

TUGAS AKHIR

Pengukuran Produktivitas Waktu Kerja Pegawai *Customer Service* sebagai Frontliner Menggunakan Metode *Work Sampling* di Adira Finance Cabang Padang

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memenuhi Gelar Sarjana Teknik Industri
Pada Jurusan Teknik Industri Universitas Bung Hatta

Oleh :

ISRAL RAHMADAN RAHMAD

NPM : 2410017311057



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG
2026**

LEMBAR PENGESAHAN
TUGAS AKHIR

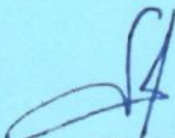
PENGUKURAN PRODUKTIVITAS WAKTU KERJA PEGAWAI CUSTOMER SERVICE
SEBAGAI FRONTLINER MENGGUNAKAN METODE WORK SAMPLING DI ADIRA
FINANCE CABANG PADANG

Oleh;

ISRAL RAHMADAN RAHMAD
2410017311057

Disetujui oleh;

Pembimbing



Dessi mufti, S.T., M.T

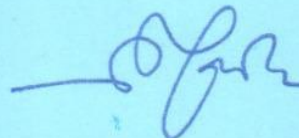
Diketahui oleh;

Fakultas Teknologi Industri
Dekan,



Prof. Dr. Eng Ir. Reni Desmiarti, S.T., M.T.

Prodi Teknik Industri
Ketua,



Ir. Ayu Bidiawati JR, S.T., M.Eng, IPM, AER

BIODATA

DATA PRIBADI

Nama Lengkap	: Isral Rahmadan Rahmad
No. Buku Pokok	: 2410017311057
Tempat/Tanggal Lahir	: Padang / 1 januari 1998
Jenis Kelamin	: laki laki
Alamat Tetap	: Jalan Adinegoro no 36 Tabing kel. Bungo pasang, Kec. Koto Tengah , Kota. Padang, Sumatera Barat
Telp.	: 082391157771
Email	: isralrahmadan@gmail.com
Nama Orang Tua	
Nama Ayah	: Alisman
Nama Ibu	: Afrida
Pekerjaan	: Wiraswasta
Alamat	: Jalan Adinegoro no 36 Tabing kel. Bungo pasang, Padang



PENDIDIKAN

Sekolah Dasar	: SDN 17 Bungo Pasang
Sekolah Lanjutan Pertama	: SMPN 15 Padang
Sekolah Lanjutan Atas	: SMA Pembagunan laboratorium UNP Padang
Perguruan Tinggi I	: Politeknik ATI Padang
Perguruan Tinggi II	: Universitas Bung Hatta

TUGAS AKHIR

Judul	: Pengukuran Produktivitas Waktu Kerja Pegawai <i>Customer Service</i> sebagai <i>Frontliner</i> Menggunakan Metode <i>Work Sampling</i> di Adira Finance Cabang Padang
Tempat Penelitian	: Adira Finance
Tanggal Seminar Hasil	: 7 Maret 2026

Padang, 9 Maret 2026
Penulis

(Isral Rahmadan Rahmad)
NPM : 2410017311057

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Isral Rahmadan Rahmad

NPM : 2410017311057

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul **“Pengukuran Produktivitas Waktu Kerja Pegawai *Customer Service* sebagai Frontliner Menggunakan Metode *Work Sampling* di Adira Finance Cabang Padang”** merupakan hasil penelitian saya kecuali untuk rujukan dari referensi seperti yang di kutip dalam Tugas Akhir ini. Tugas Akhir ini tidak pernah diajukan pada universitas lain ataupun pada gelar sarjana yang lain.

Demikianlah surat ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang,

Yang Menyatakan

(Isral Rahmadan Rahmad)

PERNYATAAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Pembimbing :

Nama : Dessi Mufti, S.T., M.T,

NIDN : 1004127403

Menyatakan bahwa Kami telah membaca Tugas Akhir dengan judul **“Pengukuran Produktivitas Waktu Kerja Pegawai *Customer Service* sebagai Frontliner Menggunakan Metode *Work Sampling* di Adira Finance Cabang Padang”**. Dalam penilaian Kami, Tugas Akhir ini telah memenuhi kelayakan dalam hal ruang lingkup dan kualitas untuk menjadi persyaratan dalam mendapatkan gelar Sarjana Teknik (ST).

Dinyatakan di : Padang

Tanggal : 9 Maret 2026

Pembimbing Nama : Dessi Mufti, S.T.,M.T. NIDN : 1014027202	
---	---

ABSTRAK

Produktivitas kerja merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan jasa, terutama pada bagian frontliner yang berinteraksi langsung dengan pelanggan. *Customer Service* memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan informasi, menangani keluhan pelanggan, serta melakukan proses administrasi pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis produktivitas waktu kerja pegawai *Customer Service* menggunakan metode *Work Sampling* di Adira Finance Cabang Padang. Metode *Work Sampling* digunakan untuk mengetahui proporsi aktivitas kerja berdasarkan pengamatan pada waktu tertentu yang dipilih secara acak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari total 199 observasi yang dilakukan selama 10 hari kerja, aktivitas *Value Added* (VA) sebesar 80,90%, aktivitas *Necessary Non Value Added* (NNVA) sebesar 19,10%, dan aktivitas *Non Value Added* (NVA) sebesar 0%. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar waktu kerja pegawai digunakan untuk aktivitas yang memberikan nilai tambah kepada pelanggan. Selain itu, nilai *Utilization Rate* mencapai 100%, yang menunjukkan bahwa seluruh waktu kerja dimanfaatkan untuk aktivitas yang produktif maupun aktivitas pendukung pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat produktivitas waktu kerja *Customer Service* di Adira Finance Cabang Padang berada pada kategori tinggi dan efisien.

Kata Kunci: produktivitas kerja, *customer service*, *work sampling*, *frontliner*, pelayanan.

ABSTRACT

Work productivity is an important factor in improving service quality in service companies, especially for frontliners who interact directly with customers. Customer Service plays an important role in providing information services, handling customer complaints, and managing administrative processes. This study aims to analyze the work time productivity of Customer Service employees using the Work Sampling method at Adira Finance Padang Branch. The Work Sampling method is used to determine the proportion of work activities based on observations at randomly selected times. The results showed that from a total of 199 observations conducted over 10 working days, Value Added (VA) activities accounted for 80.90%, Necessary Non Value Added (NNVA) activities accounted for 19.10%, and Non Value Added (NVA) activities accounted for 0%. These results indicate that most of the employees' working time is used for activities that directly add value to customers. In addition, the Utilization Rate reached 100%, indicating that all working time was utilized for productive and supporting activities. Therefore, it can be concluded that the work time productivity of Customer Service employees at Adira Finance Padang Branch is categorized as high and efficient.

Keywords: *work productivity, customer service, work sampling, frontliner.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Pengukuran Produktivitas Waktu Kerja Pegawai *Customer Service* sebagai *Frontliner* Menggunakan Metode *Work Sampling* di Adira Finance Cabang Padang”** dengan baik.

Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik Industri pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Bung Hatta. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat produktivitas waktu kerja pegawai *Customer Service* sebagai *frontliner* di Adira Finance Cabang Padang dengan menggunakan metode *Work Sampling*.

Melalui pengamatan aktivitas kerja secara acak selama jam kerja, penelitian ini menganalisis proporsi aktivitas kerja yang diklasifikasikan ke dalam *Value Added (VA)*, *Necessary Non Value Added (NNVA)*, dan *Non Value Added (NVA)*. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang objektif mengenai pemanfaatan waktu kerja pegawai *Customer Service* serta menjadi dasar evaluasi dalam meningkatkan efektivitas pelayanan perusahaan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Tugas Akhir ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan penelitian di masa mendatang. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta bagi pihak perusahaan dalam meningkatkan efektivitas pemanfaatan waktu kerja

Padang, 9 Maret 2026

Isral Rahmadan Rahmad

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik. Proses penyusunan penelitian ini tentu tidak terlepas dari bantuan, dukungan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan nikmat kesehatan, kemudahan, serta kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini dengan baik.
2. Mama dan Ayah tercinta, atas doa, kasih sayang, dukungan, serta motivasi yang tiada henti dalam setiap langkah kehidupan penulis.
3. Isral Rahmadan Rahmad, sebagai diri penulis sendiri, yang telah berusaha untuk tetap bertahan, berjuang, bekerja keras, serta tidak menyerah dalam menghadapi berbagai tantangan selama proses perkuliahan hingga penyusunan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan.
4. Ibu Dessi Mufti, S.T., M.T., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berharga selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
5. Prof. Dr. Eng. Reni Desmiarti, S.T., M.T., selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Bung Hatta, serta Ibu Ayu Bidiawati JR, S.T., M.Eng, selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Bung Hatta, atas dukungan yang diberikan selama proses perkuliahan.
6. Seluruh dosen dan staf Jurusan Teknik Industri Universitas Bung Hatta, yang telah memberikan ilmu pengetahuan, wawasan, serta pengalaman selama masa perkuliahan.
7. Pihak manajemen dan karyawan Adira Finance Cabang Padang, yang telah memberikan izin serta membantu penulis dalam proses pengambilan data penelitian.
8. Teman-teman RPL Teknik Industri Universitas Bung Hatta, atas kebersamaan, dukungan, serta semangat yang diberikan selama masa perkuliahan hingga penyusunan Tugas Akhir ini.

Semoga segala bantuan, dukungan, serta kebaikan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi dunia akademik maupun dunia industri serta dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	
BIODATA PENELITI	
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	
PERNYATAAN PEMBIMBING	
ABSTRAK	
ABSTRACT	
KATA PENGANTAR	
LEMBAR PENGESAHAN	
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
BAB I PENDAHULUAN	12
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Pembatasan masalah	5
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN LITERATUR	8
2.1 Kajian Teori	8
2.1.1. Produktivitas Kerja	8
2.1.2. Produktifitas Waktu Kerja	8
2.1.3. Customer Servis sebagai frot liner	9
2.1.4. Aktivitas kerja dalam pelayanan	10
2.1.5. Klasifikasi Aktivitas Kerja	10
2.1.6. Metode <i>Work Sampling</i>	11
2.1.7. Pengukuran Produktivitas waktu kerja dengan work sampling	13
2.2 Penelitian Yang relevan	13
2.3 Cara pengambilan data dengan Metode work sampling	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	17

3.1 Jenis Penelitian	17
3.2 Subjek Penelitian	17
3.3 Jenis Data	18
3.4 Teknik pengambilan data	20
3.5 Instrumen penelitian	20
3.6 Teknik analisis data	20
3.7. Alur Penelitian	22
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	24
4.1. Gambaran Umum Aktifitas Frontliner	24
4.1.1. <i>Job Desk Customer Service</i>	25
4.1.2 Penentuan elemen aktivitas kerja	27
4.1.3 Penentuan Waktu pengamatan	28
4.2. penentuan jumlah minimum Observasi	43
4.3 Rekapitulasi hasil <i>Work Sampling</i>	44
4.4 Perhitungan proporsi aktivitas	45
4.5 Perhitungan Utilization rate	45
4.6. Analisis Produktivitas waktu kerja	48
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN	51
5.1 Analisis	51
5.2 Pembahasan	53
BAB VI SARAN DAN KESIMPULAN	55
6.1 Saran	55
6.2 Kesimpulan	56
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	59

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Bilangan Random	29
Tabel 4 .2 Jadwal waktu Pengamatan	37
Tabel 4 .3 Rekapitulasi hasil work sampling	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Alur penelitian	 23
-------------------------------------	----------