

## BAB IV

### ASPEK SDM DAN OPERATIONAL

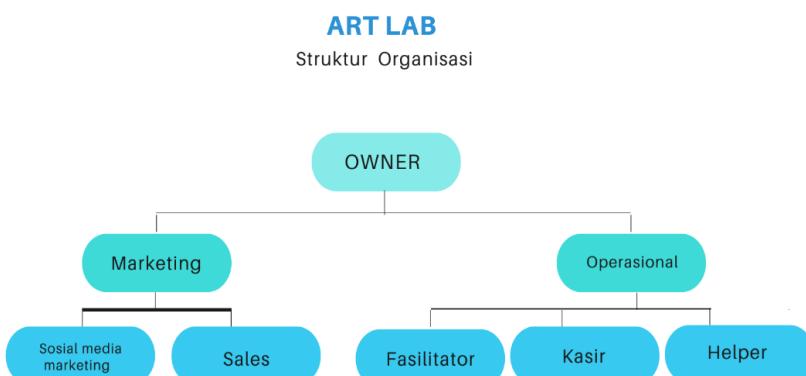
#### A. Identitas owners/founders



Gambar 4. 1 Sosok Owner / Founder

Nama	:	Tanti Intan Pratiwi
NIM	:	2020310023
Tempat/Tanggal lahir	:	Bandung, 09 Maret 2001
Alamat	:	Kp. Cigugur 05/03 Desa/Kel. Margaasih, Kec. Margaasih Kab. Bandung 40215
Email	:	tantiintan2019@gmail.com
No. Handphone	:	089636834129
Media sosial	:	Instagram : Tantnpr LinkedIn : Tanti Intan Pratiwi

#### B. Struktur Organisasi



Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Art Lab  
Sumber : Olah Data

## C. Job Analysis dan Job Description

Analisis pekerjaan adalah proses untuk mendalami pemahaman terkait peran dan tanggung jawab yang harus dimiliki oleh pekerja. Selain itu analisis pekerjaan untuk mempertimbangkan pekerja dalam teknis praktisi dan strategi kinerja manajemen dalam konteks industry pariwisata dan hospitality. Selain membahas terkait analisis pekerjaan juga membahas terkait Job deskripsi pekerjaan yang bertujuan untuk memberitahu pekerja terkait ringkasan tugas – tugas yang bertujuan digunakan untuk mencari dan memilih pekerja yang tepat.

Berikut terkait perancangan Job deskripsi yang meliputi jabataan yang ada dari bisnis Art Lab.

### Owner

Pemilik bisnis atau “Owner” memiliki pemahaman terkait peran dan tanggung jawab dalam mengelola dan mengembangkan bisnis Art Lab. Dengan mengidentifikasi tugas – tugas melalui proses *job* analisis bisnis. Selain memiliki tanggung jawab untuk pertumbuhan perusahaan juga mengsukseskan seorang pemilik bisnis melakukan berbagai tugas seperti berikut:

- Membuat visi dan misi perusahaan tercapai
- Mengelola aspek keuangan seperti perencanaan, proyeksi keuntungan dan pembiayaan.
- Memastikan dan memantau operasional berjalan dengan efisien dan lancar
- Memastikan regulasi dan Kesehatan hukum perusahaan
- Menyediakan dan menciptakan layanan customer yang baik

### Marketing

Peran marketing dalam perusahaan meliputi beberapa tugas dan tanggung jawab untuk mengelola aspek yang berkaitan dengan pemasaran. Marketing pada bisnis Art Lab ini terbagi menjadi 2 (dua) media sosial *marketing* dan *sales*. Berikut ini adalah beberapa tugas umum peran sosial media marketing maupun sales meliputi:



## Marketing

- Memiliki kemampuan terkait perencanaan dan pengaplikasian strategi pemasaran yang efektif
- Memiliki kemampuan untuk menganalisis biaya dan manfaat bagi customer aktif ataupun potensial untuk memenuhi kebutuhan customer
- Mampu mengoperasikan *computer* yang terdiri dari Microsoft office, CRM, dan program perangkat lunak terkait penjualan
- Memiliki kemampuan komunikasi yang baik dalam pelayanan
- Bagi *sales marketing* diutamakan memiliki pengalaman kerja 1 tahun.
- Memiliki penampilan menarik.

## Operasional

Dalam posisi operasional divisi ini memegang peran penting untuk bertanggung jawab terhadap pengelolaan dan menjaga operasi sehari – hari. Tugas utama seorang *manager* operasional sebagai berikut:

- Memperhatikan dan memastikan seluruh pegawai bekerja dengan produktif dan efektif
- Mengelola dan mengatur produk atau jasa yang dihasilkan oleh bisnis Art Lab
- Memantau kualitas produk atau jasa yang dijual
- Mengkoordinasikan kegiatan aktivitas dari pelayanan hingga *delivery* terhadap customer untuk memastikan semua kegiatan sesuai dengan yang sudah dirancang
- Menganalisis laporan kegiatan operasional
- Memantau area – area atau fitur yang mengalami kerusakan
- Melakukan Evaluasi terhadap Program rekreasi Art Lab

Selain dipimpin oleh manager operasional, juga dijalankan langsung oleh staff operasional diantaranya terdapat fasilitator sejumlah 4 orang. Berikut terkait tugas utama sebagai fasilitator :

- Membantu dalam pengembangan dan pemeliharaan program rekreasi Art Lab
- Merencanakan tema kegiatan rekreasi Art Lab
- Memimpin wisatawan dalam melakukan program rekreasi Art Lab
- Menjaga dan memastikan rangkaian program rekreasi Art Lab terlaksana sesuai dengan yang direncanakan
- Membantu menyelesaikan konflik atau hambatan yang kemungkinan akan timbul selama program rekreasi Art Lab berlangsung.

Selain memiliki seorang fasilitator, *staff* operasional Art Lab meliputi kasir yang akan membantu transaksi atau pendataan penjualan. Untuk lebih detailnya berikut terkait tugas utama kasir :

- Mengelola transaksi wisatawan dengan menggunakan *system* yang diterapkan
- Mampu memeriksa dan melacak aktivitas riwayat transaksi
- Mampu berkomunikasi dan berpenampilan dengan baik
- Memiliki rasa percaya dan tanggung jawab yang tinggi
- Memiliki kemampuan bekerja secara cepat dan mampu bekerja dibawah tekanan
- Memiliki pengetahuan yang tinggi terkait *system* POS ( *Point Of Sale* )

Selain memiliki seorang kasir, staff operasional Art Lab meliputi Helper yang akan membantu keberlangsungan aktivitas Art Lab sehari – hari. Untuk lebih detailnya berikut terkait tugas utama helper pada program rekreasi Art Lab :

- Membantu dalam penyelenggaraan kegiatan Art Lab berlangsung
- Memastikan *stock* bahan material program rekreasi Art Lab
- Mengontrol kualitas material program rekreasi Art Lab
- Menyediakan informasi kepada wisatawan ataupun pekerja lainnya.
- Mengatur dan mengelola dokumen seperti laporan transaksi atau laporan kegiatan

#### D. Manning Budget/Anggaran Tenaga Kerja

Biaya tenaga kerja atau upah tenaga kerja adalah faktor yang memiliki keterikatan yang tidak dipisahkan dari keterampilan pekerja. Keterampilan pekerja, maupun manajemen yang baik dapat mempengaruhi produktivitas dan efisiensi penggunaan tenaga kerja sehingga dapat meminimalkan biaya yang tidak produktif. Anggaran tenaga kerja diberikan sesuai dengan kualitas dan produktivitas tenaga kerja. Penting bagi manajemen untuk mengelola keterampilan pegawai agar dapat mengoptimalkan biaya dan penggunaan tenaga kerja secara efektif. Pertimbangan dalam menyususn anggaran tenaga kerja meliputi:

- Divisi dan jabatan yang terlibat dalam proses perancangan produk dan jasa
- Perencanaan pembuatan program rekreasi Art Lab
- Penerapan waktu yang dibutuhkan dalam proses produksi produk dan jas
- Sistem upah yang digunakan

Setelah melakukan pertimbangan berikut, CV. Art Lab menentukan anggaran tenaga kerja yang mencakup gaji pokok dan pembagian anggran asuransi Kesehatan atau keselamatan dengan memperhatikan sub divisi, jabatan dan tanggung jawab pegawai. Rincian anggaran tenaga kerja tersebut dipaparkan melalui *table* berikut ini:

*Tabel 4. 1 Rincian Anggaran Tenaga Kerja*

Divisi	Personil	Gaji pokok (Bulanan)	Asuransi	Total
Marketing manager	1	Rp. 5.548.000	Rp. 222.000	Rp 5.770.000,00
Sales	1	Rp. 4.048.000	Rp. 162.000	Rp 4.210.000,00
Sosial media	1	Rp. 4.048.000	Rp. 162.000	Rp 4.210.000,00
Operational manager	1	Rp. 5.548.000	Rp. 222.000	Rp 5.770.000,00
Fasilitator	4	Rp. 4.048.000	Rp. 162.000	Rp 4.210.000,00
Kasir	2	Rp. 4.048.000	Rp. 162.000	Rp 4.210.000,00
Helper	3	Rp. 4.048.000	Rp. 162.000	Rp 4.210.000,00
Total Gaji/Bulan				Rp32.590.000,00
Total Gaji/Tahun				Rp423.670.000,00

*Sumber : Olah Data*



Untuk Anggaran tenaga kerja ditetapkan sesuai dengan UMR kota Bandung dan untuk asuransi sendiri sesuai dengan ketentuan program BPJS ketenagakerjaan sebagai asuransi ketenagakerjaan dengan mencakupi jaminan kecelakaan kerja dan jaminan kematian. Aturan tersebut diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional serta UU RI No.24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

## E. Recruitment & Hiring Procedure

Proses pencarian calon pekerja yang akan di pilih untuk dipekerjakan untuk mengisi posisi kosong pada perusahaan, Dalam hal ini perusahaan berusaha mempertahankan kualitas perusahaan dengan mencari kandidat calon pekerja yang berkualitas. Hal ini dilakukan untuk menciptakan persepsi yang baik terhadap calon kandidat. Dalam proses pencarian calon kandidat tidak memiliki aturan paten karena pada setiap perusahaan memiliki perubahan – perubahan aturan seperti tugas baru atau peningkatan kualitas pekerja. Selain itu Adapun perubahan teknologi, prosedur kerja atau kondisi pasar yang menyebabkan kebutuhan baru terbuka dan melakukan perekrutan. Dalam melakukan perekrutan Art Lab mempertimbangkan beberapa hal yang sangat penting yang harus diperhatikan dalam setiap proses rekrutmen yaitu:

Model spesifikasi sumber daya manusia yang paling penting adalah yang diberikan oleh Alec Rodger pada tahun 1952 dan John Munro Fraser pada tahun 1954 yang di adopsi oleh buku *Human Resource management For the hospitality and Tourism Industries* (Hasdiana, 2018)

- Karakteristik fisik
  1. Memiliki kemampuan untuk mengangkat beban berat
  2. Memiliki penampilan yang menarik
  3. Memiliki keterampilan bicara yang baik
  4. Memiliki perilaku yang disiplin, bertanggung jawab dan pekerja keras
- Pengakuan
  1. Kualifikasi pendidikan bagi manager minimal Pendidikan D4/ S1 dan bagi staff operasional minimal Pendidikan SMA/K

- 
- 2. Bagi *manager* marketing dan operasional memiliki pengalaman pada bidang operasional ataupun marketing minimal selama 2 tahun.
  - 3. Kualifikasi bagi staff marketing seperti sales dan sosial media marketing minimal Pendidikan D3
  - Intelektual umum
    - 1. Bagi *Manager* Marketing dan operasional memiliki kemampuan untuk menganalisis dan mengidentifikasi peluang dan ancaman perusahaan
    - 2. Bagi Staff operasional dan marketing mampu menangani permasalahan – permasalahan yang dialami oleh wisatawan di area Art Lab.
  - Aptituden khusus
    - 1. Memiliki keterampilan khusus seperti memahami tingkah laku anak, mengetahui terkait pendidikan tumbuh kembang anak.
  - Minat
    - 1. Memiliki minat bekerja pada bidang hiburan dan rekreasi
    - 2. memiliki minat bekerja pada hari libur dan tanggal merah
    - 3. Memiliki ketertarikan terhadap anak usia 3 – 6 tahun
  - Disposisi
    - 1. Memiliki pengalaman terkait tumbuh kembang anak dan pernah bekerja menjadi pengasuh
    - 2. Mampu berinteraksi dengan anak secara baik
  - Kondisi
    - 1. Diutamakan belum terikat pernikahan
    - 2. mampu bekerja pada jam makan siang apabila wisatawan ingin membeli produk dan layanan Art Lab

## F. Service Scape (Layout, Flow, SOP)

### 1. Layout



Gambar 4. 3 Peta TWGC



Gambar 4. 4 Penempatan Art Lab

Gambar diatas adalah area rumah pohon penempatan aktivitas Art Lab dipilih disini dikarenakan dekat dengan aktivitas anak lainnya seperti rabbit farm. Selain itu memiliki fitur permainan yang memadai sehingga anak tidak akan merasa bosan saat melakukan rangkaian aktivitas Art Lab.

- Flow

*Service blueprint* digunakan oleh Art Lab untuk mendesain layanan untuk dilakukannya pemetaan proses pemberian *service* atau layanan program rekreasi Art Lab. Tujuan digunakannya *service blueprint* dalam perancangan alur pelayanan agar dapat membantu

meningkatkan proses yang sudah ada. Selain Itu *service blueprint* memiliki saling keterkaitan antara komponen 1 dan komponen lainnya Seperti *Action customer*, lokasi, Tindakan pegawai yang terlihat (*on stage*) dan tidak terlihat (*back stage*)

ART LAB					
Customer Physical Evidence	Loket Art Lab	Letter Print Tee	Clay Play	Sand & Glue Art	Final Activity (Area Bermain)
Customer Journey	Mengunjungi ArtLab	Bermain dan melakukan rangkaian aktivitas Art Lab			Membawa hasil karya yang sudah dilakukan dan membersihkan pakaian dan mencuci tangan
Contact Person (on stage)	Memberikan pelayanan informasi & jawaban terkait program aktivitas	Memberikan arahan terkait aktivitas yang ada dan mengawasi wisatawan saat kegiatan berlangsung			
Support Proses (Back stage)	Melakukan input data dan menerima Transaksi pembayaran	Mengengecek dengan memastikan bahwa perlengkapan dan peralatan lengkap dan ketersediaan tempat memadai			
	Persiapan kegiatan peralatan dan perlengkapan yang dibutuhkan				

*Gambar 4. 5 Service Blueprint*  
Sumber : Olah data

- SOP

Standard Operating Procedure ( SOP ) adalah hal yang penting dam sebuah perusahaan yang meliputi perincian atau standard mutu terkait prosedur pekerjaan. Untuk membuat pedoman SOP yang baik perusahaan harus menentukan tujuan dan sasaran pada setiap divisi. Lalu dilakukan identifikasi dan uji dan validitas SOP sebelum disebarlu dan diterapakan kepada seluruh anggota tim.

Tujuan :

Untuk memastikan semua Tindakan yang dialakukan oleh pegawai sesuai dengan prosedur dan kebijakan yang telah ditetapkan, Untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih efisien dan efektif. Kebijakan SOP ini menjadi pedoman bagi pekerja untuk mengikuti dan memahami prosedur kerja yang benar.

Ruang Lingkup SOP :

Pedoman *Standard Operating Procedure* ( SOP ) menjadi acuan bagi setiap tenaga ahli dalam divisi marketing maupun divisi operasional seperti fasilitator, kasir dan Helper.

Syarat dan ketentuan :



Setiap pegawai atau tenaga ahli yang bekerja pada bidang operasional seperti fasilitator, kasir maupun *helper* harus memperhatikan keamanan dan keselamatan kerja. Dan bagi tenaga ahli seperti sosial media marketing dan *sales* harus memperhatikan perawatan *equipment* yang disediakan seperti laptop dan Handphone yang bersifat inventaris.

Prosedur Kerja Setiap Divisi :

Setiap pegawai wajib menggunakan seragam dan atribut seragam seperti *name tag*. Adapun beberapa hal penting seperti wajib menunjukkan perilaku dan manner yang baik terhadap tamu.

#### G. Action Plan & Report

*Tabel 4. 2 Action Plan*

Key Activity	Year					
	0	1	2	3	4	5
Perancangan konsep dan strategy bisnis Art Lab						
Dukungan Investor & pinjaman Bank						
Pengadaan peralatan						
Penataan area aktivitas						
Merancang media sosial dan situs resmi						
Perekruit tenaga kerja						
Pembuatan program pemasaran						
Pameran produk secara offline						
Membuat kampanye pemasaran secara online						
Perencanaan acara soft opening						
Perencanaan acara grand opening						
Kerja sama dengan vendor merchandise dan photo dokumentasi						
Pelaksanaan operasional						
Evaluasi produk, layanan, kinerja SDM dan penjualan						
Melakukan pengembangan program rekreasi						
Melakukan pengawasan dan evaluasi keuangan						
Pembuatan annual Report						

*Sumber : Olah Data*