

**Nama : Istanuroaini Habibah**

**NIM : 2010601003**

### **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,
- (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?

Faktor- faktor yang digunakan Hoffman dalam memperkirakan penjualan mingguan yaitu :

- 1) Akomodasi di hotel terdekat atau pemesanan makan. Dalam hal ini, tamu hotel bawah sampai level atas.
- 2) Tidak selalu makan di hotel. Kebanyakan dari mereka ingin menjelajahi tempat makan yang berada di luar hotel. Mereka biasanya memilih tempat makan yang lokasinya berdekatan dengan hotel mereka.
- 3) Peristiwa atau pertunjukan 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.
- 4) Melakukan promosi toko dan produk-produk terbaru. Dengan melakukan promosi dan mengeluarkan produk-produk terbaru dapat meningkatkan persentase penjualan .

2. Apa yang dapat dilakukan untuk menurunkan tingkat perputaran dalam restoran skala besar?

Yang dapat dilakukan untuk menurunkan turnover pekerja di restoran besar yaitu :

- Setiap perusahaan hendaknya menjaga hubungan baik dengan para karyawannya mulai dari level atas hingga kebawah.
- Setiap manajer harus terlibat dan melibatkan karyawan 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.
- Memilih Calon Karyawan Terbaik dan bertalenta

- Berikan Kesempatan Pengembangan Karir bagi Karyawan.
  - Berikan Pelatihan bahkan Cross Training Pada Karyawan.
  - Feedback Positif dan Reward Untuk Karyawan.
  - Ciptakan Lingkungan Kerja yang Menyenangkan.
  - Jangan Terlalu Mengikat Karyawan dengan Peraturan Ketat, bahkan memaksa untuk lembur.
  - Kenali Performa Karyawan
  - Rayakan Keberhasilan Karyawan, berikan reward/bonus dan hargai karyawan.
  - Buat dan pertahankan Tradisi Perusahaan
3. Mengapa senioritas menjadi penting dalam penentuan jadwal bagi para pelayan?

Senior adalah orang yang lebih lama bekerja dan dipastikan bahwa mereka sudah memiliki kemampuan yang lebih baik dari karyawan junior. Dalam hal ini penentuan sangat bergantung pada senioritas, agar karyawan junior bisa belajar dari senior dan lebih mampu menguasai apabila terjadi masalah. Senior bisa memberikan opsi solusi yang baik sesuai dengan pengalaman yang ia miliki.

4. Bagaimana jadwal dapat mempengaruhi tingkat produktivitas?

Dengan adanya jadwal kita bisa memperkirakan waktu yang dipakai agar tidak terbuang sia-sia ataupun memakan waktu yang banyak, dikarenakan jika jangka waktu pengerjaan lama biaya yang di keluarkan juga pasti sangat besar, dengan adanya jadwal ini membantu memperkiraan lama pekerjaan dan pekerjaan akan lebih teratur atau berurutan untuk mencapai hasil yang optimal.