

ABSTRAK

Ketatnya persaingan menyebabkan perusahaan-perusahaan baik yang bergerak di bidang produk murni, jasa murni maupun gabungan keduanya harus memanfaatkan sumber daya yang dimilikinya dengan efektif dan efisien untuk memenangkan persaingan tersebut. *Café Tomodachi* merupakan salah satu perusahaan yang harus bersaing dengan perusahaan lainnya. Kepuasan konsumen merupakan hal yang paling penting bagi *Café Tomodachi* untuk memenangkan persaingan dengan perusahaan lainnya. Tetapi banyak konsumen yang mengeluh akan kualitas pelayanan yang diberikan *Café Tomodachi* yang diduga terdapat permasalahan dalam penjadwalan tenaga kerjanya.

Penelitian ini bertujuan untuk mencari jumlah tenaga kerja yang tepat untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumen dengan menggunakan Algoritma Tibrewala, Philippe, & Brown. Algoritma ini dapat memodifikasi dalam mencari 1 hari libur untuk setiap pekerja sesuai keadaan *Café Tomodachi*. Dari 32 tenaga kerja yang ada diambil 13 orang tenaga kerja yang diteliti dalam penelitian ini yaitu 3 *captain*, 6 *waiter* serta 4 *daily worker*. Dimana ketiga tenaga kerja tersebut bekerja per *shift* dan pada hari-hari tertentu bekerja lembur dari pagi hingga *Café Tomodachi* tutup.

Dengan menggunakan Algoritma Tibrewala, Philippe, & Brown maka *Café Tomodachi* perlu menambah 3 pekerja *daily worker*. Dengan penambahan tersebut maka tenaga kerja *captain*, *waiter*, dan *daily worker* tidak perlu lembur sehingga dapat melayani konsumen lebih efektif sehingga konsumen pun terpuaskan akan pelayanan *Café Tomodachi*. Dan setiap pekerja mendapatkan 1 hari libur dari 7 hari kerja.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi dan Pembatasan Masalah	
1.2.1 Identifikasi Masalah	3
1.2.2 Pembatasan Masalah.....	4
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Penelitian	5
1.5 Lokasi dan Lamanya Penelitian.....	6

1.6	Sistematika Penulisan	6
-----	-----------------------------	---

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Manajemen Operasi	8
2.1.1	Pengertian Manajemen Operasi	9
2.1.2	Tanggung Jawab Dalam Bidang Operasi	10
2.2	Perencanaan dan Pengendalian Produksi	11
2.3	Penjadwalan	14
2.4	Tujuan Penjadwalan	15
2.5	Tipe-Tipe Penjadwalan	16
2.6	Penjadwalan Tenaga Kerja	18
2.7	<i>Shift Scheduling</i>	20
2.7.1	<i>Tibrewala, Philippe, and Browne Algorithm</i>	20
2.7.2	<i>Monroe Algorithm</i>	21
2.7.3	<i>Linear-Programming Formulation of Monroe's Algorithm</i>	22
2.7.4	<i>Luce Algorithm</i>	25
2.8	Rerangka Pemikiran	27

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1	Gambaran Umum Perusahaan	29
3.2	Struktur Organisasi dan Uraian Tugas.....	30
3.3	Proses Pelayanan di <i>Café Tomodachi</i>	36
3.4	Metode Penelitian	
3.4.1	Jenis Penelitian.....	38
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.4.3	Variabel Penelitian.....	39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Penjadwalan Tenaga Kerja di <i>Café Tomodachi</i>	40
4.2	Biaya Tenaga Kerja di <i>Café Tomodachi</i>	42
4.3	Penjadwalan Tenaga Kerja Menggunakan Algoritma Tibrewala, Philippe & Brown	44
4.4	Biaya Tenaga Kerja Menggunakan Algoritma Tibrewala, Philippe & Brown	47

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1	Simpulan	49
5.2	Saran.....	49

DAFTAR PUSTAKA	51
----------------------	----

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Sistem Operasi dan Produksi	8
Gambar 2 Peranan Perencanaan dan Pengendalian Proses Manufaktur	12
Gambar 3 Rerangka Pemikiran	27
Gambar 4 Struktur Organisasi	31
Gambar 5 <i>Flow Process Chart</i> di <i>Café Tomodachi</i>	37

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Tomodachi <i>Café Staff Schedule</i>	40
Tabel 2 Biaya Tenaga Kerja <i>Café</i> Tomodachi	42
Tabel 3 Biaya Tenaga Kerja <i>Captain, Waiter, Daily Worker</i> Bulan April.....	43
Table 4 Data Wawancara Pegawai <i>Café</i> Tomodachi	45
Tabel 5 Penjadwalan Tenaga Kerja Dengan Algoritma Tibrewala, Philippe & Brown	46
Tabel 6 Biaya Tenaga Kerja <i>Captain, Waiter, Daily Worker</i> Menggunakan Algoritma Tibrewala, Philippe & Brown	47