

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Sektor industri makanan dan minuman di Indonesia terus mengalami perkembangan yang baik. Selain itu, sektor industri makanan dan minuman di Indonesia juga memberikan kontribusi yang cukup besar untuk laju pertumbuhan ekonomi Indonesia.

Abdul Rochim, selaku Direktur Industri Minuman, Hasil Tembakau, dan Bahan Penyegar Kementerian Perindustrian Republik Indonesia, menyampaikan laju pertumbuhan sektor industri makanan dan minuman pada triwulan I tahun 2018 sebesar 12,70 persen; tahun 2017 sebesar 9,23 persen; dan tahun 2016 sebesar 8,46 persen. Sedangkan kontribusi sektor industri makanan dan minuman terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) industri non-migas pada tahun 2018 sebesar 35,39 persen dan tahun 2017 sebesar 34,33 persen. Melalui data tersebut, dapat dilihat bahwa setiap tahunnya sektor industri makanan dan minuman terus mengalami peningkatan yang baik. ([https://kemenperin.go.id/artikel/19477/Kemenperin-Ungkap-Keunggulan-Industri-Makanan-dan-Minuman-Kepada-Peserta](https://kemenperin.go.id/artikel/19477/Kemenperin-Ungkap-Keunggulan-Industri-Makanan-dan-Minuman-Kepada-Peserta-Bakohumas) Bakohumas, paragraf 4 &5.)

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat, tercatat jumlah restoran yang terdapat di berbagai daerah. Pada tahun 2016 tercatat jumlah restoran di Kabupaten Bandung sebanyak 467 toko dan di Kota Bandung sebanyak 291 toko.

(<https://jabar.bps.go.id/statictable/2018/03/23/472/jumlah-restoran-rumah-makan-menurut-kabupaten-kota-.html>)

Banyaknya jumlah restoran tersebut akan menimbulkan persaingan yang ketat bagi para pengusaha untuk menarik perhatian dan minat masyarakat agar berkunjung dan melakukan transaksi atas jasa yang ditawarkan, sehingga restoran bisa mendapatkan keuntungan dan bertahan. Tentunya berbagai strategi dilakukan oleh para pengusaha untuk membuat restorannya menarik dan diminati oleh masyarakat, mulai dari menerapkan konsep yang berbeda dari para pesaing, menu makanan dan minuman yang bervariasi serta enak, suasana yang dibuat menyenangkan, hingga terdapat tempat khusus untuk berfoto.

Selain hal-hal di atas, pelayanan yang diberikan oleh pihak restoran pun menjadi salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi kepuasan dari para pengunjung. Pelayanan yang baik akan memuaskan para pengunjung dan memberikan kesan/pengalaman yang baik sehingga mereka mau untuk berkunjung kembali, sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan buruk maka tidak akan memuaskan para pengunjung dan memberikan kesan/pengalaman yang buruk sehingga mereka tidak mau kembali berkunjung. Kemampuan pihak restoran untuk memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan tidak terlepas dari usaha dan kinerja para karyawannya.

Hal yang dapat digunakan untuk membantu mengatur dan meningkatkan kinerja para karyawan tersebut adalah melalui manajemen operasi khususnya penjadwalan tenaga kerja. Tersusunnya penjadwalan tenaga kerja yang baik akan

berpengaruh terhadap proses operasi restoran dan kinerja para karyawan sehingga mereka dapat melayani para pengunjung dengan lebih optimum.

Yamato Gyukatsu merupakan salah satu restoran yang terdapat di Kota Bandung. Restoran ini terletak di lokasi yang strategis dan ramai dikunjungi oleh masyarakat setiap harinya, yaitu di *mall* Paris Van Java (PVJ). Yamato Gyukatsu beroperasi dari hari Senin - Minggu dengan jam operasi Senin - Jumat jam 11.00 - 22.00, Sabtu jam 11.00 - 23.00, dan Minggu jam 10.00 - 22.00 WIB. Karyawan yang bekerja di Yamato Gyukatsu terbagi menjadi 2 bagian, yaitu bagian *service* berjumlah 13 orang dan bagian *kitchen* berjumlah 10 orang.

Pada awal pembukaan Yamato Gyukatsu, jumlah pengunjung sangat membludak dan antrian *waiting list* pun sangat panjang, sehingga *owner* beserta anaknya harus ikut membantu para karyawan untuk dapat melayani semua pengunjung dengan maksimum. Saat ini, jumlah pengunjung sudah lebih terkendali dan pihak restoran sudah memperkirakan pada jam berapa saja yang akan ramai pengunjung. Pada saat jam makan malam biasanya adalah waktu yang paling ramai sehingga para karyawan lebih sibuk, sedangkan pada saat jam pagi ketika restoran baru buka adalah waktu yang masih sepi pengunjung sehingga para karyawan lebih banyak merapikan barang-barang saja daripada melayani pengunjung.

Perbedaan situasi tersebut selama ini ditangani oleh karyawan bagian *service* yang juga merangkap sebagai *leader* tim bagian *service* dengan memperkirakan dan menyusun jadwal kerja serta jumlah orang yang harus berjaga di restoran. Belum ada pertimbangan dari aspek manajemen operasi tentang bagaimana jadwal kerja yang lebih efisien dan jumlah tenaga kerja yang lebih tepat,

berhubung di Yamato Gyukatsu tidak terdapat manajer. Maka dari itu, pihak restoran tertarik untuk mengetahui penjadwalan yang lebih tepat untuk para karyawannya. Untuk mengatur penjadwalan tenaga kerja tersebut dapat menggunakan salah satu metode yaitu Algoritma *Tibrewala, Philippe*, dan *Browne* guna mengoptimumkan penjadwalan dan jumlah tenaga kerja.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis bermaksud untuk melakukan penelitian mengenai penjadwalan tenaga kerja di Restoran Yamato Gyukatsu dengan judul **“Analisis Penjadwalan Tenaga Kerja untuk Mengoptimumkan Jumlah Tenaga Kerja di Restoran Yamato Gyukatsu”**.

## **1.2 Identifikasi dan Pembatasan Masalah**

Berikut data hari kerja untuk bagian *service* di Restoran Yamato Gyukatsu pada tanggal 2 September - 15 September 2019 :

**Tabel 1.1 Data Jadwal Kerja Bagian *Service* Yamato Gyukatsu  
Tanggal 2 September - 15 September 2019**

No.	Nama	Senin	Selasa	Rabu	Kamis	Jumat	Sabtu	Minggu
		2 Sept	3 Sept	4 Sept	5 Sept	6 Sept	7 Sept	8 Sept
1	Nurul	E	MD	M	OFF	M	M	M
2	Lutfi	M	OFF	E	MD	E	E	E
3	Dimas	E	M	OFF	M	E	E	MD
4	Ririn	OFF	E	E	E	MD	M	M
5	Risma	E	E	MD	OFF	E	MD	MD
6	Wulan	M	OFF	E	E	MD	E	E
7	Rifan	E	MD	M	OFF	E	E	E
8	Rully	OFF	E	E	E	MD	M	M
9	Rizky	OFF	E	MD	M	E	E	E
10	Ifan	E	M	OFF	E	E	E	E
11	Riyan	MD	OFF	E	MD	M	E	E
12	Widia	E	MD	OFF	TK	E	MD	TK
13	Siti	OFF	E	E	E	E	E	MD
<b>JUMLAH PEKERJA</b>	<b>OFF</b>	4	3	3	3	0	0	0
	<b>Morning</b>	2	2	2	2	2	3	3
	<b>Middle</b>	1	3	2	2	3	2	3
	<b>Evening</b>	6	5	6	5	8	8	6

Sumber: Data Restoran Yamato Gyukatsu

\*TK: tanpa keterangan

No.	Nama	Senin	Selasa	Rabu	Kamis	Jumat	Sabtu	Minggu
		9 Sept	10 Sept	11 Sept	12 Sept	13 Sept	14 Sept	15 Sept
1	Nurul	M	OFF	E	MD	E	E	E
2	Lutfi	E	MD	M	OFF	MD	M	M
3	Dimas	OFF	E	E	MD	M	E	MD
4	Ririn	M	M	M	OFF	E	E	E
5	Risma	E	E	E	OFF	E	E	MD
6	Wulan	MD	M	OFF	E	MD	M	E
7	Rifan	E	MD	OFF	E	MD	M	M
8	Rully	OFF	E	E	MD	E	E	E
9	Rizky	E	OFF	E	E	E	MD	MD
10	Ifan	E	MD	OFF	E	E	E	E
11	Riyan	E	OFF	MD	M	M	E	E
12	Widia	OFF	E	E	E	E	MD	M
13	Siti	OFF	E	MD	M	E	E	E
<b>JUMLAH PEKERJA</b>	<b>OFF</b>	4	3	3	3	0	0	0
	<b>Morning</b>	2	2	2	2	2	3	3
	<b>Middle</b>	1	3	2	3	3	2	3
	<b>Evening</b>	6	5	6	5	8	8	7

Sumber: Data Restoran Yamato Gyukatsu

\*M: morning, MD: middle, E: evening

Berdasarkan data pada tabel 1.1, dapat dilihat jadwal kerja para karyawan bagian *service* terbagi menjadi 3 *shift*, yaitu pagi/*morning* pada jam 10.00 - 19.00, siang/*middle* pada jam 11.00 - 20.00, malam/*evening* pada jam 12.00 - 22.00, dan khusus pada hari Sabtu terdapat tambahan 1 jam kerja lembur. Para karyawan diberikan kebebasan untuk memilih hari libur selama 1 hari/minggu, tetapi tidak boleh memilih hari libur pada Sabtu - Minggu.

Penelitian ini membatasi masalah pada bagian *service* saja karena penyusunan jadwal kerja masih berdasarkan perkiraan, tidak memiliki manajer untuk melakukan pertimbangan dari segi manajemen operasi, dan bagian *service* yang berhubungan langsung dalam proses pemberian pelayanan kepada konsumen.

Berdasarkan uraian tersebut, maka masalah yang dapat diidentifikasi pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana penjadwalan tenaga kerja menggunakan Algoritma *Tibrewala, Philippe, dan Browne* yang dapat diterapkan oleh Restoran Yamato Gyukatsu?
2. Berapa jumlah tenaga kerja yang dibutuhkan oleh Restoran Yamato Gyukatsu berdasarkan penjadwalan tenaga kerja menggunakan Algoritma *Tibrewala, Philippe, dan Browne*?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Dalam rangka menjawab identifikasi masalah di atas, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Mengetahui penjadwalan tenaga kerja menggunakan Algoritma *Tibrewala, Philippe, dan Browne* yang dapat diterapkan oleh Restoran Yamato Gyukatsu.
2. Mengetahui jumlah tenaga kerja yang dibutuhkan oleh Restoran Yamato Gyukatsu berdasarkan penjadwalan tenaga kerja menggunakan Algoritma *Tibrewala, Philippe, dan Browne*.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, yaitu :

1. Penulis  
Dapat lebih memahami serta mengimplementasikan ilmu pengetahuan yang telah dipelajari selama masa perkuliahan khususnya mengenai Penjadwalan Tenaga Kerja menggunakan Algoritma *Tibrewala, Philippe, dan Browne*.
2. Perusahaan  
Membantu Restoran Yamato Gyukatsu dalam menemukan alternatif penjadwalan untuk tenaga kerja bagian *service* melalui penjadwalan tenaga kerja menggunakan Algoritma *Tibrewala, Philippe, dan Browne*.

### 3. Pihak Lain

Menambah wawasan pengetahuan dan referensi mengenai salah satu teori dalam Manajemen Operasi yaitu Penjadwalan Tenaga Kerja menggunakan Algoritma *Tibrewala, Philippe, dan Browne*.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Skripsi ini terbagi ke dalam beberapa bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

### **Bab I Pendahuluan**

Bab ini menjelaskan permasalahan secara umum dan spesifik yang terjadi pada restoran, yaitu penjadwalan tenaga kerja, yang dapat diatasi dengan metode Algoritma *Tibrewala, Philippe, and Browne*.

### **Bab II Tinjauan Pustaka**

Bab ini berisikan teori-teori yang berasal dari berbagai sumber yang berhubungan dengan penelitian dan kerangka pemikiran yang berkaitan dengan penjadwalan tenaga kerja.

### **Bab III Objek dan Metode Penelitian**

Bab ini menjelaskan informasi mengenai Restoran Yamato Gyukatsu dan metode penelitian yang digunakan.

### **Bab IV Hasil dan Pembahasan**

Bab ini berisikan pembahasan masalah berdasarkan data yang diperoleh dan analisis alternatif untuk permasalahan yang terjadi pada restoran.

## **Bab V Kesimpulan dan Saran**

Bab ini berisikan kesimpulan yang didapatkan dari hasil pembahasan dan saran untuk alternatif yang dapat diterapkan dalam mengatasi penjadwalan tenaga kerja untuk mengefisiensikan jumlah tenaga kerja pada bagian *service* restoran.

