa yaitu gojek yang berhasil memberikan kemudahan dalam pencarian informasi, navigasi dan akomodasi secara efisien bagi penggunanya.

Seperti yang sudah kita tahu, salah satu layanan yang di berikan perusahaan tersebut adalah *go food* yang memberikan kemudahan baik untuk konsumen maupun mitranya. Untuk sisi konsumen diperolehnya kemudahan untuk mencari informasi tentang bisnis-bisnis kuliner terdekat dan yang tersedia, selain itu kemudahan dalam melakukan pesan antar makanan serta kemudahan dalam hal pembayaran. Sementara di sisi mitra *merchant* tentu dengan bergabungnya di *go food* mereka berharap dapat meningkatkan transaksi penjualan. Berkaitan dengan meningkatkan jumlah transaksi, hasil survei yang dilakukan tim *go food* dalam lamannya di www.gojek.com (diakses tanggal 13 November 2019) menyatakan bahwa dengan memasang foto pada setiap menu yang dijual di aplikasi *go food*, penjual dapat meningkatkan transaksi penjualnya sebesar 22.85% dan meningkatkan angka pesanan hingga 70.4% apabila dibandingkan sebelum memasang foto menu. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa saat ini selain aspek

cita rasa, ternyata aspek visual berupa foto menu makanan yang menarik cukup berpengaruh terhadap bisnis kuliner. Memanfaatkannya kondisi tersebut, kita dapat membukanya menjadi peluang ide bisnis berupa jasa *food photography*.

Pertimbangan dalam menciptakan ide bisnis tidak sebatas hanya pada peluang yang terjadi dalam skala nasional. Namun, penciptaan ide bisnis berupa produk inovatif perlu didasari juga dari permasalahan spesifik kebutuhan manusia, hingga menghasilkan solusi atas permasalahan yang ada melalui kerangka berpikir yang sistematis (Utomo, 2015). Berawal dari munculnya kebutuhan para pelaku bisnis kuliner untuk mengilustrasikan menu makanannya dalam bentuk foto dengan harga terjangkau namun tetap berkualitas, melalui proses *design thinking* fakta-fakta yang ada tersebut diolah hingga terciptalah ide *food photography by smartphone*. Adapun *value proposition* yang hendak diberikan perusahaan kepada para konsumennya berupa dukungan kepada para pembisnis rumah makan untuk selalu dapat diingat konsumen dan pelanggannya melalui foto menu yang bisa didapatkandengan biaya termurah namun tetap berkualitas. Keunikan ini kemudian dijadikan dasar dalam penyusunan model bisnis menggunakan *Business Model Canvas* agar ide tersebut tidak hanya sebatas ide, namun juga dapat diwujudkan, dijalankan, dan dikembangkan secara berkelanjutan.

Setelah bisnis dijalankan oleh POTOINLAH kurang lebih selama 3 bulan, tepatnya pada bulan September hingga November. POTOINLAH melakukan evaluasi bisnis menggunakan analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunity, Threat*) terhadap masing-masing komponen model bisnis yang sudah disusun

sebelumnya. Hal ini dilakukan sebagai upaya dalam memutuskan perencanaan strategis yang paling relevan bagi keberlangsungan perusahaan.

Menjadi menarik untuk di bahas bahwa melalui analisis SWOT diperoleh temuan adanya ketidakpastian yang tinggi dalam proses produksi perusahaan akibat belum di formalkan dan distandarisasinya prosedur kerja, yang pada dasarnya ditujukan untuk dapat membantu mengarahkan dan menilai pekerja saat melakukan kegiatan produksi. Sehingga saat ini aktivitas produksi yang dijalankan secara *real time* di lapangan, para pekerja hanya mengandalkan kebiasaan yang dilakukan atas dasar pengalaman-pengalaman memotret sebelumnya. Ancaman yang mungkin timbul ialah kesalahan-kesalah yang tidak terpikirkan sebelumnya, dimana kesalahan di sini mencakup aktivitas-aktivitas yang dapat menghambat proses kerja sehingga menjadi tidak efisien yang apabila dibiarkan ditakutkan akan berdampak pada internal bahkan eksternal perusahaan. Oleh karena itu perencanaan strategis pada operasional perusahaan menjadi perlu dilakukan.

Perencanaan strategis diimplementasikan dengan mengusulkan pada POTOINLAH untuk menerapkan teknik SWO (*Systematic Work Observation*) sebagai upaya perbaikan berkelanjutan guna penyempurnaan prosedur kerja perusahaan. Diharapkan dengan teknik SWO, mulai dari proses identifikasi kesalahan-kesalahan sebagai bentuk penyimpangan hingga diputuskannya perbaikan kerja dapat dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan, sehingga efisiensi kerja dapat tercapai.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diutarakan, penulis telah melakukan identifikasi atas masalah yang ada ke dalam sebuah pertanyaan, yakni bagaimana proses penyempurnaan prosedur pemberian layanan ke konsumen di *startup* POTOINLAH?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini ditujukan untuk dapat mengetahui dan membantu *startup* POTOINLAH dalam melakukan perbaikan kerja guna penyempurnaan prosedur kerja lapangannya, sehingga pekerjaan dapat dilakukan secara efisien. Adapun bukti hasil efisiensi kerja adalah terjadinya pengoptimalan waktu kerja. Sehingga dapat dikatakan bahwa penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses penyempurnaan prosedur pemberian layanan ke konsumen.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang terlibat selama penelitian maupun setelah penelitian ini selesai. Untuk manajemen POTOINLAH, hasil penelitian diharapkan menjadi masukan yang dapat diimplementasikan dan berguna dalam proses penyempurnaan prosedur kerja perusahaan.

Sementara bagi penulis yang kebetulan juga memiliki jabatan pada operasional perusahaan yakni sebagai fotografer. Diharapkan melalui penelitian ini dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan keterampilan peneliti dalam berpikir khususnya penggunaan teori ke dalam praktik nyata.

Dan yang terakhir, diharapkan penelitian ini dapat menjadi dokumen yang bermanfaat dalam memberikan informasi bagi mahasiswa lain yang hendak melakukan penelitian serupa.