

Bab I

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dewasa ini perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan menyebabkan semakin ketatnya persaingan karena manusia harus mengimbangi perkembangan tersebut agar tidak ketinggalan dari para pesaing lainnya sehingga dapat memenangkan persaingan. Hal ini menuntut setiap perusahaan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dengan memanfaatkan dan mengendalikan sumber daya yang dimiliki perusahaan untuk menghadapi persaingan tersebut. Tidak hanya perusahaan yang memproduksi barang saja yang terkena imbas dari persaingan ini, begitu pula dengan perusahaan jasa.

Pada masa sekarang, banyak perusahaan yang tidak hanya bergerak di bidang jasa murni maupun produk murni, tetapi gabungan dari keduanya, dimana perusahaan yang memproduksi produk juga menyediakan jasa dan perusahaan yang bergerak di bidang jasa juga menyediakan produk. Perusahaan-perusahaan tersebut pastilah memerlukan tenaga kerja karena tanpa tenaga kerja maka tidak akan ada kegiatan yang berjalan di sebuah perusahaan. Karena itu sangat penting bagi perusahaan untuk memiliki tenaga kerja yang terlatih karena tenaga kerja tersebut merupakan faktor yang berhubungan secara langsung dengan konsumen, dimana konsumen merupakan penentu keberhasilan atau kegagalan dari perusahaan kita. Mengingat betapa

pentingnya tenaga kerja bagi sebuah perusahaan, karena itu perlu adanya penjadwalan untuk mengatur tenaga kerja tersebut agar menjadi lebih efektif dan efisien terutama dalam hal biaya.

Salah satu perusahaan yang menyediakan produk sekaligus pelayanan jasa adalah *Café Tomodachi*. Saat ini *Café Tomodachi* mempekerjakan tenaga kerja sebanyak 32 orang namun masih banyak konsumen yang mengeluh terhadap pelayanan *Café Tomodachi*. Adapun yang menjadi keluhan konsumen antara lain lamanya konsumen menunggu makanan untuk disajikan, kesalahan pengantaran menu yang telah dipesan, dan sebagainya. Hal ini dapat dilihat dari kuesioner yang dibagikan oleh *Café Tomodachi* kepada para konsumennya yang digunakan untuk menilai kepuasan konsumen atas pelayanan serta kualitas makanan dan minuman yang disajikan oleh *Café Tomodachi*. Diambil 30 kuesioner dari keseluruhan kuesioner yang dimiliki *Café Tomodachi* untuk mengetahui apakah konsumen merasa puas atau tidak terhadap pelayanan *Café Tomodachi*. Dari 30 kuesioner tersebut terdapat 40% konsumen merasa kecepatan *waiter/waitress Café Tomodachi* dalam menyajikan makanan dan minuman buruk (*poor*), 50% konsumen merasa ketepatan dalam mengantarkan makanan dan minuman oleh *waiter/waitress* buruk (*poor*), 33,33% keramahan *waiter/waitress Café Tomodachi* kurang memuaskan (*poor*).

Banyaknya konsumen yang berdatangan pada hari-hari tertentu seperti *weekend* atau *long weekend* juga menjadi salah satu faktor yang menyebabkan konsumen mengeluh mengenai pelayanan di *Café Tomodachi* karena adanya kekurangan tenaga

kerja selama *weekend* atau *long weekend* tersebut serta diberlakukannya *over time* pada hari-hari tertentu yang mengharuskan pegawai bekerja dari pagi mulai dibukanya *Café* hingga malam ditutupnya *Café Tomodachi* dimana hal ini menyebabkan pegawai menjadi kelelahan dan turunnya kinerja untuk melayani konsumen sehingga menyebabkan munculnya keluhan konsumen tersebut. Dari keluhan konsumen ini diduga bahwa permasalahan yang timbul yakni dalam hal penjadwalan tenaga kerja di *Café Tomodachi*.

Oleh dari itu, penulis bermaksud untuk membuat penelitian dalam bentuk skripsi yang berjudul “**Analisis Penjadwalan Tenaga Kerja Menggunakan Algoritma Tibrewala, Philippe, & Brown Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen Di Café Tomodachi**”.

1.2 Identifikasi dan Pembatasan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Meskipun mereka telah mempekerjakan tenaga kerja sebanyak 32 orang masih banyak konsumen yang mengeluh terhadap pelayanan *Café Tomodachi*. Banyaknya konsumen yang berdatangan pada hari-hari tertentu seperti *weekend* atau *long weekend* juga menjadi salah satu faktor yang menyebabkan konsumen mengeluh mengenai pelayanan di *café Tomodachi* karena terjadinya kekurangan tenaga kerja selama *weekend* atau *long weekend* tersebut. Berdasarkan hal tersebut di atas, maka diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penjadwalan tenaga kerja pada *Café Tomodachi* saat ini?

2. Berapa penjadwalan tenaga kerja pada *Café Tomodachi* dengan menggunakan Algoritma Tibrewala, Philippe, & Brown?

1.2.2 Pembatasan Masalah

Dari identifikasi masalah yang terpapar di atas diperoleh gambaran dimensi permasalahan yang begitu luas. Namun menyadari adanya keterbatasan waktu dan kemampuan, maka penulis memandang perlu memberi batasan masalah secara jelas dan terfokus. Selanjutnya masalah yang akan menjadi obyek penelitian dibatasi hanya pada analisis penjadwalan tenaga kerja untuk meningkatkan kepuasan konsumen di *Café Tomodachi*. Dimana dari 32 orang tenaga kerja yang akan diteliti adalah *waiter* dan *captain* saja sejumlah 13 orang karena peneliti lebih memfokuskan pada tenaga kerja yang berhubungan secara langsung dengan konsumen.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah:

- Untuk mengetahui penjadwalan tenaga kerja pada *Café Tomodachi*.
- Untuk mengetahui penjadwalan tenaga kerja pada *Café Tomodachi* dengan menggunakan Algoritma Tibrewala, Philippe, & Brown.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan berguna bagi:

A. Mahasiswa:

- Mampu memahami dan menggali pengetahuan yang berkaitan dengan penjadwalan tenaga kerja di *Café Tomodachi*.
- Mampu mengenal, mengidentifikasi, dan memecahkan masalah yang dihadapi di dunia kerja.
- Mendapatkan pengalaman sebagai bahan pembelajaran.
- Mampu berpikir kreatif dan inovatif dalam memecahkan masalah.

B. Jurusan Manajemen:

- Mampu mendapatkan *feedback* dari proses belajar mengajar yang telah dilaksanakan sehingga mampu mengevaluasi untuk meningkatkan kualitas ke depan.
- Membandingkan antara teori dan praktek di lapangan, sejauh mana sistem tersebut berjalan efektif dan efisien.
- Mendapatkan informasi terbaru untuk menambah ilmu pengetahuan dari praktek di lapangan.

C. Perusahaan:

- Sebagai informasi dan acuan dalam mengembangkan perusahaan.
- Sebagai masukan bagi manajemen untuk mengambil keputusan dan memecahkan masalah.

- Sebagai alat bantu dalam memecahkan masalah penjadwalan tenaga kerja dengan biaya yang dikeluarkan untuk tenaga kerja tersebut.
- Sebagai acuan standar pelayanan jasa yang efektif dan efisien.

1.5 Lokasi dan Lamanya Penelitian

Penelitian dilaksanakan mulai pada bulan Februari 2010 sampai bulan Mei 2010 (4 bulan) di *Cafe Tomodachi* yang bertempat di Jl. Dr. Rajiman nomor 5, Bandung.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dari skripsi ini adalah:

Bab 1 Pendahuluan

Pendahuluan berisi mengenai betapa pentingnya penjadwalan tenaga kerja sebagai salah satu aspek pengendalian dalam operasi baik dalam industri manufaktur maupun jasa. Selain itu, berisikan mengenai permasalahan yang dihadapi perusahaan yaitu dalam penjadwalan tenaga kerja di *Café Tomodachi*. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan manfaat baik bagi pihak perusahaan maupun penulis sendiri. Selain itu berisikan lokasi objek penelitian serta lamanya dilakukan penelitian.

Bab 2 Tinjauan Pustaka

Berisi landasan teori dari permasalahan yang dihadapi *Café Tomodachi* yaitu penjadwalan tenaga kerja serta metode yang berhubungan dengan skripsi. Dan berdasarkan landasan teori tersebut dibuat kerangka berpikir yang menggambarkan keseluruhan teori yang digunakan oleh peneliti secara ringkas.

Bab 3 Objek dan Metode Penelitian

Bab ini membahas mengenai *Café Tomodachi* secara umum sebagai objek penelitian, struktur organisasi serta proses pelayanan pada *Café Tomodachi*. Serta dibahas pula mengenai variabel, jenis penelitian, cara pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian.

Bab 4 Pembahasan

Bab ini berisi mengenai pembahasan dari penjadwalan tenaga kerja dengan menggunakan metode yang sesuai dengan permasalahan penjadwalan tenaga kerja dalam *Café Tomodachi*.

Bab 5 Simpulan dan Saran

Berisikan kesimpulan hasil pembahasan dan memberikan masukan bagi *Café Tomodachi*.