

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Aktivitas perekonomian terus berkembang, sehingga semua perusahaan terus berusaha untuk tetap eksis di bidang usahanya masing-masing baik produk maupun jasa. Persaingan dengan perusahaan sejenis menuntut setiap perusahaan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dengan memanfaatkan dan mengendalikan sumber daya yang dimiliki perusahaan untuk menghadapi persaingan tersebut. Persaingan ini berimbas terhadap perusahaan yang menghasilkan produk maupun jasa.

Fenomena ini menuntut perusahaan untuk berusaha memenangkan persaingan, walaupun sekarang tengah menghadapi situasi yang kurang menguntungkan secara ekonomi. Konsumen merupakan bagian yang penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, karena tujuan dari setiap perusahaan adalah memberikan layanan yang memuaskan konsumennya, sehingga apabila konsumen merasa terpuaskan, maka konsumen tersebut akan menjadi konsumen yang loyal terhadap perusahaan. Untuk itu, konsumen harus selalu dipuaskan dan dipenuhi harapannya, sebelum mereka berpindah pada pesaing. Cara yang ditempuh untuk mencapai keinginan tersebut adalah, perusahaan harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik agar konsumen memberikan penilaian yang baik. Untuk memenuhi hal tersebut, maka sangat dibutuhkan pengaturan mengenai penjadwalan tenaga kerja.

Tenaga kerja harus memiliki kinerja yang baik, oleh karena itu sumber daya manusia yang ada harus mempunyai kualitas yang baik pula. Ukuran kinerja suatu organisasi/perusahaan tidak dapat diukur dari para pelaksana pelayanan, tetapi justru dari penerima layanan. Hal ini dikarenakan kinerja itu pada dasarnya adalah output dan bukan input, pihak yang dapat merasakan output bukanlah penyelenggara layanan tetapi pengguna jasa layanan.

Power Clean merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pencucian mobil. Saat ini, jasa pencucian mobil semakin menjamur, sehingga *Power Clean* harus dapat bersaing dengan perusahaan sejenis agar dapat memiliki konsumen yang loyal dan menjadi paling unggul di bidangnya. *Power Clean* harus mampu memberikan *service* yang memuaskan dengan cara melayani konsumen dengan ramah, menyediakan ruang yang nyaman, dan fasilitas yang memadai agar konsumen tidak merasa jenuh saat menunggu. *Power Clean* dapat mengoptimalkan pendayagunaan tenaga kerja yang dimilikinya agar waktu pengerjaan yang dimiliki oleh setiap tenaga kerja menjadi efektif. *Power Clean* mempekerjakan tenaga kerja sebanyak 15 orang. Tenaga kerja merupakan faktor penting bagi *Power Clean*, karena mereka yang memberikan layanan secara langsung kepada konsumen, sehingga puas atau tidaknya konsumen bergantung kepada layanan yang diberikan tenaga kerja.

Banyaknya konsumen yang berdatangan pada hari-hari tertentu menjadi salah satu faktor yang menyebabkan konsumen mengeluh mengenai pelayanan *Power Clean* karena terlalu lama menunggu. Dalam hari-hari tertentu, untuk satu kali cuci, konsumen menunggu hingga 2-3 jam. Hal ini terjadi karena adanya kekurangan tenaga kerja selama *weekend* tersebut, padahal setiap tenaga kerja telah melakukan

tugasnya dengan baik. Informasi yang diperoleh dari hasil pra survey, pada hari Senin hingga Jumat, jumlah konsumen yang mengunjungi *Power Clean* sekitar 35-40 mobil, namun pada hari Sabtu, Minggu, dan hari libur, jumlah pengunjungnya dapat mencapai dua kali lipat, sehingga terjadi penumpukan pekerjaan karena kunjungan dapat mencapai 70 mobil. Untuk menangani penumpukan mobil di area yang tersedia, *Power Clean* menyediakan fasilitas antar jemput mobil dengan radius 5 km atau konsumen dapat meninggalkan kendaraannya dan apabila kendaraan sudah selesai, *Power Clean* akan menelepon konsumen, namun masih banyak yang mengeluh terhadap pelayanan *Power Clean*. Dari keluhan konsumen ini diduga bahwa permasalahan yang timbul yakni mengenai penjadwalan tenaga kerja di *Power Clean*. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk menjadwalkan tenaga kerja adalah Algoritma Tibrewala, Philippe, dan Browne; dalam penjadwalan tersebut, tenaga kerja yang dimiliki perusahaan akan diatur jadwal kerja dan hari liburnya sehingga tenaga kerja dapat bekerja lebih optimal dan perusahaan tidak kekurangan tenaga kerja pada saat ada kunjungan konsumen dalam jumlah yang berlebihan di waktu tertentu.

Berdasarkan pada apa yang telah diuraikan diatas, maka sudah selayaknya diadakan penelitian yang hasil penelitiannya akan diuraikan dalam skripsi dengan judul: **“Peranan Penjadwalan Tenaga Kerja untuk Memenuhi Kunjungan Konsumen yang Berfluktuasi di *Power Clean* dengan Menggunakan Algoritma Tibrewala, Phillipe, & Browne.”**

1.2 Identifikasi dan Pembahasan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan yang ada dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Bagaimana kebijakan penjadwalan tenaga kerja yang diterapkan oleh *Power Clean* selama ini?
2. Berapakah jumlah kebutuhan tenaga kerja yang dijadwalkan berdasarkan Algoritma Tibrewala, Philippe, & Browne?
3. Bagaimana peranan Algoritma Tibrewala, Philippe, & Browne dalam memenuhi kunjungan konsumen yang berfluktuasi di *Power Clean*?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kebijakan penjadwalan tenaga kerja yang diterapkan oleh *Power Clean* selama ini.
2. Untuk mengetahui jumlah kebutuhan tenaga kerja yang dijadwalkan berdasarkan Algoritma Tibrewala, Philippe, & Browne.
3. Untuk mengetahui peranan Algoritma Tibrewala, Philippe, & Browne dalam memenuhi kunjungan konsumen yang berfluktuasi di *Power Clean*.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi:

1. Penulis

Untuk memperdalam pengetahuan mengenai manajemen operasional, khususnya mengenai penjadwalan tenaga kerja, serta untuk melihat sejauh mana penerapan teori-teori yang diperoleh dari perkuliahan dengan praktek sebenarnya.

2. Perusahaan

Memberikan informasi dalam mengembangkan usaha, sebagai masukan bagi manajemen untuk mengambil keputusan dan memecahkan masalah, dan sebagai alat bantu dalam memecahkan masalah penjadwalan tenaga kerja dalam melakukan usahanya di masa yang akan datang.

3. Pihak lain

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai manajemen operasional khususnya mengenai penjadwalan tenaga kerja.

1.5 Sistematika Penulisan

Bab I Pendahuluan

Berisikan latar belakang mulai dari munculnya ide-ide dan pokok permasalahan untuk melakukan penelitian, berkaitan dengan skripsi ini. Kemudian dibuat identifikasi permasalahan dan tujuan akhir yang ingin dicapai serta perihal kegunaan dari penelitian ini agar tulisan yang dibuat dapat terarah. Dalam bab ini juga dijabarkan mengenai kerangka pemikiran dan metode penelitian yang menunjang lokasi tempat penulis melakukan penelitian, dengan maksud untuk menuntun pembaca memahami alur dari karya ilmiah ini.

Bab II Tinjauan Pustaka

Berisikan tentang teori-teori, informasi-informasi, bagan/gambar maupun rumusan dengan menggunakan literatur-literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti mengenai kepuasan kerja dan motivasi kerja serta dapat mendukung pemecahan masalah tersebut.

Bab III Metode Penelitian

Berisikan tentang keseluruhan data objek dari penelitian ini yaitu mengenai sejarah singkat, struktur organisasi dan uraian jabatan serta data-data lain yang menyangkut gambaran umum dari objek yang diteliti. Berisikan pula tentang metode-metode atau rumusan yang akan digunakan dalam penelitian berupa teknik pengumpulan data maupun teknik pengolahan data.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dari data-data yang berhasil dikumpulkan akan dilakukan pengolahan data, analisis dan pembahasan masalah. Pembahasan masalah ini diarahkan untuk mencapai tujuan penelitian.

Bab V Kesimpulan dan Saran

Berisikan tentang rangkuman dari penelitian yang dilaksanakan serta hasil yang didapatkan dari keseluruhan analisis yang telah dijabarkan dalam bagian-bagian sebelumnya.