

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam mengerjakan suatu pekerjaan terkadang sebagian orang akan dihadapkan pada masalah waktu. Ketepatan waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan sering kali dianggap hal yang biasa oleh perusahaan. Padahal faktanya justru hal ini memberikan dampak yang cukup besar bagi perusahaan. Salah satu perusahaan yang berada di Amerika yaitu Toys "R" US dan Meijer mengatakan bahwa dengan menetapkan waktu standar mereka dapat memotong 5% sampai 15% biaya personel dan memberi kontribusi peningkatan data yang akurat untuk proses seperti penjadwalan (*Wall Street Journal*, dalam Tumimbang, 2015:1). Pernyataan di atas jelas membuktikan bahwa penetapan waktu standar memiliki pengaruh yang cukup signifikan bagi perusahaan.

Keberhasilan setiap organisasi bisnis bergantung pada keberhasilan proses bisnis yang diselenggarakan dengan tujuan dan strategi organisasi perusahaan secara keseluruhan, untuk mencapai tujuan yang diinginkan, perusahaan haruslah meningkatkan kinerja dari satu periode ke periode berikutnya (Tumimbang, 2015:1).

Menurut Petrus (2011:1), kegiatan operasi merupakan bagian dari kegiatan organisasi yang melakukan transformasi masukan (*input*) menjadi keluaran (*output*). Setiap perusahaan yang bergerak di bidang bisnis melakukan kegiatan

operasi yang menghasilkan barang dan jasa. Modal, bahan baku, tenaga kerja, dan mesin adalah faktor penting yang mempengaruhi kegiatan operasi perusahaan (Petrus, 2011:1). Dari keempat faktor produksi tersebut, pengelolaan tenaga kerja adalah hal yang sangat penting dilakukan dalam operasi, karena tidak ada sesuatu yang dapat diselesaikan tanpa manusia (tenaga kerja) yang mengerjakan produk atau jasa (Petrus, 2011:1).

Tujuan Manajemen Operasi adalah meningkatkan produktivitas. Salah satu cara dalam meningkatkan produktivitas karyawan adalah dengan menentukan waktu standar. Menurut Heizer & Render (2015:471) Waktu standar (*standard time*) adalah penyesuaian pada total waktu normal yang menyediakan bagi cadangan, misalnya kebutuhan pribadi, penundaan waktu yang tidak dapat dihindarkan, dan kelelahan pekerja. Dengan adanya waktu standar maka karyawan akan dituntut untuk menyelesaikan suatu pekerjaan tepat pada waktunya.

Dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, para karyawan mempunyai keterampilan yang berbeda-beda, dari yang sangat terampil sampai yang biasa saja bahkan ada yang keterampilannya di bawah rata-rata. Tentu saja tidak semua karyawan memiliki keterampilan yang sama dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Keterampilan yang dimiliki akan berpengaruh terhadap cepat atau lamanya waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Oleh karena itu, dalam menentukan waktu standar perlu mempertimbangkan *rating factor* yaitu suatu proses yang mengkaji sebuah waktu untuk membandingkan kinerja dari seorang operator dengan observasi berdasarkan konsep kinerja normal dari observator (Barnes, 1980:288).

Selain mempertimbangkan *rating factor*, penilaian *allowance factor* menjadi salah satu faktor dalam menghitung waktu standar. *Allowance Factor* adalah sebuah toleransi yang diberikan kepada seseorang untuk melakukan hal-hal pribadi mereka (Heizer & Render, dalam Tumimbang, 2015:23).

Penelitian ini dilakukan terhadap salah satu bisnis yang ada di kota Bandung yaitu *Fulmar House*. Bisnis ini bergerak di bidang jasa penginapan. Bisnis ini berdiri kurang lebih 1,5 tahun yang lalu tepatnya pada tanggal 23 Oktober 2014. Berdiri di atas tanah seluas 1000 meter². Total kamar yang tersedia sebanyak 72 kamar. *Fulmar House* memiliki 9 karyawan, yang terdiri dari 3 orang *security*, 4 orang *cleaning service*, dan 2 orang *receptionist*. Dalam penelitian ini akan diteliti tentang waktu standar yang dibutuhkan oleh karyawan *cleaning service* untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.

Berdasarkan penelitian melalui proses wawancara, peneliti mendapatkan informasi bahwa dalam menyelesaikan pekerjaannya setiap hari karyawan *cleaning service* di *Fulmar House* tidak memiliki standar waktu dalam bekerja. Karyawan *cleaning service* memiliki pekerjaan yaitu: membersihkan kamar, membersihkan taman, membersihkan kolam, mengepel, menyapu, dan mengelap kaca. Dalam penelitian ini, hanya satu jenis pekerjaan saja yang diamati yaitu membersihkan kamar mandi. Alasan peneliti mengambil jenis pekerjaan ini karena merupakan pekerjaan yang dilakukan setiap harinya dan merupakan salah satu fasilitas yang dirasakan langsung oleh penghuni *Fulmar House*.

Dengan adanya penentuan waktu standar diharapkan dapat membantu perusahaan yang bersangkutan dalam meningkatkan produktivitas kerja

karyawannya. Misalkan pekerjaan yang pada awalnya dikerjakan tanpa adanya waktu standar diselesaikan dalam waktu satu jam. Setelah menggunakan penetapan waktu standar, pekerjaan dapat diselesaikan hanya dalam waktu 30 menit. Hal ini tentu menunjukkan bahwa penetapan waktu standar memiliki hubungan dengan peningkatan produktivitas kerja karyawan.

Oleh sebab itu, maka peneliti tertarik untuk melakukan suatu kajian yang bersifat mendalam di *Fulmar House* yang akan diwujudkan dalam bentuk karya ilmiah berupa skripsi yaitu dengan judul "**Peranan Penentuan Waktu Standar Dalam Meningkatkan Produktivitas Karyawan *Cleaning Service* di *Fulmar House***".

1.2 Identifikasi Masalah

Fulmar House memiliki 9 karyawan, yang terdiri dari 3 orang *security*, 4 orang *cleaning service*, dan 2 orang *receptionist*. Penelitian dilakukan pada karyawan *cleaning service* dalam membersihkan kamar mandi penghuni karena merupakan salah satu fasilitas yang dirasakan langsung oleh penghuni *Fulmar House*. Pengamatan awal dilakukan pada 3 orang karyawan *cleaning service*, dimana masing-masing karyawan menyelesaikan pekerjaan membersihkan kamar mandi sebanyak 4 kamar, sehingga diperoleh data waktu menyelesaikan pekerjaan sebagai berikut:

Tabel 1.1

Pengamatan Awal

Karyawan	Pengamatan (menit)			
	I	II	III	IV
A	49	50	47	50
B	43	52	51	48
C	57	47	56	55

Sumber : Hasil pengamatan peneliti

Dari tabel di atas, terlihat bahwa dalam menyelesaikan pekerjaan 3 orang karyawan memiliki waktu yang bervariasi, dimana terkadang pekerjaan dilakukan lebih cepat namun kadang-kadang juga lambat.

Oleh sebab itu, perlu dilakukan penelitian mengenai penetapan waktu standar. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti mencoba menganalisis permasalahan yang ada sebagai berikut:

1. Berapa besarnya waktu standar yang dibutuhkan oleh karyawan *cleaning service* dalam menyelesaikan pekerjaan membersihkan kamar mandi di *Fulmar House*?
2. Bagaimana peranan penentuan waktu standar dalam meningkatkan produktivitas karyawan *cleaning service* di *Fulmar House*?

Batasan penelitian ini hanya berfokus pada karyawan *cleaning service* di *Fulmar House* dan hanya pada pekerjaan membersihkan kamar mandi. Alasan peneliti mengambil jenis pekerjaan ini karena merupakan pekerjaan yang dilakukan setiap harinya dan merupakan salah satu fasilitas yang dirasakan langsung oleh penghuni *Fulmar House*.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini, adalah:

1. Untuk menetapkan berapa besarnya waktu standar yang dibutuhkan oleh karyawan *cleaning service* dalam menyelesaikan pekerjaan membersihkan kamar mandi di *Fulmar House*?
2. Untuk menjelaskan peranan penentuan waktu standar dalam meningkatkan produktivitas karyawan *cleaning service* di *Fulmar House*?

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak yang berkepentingan, diantaranya:

1. Bagi Peneliti

Yaitu untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan bagi peneliti, khususnya dalam penerapan dan aplikasi langsung di lapangan mengenai pengukuran penentuan waktu standar, serta dalam menyusun karya ilmiah yang merupakan salah satu syarat dalam menempuh ujian sidang Sarjana Ekonomi di Program Studi S-1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.

2. Bagi Perusahaan

Yaitu sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan yang bersangkutan dalam mengambil keputusan dalam menentukan waktu standar di masa yang akan datang.

3. Rekan sesama mahasiswa dan pihak yang berkepentingan

Yaitu sebagai bahan referensi dan pembanding untuk sesama mahasiswa yang akan dan atau sedang menyusun karya ilmiah dengan topik yang sama.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini peneliti rangkum agar lebih mudah dimengerti dan dipahami oleh pembaca:

Bab I (Pendahuluan)

Pada bab ini peneliti menjelaskan tentang alasan pentingnya penentuan waktu standar untuk meningkatkan produktivitas karyawan serta uraian mengenai rumusan masalah, tujuan, dan kegunaan penelitian.

Bab II (Kajian Pustaka)

Bab ini menjelaskan tentang dasar teori yang digunakan serta metode yang diterapkan untuk menghitung waktu standar. Kerangka pemikiran dijelaskan menggunakan bagan sebagai alur berpikir untuk mempermudah pembaca dalam memahami penelitian ini.

Bab III (Objek dan Metode Penelitian)

Bab ini menjelaskan tentang sejarah singkat berdirinya Fulmar House, struktur organisasi dan pembagian tugas karyawan serta penjelasan tentang metode penelitian dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini.

Bab IV (Hasil Penelitian dan Pembahasan)

Pada bab ini berisi mengenai data yang diperoleh sewaktu melakukan penelitian, perhitungan, dan pembahasan serta analisis terhadap hasil penelitian yang telah dilakukan.

Bab V (Simpulan dan Saran)

Pada bab ini dijelaskan mengenai kesimpulan yang diperoleh dari hasil perhitungan dan analisis yang telah dilakukan serta saran-saran yang diberikan pada perusahaan sebagai bahan masukan, pertimbangan, dan solusi untuk pengambilan keputusan di masa yang akan datang.