BAB 2
TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI

2.1. Tinjauan Pustaka

Untuk memahami proses penyelesaian permasalahan, dilakukan pencarian tinjauan pustaka dari peneliti terdahulu untuk dijadikan referensi penelitian dari permasalahan yang ada di restoran Onti Ani. Referensi tinjauan pustaka terdahulu dicari dan dikumpulkan dengan menggunakan *online platform* yaitu Google Scholar dan Scopus. Referensi dicari menggunakan kata kunci yang sesuai dan diurutkan sesuai tanggal tahun publikasi.

Desain area kerja juga menjadi salah satu aspek penting yang memengaruhi efisiensi operasional, kenyamanan pekerja, serta kepuasan pelanggan. Penataan ruang dapur harus mempertimbangkan faktor teknis dan ergonomis yang sesuai untuk mencapai kinerja yang optimal. Tata letak ruang harus dirancang dengan memperhatikan prinsip kebersihan, sirkulasi udara, dan keamanan yang sesuai untuk mendukung kegiatan operasional yang efisien.

Berbagai aspek pada dapur dan kasir dapat meningkatkan produktivitas pada pekerja. Aparece dkk (2024) menyebutkan bahwa desain tata letak dapur dengan performa pekerja memiliki hubungan positif, yang menjelaskan bahwa tata letak dapur yang sesuai dapat membantu meningkatkan performansi pekerja dan produktivitas kerja. Susunan peralatan dapur dan penggunaan teknologi dapat ditinjau untuk meningkatkan manajemen dapur. Aspek ergonomi ditinjau sehingga produktivitas maksimal dapat tercapai dan risiko kesehatan dapat dikurangi. Rachmawati dkk (2023) menjelaskan bahwa desain dapur ergonomik dapat meningkatkan keamanan, kesehatan, dan produktivitas pekerja dengan mengurangi kelelahan, mencegah kecelakaan, dan meminimalisir stress. Tata letak dapur yang didesain dengan baik dapat meningkatkan efisiensi alur kerja, pemanfaatan ruang, dan kesejahteraan pekerja dalam menyajikan makanan. Mihalache dkk (2022) menyarankan untuk menggunakan *kitchen triangle* atau dapur segitiga dengan berpusat pada bagian wastafel, area kerja, dan kompor dengan jarak antara wastafel dengan area kerja kurang dari satu meter dapat meningkatkan ergonomi dengan keamanan untuk para pekerja.

Penerapan *continuous improvement* juga dapat meningkatkan produktivitas pada area kerja. Onaga-Nishimura dkk (2022) menggunakan Lean Tools dan

Systematic Layout Planning untuk mengatasi rendahnya kepuasan pelanggan di sebuah rumah makan. Dengan menggunakan Systematic Layout Planning, waktu layanan pelanggan berkurang dan kepuasan pelanggan meningkat. Flessas dkk (2015) juga menggunakan Systematic Layout Planning untuk memaksimalkan penggunaan dapur dengan memanfaatkan ruang yang tidak digunakan dan mengurangi pekerjaan untuk pekerja. Raharjo dan Wignjosoebroto (2018) menerapkan ENASE (Efektif, Nyaman, Aman, Sehat, Efisien) sebagai acuan untuk menerapkan efektivitas, kenyamanan, keamanan, kesehatan, dan efisiensi untuk mendesain dapur. Ristyanadi dan Orchidiawati (2019) menggunakan Computerized Relative Allocation of Facilities Techniques (CRAFT) untuk mengoptimalisasi tata letak sebuah area produksi pada perusahaan *catering* dengan menerapkan tata letak gabungan, pengelompokan departemen sesuai dengan produk dan proses yang ada.

Optimisasi tata letak pada restoran menjadi strategi penting untuk meningkatkan efisiensi operasional dan performa dari pelayanan. Untuk mengurangi waktu pelayanan, Chin dkk (2019) menerapkan inovasi pada desain dan teknologi pada sebuah restoran untuk mendapatkan waktu pelayanan yang efektif. Shimmura dkk (2018) menerapkan perancangan tata letak dapur yang ditujukan untuk mengurangi jarak pergerakan pekerja. Optimisasi tata letak juga dilakukan oleh Putri dkk (2023) yang membuktikan bahwa perancangan tata letak dapat mengurangi jarak perpindahan material dan waktu penyajian, dengan Diaz dan Melgarejo (2023) mendapatkan hasil yang sama.

Walau begitu, Delgado-Garces dan Jalire Machicado (2024) menggunakan standar kerja untuk menjawab permasalahan dari tata letak dapur yang tidak efisien. Hal ini mengakibatkan banyaknya perpindahan yang tidak perlu dan ketidakseimbangan beban kerja antar operator yang menyebabkan turunnya kualitas makanan dan kepuasan pelanggan. Untuk menjawab permasalahan tersebut, dikembangkan model 'Lean Service' yang mengintegrasikan berbagai *lean tools* sehingga efisiensi dan kualitas layanan dapat ditingkatkan. Millones dkk (2023) juga mengalami masalah yang serupa, yaitu tata letak dapur yang tidak efisien yang menyebabkan pergerakan operator yang berlebih. Namun, untuk menyelesaikan masalah tersebut, digunakan model manajemen yang menggabungkan tiga komponen utama yaitu Facility Layout Design, Standardized Work, dan Autonomous Maintenance. Hal ini diterapkan dalam siklus Plan-Do-Check-Act (PDCA) untuk perbaikan berkelanjutan. Penerapan ini menghasilkan

peningkatan produktivitas, efisiensi, dan turunnya biaya operasional. Sanchez-Flores & Sanchez-Leveau (2024) menjelaskan bahwa penggunaan *lean tools* mampu meningkatkan efisiensi layanan, mengurangi waktu tunggu pelanggan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan dan pendapatan di sebuah restoran.

Tabel 2.1. Ringkasan Tinjauan Pustaka

Peneliti	Objek	Permasalahan	Solusi	Metode	Hasil penelitian	Pembeda
(Delgado-Garces & Jalire-Machicado, 2025)	Restoran cepat saji di Peru	Tingginya tingkat pembatalan pesanan dan pengelolaan inventori yang buruk	Merancang tata letak area dapur dan mengintegrasikan beberapa metode perbaikan proses	Redesain tata letak dengan SLP dan menerapkan Lean Tools	Integrasi Lean Tools meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan, dan redesain tata letak mengurangi jarak gerak dan menghilangkan bottleneck di stasiun kerja utama	Objek yang digunakan adalah restoran cepat saji dengan banyak operator.
(Aparece et al., 2024)	Warung makan di Davao del Norte, Filipina	Apakah desain tata letak dapur berhubungan dengan kinerja individu karyawan rumah makan?	Perancangan dan evaluasi kitchen layout design untuk meningkatkan performa para pekerja	Descriptive-correlational research design	Ada hubungan signifikan antara kitchen layout design dan performa pekerja karyawan di rumah makan, semakin baik tata letak dapur maka semakin tinggi kinerja individu	Penelitian ini hanya berifat deksriptif teoretis untuk membuktikan korelasi
(Sánchez-Flores & Sanchez-Leveau, 2024)	Restoran cepat saji di Peru	Waktu pelayanan terlalu lama dan antrian pelanggan yang tinggi	Perancangan continuous improvement model	Pendekatan Lean Service dan Continuous Improvement	Implementasi Lean Tools mampu meningkatkan efisiensi layanan, mengurangi waktu tunggu pelanggan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan.	Validasi rancangan pada penelitian ini hanya menggunakan simulasi dengan *software* Arena
(Rachmawati et al., 2023)	Beberapa hotel berbintang 3 dan 4 di Yogyakarta	Tata letak dapur yang tidak ergonomis dapat memengaruhi efisiensi, produktivitas, keselamatan, dan kesehatan kerja	Evaluasi desain ergonomi dapur dengan memperhatikan aspek kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan efisiensi	Deskriptif dengan pendekatan kuantitatif	Mayoritas responden setuju bahwa desain ergonomi dapur harus diterapkan di tempat kerja	Penelitian ini hanya mengevaluasi kualitatif dan rekomendasi terkait pentingnya ergonomi

Tabel 2.1. Lanjutan

Peneliti	Objek Penelitian	Permasalahan	Solusi	Metode	Hasil penelitian	Pembeda
(Prajitno Putri et al., 2023)	Restoran makanan khas Korea berbasis online	Jarak perpindahan material yang terlalu jauh, terjadinya gerakan bolak-balik antar stasiun kerja	Redesain tata letak fasilitas produksi dan perubahan sistem produksi dari MTO menjadi ATO	Analisis dengan From-To Chart (FTC) dan Maynard Operation Sequence Technique (MOST) dan menyusun ARC dan ARD	Redesain tata letak fasilitas mengurangi jarak perpindahan material dan perubahan sistem produksi menjadi ATO mempercepat pelayanan	Penelitian ini menyelesaikan masalah dengan merombak sistem untuk pesanan *online*
(Melgarejo & Díaz, 2023)	Usaha makanan cepat saji berbasis food truck di Peru	Waktu rata-rata pembuatan burger terlalu lama, penurunan penjualan per bulannya	Redesain tata letak dan penerapan 5S	Pemetaan pergerakan dan perancangan layout dengan prinsip efisiensi gerak	Redesain tata letak mengurangi waktu pembuatan burger dan unggul dari metode 5S pada aspek aksesibilitas, fungsionalitas, dan keberlanjutan	Objek pada penelitian ini adalah *food truck*
(Millones et al., 2023)	Restoran burger di Peru	Pergerakan operator berlebih karena tata letak dapur tidak efisien dan variasi antar operator yang tinggi	Pengembangan model manajemen berbasis Lean Service	Menganalisis dengan VSM dan Spaghetti Diagram dan menerapkan Lean Tools secara bertahap dengan menggunakan uji statistik sebagai validasi	Model manajemen berbasis Lean Service efektif dalam meningkatkan operasional restoran dengan peningkatan signifikan pada efisiensi dapur dan kualitas pelayanan pelanggan	Penelitian ini hanya berfokus pada aspek perawatan mesin pada restoran burger
(Onaga-Nishimura et al., 2022)	Restoran di Peru	Rendahnya kepuasan pelanggan karena waktu tunggu yang lama, kualitas makanan tidak konsisten, dan pelayanan yang kurang baik	Pengembangan model manajemen layanan berbasis lean tools dan Systemic Layout Planning (SLP)	Pendekatan kaizen dan continuous improvement, simulasi dengan software Arena untuk menguji SLP	Kombinasi SLP dan lean tools sangat efektif untuk meningkatkan efisiensi dapur, kapasitas layanan, dan kepuasan pelanggan	Penelitian ini hanya memaksimalkan alur operasional restoran dengan mengasumsikan penugasan kru yang normal

Tabel 2.1. Lanjutan

Peneliti	Objek Penelitian	Permasalahan	Solusi	Metode	Hasil penelitian	Pembeda
(Mihalache et al., 2022)	Restoran fast-food di Romania	Proses kerja dapur yang tidak efisien, banyak aktivitas tidak bernilai, waktu tunggu pelanggan lama	Penerapan Lean Manufacturing dan mengeliminasi waste	Pemetaaan alur proses dengan Value Stream Mapping (VSM) dan standarisasi kerja dan penataan ulang dapur	Penerapan Lean Manufacturing dan VSM meningkatkan efisiensi alur kerja dan meminimalisir waste pada dapur restoran	Penelitian ini hanya panduan untuk desain dapur yaitu *kitchen triangle*
(Ristyanadi & Orchidiawati, 2019)	Perusahaan katering di Surabaya	Layout belum optimal dan departemen tidak sesuai urutan aliran bahan	Perancangan ulang layout	Penggunaan metode Computerized Relative Allocation of Facilities Technique (CRAFT)	Penggunaan CRAFT untuk menyusun layout dapat menurunkan biaya perpindahan barang dan memperbaiki aliran produksi	Objek pada penelitian ini memiliki volume untuk produki secara massal dan area yang luas
(Chin et al., 2019)	Restoran di Malaysia	Waktu penyajian makanan yang terlalu lama, alur kerja pelayan tidak efisien, dan tata letak restoran belum optimal	Perancangan ulang tata letak restoran dan implementasi sistem conveyor semi-otomatis	Pendekatan heuristik dan simulasi berbasis agen	Kedua pendekatan meningkatkan efisiensi waktu pelayanan, dengan konveyor lebih efektif	Penelitian ini menggunakan investasi untuk menambahkan teknologi baru
(Nabila, 2018)(Raharjo)	Perusahaan katering di Surabaya dengan 60 karyawan	*Layout* dapur berantakan, tidak efisien jalur operasi tidak jelas sehingga karyawan sering mengeluh	Perancangan ulang *layout*	Perancangan *layout* dapur baru dengan prinsip ergonomi Efektif, Nyaman, Aman, Sehat, Efisien (ENASE)	*Layout* berbasis prinsip ergonomi ENASE dapat meningkatkan efektivitas kerja, keselamatan, serta kepuasan karyawan	Penelitian ini merupakan *framework* untuk mengevaluasi ergonomi di area dapur

Tabel 2.1. Lanjutan

Peneliti	Objek Penelitian	Permasalahan	Solusi	Metode	Hasil penelitian	Pembeda
(Shimmura et al., 2017)	Restoran di Jepang	*Jarak antar stasiun kerja terlalu jauh di area dapur*	Perancangan tata letak dapur untuk meminimalkan jarak tempuh staf	Menggunakan simulasi untuk menghitung jarak tempuh staf dan implementasi dengan pengukuran menggunakan alat pedometer	*Redesain tata letak mampu mengurangi jarak tempuh staf dapur dan meningkatkan efisiensi kerja*	Pendekatan pada penelitian ini tidak menyertakan aspek pengguna
(Flessas et al., 2015)	Restoran di Brasil Selatan	*Pergerakan pekerja tidak efisien, jarak tempuh material panjang, waktu tunggu pelanggan lama saat jam sibuk*	Menyusun alternatif tata letak dapur dan membuat indikator kinerja tata letak khusus restoran	Pembuatan alternatif layout dengan SLP dan pemilihan layout dengan Multi-Attribute Utility Theory (MAUT)	*Penerapan SLP, indikator kinerja, dan MAUT menghasilkan layout dapur yang lebih efisien, aman, dan, meningkatkan kepuasan pelanggan*	Penelitian ini berfokus pada penggunaan kapasitas ruang kosong

2.2. Dasar Teori

Teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini dijabarkan pada subbab berikut ini. Dasar teori mengacu pada mata kuliah Sistem Perencanaan dan Pengendalian Produksi (STIN36502) dan Perencanaan Fasilitas Manufaktur (STIN43503).

2.2.1. Perancangan Fasilitas Manufaktur

Tompkins (2010) menjelaskan bahwa perencanaan fasilitas adalah gabungan dari seni dan ilmu dalam merancang sebuah fasilitas yang efektif untuk mendukung keberlangsungan kegiatan produksi atau layanan. Dengan perencanaan fasilitas yang baik, fasilitas dapat menyesuaikan diri dengan strategi bisnis yang ada, meningkatkan efisiensi, dan memaksimalkan penggunaan ruang dan sumber daya. Perencanaan fasilitas terdiri dari mengidentifikasikan produk atau layanan yang akan dihasilkan, lalu dirancang proses, analisis hubungan antar aktivitas, penentuan kebutuhan ruang, hingga pengembangan dan evaluasi alternatif tata letak.

Freivalds dan Niebel (2013) menjelaskan bahwa salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk merencanakan tata letak adalah Systematic Layout Planning (SLP). Pendekatan ini menggunakan prosedur sistematis dengan langkah awal yaitu menerapkan hubungan antar area dan dibuat menjadi bagan yaitu *relationship chart*. Contoh dari *relationship chart* dapat dilihat pada Gambar 2.1.

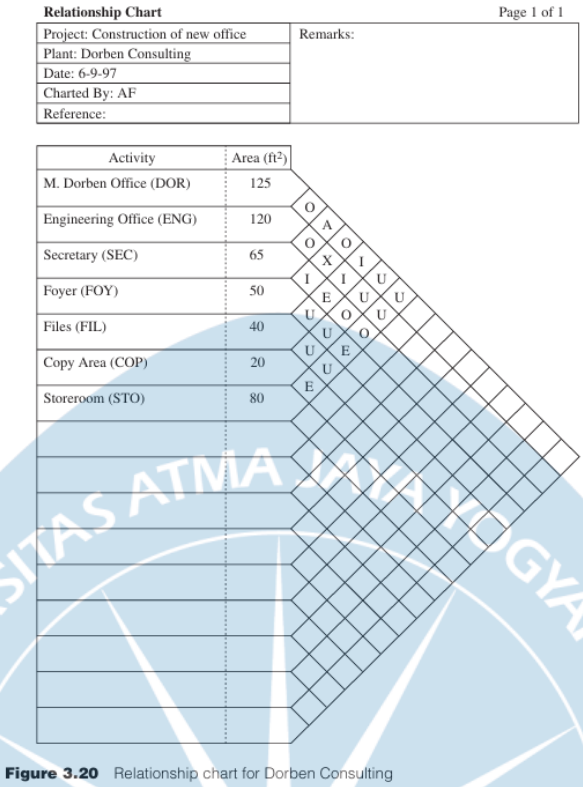


Figure 3.20 Relationship chart for Dorben Consulting

Gambar 2.1. Relationship Chart

Bagan tersebut menggunakan hubungan antar departemen berdasarkan dengan kedekatan, keinginan atau keharusan, diantara aktivitas, area, departemen, ruangan, dan lain hal. Selanjutnya untuk langkah kedua, kebutuhan ruang ditetapkan dalam satuan luas persegi. Kebutuhan ruang dapat dihitung sesuai dengan kebutuhan produksi, didapatkan dari area yang sudah ada, diproyeksikan untuk pengembangan kedepannya, atau ditetapkan oleh standar yang berlaku. Selanjutnya untuk langkah ketiga, representasi visual untuk aktivitas yang berbeda digambarkan menggunakan *activity relationship diagram*. Hubungan yang digunakan dalam hal ini adalah A, E, I, O, dan U. Setiap hubungan yang digunakan memiliki visualisasinya masing-masing untuk menjelaskan hubungan antar area. Selanjutnya untuk langkah keempat, dibuat *layout space relationships*, dimana representasi spasial dibuat dengan mengukur area sesuai dengan ukuran relatinya. Selanjutnya untuk langkah kelima, dievaluasi tata letak alternatif yang sudah diatur. Dengan banyaknya kemungkinan untuk tata letak, dievaluasi tata letak untuk menemukan solusi terbaik sesuai faktor yang ditetapkan oleh analis. Selanjutnya untuk langkah keenam, implementasikan tata letak terbaik yang sudah dihasilkan.

2.2.2. Metode Kerja

Freivalds dan Niebel (2013) menjelaskan bahwa metode kerja adalah panduan sistematis dalam menyelesaikan suatu tugas atau pekerjaan. Analisis metode kerja bertujuan untuk mengidentifikasi, menilai, dan memperbaiki langkah kerja agar lebih efisien, mengurangi pemborosan waktu dan gerakan, serta meningkatkan produktivitas. Hal ini dilakukan dengan mengganti suatu metode berdasarkan data observasi dan pengukuran.

2.2.3. Waktu Baku

Reid dan Sanders (2020) menjelaskan bahwa waktu baku adalah waktu yang dibutuhkan oleh pekerja untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dengan menyesuaikan kelelahan pekerja dan keterlambatan yang tidak bisa dihindari. Waktu baku dilakukan dengan memecah proses kerja menjadi elemen-elemen kerja kecil dan diukur secara berulang dengan *stopwatch* untuk mendapatkan waktu setiap elemen. Waktu baku kemudian didapatkan dengan mengalikan waktu normal dengan *rating factor* yang adalah penyesuaian kecepatan pekerja terhadap standar. Rumus dari penghitungan waktu normal dapat dilihat pada persamaan 2.1.

$$\text{Waktu Normal} = \text{Waktu Siklus} \times \textit{Rating Factor} \qquad (2.1.)$$

Freivalds dan Niebel (2013) mengatakan bahwa salah satu metode yang dapat digunakan untuk mendapatkan *rating factor* adalah dengan menggunakan Westinghouse Method yang menilai empat faktor yaitu keterampilan (*skill*), usaha (*effort*), kondisi (*conditions*), dan konsistensi (*consistency*). Keterampilan yang dimaksud adalah keahlian dalam melakukan sebuah metode dan menghubungkannya dengan keahlian. Faktor *skill* dapat dilihat pada Gambar 2.2.

Table 11.2 Westinghouse System Skill Ratings

+0.15	A1	Superskill
+0.13	A2	Superskill
+0.11	B1	Excellent
+0.08	B2	Excellent
+0.06	C1	Good
+0.03	C2	Good
0.00	D	Average
–0.05	E1	Fair
–0.10	E2	Fair
–0.16	F1	Poor
–0.22	F2	Poor

Source: Lowry, Maynard, and Stegemerten (1940), p. 233.

Gambar 2.2. Westinghouse System *Skill Ratings*

Selanjutnya, yang dimaksud dengan usaha adalah sebuah demonstrasi dari kehendak untuk bekerja secara efektif. Faktor *effort* dapat dilihat pada Gambar 2.3.

Table 11.3 Westinghouse System Effort Ratings

+0.13	A1	Excessive
+0.12	A2	Excessive
+0.10	B1	Excellent
+0.08	B2	Excellent
+0.05	C1	Good
+0.02	C2	Good
0.00	D	Average
−0.04	E1	Fair
−0.08	E2	Fair
−0.12	F1	Poor
−0.17	F2	Poor

Source: Lowry, Maynard, and Stegemerten (1940), p. 233.

Gambar 2.3. Westinghouse System *Effort Ratings*

Selanjutnya, yang dimaksud dengan kondisi adalah kondisi yang mempengaruhi operator seperti suhu, ventilasi, cahaya, dan suara. Faktor *condition* dapat dilihat pada Gambar 2.4.

Table 11.4 Westinghouse System Condition Ratings

+0.06	A	Ideal
+0.04	B	Excellent
+0.02	C	Good
0.00	D	Average
–0.03	E	Fair
–0.07	F	Poor

Source: Lowry, Maynard, and Stegemerten (1940), p. 233.

Gambar 2.4. Westinghouse System *Condition Ratings*

Terakhir, yang dimaksud dengan konsistensi adalah konsistensi dari operator saat melakukan operasi yang dipelajari. Faktor *consistency* dapat dilihat pada Gambar 2.5.

Table 11.5 Westinghouse System Consistency Ratings

+0.04	A	Perfect
+0.03	B	Excellent
+0.01	C	Good
0.00	D	Average
–0.02	E	Fair
–0.04	F	Poor

Source: Lowry, Maynard, and Stegemerten (1940), p. 233.

Gambar 2.5. Westinghouse System *Consistency Ratings*

Setelah didapatkan penilaian pada faktor *skill, effort, condition,* dan *consistency*, dijumlahkan *rating* dari setiap faktor, dan ditambah dengan satu untuk mendapatkan *rating factor* nya. Nilai satu pada *rating factor* adalah nilai dimana performa pekerja merupakan performa rata-rata. Jika nilai dari *rating factor* lebih rendah dari satu, maka performa pekerja berada di bawah rata-rata, dan begitu juga sebaliknya. Rumus *rating factor* dapat dilihat pada persamaan 2.2.

Performance Factor = Skill + Effort + Conditions + Consistency + 1 (2.2.)

Selanjutnya, ditambahkan *allowance* (waktu tambahan untuk kelelahan, kebutuhan pribadi, dan gangguan yang tidak bisa dihindari). Rumus dari penghitungan waktu baku dapat dilihat pada persamaan 2.3.

Waktu Baku = Waktu Normal × (1 + *Allowance*) (2.3.)

Allowance umumnya menilai tiga bagian dari sebuah studi, yaitu total waktu siklus, waktu mesin, dan waktu usaha manual. *Allowance* pada total waktu siklus berbentuk persentase dari waktu siklus yang menyesuaikan dengan penundaan seperti kebutuhan pribadi dan pembersihan area. *Allowance* pada waktu mesin menghitung waktu untuk perawatan alat dan mesin, dan *allowance* pada usaha manual tercakup pada kelelahan pekerja dan penundaan lainnya. Jenis dari *allowance* dapat dilihat pada Gambar 2.6.

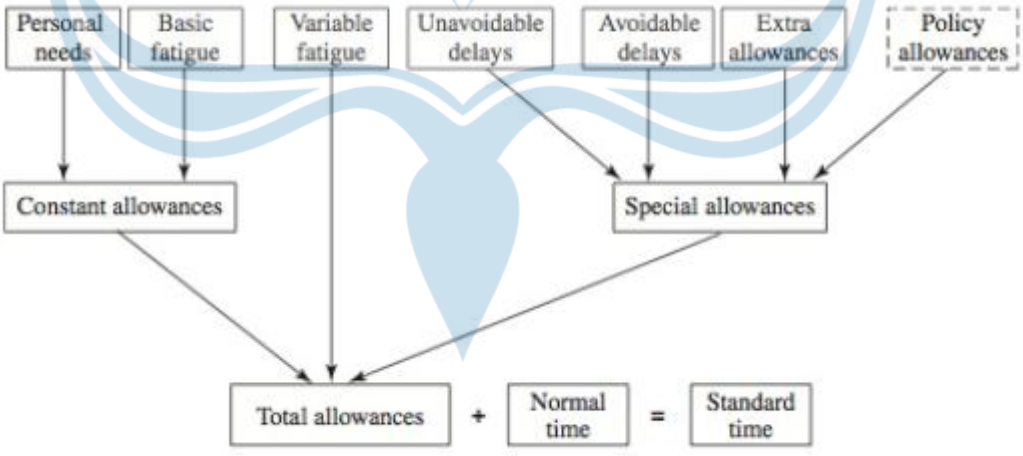


Figure 11.6 Types of allowances

Gambar 2.6. Jenis-Jenis *Allowances*

Untuk mengukur kelelahan melalui berbagai cara fisik, kimia, dan fisiologis, namun sejauh ini belum ada metode pengukuran yang berhasil sepenuhnya. Maka, International Labour Office (ILO) membuat tabel yang berisikan hasil dari berbagai

kondisi kerja untuk menentukan faktor penyesuaian yang dibutuhkan. Penyesuaian yang direkomendasikan oleh ILO dapat dilihat pada Gambar 2.7.

Table 11.9 ILO Recommended Allowances

A. Constant allowances:	
1. Personal allowance	5
2. Basic fatigue allowance	4
B. Variable allowances:	
1. Standing allowance	2
2. Abnormal position allowance:	
a. Slightly awkward	0
b. Awkward (bending)	2
c. Very awkward (lying, stretching)	7
3. Use of force, or muscular energy (lifting, pulling, or pushing):	
Weight lifted, lb:	
5	0
10	1
15	2
20	3
25	4
30	5
35	7
40	9
45	11
50	13
60	17
70	22
4. Bad light:	
a. Slightly below recommended	0
b. Well below	2
c. Quite inadequate	5
5. Atmospheric conditions (heat and humidity)—variable	0–100
6. Close attention:	
a. Fairly fine work	0
b. Fine or exacting	2
c. Very fine or very exacting	5
7. Noise level:	
a. Continuous	0
b. Intermittent—loud	2
c. Intermittent—very loud	5
d. High-pitched—loud	5
8. Mental strain:	
a. Fairly complex process	1
b. Complex or wide span of attention	4
c. Very complex	8
9. Monotony:	
a. Low	0
b. Medium	1
c. High	4
10. Tediousness:	
a. Rather tedious	0
b. Tedious	2
c. Very tedious	5

Gambar 2.7. ILO Recommended Allowances