

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perubahan dalam dunia usaha yang semakin cepat mengharuskan perusahaan untuk merespon perubahan yang terjadi, masalah pokok yang dihadapi perusahaan saat ini adalah bagaimana perusahaan tersebut menarik pelanggan dan mempertahankannya agar perusahaan tersebut berkembang. Perubahan teknologi informasi yang berkembang cepat, mengharuskan berbagai perusahaan dapat memberi solusi yang cepat dan tepat sesuai keinginan dan kebutuhan pelanggan sehingga pelanggan puas.

Dalam dunia bisnis, kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor kunci dalam mencapai keberhasilan karena pelanggan sebagai pengguna suatu produk atau jasa yang ditawarkan. Oleh sebab itu produsen akan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik pada pelanggan. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, produsen diharapkan memenuhi harapan pelanggan. Perusahaan yang ingin berkembang harus bisa memberikan pelayanan yang berkualitas dan lebih cepat kepada para pelanggan. Pelayanan yang berkualitas dan cepat dapat dikelola oleh suatu perusahaan melalui manajemen operasi.

Manajemen operasi adalah kumpulan aktivitas untuk menciptakan nilai dalam suatu produk, baik yang berbentuk barang atau jasa dengan cara mengubah input menjadi output (Heizer and Render, 2010,2). Menciptakan nilai dalam jasa dapat dilakukan dengan meningkatkan pelayanan yang baik.

Pemberi jasa berinteraksi langsung dengan pelanggan, untuk itu dibutuhkan kualitas pelayanan dan kecepatan waktu penyelesaian. Hal ini harus diperhatikan oleh pihak pemberi jasa dalam menciptakan nilai sehingga pelanggan dapat terpuaskan. Salah satu faktor yang dapat menentukan penyampaian pelayanan yang cepat adalah adanya penentuan waktu standar. Waktu standar adalah jumlah waktu yang dibutuhkan oleh pekerja yang memenuhi syarat untuk menyelesaikan sebuah tugas spesifik, bekerja pada tingkat yang berkelanjutan, menggunakan metode, alat dan perlengkapan, bahan baku dan pengaturan tempat kerja yang sudah ada. (Stevenson and Chuong, 2014,379).

Waktu standar penting untuk menentukan sistem upah dari output yang dihasilkan, untuk menentukan parameter baik buruknya kualitas pelayanan, sebagai dasar penjadwalan produksi, menghilangkan pemborosan sekaligus meningkatkan produktivitas kerja dan penentuan lot material yang dibeli (Setia, 2013, 1).

Penelitian mengenai penetapan waktu standar akan dilakukan di Tata Usaha Jurusan Manajemen Universitas Kristen Maranatha. Seluruh kegiatan pelayanan administrasi terhadap dosen dan mahasiswa di Jurusan Manajemen Universitas Kristen Maranatha akan dilakukan oleh tata usaha. Bisa dikatakan bahwa tata usaha merupakan bagian yang sangat penting di Jurusan Manajemen, karena merupakan pusat kegiatan administrasi yang ada di jurusan.

Bisa dibayangkan jika tata usaha lalai dalam menjalankan tugasnya, maka akan merugikan mahasiswa dan dosen serta menghambat pekerjaan-pekerjaan di jurusan. Oleh karena itu, tenaga administrasi tetap di tata usaha jurusan

manajemen harus dapat melaksanakan pekerjaan-pekerjaan administrasi dengan teliti serta tepat waktu, karena hal ini akan mempengaruhi kepuasan mahasiswa dan dosen. Berdasarkan pengamatan, terdapat beberapa pelayanan tenaga administrasi tetap ada yang harus diperbaiki, misalnya dalam hal mengetik surat. Terkadang dosen harus menagih surat yang ditugaskan pada tata usaha karena waktu penyelesaian dalam pembuatan surat sudah terlambat.

Dari fenomena di atas, penetapan waktu standar penting diterapkan pada Tata Usaha Jurusan Manajemen untuk mengukur kinerja para tenaga administrasi tetap Tata Usaha Jurusan Manajemen dalam menyelesaikan setiap tugas yang diberikan, seberapa lama tugas itu diselesaikan, atau apakah perlu dilakukan pelatihan kembali pada tenaga administrasi tetap Tata Usaha Jurusan Manajemen yang berkinerja buruk.

### 1.2 Identifikasi Masalah

Berikut ini ditampilkan data beberapa kegiatan yang dilakukan oleh Tata Usaha Jurusan Manajemen beserta waktu penyelesaian yang dibutuhkan.

**Tabel I Data waktu penyelesaian beberapa pekerjaan di Tata Usaha Manajemen**

Pekerjaan	Waktu Dalam Menit									
Membuat surat keluar sesuai permintaan jurusan	5	8	8	7						
Membuat surat yang dibutuhkan mahasiswa	5									
Mengarsipkan surat masuk dan keluar dalam <i>hardcopy</i>	3	5								
Mengirim disposisi ke jurusan dan mengembalikan ke fakultas	17	11	10	10	11	13				
Mendistribusikan surat dan informasi ke loker dosen	2	1	1							
Mengarsipkan nilai ujian	4	4	2							

**(Lanjutan) Tabel I Data waktu penyelesaian beberapa pekerjaan di Tata Usaha Manajemen**

Memperbaharui data pribadi dosen	1	2								
Menyebarkan informasi intern dan ekstern	2	2	1	2	1	2				
Mengkoordinasikan info jadwal perwalian dosen	3	3	4	4	2	3	2			
Memeriksa dokumen kelengkapan sidang mahasiswa	6	5	5	4	4	6	4	5	5	6

Sumber: hasil observasi

Dari tabel di atas, terdapat beberapa variasi pekerjaan yang dilakukan oleh Tata Usaha Jurusan Manajemen. Jumlah waktu yang dibutuhkan oleh tata usaha jurusan manajemen dalam menyelesaikan setiap variasi pekerjaan bervariasi pula.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Berapa lama waktu standar yang dibutuhkan oleh tenaga administrasi tetap Tata Usaha Jurusan Manajemen dalam menyelesaikan satu pekerjaan yang diberikan?
2. Bagaimana penetapan waktu standar dapat meningkatkan produktivitas pekerjaan administrasi di Tata Usaha Jurusan Manajemen?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Dari identifikasi masalah, maka dapat dibuat tujuan penelitian:

1. Menentukan waktu standar dalam melakukan pekerjaan tertentu di tata usaha jurusan manajemen Universitas Kristen Maranatha.
2. Memberi gambaran mengenai penetapan waktu standar dapat meningkatkan produktivitas pekerjaan administrasi di tata usaha jurusan manajemen.

#### 1.4 Kontribusi Penelitian

Adapun kontribusi penelitian ditujukan kepada:

- Bagi penulis

Sebagai salah satu bahan pembelajaran untuk menambah pengetahuan dan pengalaman di bidang Manajemen Operasi, khususnya dalam menentukan waktu standar

- Bagi Jurusan Manajemen

Sebagai masukan bagi Jurusan Manajemen Universitas Kristen Maranatha dalam menilai kinerja tata usaha sehingga dapat direncanakan langkah langkah perbaikan kinerja yang dibutuhkan.

- Bagi pihak lain

Sebagai sumber referensi untuk pengembangan penelitian oleh pihak lain khususnya mengenai penetapan waktu standar.