

## BAB IV

### ASPEK SDM

#### A. *Job Analysis dan Job Description*

*Job Analisis* dan *Job Description* sangat diperlukan dalam suatu perusahaan agar tiap individu dapat mengetahui tugas, pekerjaan dan tanggungjawabnya sehingga dapat mencapai target dengan tepat waktu sesuai dengan tugasnya masing-masing.

Sebelum melakukan pekerjaan, sebaiknya para karyawan melakukan analisa kerja (*Job Analysis*) agar dapat memiliki gambaran dalam sebelum melakukan pekerjaan tersebut. Sedangkan deskripsi pekerjaan (*Job Description*) merupakan penjabaran kerja apa saja yang harus dilakukan agar tidak terjadi kesalahan dalam melakukan pekerjaan.

Dalam *Job Analisis* dan *Job Description* juga terdapat perbedaan tugas dan tanggungjawab untuk pimpinan dan bawahan atau staff. Biasanya dalam hal ini, pimpinan lebih diperuntukan untuk merancang dan menentukan target yang nantinya akan dilaksanakan oleh bawahan atau staff. Selain itu juga pimpinan harus dapat mengkoordinasi dan memimpin jalannya operasional agar berjalan sesuai dengan yang di targetkan.

Melalui hal tersebut, berikut adalah *Job Analisis* dan *Job Description* dari

**Online Butler :**

**TABEL 4.1****ANALISIS PEKERJAAN****PEGAWAI KANTOR ONLINE BUTLER**

<b>Posisi</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Kriteria</b>	<b>Tugas</b>
<i>1. Finance</i>	1	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Minimal lulusan D3 akuntansi.</li><li>2. Berdedikasi tinggi terhadap perusahaan.</li><li>3. Berpenampilan menarik.</li><li>4. <i>Fresh Graduate opened.</i></li><li>5. Semangat bekerja yang tinggi.</li><li>6. Dapat bekerjasama dengan staff yang lain.</li><li>7. Dapat bekerja dengan teliti.</li><li>8. Memiliki kemampuan yang dalam perhitungan.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Mengalokasikan keuangan dengan baik.</li><li>2. Mencatat pemasukan keuangan.</li><li>3. Mencatat pengeluaran keuangan.</li><li>4. Melaporkan pemasukan dan pengeluaran setiap bulan.</li><li>5. Selalu membuat berkas dari keuangan di bulan sebelumnya.</li><li>6. Mengatur penggajian karyawan perusahaan.</li></ol>

			<p>7. Datang ketempat kerja tepat waktu.</p> <p>8. Berpenampilan rapi saat datang kerja.</p> <p>9. Profesional dalam bekerja.</p>
2. <i>Marketing</i>	1	<p>1. Minimal lulusan D3 pemasaran.</p> <p>2. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik.</p> <p>3. Berdedikasi tinggi terhadap perusahaan.</p> <p>4. Berpenampilan menarik.</p> <p>5. Semangat bekerja yang tinggi.</p> <p>6. Dapat bekerjasama dengan staff yang lain.</p> <p>7. Memiliki kelebihan dalam bersosialisasi</p>	<p>1. Melakukan kegiatan promosi setiap bulan.</p> <p>2. Mencari kolega untuk dapat bekerjasama.</p> <p>3. Mencatat setiap pengeluaran untuk kegiatan promosi.</p> <p>4. Melaporkan kegiatan promosi setiap bulan.</p> <p>5. Melakukan promosi ke perusahaan yang membutuhkan pelayan bagi petingginya</p> <p>6. Melakukan pemasaran</p>

		<p>8. Memiliki skill dalam menarik perhatian orang</p> <p>9. Dapat melihat kebutuhan sang customer</p> <p>10. Mengetahui produk yang dijual</p>	<p>yang benar.</p> <p>7. Datang ketempat kerja tepat waktu.</p> <p>8. Berpenampilan rapi saat datang kerja.</p> <p>9. Profesional dalam bekerja.</p>
3. Admin	2	<p>1. Minimal lulusan D3</p> <p>2. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik.</p> <p>3. Mengerti tentang media massa.</p> <p>4. Dapat bekerja untuk menjawab pertanyaan melalui chat selama 24 jam.</p> <p>5. Berdedikasi tinggi terhadap perusahaan.</p> <p>6. Berpenampilan menarik.</p>	<p>1. Mampu berbicara dengan <i>smiling voice</i>.</p> <p>2. Berkomunikasi dengan baik terhadap customer.</p> <p>3. Menguasai ilmu teknologi.</p> <p>4. Dapat memberikan bantuan terhadap tamu.</p> <p>5. Bekerjasama dengan <i>section</i> lainnya akan info yang ada.</p> <p>6. Datang ketempat kerja</p>

		7. Semangat bekerja yang tinggi.	7. Berpenampilan rapi
		8. Dapat bekerja sama dengan staff yag lain.	8. Profesional dalam bekerja.

## B. Struktur Organisasi

Dalam sebuah perusahaan diperlukan sebuah struktur organisasi agar dapat ditentukan dengan jelas tanggungjawab dan wewenang dari tiap-tiap bagian kerja. Struktur organisasi merupakan pola formal tentang bagaimana orang dan pekerjaan dikelompokkan. Dengan kata lain, dibentuknya sebuah struktur organisasi merupakan strategi awal terencana dalam sebuah perusahaan. Organisasi didefinisikan oleh **Edgar H. Schein (1991)** adalah koordinasi sejumlah kegiatan manusia yang direncanakan untuk mencapai suatu maksud dan tujuan bersama melalui pembagian tugas dan fungsi, serta melalui serangkaian wewenang dan tanggungjawab.

Struktur organisasi adalah susunan hubungan antar tiap posisi dan jabatan pada sebuah organisasi atau perusahaan untuk memfokuskan kegiatan operasional dan agar dapat mencapai target organisasi atau perusahaan. Dalam sebuah organisasi diperlukan adanya pimpinan dan bawahan. Hal ini bertujuan agar terciptanya koordinasi yang baik untuk mencapai target yang ditentukan.

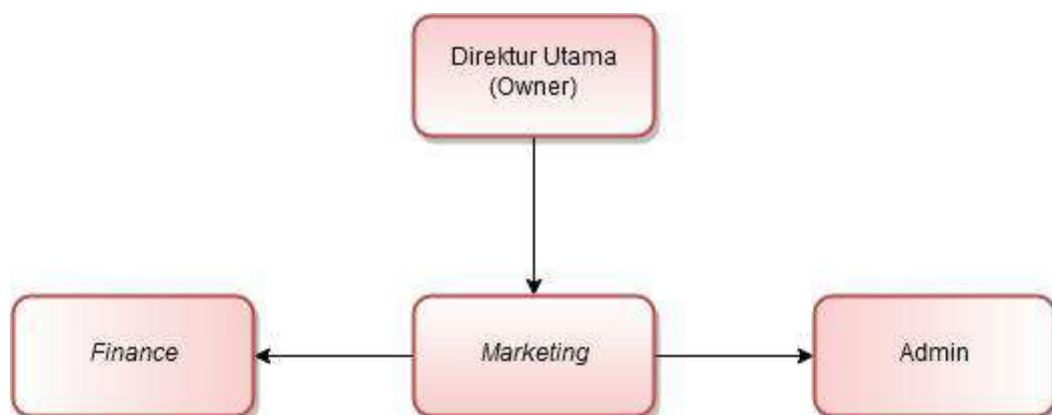
Pimpinan bertugas meancang target, merancang susunan pengorganisasian, mengkoordinasi bawaghan dan juga melakukan pengawasan atas kinerja bawahan. Sedangkan bawahan atau karyawan bertugas menjalankan taregt yang sudah dirancang oleh pimpinan. Didalam organisasi yang dirancang oleh penulis kali ini, hanya dibuat organisasi kecil yang hanya terdapat *owner* sekaligus direktur utama atau impinan tertinggi dari perusahaan **Online Butler** dan karyawan hanya tinggal menjalankan target yang ditentukan oleh *owner*.

Oleh karena itu, dibawah ini dilampirkan struktur organisasi dari **Online**

**Butler :**

**TABEL 4.2**

**STRUKTUR ORGANISASI ONLINE BUTLER**



*Sumber : Olahan Penulis, 2019*

### C. Anggaran Tenaga Kerja

Anggaran tenaga kerja merupakan biaya yang dikeluarkan untuk membayar penggunaan sumberdaya manusia, atau kompensasi yang diberikan kepada karyawan yang melaksanakan kegiatan produksi. Dalam memberikan anggaran kerja, sebuah perusahaan harus mengikuti upah minimum daerah yang ditempati sebagai tempat usaha. Upah minimum yang dibuat oleh pemerintah daerah sudah sesuai dengan kebutuhan pengeluaran dari daerah tersebut.

Dikarenakan **Online Butler** ini berpusat di Bandung, maka berdasarkan Keputusan Gubernur Jawa Barat No. **561/Kep.983-Yanbangsos/2019** upah minimum yang harus dibayarkan pada daerah Bandung pada tahun 2020 sebesar Rp. 3.623.778,91. Maka dari itu, anggaran yang ditetapkan oleh **Online Butler** kepada karyawannya terlampir pada tabel berikut ini :

**TABEL 4.3**  
**ANGGARAN GAJI KARYAWAN**

Posisi Jabatan	Jumlah	Gaji pokok	Benefit	Total
Finance	1	Rp. 3.650.000	Rp. 140.000	Rp. 3.790.000
Marketing	1	Rp. 3.650.000	Rp. 140.000	Rp. 3.790.000
Admin	2	Rp. 3.650.000	Rp. 140.000	Rp. 7.580.000
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>Rp. 14.600.000</b>	<b>Rp. 560.000</b>	<b>Rp. 15.160.000</b>

*Sumber : Olahan Penulis, 2019*

## **D. Servicescape (Layout, SOP)**

### **a. Layout**

*Layout* adalah tata letak suatu desain yang ditempatkan dalam suatu tempat yang sudah dipersiapkan sesuai denah konsep yang sudah ditentukan. Tata letak ini harus dibuat sebaik mungkin agar memudahkan pekerja dalam melakukan pekerjaan ditempat yang telah ditetapkan. Selain itu juga racangan tata letak juga dapat menjadi bahan perkiraan bagi perusahaan dalam membeli keperluan sesuai dengan luas bangunan yang tersedia.

Dalam **Online Butler** sejatinya hanya memerlukan ruangan kantor yang sedikit dikarenakan jumlah karyawan kantor yang sedikit dengan luas kantor 6m x 6m. Ruangan kantor yang dirancang ini diperlukan hanya untuk kebutuhan pencatatan keuangan, administrasi, promosi dan *call center* untuk melayani pelanggan maka hanya diperlukan ruangan kantor yang kecil namun, ruangan kantor tersebut harus bisa menjadi tempat yang nyaman bagi karyawannya.

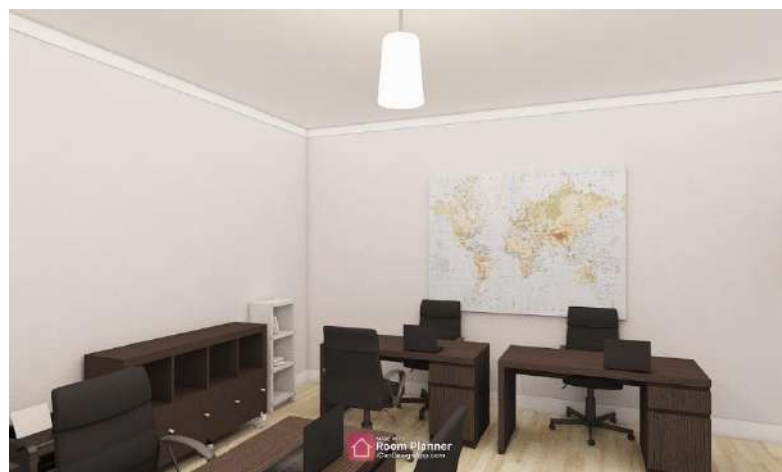
Pada layout rancangan penulis, penulis mencoba untuk menghemat tatanan barang yang ada dikarenakan tempat yang tidak terlalu luas dengan tidak menaruh terlalu barang yang besar dan memakan tempat. Namun disini penulis merancang desain yang minimalis untuk kantornya agar kantor dapat terlihat lebih luas dan nyaman.



Berikut ini terlampir gambar rancangan *layout* kantor dari **Online Butler** :



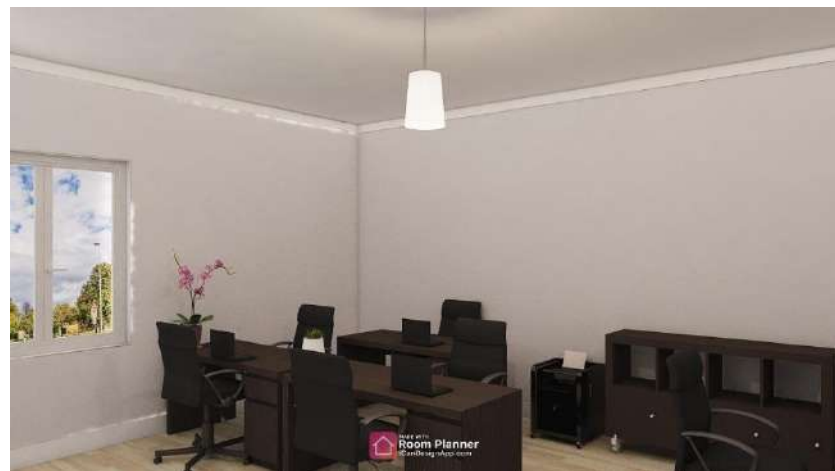
*Gambar 4.1 : Layout Keseluruhan Kantor*



*Gambar 4.2 : Layout Tempat Untuk Finance dan Marketing Staff*



*Gambar 4.3 : Layout Tempat Bersantai*



*Gambar 4.4 : Layout Tempat Untuk Admin dan Owner*

***b. Standard Operational Procedure***

*Standard operational procedure* (SOP) merupakan hal yang terpenting dalam sebuah perusahaan, lembaga maupun organisasi. Salah satu keuntungan dalam membuat SOP adalah kemudahan dalam melakukan berbagai kegiatan bekerja, karena dalam SOP sudah terdapat langkah-langkah yang sudah

distandardkan. SOP dibuat bukan untuk menghambat pekerjaan tetapi justru mempermudah pekerjaan seluruh karyawan.

Dalam membuat SOP perlu diingat bahwa tiap-tiap perusahaan memiliki kebutuhan yang berbeda, setiap perusahaan akan mempunyai SOP yang berbeda tergantung dari kebutuhan internal perusahaan itu. SOP ini harus dibuat dan dipergunakan sebagai pedoman seluruh karyawan dalam melaksanakan tugas kerja secara umum. Dan SOP ini harus disosialisasikan kepada seluruh pekerja sebelum mereka bekerja.

Atas pentingnya SOP dalam sebuah perusahaan, maka berikut adalah SOP milik **Online Butler** :

**TABEL 4.4**

***STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE***

Proses	<i>Standard Operational Procedure</i>
Operasional Kantor	<ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="823 1413 1342 1536">1. Datang tepat waktu sesuai <i>shift</i> yang ditentukan.  <i>Morning</i> : 08.00 – 16.00 WIB  <i>Middle</i> : 11.00 – 19.00 WIB</li><li data-bbox="823 1778 1382 1901">2. Tanda tangan absensi setiap datang dan pulang kantor.</li></ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Lama istirahat sebanyak 45 menit.</li> <li>4. Menjaga kebersihan kantor.</li> <li>5. Berhati-hati dalam menggunakan alat elektronik.</li> <li>6. Mencatat setiap pengeluaran keuangan yang dilakukan.</li> <li>7. Berpakaian <i>casual</i> namun tetap terlihat rapih dan bersih.</li> <li>8. Rambut tidak boleh di cat.</li> <li>9. Harus menggunakan sepatu / pantofel.</li> <li>10. Berprilaku sopan ke sesama pegawai</li> </ol>
<p style="text-align: center;">Melayani Tamu (bagi admin)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengangkat telfon dalam 3 kali dering.</li> <li>2. <i>Greeting, Offering help.</i></li> <li>3. Berbicara menggunakan <i>smiling voice</i>.</li> <li>4. Berbicara dengan kata yang sopan.</li> <li>5. Dilarang berdebat dengan pelanggan.</li> <li>6. Jika dihubungi melalui pesan, membalas dengan cepat menggunakan kata yang sopan.</li> <li>7. Berikan pelanggan informasi yang</li> </ol>

	<p>akurat.</p> <p>8. Minimal dapat berbahasa inggis dasar.</p>
<p>Melayani Tamu (bagi Butler)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Give your best SMILE</i></li> <li>2. <i>Greeting</i></li> <li>3. Selalu menanyakan bantuan</li> <li>4. Melayani pelanggan dengan sepenuh hati</li> <li>5. Siap akan permintaan tamu</li> <li>6. Dapat bekerja dalam tekanan</li> <li>7. Dapat berbahasa inggris</li> </ol>
<p>Pencatatan Keuangan</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bertanggungjawab atas pembagian gaji</li> <li>2. Mencatat setiap pemasukan dan pengeluaran keuangan</li> <li>3. Melakukan laporan bulanan kepada setiap tanggal 1.</li> <li>4. Bertindak adil.</li> <li>5. Melaporkan catatan keuangan setiap bulan kepada <i>owner</i>.</li> <li>6. Membuat berkas catatan bulan bulan</li> </ol>

	sebelumnya.
Promosi	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Melakukan promosi secara teratur melalui media massa dan hotel.</li><li>2. Merancang promosi yang akan dilakukan.</li><li>3. Mencatat pengeluaran keuangan.</li><li>4. Melakukan promosi dari hal kecil.</li><li>5. Melaporkan hasil dari promosi setiap bulan.</li></ol>