



# Studi implementasi riset operasi metode penugasan di Kedai Teh Widiwasa

Riki Gana Suyatna<sup>1</sup>, Elsa Trista Septiani<sup>2</sup>, Muhammad Ferdiansyah<sup>3</sup>, Indra<sup>4</sup>, Usana<sup>5</sup>,

<sup>1,2,3,4,5</sup>Universitas Primagraha, Indonesia

## Abstrak

Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui penghasilan maksimal pada usaha Kedai Teh Widiwasa dengan menggunakan metode penugasan maksimasi. Penelitian ini dilakukan untuk membuktikan sejauh mana pengaruh penerapan metode penugasan maksimasi terhadap peningkatan penghasilan maksimal pada usaha tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif, dengan data yang diperoleh melalui studi pustaka dan studi lapangan. Studi lapangan dilakukan melalui observasi dan wawancara secara langsung kepada pemilik Kedai Teh Widiwasa serta salah satu konsumen. Berdasarkan hasil penelitian, Kedai Teh Widiwasa mampu meningkatkan penghasilan dengan memperhatikan loyalitas pelanggan melalui penerapan konsep 5S dalam pelayanan, pemberian penawaran dan negosiasi produk, serta penetapan harga produk yang stabil, yaitu tidak menaikkan harga meskipun terjadi peningkatan biaya permodalan akibat kenaikan harga bahan baku.

## Kata Kunci

Metode Penugasan Maksimasi; Penghasilan Maksimal; Kewirausahaan

## PENDAHULUAN

Setiap individu dalam kehidupan sehari-hari tentunya memiliki target yang ingin dicapai. Untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan usaha, komitmen, dan kemauan yang kuat. Hal yang sama juga berlaku bagi perusahaan dan organisasi yang memiliki tujuan atau target tertentu, dengan harapan agar usaha yang dijalankan dapat mencapai hasil yang optimal. Namun, dalam praktiknya, pencapaian tujuan perusahaan sering kali menghadapi berbagai kendala. Salah satu hambatan utama adalah menurunnya kinerja karyawan, yang umumnya disebabkan oleh kurang optimalnya kinerja masing-masing individu di dalam organisasi.

Kinerja merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu organisasi. Tanpa kinerja yang baik, perusahaan tidak akan mampu mencapai tujuan atau target yang telah ditetapkan. Salah satu faktor yang sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan adalah kedisiplinan. Kedisiplinan di tempat kerja mencakup berbagai aspek, seperti ketepatan waktu, kehadiran, kepatuhan terhadap aturan, ketepatan dalam menyelesaikan tugas, serta kemampuan menghindari kesalahan yang tidak perlu. Disiplin kerja yang baik akan mendukung kelancaran operasional perusahaan dan mendorong tercapainya target yang telah ditetapkan.

Karyawan yang memiliki tingkat kedisiplinan yang tinggi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya akan berkontribusi secara optimal terhadap pencapaian tujuan perusahaan. Beberapa aspek kedisiplinan yang perlu diperhatikan antara lain bekerja tepat waktu, mematuhi jadwal kerja, mengisi absensi dengan benar, menyelesaikan tugas secara efektif dan efisien, serta menghindari kesalahan yang dapat merugikan perusahaan. Dengan kedisiplinan yang baik, aktivitas operasional perusahaan dapat berjalan sesuai dengan rencana dan standar yang telah ditentukan.

Objek penelitian dalam penulisan ini adalah Kedai Teh Widiwasa, sebuah usaha di bidang makanan dan minuman yang menyediakan berbagai varian minuman teh dan makanan pendamping. Kedai Teh Widiwasa melayani pelanggan secara langsung di tempat serta melalui layanan pemesanan daring. Dalam operasionalnya, Kedai Teh Widiwasa menerapkan sistem kerja dengan pembagian shift, sehingga membutuhkan kedisiplinan karyawan yang tinggi agar pelayanan kepada pelanggan dapat berjalan dengan lancar dan optimal.

Namun demikian, berdasarkan hasil observasi awal, Kedai Teh Widiwasa menghadapi permasalahan terkait kedisiplinan karyawan. Ditemukan beberapa indikasi bahwa sebagian karyawan belum sepenuhnya menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara disiplin. Kondisi ini berdampak pada kinerja karyawan, terutama dalam hal pelayanan kepada pelanggan. Kurangnya kedisiplinan dapat menyebabkan keterlambatan pelayanan, respons yang kurang cepat terhadap kebutuhan pelanggan, serta ketidaksesuaian dalam menjalankan prosedur kerja yang telah ditetapkan.

Indikasi pertama yang menunjukkan rendahnya kedisiplinan karyawan adalah ketidaktepatan waktu dalam kehadiran dan penyelesaian pekerjaan. Beberapa karyawan tidak selalu hadir sesuai dengan jadwal kerja yang telah ditentukan, sehingga dapat mengganggu alur kerja dan pelayanan. Indikasi kedua adalah kurangnya responsivitas terhadap pelanggan, baik dalam melayani pesanan maupun menanggapi keluhan. Hal ini dapat menurunkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kedai Teh Widiwasa. Indikasi ketiga adalah belum maksimalnya penerapan standar dan prosedur pelayanan yang berlaku, yang menunjukkan kurangnya kepatuhan karyawan terhadap aturan kerja.

Berdasarkan kondisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kedisiplinan karyawan memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja karyawan di Kedai Teh Widiwasa. Kinerja yang kurang optimal dapat berdampak langsung pada kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, serta citra usaha secara keseluruhan. Oleh karena itu, diperlukan perhatian khusus dari pihak

manajemen untuk meningkatkan kedisiplinan karyawan melalui kebijakan, pengawasan, dan evaluasi yang berkelanjutan.

Selain itu, masih terdapat kesenjangan penelitian (research gap) terkait kajian pengaruh kedisiplinan terhadap kinerja karyawan, khususnya pada usaha kecil dan menengah di sektor makanan dan minuman seperti kedai teh. Penelitian sebelumnya umumnya membahas kedisiplinan dan kinerja secara umum, namun belum banyak yang mengkaji secara spesifik pada usaha kedai minuman dengan sistem kerja berbasis shift. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah dengan memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai pentingnya kedisiplinan karyawan dalam meningkatkan kinerja, khususnya pada Kedai Teh Widiwasa.

Dengan meningkatnya kedisiplinan karyawan, diharapkan kinerja operasional Kedai Teh Widiwasa dapat semakin optimal, sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai. Kinerja karyawan yang baik akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, serta daya saing usaha di tengah persaingan industri makanan dan minuman yang semakin ketat.

## **METODE**

---

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kualitatif yang dimana penelitian ini menekankan pada quality atau hal yang terpenting dari sifat suatu barang/jasa. Selain itu menurut Imam Gunawan penelitian kualitatif adalah penelitian yang tidak dimulai dari teori yang sudah disiapkan sebelumnya, tetapi dimulai dari lapangan berdasarkan lingkungan alami. Penelitian ini dilakukan di Kedai Teh Widiwasa Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengukur fenomena yang diamati, membantu dalam pengumpulan data untuk penelitian.

Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui berbagai teknik, seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi, yang digunakan untuk mengumpulkan informasi terkait kedisiplinan dan kinerja karyawan pada Kedai Teh Widiwasa serang banten. Observasi dilakukan secara langsung di lapangan dengan peneliti ikut terlibat dalam kegiatan sehari-hari di kedai, untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas mengenai perilaku karyawan.

Wawancara dilakukan dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang telah ditentukan kepada informan yang memiliki pemahaman mendalam tentang kondisi operasional kedai. Selain itu, dokumentasi juga digunakan untuk mendapatkan data yang mendukung, seperti catatan aktivitas, foto, dan dokumen terkait lainnya. Proses pengumpulan data ini

sangat penting untuk memastikan kualitas informasi yang diperoleh. Dalam menganalisis data, teknik analisis yang digunakan adalah analisis SWOT untuk memahami kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang dihadapi kedai dalam meningkatkan kinerja karyawan. Validitas data diuji melalui validitas internal, eksternal, reliabilitas, dan objektivitas untuk memastikan data yang terkumpul akurat dan dapat dipercaya, serta dapat diterapkan pada konteks yang Peneliti memilih usaha kedai teh widiwasa untuk mengetahui bagaimana pemilik usaha melakukan pemasaran dalam upaya terus meningkatkan penjualan produknya dalam memaksimalkan penghasilan. Dan untuk mengetahui respon dari setiap konsumen dan pelanggan terkait apa yang sudah mereka pesan dari Kedai Teh Widiwasa untuk memenuhi segala kebutuhannya. Dalam pengumpulan data peneliti melakukan pengolahan data melalui wawancara secara langsung dengan pemilik usaha dan konsumen.

Dalam melakukan wawancara peneliti memberikan beberapa pertanyaan kepada informan pemilik usaha dan konsumen. Pertanyaan yang diajukan kepada pemilik usaha, yaitu: Apa kelebihan usaha kedai teh widiwasa jika dibandingkan dengan pesaing? Apa permasalahan yang sering terjadi dan bagaimana cara mengatasinya? Strategi apa yang dilakukan oleh pemilik usaha untuk terus meningkatkan penjualan produk dalam memaksimalkan penghasilan? Pertanyaan yang diajukan kepada konsumen, yaitu: Dari mana anda memperoleh informasi mengenai adanya kedai Teh Widiwasa Selama anda berkunjung di kedai teh widiwasa bagaimana cara anda dalam melakukan transaksi? Menurut anda bagaimana pemilik usaha dalam memberi penawaran harga?

Data yang diperoleh merupakan data yang diambil langsung dari informan melalui wawancara dengan pemilik usaha dan konsumen, dimana pada saat melakukan pengumpulan data tersebut dilakukan sekitar 2-3 hari dalam melaksanakan wawancara dalam menganalisis data penelitian lebih luas.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

---

### **Hasil**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan di Kedai Teh Widiwasa, diperoleh beberapa temuan terkait pengelolaan karyawan dalam kegiatan operasional sehari-hari. Temuan utama meliputi kedisiplinan karyawan, pembagian tugas, serta penjadwalan kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kedisiplinan karyawan masih belum sepenuhnya konsisten. Beberapa karyawan belum selalu hadir tepat waktu dan terkadang

kurang siap saat mulai bekerja, terutama pada jam-jam ramai pengunjung. Kondisi ini berdampak pada kelancaran pelayanan dan waktu tunggu pelanggan.

Selain itu, pembagian tugas karyawan di Kedai Teh Widiwasa masih bersifat fleksibel dan belum memiliki pembagian kerja yang jelas. Karyawan sering kali mengerjakan lebih dari satu tugas secara bersamaan, seperti melayani pelanggan, menyiapkan minuman, dan membersihkan area kedai. Pada kondisi tertentu, terutama saat jumlah pengunjung meningkat, hal ini menyebabkan beban kerja menjadi tidak merata

Penjadwalan kerja karyawan juga belum disesuaikan dengan pola kunjungan pelanggan. Pada jam-jam sibuk, jumlah karyawan yang bertugas sering kali tidak sebanding dengan banyaknya pelanggan yang datang, sehingga pelayanan menjadi kurang optimal.

## Pembahasan

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kedisiplinan karyawan memiliki pengaruh langsung terhadap efektivitas operasional Kedai Teh Widiwasa. Ketidakaktepatan waktu dan kurangnya kesiapan kerja menyebabkan alur pelayanan menjadi terhambat. Dalam konteks usaha kuliner, kedisiplinan merupakan faktor penting karena berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Pembagian tugas yang belum terstruktur menunjukkan bahwa pengelolaan sumber daya manusia masih dilakukan secara sederhana. Meskipun fleksibilitas dapat membantu dalam kondisi keterbatasan karyawan, namun tanpa pembagian tugas yang jelas, karyawan cenderung mengalami kelelahan kerja dan kehilangan fokus. Hal ini berpotensi menurunkan kualitas pelayanan, terutama pada saat kedai berada dalam kondisi ramai.

Dari sisi penjadwalan kerja, hasil penelitian menunjukkan bahwa belum adanya penyesuaian antara jumlah karyawan dengan jam operasional dan tingkat kunjungan pelanggan. Dalam perspektif riset operasi, kondisi ini menunjukkan bahwa pemanfaatan tenaga kerja belum optimal. Penjadwalan yang lebih terencana dapat membantu menyeimbangkan beban kerja dan meningkatkan efisiensi operasional.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memperkuat pandangan bahwa pengelolaan karyawan yang baik, khususnya dalam aspek kedisiplinan, pembagian tugas, dan penjadwalan kerja, sangat diperlukan untuk mendukung kinerja operasional usaha. Dengan pengaturan yang lebih terencana, Kedai Teh Widiwasa dapat meningkatkan kualitas pelayanan serta menjaga kepuasan pelanggan informan, hal ini dilakukan supaya dapat mempermudah proses wawancara dan juga mempersingkat waktu wawancara agar tidak mengganggu banyak

aktivitas pekerjaan para karyawan. Peneliti sudah meminta izin dan persetujuan kepada para informan yang bersangkutan untuk melakukan analisis lebih mendalam mengenai disiplin kerja dan kinerja para karyawan pada Kedai TEH WIDIWASA dapat dilihat dari jawaban yang diuraikan narasumber atau informan yang telah dipilih. Untuk menggali informasi atau fenomena yang ada, maka dilakukan wawancara, dimana wawancara tersebut menggunakan wawancara terstruktur dengan key informan dan informan. Dimana key informannya yaitu karyawan di kedai TEH WIDIWASA Kota serang

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dilihat jika masih banyak karyawan Kedai TEH WIDIWASA yang mengalami penurunan terhadap disiplin kerja dan juga kinerja mereka. Hal ini juga terjadi karena banyak karyawan yang kurang memiliki rasa taat pada peraturan perusahaan. Diperlukannya sebuah sanksi atau hukuman yang tegas agar para karyawan yang tidak disiplin menjadi jera. Maka dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan jika disiplin kerja dan juga kinerja karyawan dapat disimpulkan jika disiplin kerja dan juga kinerja karyawan dapat dibentuk jika perusahaan mampu memberikan ketegasan kepada setiap karyawannya untuk mempertahankan atau mengembangkan tingkat kedisiplinan dan skil karyawan saat bekerja.



## KESIMPULAN

---

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kedai Teh Widiwasa, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan karyawan memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran kegiatan operasional kedai. Kedisiplinan karyawan, terutama terkait ketepatan waktu dan kesiapan dalam bekerja, masih belum berjalan secara konsisten sehingga berdampak pada efektivitas pelayanan, khususnya pada jam-jam ramai pengunjung.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pembagian tugas karyawan masih bersifat fleksibel dan belum terstruktur dengan jelas. Kondisi ini cukup membantu dalam situasi keterbatasan jumlah tenaga kerja, namun pada saat yang sama menimbulkan ketidakseimbangan beban kerja ketika kedai berada dalam kondisi ramai. Selain itu, penjadwalan kerja karyawan belum sepenuhnya disesuaikan dengan pola kunjungan pelanggan, sehingga pemanfaatan tenaga kerja belum optimal.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan karyawan di Kedai Teh Widiwasa masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal kedisiplinan, pembagian tugas, dan penjadwalan kerja. Perbaikan pada aspek-aspek tersebut diharapkan dapat membantu meningkatkan kinerja operasional, memperlancar proses pelayanan, serta menjaga kepuasan pelanggan. Dengan pengelolaan yang lebih terencana dan konsisten, Kedai Teh Widiwasa memiliki peluang untuk berkembang secara berkelanjutan di tengah persaingan usaha kuliner.

## DAFTAR PUSTAKA

---

- Adam, Everett E. (Jr) dan R.J. Ebert. 1992. Production and Operations Management: Concept, Models, and Behavior. New Jersey: Prentice Hall, Englewood Cliffs.
- Adamy, M. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Aceh: UNIMAL Press.
- Afandi, P. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan indikator). Riau: Zanafa Publishing.
- Al-Kholis, H. N., Nursanti, E., & Priyasmanu, T. (2018). Analisis Sistem Antrian Pada Proses Pelayanan Konsumen di Rumah Makan. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri*, 4(1), 14–19. <https://doi.org/10.36040/jtmi.v4i1.202>
- Aminuddin. (2005). Prinsip-prinsip Riset Operasi. Jakarta: Erlangga.
- Amirullah. (2015). Pengantar Manajemen. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Anang, Firmansyah. (2018). Pengantar Manajemen. Yogyakarta: Deepublish.
- Asnawi, M. A. (2019). Kinerja Karyawan. Gorontalo: Athra Samudra.
- Amphibi. Saintia Matematika, 1(6), 567–577.
- Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Fotocopy Uniska Banjarmasin oleh Kurnia

- Aras, A., Jaya, A. I., & Sahari, A. (2017). Optimalisasi Pendapatan Pada Cv. Palunesia Collection Team Dengan Menggunakan Metode Hungarian. *Jurnal Ilmiah Matematika Dan Terapan*, 12(2).
- Bangun, Wilson. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Barlow, John F. 2005. *Excel Models for Business and Operations Management*. 2nd Edition. England: John Wiley & Sons Ltd., The Atrium, Southern Gate, Chichester, West Sussex PO19 8SQ.
- Basriati, S., Safitri, E., & Darman, A. (2021). Penerapan Model Penugasan untuk mengoptimalkan Waktu menggunakan Metode Hungarian. (November), 339–345.
- Botutihe, K., Ekonomi, F., & Manajemen, J. (2018). Analisis Sistem Antrian Teller Guna Optimalisasi Pelayanan Pada Pt. Bank Negara Indonesia (Bni) 46 Cabang Unit Kampus Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3), 1388–1397. <https://doi.org/10.35794/emba.v6i3.20223>
- Buffa, Elwood S. dan J.S. Dyer. 1978. *Essentials of Management Science / Operations Research*. Santa Barbara: John Wiley and Sons.
- Buffa, Elwood S. dan R.K. Sarin. 1987. *Modern Production/Operations Management*. New York: John Wiley and Sons.
- Chase, Richard B. dan N.J. Aquilano. 1990. *Production and Operations Management: A Life Cycle Approach*. Illinois: Richard D. Irwin, Inc.
- Dahoklory, O. E., & Ismail, R. S. (2017). Dahoklory dan Ismail : Evaluasi Pelayanan Terhadap Antrian Nasabah. 41–52.
- Delmar, Donald. 1985. *Operations and Industrial Management: Designing and Managing for Productivity*. New York: McGraw Hill Book Company.
- Dervitsiotis, K.N. 1984. *Operations Management*. Auckland: McGraw Hill International Book Company.
- Deviana Sari, D. P. (2021). Analisis Penerapan Sanksi Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Semangat Kerja Di Kantor Kecamatan Way Tuba Kabupaten Way Kanan. *Jurnal Manajemen Visionist*, ISSN, 1411 4186.
- Douglas, E.J. 1987. *Managerial Economics: Analysis and Strategy*. New Jersey: Prentice Hall International Inc.
- Edy Sutrisno. 2016, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jilid 1 dan 2, ed.13, PT. Erlangga, Jakarta.
- Fahmi, Irham. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Aplikasi*.
- Febrianto, L. (2016). SKRIPSI Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Ekonomi S . E pada Program Studi Manajemen Oleh : 1–9.
- Forgionne, Guisseppe A. 1990. *Quantitative Management*. Chicago: The Dryden Press.
- Ginting, P. L. (2013). Analisis Sistem Antrian dan Optimalisasi Layanan Teller. Universitas Ekonomika <http://eprints.undip.ac.id/42271/1/GINTING.pdf> Dan Bisnis.
- Haming, Murdifin dan Mahfud Nurnajamuddin. 2014. *Manajemen Produksi Modern: Operasi Manufaktur dan Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.

- Handoko, W. M. W., & Widjojo, A. M. R. (2013). Analisis Tingkat Pelayanan Optimal pada Rumah Makan Mie Ayam Mas Yudi Jl. Sagan Kidul No. 20 Yogyakarta. *Jurnal Modus*, 25(20), 73–89.
- Harahap, N. S., Nababan, E., & Rosmaini, E. (2018). Analisis Kinerja Antrian Pelanggan Restoran Cepat Saji (Studi Kasus: Kfc Jln. Gajah Mada, Medan, Sumatera Utara). *Talenta Conference Series: Science and Technology (ST)*, 1(1), 032–037. <https://doi.org/10.32734/st.v1i1.186>
- Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota Avanza – oleh Sarini Kodu Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado
- Heizer, Jay dan Barry Render. 2008. *Operations Management*. 9th Edition. New Jersey: Upper Saddle River.
- Herjanto, Eddy, *Manajemen Operasi*, Edisi ketiga , PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 2006
- Hermanto, Roky Apriansyah, Khusnul Fikri, Albetris 2019, Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Fotocopy Anugrah Rengat
- Jacobs, F. Robert, Richard B. Chase dan Nicholas J. Aquilano. 2009. *Operations and Supply Management*. 12th Edition. Boston Burr Ridge: McGraw-Hill International Edition.
- Jensen, Paul O dan Jonathan F. Bard. 2003. *Operations Research Models and Methods*. New York: John Wiley and Sons.
- JIEOM Vol. 05, No. 01, JUNI 2022 ISSN: 2620-8184 <https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/jieom/index>
- Jogiyanto, H. M. (2021) *Konsep Dasar Sistem*. Yogyakarta: Andi Offset
- Khoiria Rizky Tanjung (2018) Dalam Penelitiannya yang berujudul Pengaruh Perilaku Kewirausahaan dan Pemasaran Terhadap Pendapatan Usaha Fotocopy Palano Jaya Medan Helvetia, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
- Kothari, C.R. 1978. *Quantitative Techniques*. New Delhi: Vikas Publishing House PVT Ltd.
- Levin, R.L., D.S. Rubin, J.P. Stinson dan E.S. Gardner (Jr). 1989. *Quantitative Approaches to Management*. New York: McGraw Hill Inc.
- Malayu S.P. Hasibuan. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. PT Bumi Aksara.
- Mangkunegara, A.A. A. P. 2019, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Ke Sebelas. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung
- Martha Lia, Elly Rosmaini, A. S. H. (2013). Pembagian, Optimasi Tim, Tugas Gaya, Renang Menggunakan, Estafet Hungarian, Metode Renang, T I M Swimming,
- Mulyono, Sri, *Operations Research*, Edisi kedua, Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 1999
- Mulyono, Sri. 2004. *Riset Operasi*. Jakarta: Penerbitan Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Muntahanah, M., Darnita, Y., & Rahmi, Y. (2019). Penerapan Waiting Line Method Dalam Manajemen Operasional Pelayanan Rekam Medis Berdasarkan Nomor Pendaftaran Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs). *Sistemasi*, 8(3), 479. <https://doi.org/10.32520/stmsi.v8i3.554>

- Nafik, A. R., & Astuti, Y. P. (2017). Perbandingan Waktu Tunggu Rata-Rata Nasabah pada Pelayanan Teller Bank Menggunakan Metode FCFS dan SPF. 3(6), 116-123.
- Nasendi, B.D. dan Affendi Anwar. 1985. Program Linear dan Variasinya. Jakarta: PT Gramedia.
- Natalia, C., Farmiati, J., Ciamas, E.S., & Utama, T. (2019) Analisis Penerapan Disiplin Kerja Pada CV. Sinar Indah Medan. *Jurnal Ilmiah Maksitek*, 4(2).
- Nazaruddin, A. (2016). Analisis teori antrian pada stasiun pengisian bahan bakar umum (spbu) 54.644.02 kepuh kertosono.
- Ngin, S. N., Khoirunnisa, A., Rodziah, A., & Sholikhah, A. (2021). Analisis Disiplin Kerja Pendidik Dan Tenaga Kependidikan Ditinjau Dari Peran Kepala Sekolah.
- Nurhayati, R. Supromo Eti. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia. Yarma Widya : Bandung.
- Panday, R. (2020). Dampak COVID19 Pada Kesiapan Teknologi dan Penerimaan Teknologi Kampus. *Jurnal* <https://doi.org/10.31599/jki.v1i1.276> *Kajian Ilmiah*, 1(1), 107-116.
- Panday, R., Navanti, D., & Miranto, S. (2017). Identifikasi Variabel Kualitas Jasa dan Bauran Pemasaran yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Mahasiswa di STBA Cipto hadi Pranoto.
- Pappas, J.L. dan M. Hirschey. 1987. Managerial Economics. Chicago: The Dryden Press.
- Petersen, H.C. dan W.C. Lewis. 1986. Managerial Economics. New York: MacMillan Publishing Company.
- Prabowo, M. W. A. (2019). Analisis Produksi dan Antrian Rumah Makan Sate Ayam H.Tukri Sobikun Nologaten Ponorogo. 23(3), 2019. [scholar.google.es/scholar?hl=es&as\\_sdt=0%2C5&q=Funcionalidad+Familiar+en+Alumno+s+de+1%2B+y+2%2B+grado+de+secundaria+de+la+institución+educativa+parroquial+“Pequeñ+a+Belén”+en+la+comunidad+de+Peralvillo%2C+ubicada+en+el+distrito+de+Chancay+-+periodo+2018&btnG=](https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Funcionalidad+Familiar+en+Alumno+s+de+1%2B+y+2%2B+grado+de+secundaria+de+la+institución+educativa+parroquial+“Pequeñ+a+Belén”+en+la+comunidad+de+Peralvillo%2C+ubicada+en+el+distrito+de+Chancay+-+periodo+2018&btnG=)
- Prayuda, A., & Palupi, P. (2020). Analisis Pentingnya Pelatihan Dan Disiplin Kerja Guna Meningkatkan Kinerja Guru Di SMPN 14 Tangerang selatan. *Jurnal Ekonomi Efektif*, 2(2), 243-250.
- Purba, W., Tinambunan, J. R., Savira, I., & Aisyah, S. (2019). Simulasi Sistem Antrian Pemesanan Makanan Pada Rumah Makan Dengan Menggunakan Model Multi Channel Multi Queue. *Jurnal Sistem Informasi Dan Ilmu Komputer Prima(JUSIKOM PRIMA)*, 2(2), 25-30. <https://doi.org/10.34012/jusikom.v2i2.428>
- Ramon, Z. 2019. Lingkungan Kerja, Disiplin Dan Stres Kerja Pada PT. Escotama Handal Batam. *Hilos Tensados*, 1, 1-476.
- Ratnasari, S., Rahadian, N., & Liquidannu, E. (2018). Pemodelan dan Simulasi Sistem Antrian Pelayanan Konsumen Gerai MCD Solo Grand Mall dengan Arena. Prosiding Seminar Dan Konferensi Nasional IDEC, 7-8.
- Ristono, A. (2011). Penelitian Operasional Lanjutan (Edisi Pert). Yogyakarta: Graha ilmu.
- Rosenberg, Jerry M. 1993. Dictionary of Business and Management. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Russell, R.S. dan B.W. Taylor III. 2000. Operations Management: Multimedia Version. New Jersey: The Prentice Hall Inc.

- Samsir, & Mustika, R. (2006). Analisis Sistem Antrian Teller pada PT. Bank Riau Cabang Utama Pekanbaru. Septiani, A. S., Wigati, P. A., & Fatmasari, E. Y. (2017). Gambaran Sistem Antrian Pasien Dalam Optimasi Pelayanan Di Loket Pendaftaran Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 5(4), 1–14.
- Serlina, L. (2001). Analisis Sistem Antrian Pelanggan Bank Rakyat Indonesia (Bri) Cabang Bandar Lampung Menggunakan Model Antrian Multi Channel-Single Phase. *Philosophical Transactions of the Royal Society B: Biological Sciences*, 356(1408), 421–435.
- Setiawan, D. (2016). Aplikasi Sistem Antrian Dalam Pelayanan Kasir Di Kedai Bumbu Resto Queue System Application on Server Performance in Kedai Bumbu Resto. 2(01), 31–36.
- Shore, Barry. 1973. *Operations Management*. Tokyo: McGraw Hill Kogakusha, Ltd.
- Sinaga, A. S. R., & Zendrato, R. N. (2019). Optimasi Penugasan Pegawai Menggunakan Metode Hungarian. *Journal of Innovation Information Technology and Application (JINITA)*, 1(01), 16–24. <https://doi.org/10.35970/jinita.v1i01.93>
- Siswanto, *Operations Research*, Jilid I, Erlangga, Jakarta, 2007
- Siswanto, *Operations Research*, Jilid II, Erlangga, Jakarta, 2007
- Siswanto. 2007. *Operations Research*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Situmeang, L. S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Istana Hot Plate Medan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- So, I. G., Sarjono, H., & Herman, R. T. (2013). Penerapan Metode Hungarian pada Perusahaan Jasa (Kasus Minimum). *Binus Business Review*, 4(2), 812–820. <https://doi.org/10.21512/bbr.v4i2.1397>
- Spencer, M.H., K.K. Seo dan M.G. Simkin. 1975. *Managerial Economics: Text, Problems, and Short Cases*. Illinois: Richard D. Irwin, Inc.
- Stevenson dan Chuong (2014) Manajemen Operasi Russel dan Taylor (2011) Manajemen Operasi.
- Stevenson, William J., *Operations Management*, International Edition, McGraw-Hill Education (Asia), 2005
- Sugiono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alphabet.
- Supriono, I. A. (2019). Disiplin Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Tenaga Pendidik Dan Kependidikan Di Pondok Pesantren Se-kecamatan Bengkalis. *Addabana: Jurnal Pendidikan Agama Islam*, 2(1), 71–84.
- Taha, Hamdy A. 2003. *Operations Research: An Introduction*. 7th ed. New Jersey: Pearson Education International.
- Taylor III, Bernard W, Sains Manajemen, Buku Dua, Edisi Keempat, Salemba Empat, Jakarta, 1996
- Taylor III, Bernard. W, Sains Manajemen, Buku Satu, Edisi keempat, Salemba Empat, Jakarta, 1996
- Waters, Donald. 1994. *Quantitative Methods for Business*. England: Addison Wesley Publishing Company Inc.

- Winston, Wayne L. 2004. Operations Research: Applications and Algorithms. 4th Edition. Australia: Thomson Books/Cole
- Winston, Wayne. L, Operations Research, Thomson Learning, Australia 2004
- Yuaningsih, L. (2020). Penerapan Kedisiplinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Badan Kepegawaian Pendidikan Dan Pelatihan Kota Bandung. *Jurnal Soshum Intensif*, 77-85.
- Yuwintarti, Claudya Chindy. Analisis SWOT Terhadap Kerajinan Kanoba (Studi Kasus Pada Kerajinan Kanoba Tulang Bawang Barat). Diss. IAIN Metro, 2021.
- Zainul, Veithzal Rivai, 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan. Edisi Ketiga.
- Zandroto, T. N. (2019). Implementasi Metode Hungarian Dalam Penugasan Karyawan Pada PT. Ria Sukses Mandiri Medan. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 6(2), 184 187.