

## **Tugas Manajemen Operasi dan Produksi**



Oleh:

Ainun Lahasa Putri

NIM: 2010601040

**Program Studi Manajemen**

**Fakultas Ekonomi, Ilmu Sosial dan Humaniora**

**Universitas 'Aisyiah Yogyakarta**

**2021/2022**

## **Penentuan Jadwal pada Hard Rock Café**

Apakah menjadwalkan para perawat di Mayo Clinic, para pilot di Southwest Airlines, ruangan kelas di UCLA, atau para pelayan di Hard Rock Café, menjadi sangat jelas bahwa penentuan jadwal yang tepat sangat penting. Menjadwalkan pemanfaat asset perusahaan dengan tepat (1) lebih efektif, melayani para konsumen dengan layak, dan (2) lebih efisien, dengan menurunkan biaya.

Hard Rock Café yang terletak di Universal Studio, Orlando, merupakan restoran terbesar di dunia, dengan 1.100 tempat duduk pada dua tingkat utama. Dengan perputaran karyawan yang umum terjadi di industri restoran berkisar antara 80% hingga 100% per tahun. General Manajer Hard Rock Café Ken Hoffman mengatur penentuan jadwal menjadi sangat penting. Hoffman ingin 160 pelayannya menjadi efektif, tetapi dia juga ingin memperlakukan mereka secara adil. Dia telah melakukannya dengan menjadwalkan perangkat lunak dan fleksibilitas yang telah meningkatkan sementara itu memberikan kontribusi bagi tingkat perputaran karyawan yang hanya separuh dari rata-rata industri. Tujuannya adalah menemukan keseimbangan yang tepat yang memberikan kepada para karyawan secara finansial melalui shift kerja sehari-hari secara produktif sementara itu Menyusun jadwal yang cukup ketat sehingga tidak ada kelebihan staf antara waktu makan siang dan makan malam.

Ketika Hard Rock menetapkan jumlah staf yang diperlukan, para pelayan akan menyerahkan form permintaan, yang akan dimasukkan ke dalam perangkat lunak pemrograman linier dengan model matematika. Para individu diberikan peringkat prioritas dari 1 hingga 9, berdasarkan tingkat senioritas mereka dan seberapa pentingnya mereka untuk mengisi jadwal setiap hari. Jadwal tersebut akan diumumkan harian oleh sentra kerja. Bisnis ditangani diantara karyawannya, yang memahami nilai dari tiap-tiap shift dan sentra secara spesifik.

Para karyawan Hard Rock seperti sebuah sistem, demikian pula manajer umum, ketika penjualan per jam tenaga kerja meningkat dan tingkat perputaran karyawan menjadi rendah.

### **Pertanyaan**

1. Beri nama dan alasan beberapa faktor yang dapat digunakan oleh Hoffman dalam meramalkan penjualan mingguan
2. Apa yang dapat dilakukan untuk menurunkan tingkat perputaran dalam restoran skala besar?
3. Mengapa senioritas menjadi penting dalam penentuan jadwal bagi para pelayan?
4. Bagaimana jadwal dapat mempengaruhi tingkat produktivitas?

### **Jawaban:**

1. Faktor-faktor yang digunakan Hoffman dalam memperkirakan penjualan mingguan, yaitu :
  - Akomodasi di hotel terdekat atau pemesanan makan. Dalam hal ini, sudah termasuk tamu hotel bawah sampai level atas.

- Tidak selalu makan di hotel. Kebanyakan dari mereka ingin menjelajahi tempat makan yang berada di luar hotel juga, dan biasanya memilih tempat makan yang lokasinya berdekatan dengan hotel mereka.
  - Peristiwa atau pertunjukkan yang terjadi di ruang restaurant. Biasanya pihak restaurant menyelenggarakan acara live seperti konser musik. Dengan ini pihak restaurant dapat memprediksi persentase pengunjung dalam setiap acara.
  - Melakukan promosi toko dan produk-produk terbaru. Dengan melakukan promosi dan mengeluarkan produk-produk terbaru dapat meningkatkan persentase penjualan .
2. - Setiap perusahaan hendaknya menjaga hubungan baik dengan para karyawannya mulai dari level atas.
    - Setiap manajer harus terlibat dalam proses pengambilan keputusan dalam hal pengelolaan karyawan. Setiap manajer harus mengetahui cara mengelola setiap unit atau divisi perusahaan agar kinerja para karyawan semakin meningkat.
    - Manajer hendaknya memberikan tunjangan-tunjangan dan keuntungan kepada para karyawannya sesuai dengan ketentuannya.
  3. Faktor senioritas sangat penting dalam penjadwalan pekerja, karena karyawan yang sudah lama bekerja di perusahaan akan merasa lebih nyaman dan sudah mengetahui segala sesuatu tentang pekerjaan tersebut, oleh sebab itu sebagian dari mereka biasanya melakukan pergeseran penjadwalan secara strategis untuk mendistribusikan pengalaman dan keahlian mereka.
  4. Penjadwalan merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi produktivitas suatu barang. Penjadwalan dilakukan demi mendapatkan aktivitas yang berjalan lancar, aktif dan efektif. Ini dilakukan dengan cara menetapkan kapan pekerjaan akan di mulai dan kapan pekerjaan akan berakhir. Penjadwalan dihitung berdasarkan perkiraan biaya, hal ini digunakan sebagai tolak ukur untuk menghitung cepat lambatnya suatu kegiatan. Penjadwalan akan mempengaruhi produktivitas suatu barang karena berkaitan dengan penentuan waktu operasi. Pada restoran, tujuan penjadwalan yaitu untuk meminimalkan waktu produksi dan biaya yang di keluarkan. Selain itu, penjadwalan ini dapat membawa cepat pada tujuan.