

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan jaman semakin mendukung bertambah banyaknya bentuk usaha-usaha baru, khususnya di Indonesia. Baik itu usaha dalam bidang produk ataupun usaha dalam bidang jasa. Semakin banyak usaha semakin banyak pula tenaga kerja yang dibutuhkan. Tenaga kerja sangat dibutuhkan karena merekalah yang mengatur proses terjadinya suatu usaha tersebut. Perusahaan didirikan untuk jangka panjang, untuk dapat hidup dalam jangka panjang haruslah mempunyai strategi pengelolaan yang baik. Salah satu strategi yang dapat membuat perusahaan hidup dalam jangka panjang dan dapat bersaing dengan perusahaan lain adalah mengelola tenaga kerja.

Semakin banyaknya usaha maka akan semakin banyak juga persaingan yang timbul. Persaingan perusahaan tidak hanya didapat pada perusahaan yang bergerak di bidang produk saja, tetapi juga pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Persaingan di bidang jasa lebih terkait pada bagaimana manajemen perusahaan tersebut dapat mengelola layanan kepada konsumen secara prima dan membuat konsumen merasa nyaman, karena pada bidang jasa bila konsumen sudah nyaman dengan layanan perusahaan maka konsumen akan menjadi loyal terhadap perusahaan tersebut. Jadi dalam melayani konsumen sangatlah dibutuhkan manajemen yang baik terutama di bagian operasinya, karena manajemen operasi dapat membuat perusahaan jasa lebih teratur dalam mengoperasikan perusahaannya.

Manajemen operasi memegang peranan penting dalam perusahaan untuk mengatur proses kegiatan operasinya untuk dapat mengatur hidup jangka panjang perusahaan. Jika perusahaan tidak mengatur proses kegiatan operasinya dengan baik, perusahaan masih dapat berjalan, akan tetapi lebih baik jika perusahaan mengatur proses operasinya dengan manajemen operasi yang baik, agar perusahaan dapat berjalan dengan lebih terencana dalam mengatur strategi yang ada dalam manajemen operasi perusahaan tersebut. Strategi-strategi dalam manajemen operasi contohnya adalah *Managing Quality, Supply Chain Management, Intermediate and Short-term scheduling*, dan *Human Resources and Job Design*.

Setiap perusahaan sangat diharapkan untuk dapat menjadwalkan proses operasinya dan mengelola tenaga kerjanya dengan baik agar perusahaan dapat lebih teratur dalam menjalankan proses operasinya sehari-hari, oleh karena itu perusahaan harus dapat mengatur penjadwalan operasinya dengan baik. Terdapat tiga macam penjadwalan dalam manajemen operasi yaitu penjadwalan mesin, penjadwalan proyek, dan penjadwalan tenaga kerja. Penjadwalan tenaga kerja sangat dibutuhkan dalam perusahaan jasa agar perusahaan dapat mengatur dan mengelola tenaga kerjanya agar lebih teratur dalam melakukan tugas mereka, sehingga tenaga kerja dapat memberikan layanan yang prima kepada konsumen.

Perusahaan jasa harus sangat menjadwalkan dan mengelola tenaga kerjanya dengan baik, karena konsumen menilai suatu perusahaan jasa berdasarkan layanan yang didapatkannya. Layanan tersebut dapat dirasakan konsumen melalui tenaga kerja perusahaan yang langsung berinteraksi serta memberi layanan kepada konsumen. Jadi tenaga kerja perusahaan memegang

peranan yang sangat penting bagi perusahaan jasa. Tenaga kerja yang tidak dijadwalkan dengan baik tentunya akan kewalahan jika bekerja terus-menerus dan dampaknya akan sangat buruk bagi perusahaan, karena tenaga kerja tersebut tidak dapat memberikan layanan yang prima kepada konsumen dan dapat meninggalkan kesan yang buruk bagi konsumen. Sehingga tentunya perusahaan tidak ingin konsumen kecewa akibat penjadwalan tenaga kerjanya yang tidak baik.

Konsumen dapat saja kecewa dengan layanan yang didapatnya, jika konsumen telah kecewa terhadap layanan dari perusahaan maka dampaknya akan sangat buruk bagi perusahaan. Perusahaan dapat kehilangan kepercayaan konsumen, tidak hanya konsumen yang merasakan langsung dampak dari layanan yang buruk, tetapi konsumen yang tidak merasakan hal itu secara langsung dapat kehilangan kepercayaan terhadap perusahaan juga karena berita buruk yang disebarkan oleh konsumen tentang layanan perusahaan yang mengecewakan. Jadi perusahaan jasa harus dapat menjadwalkan tenaga kerjanya dengan baik agar setiap tenaga kerja dapat bekerja dengan maksimal dan memuaskan, jika penjadwalan tenaga kerja perusahaan berjalan dengan baik maka konsumen akan merasa senang dan loyal terhadap perusahaan, disamping itu konsumen juga tidak harus mengantri untuk mendapatkan layanan perusahaan.

Klinik rehabilitasi medik “Sehati Medika Bandung” merupakan klinik yang memberikan layanan jasa kesehatan juga harus memperhatikan penjadwalkan tenaga kerjanya (terapis) untuk dapat melayani jumlah pasien yang terus meningkat dari tahun-tahun sejak klinik tersebut berdiri. Bila pihak klinik dapat menjadwalkan terapisnya dengan baik maka diharapkan terapisnya dapat melaksanakan tugasnya dengan lancar dan mampu memuaskan pasien. Kepuasan

pasien yang berkelanjutan diharapkan akan membentuk loyalitas pasien kepada klinik tersebut.

Agar pihak klinik dapat memberikan layanan yang prima, perlu adanya penjadwalan tenaga kerja (terapis), yang artinya pihak klinik menentukan berapa jumlah terapis yang harus ditugaskan pada kurun waktu tertentu. Pada saat menjadwalkan terapis beraktivitas perlu dipertimbangkan kebugaran terapis sehingga dapat memberikan layanan yang prima, ini berarti tingkat kelelahan harus dipertimbangkan dengan adanya istirahat yang cukup (ada hari libur) bagi para terapis. Salah satu metode penjadwalan yang disebut dengan metode Algoritma Tibrewala, Philippe, and Browne adalah metode penjadwalan yang mempertimbangkan adanya hari libur bagi tenaga kerja, dalam hal ini adalah para terapis di klinik rehabilitasi medik “Sehati Medika Bandung”.

Klinik rehabilitasi medik “Sehati Medika Bandung” memerlukan bantuan menjadwalkan terapisnya untuk mereka dapat bekerja dengan keadaan yang menyenangkan. Apabila hal ini dapat dilakukan maka kemudian hasilnya akan dilaporkan dalam bentuk skripsi dengan judul **Analisis Penjadwalan Tenaga Kerja untuk Mengatasi Fluktuasi Permintaan dengan Algoritma Tibrewala, Philippe, and Browne pada Klinik Rehabilitasi Medik “Sehati Medika Bandung”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berkaitan dengan terapis yang harus disiapkan pihak klinik, maka diperlukan data historis kunjungan pasien. Data kunjungan pasien pada periode April 2016 adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1. Data Kunjungan Pasien Pada Tanggal 1-30 April 2016

Hari	Senin	Selasa	Rabu	Kamis	Jumat	Sabtu
Tanggal	-	-	-	-	1	2
Pasien	-	-	-	-	34	35

Hari	Senin	Selasa	Rabu	Kamis	Jumat	Sabtu
Tanggal	4	5	6	7	8	9
Pasien	28	38	33	29	35	35

Hari	Senin	Selasa	Rabu	Kamis	Jumat	Sabtu
Tanggal	11	12	13	14	15	16
Pasien	27	40	31	23	40	31

Hari	Senin	Selasa	Rabu	Kamis	Jumat	Sabtu
Tanggal	18	19	20	21	22	23
Pasien	27	45	23	25	37	28

Hari	Senin	Selasa	Rabu	Kamis	Jumat	Sabtu
Tanggal	25	26	27	28	29	30
Pasien	31	41	26	31	38	20

Sumber: Bagian Administrasi Klinik Rehabilitasi Medik "Sehati Medika Bandung"

Berdasarkan data dari tabel diatas dapat terlihat bahwa jumlah pasien yang berubah-ubah cenderung menurun pada setiap hari Sabtu. Masalahnya adalah saat ini klinik mempekerjakan 7 (tujuh) orang terapis pada hari Senin sampai Jumat dan 8 (delapan) orang terapis pada hari Sabtu. Namun dengan melihat tabel diatas pada kenyataannya jumlah pasien pada hari Sabtu cenderung menurun, tetapi pihak klinik justru menambah seorang terapisnya di hari Sabtu. Hal tersebut menjadikan suatu pertanyaan bahwa sebenarnya berapa kebutuhan terapis klinik tersebut, dengan demikian untuk menyelesaikan permasalahan yang ada pada klinik perlu dilakukan analisis penjadwalan terapis yang baik, oleh karena itu permasalahan dapat diidentifikasi dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

- Bagaimana kebijakan penjadwalan terapis yang ada di klinik rehabilitasi medik “Sehati Medika Bandung”?
- Berapa jumlah terapis yang seharusnya diberdayakan di klinik rehabilitasi medik “Sehati Medika Bandung”?
- Bagaimana penjadwalan terapis yang seharusnya ada di klinik rehabilitasi medik “Sehati Medika Bandung”?

1.3. Tujuan Penelitian

Untuk menjawab indentifikasi masalah yang telah dibuat maka dapat dibuat tujuan penelitian sebagai berikut:

- Untuk mengetahui kebijakan penjadwalan terapis yang ada di klinik rehabilitasi medik “Sehati Medika Bandung”.
- Untuk mengetahui jumlah terapis yang seharusnya diberdayakan di klinik rehabilitasi medik “Sehati Medika Bandung”.
- Untuk mengetahui penjadwalan terapis yang seharusnya ada di klinik rehabilitasi medik “Sehati Medika Bandung”.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan berguna bagi pihak:

- **Penulis**

Sebagai kesempatan untuk mengimplementasikan teori yang telah diperoleh dan dipelajari di perkuliahan, khususnya teori tentang penjadwalan tenaga kerja.

- **Klinik**

Klinik dapat memiliki alternatif penetapan jumlah terapis yang baik dengan metode penghitungan Algoritma Tibrewala, Philippe, and Browne.

- **Pihak lain**

Dapat menjadi salah satu bahan kajian untuk penelitian lebih lanjut yang akan meneliti tentang penjadwalan tenaga kerja.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

- **BAB I. PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan latar belakang, identifikasi masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan dalam penelitian ini.

- **BAB II. LANDASAN TEORI**

Bab ini berisikan teori-teori yang berkaitan dengan topik dalam penelitian ini yaitu topik tentang penjadwalan tenaga kerja.

- **BAB III. METODE PENELITIAN**

Bab ini berisikan jenis penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan langkah analisis data yang dipakai untuk menyelesaikan masalah dalam penelitian ini.

- **BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan tentang profil dari objek penelitian, hasil dan pengolahan data, serta pembahasan dengan berlandaskan teori-teori yang ada. Sehingga

diperoleh hasil bahasan yang dapat menyelesaikan permasalahan yang telah teridentifikasi dalam penelitian ini.

- **BAB V. PENUTUP**

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dari hasil dan pembahasan dalam penelitian yang telah dilakukan, serta saran bagi klinik rehabilitasi medik “Sehati Medika Bandung” yang diberikan berdasarkan dari kesimpulan yang ada.

