

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota Bandung yang memiliki berbagai kelebihan, mulai dari alamnya yang masih sejuk, seni dan budaya, kreativitas masyarakatnya, serta fashionnya, akhirnya ditetapkan sebagai Kota Wisata Dunia oleh Unesco¹. Penetapan Bandung sebagai kota wisata dunia dilakukan di Beijing, China pada 25 September 2013. Setelah ditetapkan sebagai kota wisata dunia oleh Unesco, pemerintah kota Bandung terus membenahi berbagai infrastruktur, keamanan, dan kenyamanan berbagai tempat tujuan wisata, termasuk juga pengembangan kebudayaan. Pembenahan berbagai faktor penunjang pariwisata berdampak pada semakin tingginya jumlah wisatawan yang datang ke Bandung. Berdasarkan data dari Dinas Pariwisata dan Kebudayaan (Disparbud) Kota Bandung, kunjungan wisatawan nusantara dan mancanegara yang berkunjung ke Bandung selama periode semester pertama tahun 2016 mencapai 6,5 juta pengunjung². Jumlah ini mengalami peningkatan yang pesat bila dibandingkan dengan jumlah wisatawan pada tahun 2015 yaitu sebanyak 6.061.094 orang³.

Perkembangan industri pariwisata di Bandung memberi dampak positif bagi peningkatan perekonomian masyarakat. Seiring dengan meningkatnya jumlah wisatawan yang mengunjungi Bandung maka semakin banyak pula peluang usaha

¹ <http://jabarprov.go.id/index.php/news/7445/2013/10/16> diakses pada 22 Mei 2017

² <http://ayobandung.com/read/20170105/61/14799> diakses pada 22 Mei 2017

³ https://ppid.bandung.go.id/?media_dl=14563 diakses pada 22 Mei 2017

yang terbuka, salah satunya adalah di bidang kuliner. Bisnis makanan (kuliner) merupakan salah satu bisnis yang saat ini berkembang pesat dan berpotensi cukup tinggi. Jumlah pengusaha yang bergerak di bidang kuliner semakin bertambah karena ingin ikut meraup keuntungan dari bisnis ini. Namun dengan semakin menjamurnya usaha di bidang kuliner, maka persaingannya pun semakin sengit. Konsumen semakin selektif dalam memilih produk yang akan dikonsumsi baik dari segi harga, kualitas, maupun pelayanan.

Saat ini, usaha kuliner tidak lagi hanya menghasilkan makanan, melainkan perpaduan antara makanan dan jasa. Perusahaan harus bisa bersaing dengan cara menghasilkan makanan yang lebih baik serta memberikan pelayanan yang memuaskan. Salah satu upaya yang dapat diambil agar bisa bertahan di dunia persaingan usaha adalah menekan harga produk tetapi tidak mengurangi kualitas produk melainkan dengan cara mengurangi biaya operasional dengan mempekerjakan tenaga kerja seefisien mungkin. Dengan demikian, biaya tenaga kerja langsung dapat dikurangi tanpa mempengaruhi kemampuan perusahaan untuk memenuhi permintaan konsumen.

Salah satu kendala dalam menyiapkan jumlah tenaga kerja yang efisien adalah kondisi permintaan konsumen yang fluktuatif. Hal ini menyebabkan perusahaan harus secara tepat dan teliti menentukan berapa banyak tenaga kerja yang diperlukan. Pemakaian tenaga kerja berlebih merupakan suatu pemborosan yang akan menyebabkan biaya operasional meningkat dan membuat harga jual semakin mahal sehingga tidak dapat bersaing di pasaran. Sebaliknya, jika tenaga kerja yang tersedia

terlampau sedikit maka perusahaan akan kesulitan dalam memenuhi permintaan konsumen dan dapat mengakibatkan konsumen kecewa dan beralih pada perusahaan kompetitor.

Salah satu usaha kuliner yang menyediakan barang sekaligus pelayanan jasa adalah Bakso Semar. Bakso Semar merupakan salah satu produsen bakso di Bandung yang terkenal dengan menu andalannya yaitu bakso rusuk. Berawal dari sebuah warung bakso kecil yang berlokasi di Jalan Semar, Bakso Semar kini memiliki 8 cabang yang tersebar di beberapa daerah di Kota Bandung. Salah satu daya tarik dari Bakso Semar ini adalah jam buka 24 jam. Hal ini berlaku di beberapa cabang antara lain cabang Cihampelas, cabang Cihampelas 2, cabang Tubagus Ismail, dan cabang Pungkur. Meski Bakso Semar beroperasi selama 24 jam, jumlah konsumen yang datang tidak selalu sama di setiap jamnya. Terdapat perbedaan yang signifikan pada jumlah konsumen yang datang pada jam-jam tertentu.

Setelah melakukan pengamatan langsung pada Bakso Semar cabang Cihampelas, dapat diketahui bahwa Bakso Semar cabang Cihampelas mempekerjakan 20 orang tenaga kerja *pramusaji* yang dibagi ke dalam 2 *shift* per hari. Shift pagi dimulai pada pukul 07.00 hingga pukul 19.00 sedangkan *shift* malam dimulai pada pukul 19.00 hingga pukul 07.00 hari berikutnya. Penjadwalan tenaga kerja yang dilakukan Bakso Semar cabang Cihampelas ini tidak mempertimbangkan laju kedatangan konsumen yang fluktuatif. Hal ini menyebabkan sering terjadinya tenaga kerja yang menganggur (*idle time*).

Dalam rangka memperbaiki pelayanan Bakso Semar cabang Cihampelas terhadap konsumen, manajemen operasi berperan dalam melakukan perbaikan pengelolaan tenaga kerja. Faktor tenaga kerja tidak semata-mata dipandang sebagai faktor produksi sebagaimana halnya faktor-faktor produksi lainnya, tetapi merupakan aset atau kekayaan perusahaan yang sangat penting. Karena itu, dalam upaya untuk memenangkan persaingan, maka faktor tenaga kerja sebagai aset perusahaan perlu dikelola dengan benar. Sifat tenaga kerja yang memiliki tingkat fleksibilitas tinggi membuat penjadwalan tenaga kerja sangat rumit. Ada 3 karakteristik dalam melakukan penjadwalan tenaga kerja. Pertama, permintaan yang berubah-ubah dalam waktu yang relatif pendek. Kedua, pelayanan manusia tidak bisa disimpan. Dan yang ketiga, kenyamanan pelanggan diutamakan (Bedworth, 1987).

Penjadwalan tenaga kerja dan penjadwalan personil berurusan dengan pengaturan jadwal kerja dan penugasan personil ke dalam *shift* yang digunakan untuk menutupi permintaan akan sumber daya yang berbeda-beda dari waktu ke waktu (Pinedo, 2009). Tujuan dari penjadwalan tenaga kerja adalah untuk menetapkan jumlah tenaga kerja sesuai dengan kebutuhan, tidak kurang ataupun lebih, sehingga biaya yang dikeluarkan diupayakan serendah mungkin serta pemanfaatan tenaga kerja akan terjadi secara optimum. Apabila Bakso Semar cabang Cihampelas memiliki penjadwalan tenaga kerja yang tepat, maka terjadinya tenaga kerja yang menganggur dapat dihindari sehingga pemanfaatan tenaga kerja akan berjalan secara efektif dan efisien.

Berdasarkan latar belakang ini maka penulis melakukan penelitian untuk mengetahui metode penjadwalan tenaga kerja yang sebaiknya diterapkan Bakso Semar cabang Cihampelas. Penelitian ini diberi judul **“Analisis Penjadwalan Tenaga Kerja pada Bakso Semar Cabang Cihampelas Kota Bandung dengan Menggunakan Algoritma Tibrewala, Philippe, dan Brown”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari pengamatan penulis dapat dilihat bahwa banyak tenaga kerja pramusaji yang menganggur pada jam-jam tertentu di Bakso Semar cabang Cihampelas. Hal ini merupakan suatu pemborosan bagi perusahaan. Tenaga kerja menganggur disebabkan oleh penerapan sistem penjadwalan tenaga kerja yang tidak tepat. Jumlah konsumen yang fluktuatif dan menunjukkan perbedaan signifikan pada waktu-waktu tertentu merupakan faktor penting dalam menentukan sistem penjadwalan tenaga kerja. Dengan menentukan dan menerapkan sistem penjadwalan yang tepat dan optimal, maka perusahaan dapat mempekerjakan tenaga kerja pramusaji sesuai dengan jumlah yang dibutuhkan (efisiensi) dan mengelola penjadwalan dengan baik sehingga dapat mengurangi waktu menganggur tenaga kerja pramusaji (efektivitas).

Dalam melakukan penelitian ini penulis memberlakukan batasan sebagai berikut

1. Pengamatan hanya dilakukan pada tenaga kerja pramusaji.
2. Pengamatan hanya dilakukan pada Bakso Semar cabang Cihampelas, tidak berlaku pada cabang lainnya.

3. Data yang digunakan untuk menyusun penjadwalan yang baru adalah data laju kedatangan konsumen pada 20-26 Maret 2017 sehingga hasil penjadwalan hanya akan mencerminkan kebutuhan tenaga kerja pramusaji pada minggu-minggu terakhir setiap bulan.

Berdasarkan latar belakang dan pembatasan masalah yang telah dikemukakan maka dapat dirumuskan bahwa permasalahan yang ada adalah:

1. Bagaimana sistem penjadwalan tenaga pramusaji yang sekarang diterapkan oleh Bakso Semar cabang Cihampelas?
2. Bagaimana sistem penjadwalan tenaga kerja pramusaji yang optimal untuk Bakso Semar cabang Cihampelas menurut algoritma Tibrewala, Philippe, dan Brown?
3. Apakah algoritma Tibrewala, Philippe, dan Brown dapat menunjukkan penjadwalan yang lebih efektif dan efisien bagi penjadwalan tenaga kerja Bakso Semar cabang Cihampelas?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui sistem penjadwalan tenaga kerja pramusaji yang sekarang diterapkan oleh Bakso Semar cabang Cihampelas.
2. Menentukan sistem penjadwalan tenaga kerja pramusaji yang optimal untuk Bakso Semar cabang Cihampelas menurut algoritma Tibrewala, Philippe, dan Brown.

3. Memerlihatkan algoritma Tibrewala, Philippe, dan Brown dapat digunakan untuk penjadwalan tenaga kerja yang lebih efektif dan efisien terutama dalam menentukan jumlah tenaga kerja yang paling tepat di Bakso Semar cabang Cihampelas.

1.4 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini peneliti berharap dapat memberikan kegunaan dan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Pihak Bakso Semar cabang Cihampelas

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan dan bahan pertimbangan dalam menyusun jadwal tenaga kerja yang optimal demi meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumen Bakso Semar cabang Cihampelas.

2. Pihak Akademisi / Pihak Lain

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan dokumentasi untuk melengkapi preferensi yang dibutuhkan dalam penyediaan bahan studi bagi Universitas dan pihak – pihak yang membutuhkan, serta diharapkan dapat menambah wawasan peneliti lain atau peneliti dalam bidang Manajemen Operasi

3. Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan penulis pemahaman lebih mengenai metode penjadwalan tenaga kerja yang sebaiknya diterapkan dalam kehidupan nyata.

