

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Seperti yang kita ketahui perkembangan ilmu dan teknologi pada jaman sekarang ini berkembang dengan pesat. Hal ini tentu akan berdampak ke setiap segi elemen dalam masyarakat, terkhusus pada perusahaan di Indonesia. Persaingan akan menuntut perusahaan-perusahaan tersebut untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensinya dalam menggunakan sumber daya yang dimiliki. Dengan adanya persaingan tersebut tidak hanya berdampak pada perusahaan yang bergerak di bidang manufaktur saja, tetapi akan berimbas ke perusahaan yang menawarkan jasa ataupun perusahaan yang menawarkan keduanya. Perusahaan tentunya didirikan dengan tujuan akan mampu menghadapi persaingan, untuk itu diperlukanlah strategi yang tepat. Salah satu strategi yang dapat digunakan untuk perusahaan dapat bertahan dalam persaingan dengan perusahaan lain dan dapat bertahan dalam jangka waktu lama adalah pengelolaan tenaga kerja. Tenaga kerja merupakan salah satu faktor penting bagi berjalannya aktivitas di sebuah perusahaan, oleh karena itu perusahaan diharapkan dapat mengatur dan mengelola tenaga kerjanya agar lebih teratur dalam melaksanakan tugas mereka sehingga tenaga kerja dapat memberikan layanan yang baik bagi konsumen.

Terlebih untuk perusahaan yang bergerak di bidang jasa dan produk, tenaga kerja sangat dibutuhkan karena akan berhubungan langsung dengan konsumen, menurut Tjiptono (2002:58) pelayanan prima (*service excellence*) terdiri dari 4

unsur pokok, antara lain: kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Tenaga kerja yang memiliki 4 unsur tadi tentu akan menghasikan layanan yang baik pula. Dengan layanan yang baik ini maka konsumen pun akan mendapatkan rasa nyaman dan tercipta loyalitas dari konsumen pada perusahaan.

Perusahaan yang bergerak di bidang jasa dan produk cukup banyak kita jumpai, salah satunya adalah industri rumah makan atau restoran. Industri restoran dan rumah makan saat ini merupakan salah satu industri yang tertua sehingga industri ini banyak dijumpai diberbagai daerah dengan segala kekhasannya dari Sabang sampai Merauke. Banyak restoran yang gulung tikar akibat tidak mampu mempertahankan dan meningkatkan jumlah pelanggannya. Hal ini terjadi karena bisnis restoran sangat rentan, khususnya terhadap masalah konsistensi rasa, kualitas dan pelayanan. (<http://www.swa.co.id/>)

Dengan prospek yang cerah seperti ditunjukkan pada bagian artikel tersebut maka akan menjadi peluang bisnis yang sangat menjanjikan, seperti yang kita tahu restoran yang unik akan sangat digemari oleh masyarakat. Namun tidak semua punya prospek yang cerah, ada saja yang harus gulung tikar karena tidak mampu mempertahankan pelanggannya. Masih menurut artikel tersebut hal ini salah satunya disebabkan oleh pelayanan yang tidak konsisten. Restoran pun harus memperhatikan pelayanan yang diberikan karyawan kepada konsumen. Penjadwalan dan pengelolaan tenaga kerja yang baik tentunya akan mendapatkan *feedback* yang positif dari konsumen. Karena dengan penjadwalan yang baik tentu akan menghasilkan pelayanan yang baik dari tenaga kerja kepada konsumen, dengan begitu maka akan mendapat loyalitas dari konsumen.

Steak Ranjang adalah restoran yang menyajikan beberapa jenis *steak* yang berada di Jalan Dipatiukur no.68, Bandung. Saat ini mempekerjakan 19 orang tenaga kerja. Meskipun dengan begitu banyak tenaga kerja yang ada namun pihak *owner* belum menentukan jadwal kerja dengan benar, khususnya untuk tenaga kerja yang bertugas memasak dan *waiter*. Pada saat ini Restoran Steak Ranjang menentukan jadwal karyawan yang bekerja ataupun yang libur tidak berdasarkan perhitungan, tetapi hanya komunikasi kesepakatan bersama antar karyawan, setelah terjadi kesepakatan barulah akan dilaporkan ke *owner*. Restoran ini banyak mempekerjakan karyawannya dari luar daerah, terutama dari Tasik dan Ciwidey. Hal ini yang menyebabkan dari pihak *owner* memberlakukan hari libur untuk karyawannya di akhir, jadi karyawan bekerja dahulu selama 22 hari barulah mendapat libur  $\pm 8$  hari. Inilah yang menurut peneliti menjadi kurang efektif, karena dari hasil wawancara dengan *owner* hampir selalu ada beberapa karyawan yang mengundurkan diri ataupun tidak ada kabar lagi setelah masa libur berakhir. Kejadian bisa dimaklumi, karena bisa saja mereka merasa suntuk dan letih karena terus menerus bekerja. Dengan alasan pamit pulang kampung namun tidak kembali ataupun mengundurkan diri, ini tentu akan menyebabkan karyawan lain harus mengambil *double shift* atau lembur selagi pihak *owner* mencari karyawan baru, hal ini menyebabkan akan bertambahnya lagi biaya yang dikeluarkan. Akibat dari kurang primanya tenaga kerja akan membuat tenaga kerja ini letih, sehingga terjadi kesalahan dalam mencatat pesanan, dan kurang ramah konsumen dalam melayani konsumen. Dari permasalahan yang terjadi di Steak Ranjang ini menurut peneliti metode penjadwalan tenaga kerja yang cocok untuk situasi tersebut adalah Algoritma Tibrewala, Philippe, and Browne, karena metode ini

dapat memperhitungkan hari kerja maupun hari libur bagi karyawan. Selain itu metode ini bisa mengeliminasi tenaga kerja jika pada perhitungan terjadi kelebihan tenaga kerja.

Dengan pemaparan di atas peneliti ingin membantu menjadwalkan tenaga kerja untuk nantinya bisa digunakan oleh Restoran Steak Ranjang. Hasil dari penelitian akan dilaporkan dalam bentuk skripsi yang berjudul **“Peranan Penjadwalan Tenaga Kerja Menggunakan Algoritma Tibrewala, Philippe, and Browne untuk Menentukan Jumlah Tenaga Kerja Optimum pada Restoran Steak Ranjang”**.

## **1.2 Identifikasi dan Pembatasan Masalah**

Berkaitan dengan latar belakang masalah yang terjadi di Steak Ranjang maka dibuatlah tabel jadwal kerja karyawan. Pada penelitian ini akan dibatasi hanya pada *waiter* dan koki saja, karena jumlahnya paling banyak yaitu 6 orang *waiter* yang langsung melayani konsumen, sedangkan koki berjumlah 5 orang yang bertanggung jawab terhadap makanan yang akan dimakan oleh konsumen.

**Tabel 1.1**  
**Jadwal Kerja Karyawan Steak Ranjang**  
**Oktober 2016**

NO	Nama Pegawai	Tanggal																															
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
KOKI																																	
1	Adang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	Ajo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
3	Azis	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	1	1	1	1	1	1	1		
4	Hasyim	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	x	
5	Epul	x	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	x	x	x	x	x	x	1		
WAITER																																	
1	Akung	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	x	x	x	x	x	x	x	1		
2	Yoni	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1		
3	Hendi	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	x		
4	Alex	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	x	x	x	x	x	x	x	1	1	1	1		
5	Wahid	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	x	x		
6	Muis	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2		

Sumber: Steak Ranjang

Keterangan:

1 = 1x *shift* kerja

2 = *double shift*

X = libur

Berikut ini adalah rangkuman dari jadwal kerja karyawan Steak Ranjang bulan Oktober 2016:

**Tabel 1.2**  
**Jadwal Kerja Karyawan Steak Ranjang**  
**Berdasarkan Hari Kerja, Hari Libur, dan Lembur (*Double Shift*)**

No	Nama Karyawan	Jumlah Hari Kerja	Jumlah Hari Libur	Banyaknya Lembur / <i>Double Shift</i>
<b>KOKI</b>				
1	Adang	31	-	3x
2	Ajo	31	-	2x
3	Azis	19	12	-
4	Hasyim	30	1	-
5	Epul	23	8	2x
<b>WAITER</b>				
1	Akung	24	7	1x
2	Yoni	31	-	4x
3	Hendi	30	1	5x
4	Alex	24	8	-
5	Wahid	29	2	4x
6	Muis	31	-	1x

Sumber: Steak Ranjang

Dari Tabel 1.2 dapat terlihat dalam bulan Oktober jumlah hari kerja antar karyawan tidak seimbang, begitu juga dengan hari libur dan *double shift*-nya. Pada koki misalnya, karyawan yang bernama Aziz mendapat hari kerja sebanyak 19 hari dan libur 12 hari tanpa ada *double shift*. Sedangkan Adang dan Ajo yang bekerja selama sebulan penuh ditambah lagi *double shift* masing-masing 3 kali dan 2 kali. Hal ini dapat menyebabkan berkurangnya konsentrasi dalam bekerja bagi karyawan yang sering lembur dikarenakan kelelahan.

Dari uraian di atas dapat dibuat identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kebijakan penjadwalan tenaga kerja saat ini pada Restoran Steak Ranjang?
2. Bagaimana peranan alternatif dengan menggunakan perhitungan algoritma Tibrewala, Philippe, and Browne?
3. Apakah penjadwalan yang diterapkan lebih baik dari penjadwalan alternatif dengan menggunakan algoritma Tibrewala, Philippe, and Browne?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kebijakan penjadwalan tenaga kerja saat ini pada Restoran Steak Ranjang.
2. Untuk mengetahui peranan alternatif dengan menggunakan perhitungan algoritma Tibrewala, Philippe, and Browne.
3. Untuk mengetahui apakah penjadwalan yang diterapkan lebih baik dari penjadwalan alternatif dengan menggunakan algoritma Tibrewala, Philippe, and Browne.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi:

**A. Peneliti**

- Untuk mengimplementasikan teori yang telah dipelajari pada perkuliahan, khususnya tentang penjadwalan tenaga kerja.
- Mampu memahami dan menggali pengetahuan yang berkaitan dengan penjadwalan tenaga kerja.
- Mendapatkan pengalaman sebagai bahan pembelajaran.

**B. 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.

**C. Pihak Lain**

- Untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai manajemen operasional khususnya mengenai penjadwalan tenaga kerja.

**1.5 Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penulisan sebagai berikut:

**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 Restoran Steak Ranjang. Adapun tujuan penelitian ini untuk menjawab dari identifikasi masalah yang ada pada Steak Ranjang. Kegunaan penelitian juga dijelaskan pada bab ini yang diharapkan bermanfaat bagi penulis dan perusahaan serta memberikan sistematika penulisan baik bagi pihak perusahaan maupun penulis sendiri.

## **Bab 2 Kajian Pustaka**

Berisi landasan teori dari permasalahan yang dihadapi Restoran Steak Ranjang yaitu penjadwalan tenaga kerja serta metode yang berhubungan dengan skripsi. Berdasarkan kerangka teori tersebut dibuat kerangka berpikir yang menggambarkan keseluruhan teori yang digunakan oleh peneliti secara singkat.

## **Bab 3 Objek dan Metode Penelitian**

Di bab ini peneliti akan membahas mengenai Restoran Steak Ranjang secara umum sebagai objek penelitian, struktur organisasi serta proses pelayanan pada Restoran Steak Ranjang. Serta akan dibahas pula mengenai jenis penelitian, dan cara pengumpulan data yang akan digunakan sebagai penelitian.

## **Bab 4 Pembahasan dan Hasil Penelitian**

Di bab ini berisikan tentang pembahasan dan hasil penelitian dari penjadwalan tenaga kerja dengan menggunakan metode yang sesuai dengan permasalahan penjadwalan tenaga kerja dalam Restoran Steak Ranjang.

## **Bab 5 Kesimpulan dan Saran**

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian dan juga saran bagi Restoran Steak Ranjang.

