

BAB-I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dunia industri yang *profit oriented*, selalu menekankan pada produktivitas. Tingkat produktivitas ini ditentukan secara langsung oleh para pekerja tingkat operator. Itu sebabnya kualitas kerja terutama skill para operator menjadi pusat perhatian dalam usaha mengembangkan sumber daya manusia untuk meningkatkan produktivitas. Pada t-ahap awal operator baru, akan masuk dalam masa orientasi. Dalam masa ini, para operator yang baru akan dipersiapkan untuk terjun ke unit produksi yang dimaksud. Adapun materi pelatihan dalam masa persiapan ini biasanya adalah dasar *product knowledge* dan skill tertentu untuk mesin tertentu yang harus dikuasai operator tersebut.

Institusi pendidikan adalah industri jasa yang produknya adalah *service* / pelayanan. Penyelenggaraan pendidikan di sebuah universitas terbagi menjadi tiga jenis kegiatan, yaitu : 1). kegiatan pendidikan dan pengajaran, 2). kegiatan penelitian, dan 3). kegiatan pengabdian pada masyarakat. Kegiatan pendidikan dan pengajaran dilakukan secara terstruktur dan terjadwal, dengan melibatkan : dosen, mahasiswa, dan bagian fasilitas penunjang. Adapun fasilitas yang dimaksud meliputi :

ruangan, meja dan kursi mahasiswa, meja dan kursi dosen, papan tulis / w/white atau *green board* serta alat tulisnya, lampu penerangan, AC, media seperti OHP, daftar hadir dosen dan mahasiswa.

Tugas dosen dan mahasiswa dalam hal ini sudah terdefiniskan dengan jelas. Tugas dosen dalam penyelenggaraan proses pendidikan dan pengajaran adalah mempersiapkan bahan atau materi kuliah dan menyampaikannya di kelas kepada mahasiswa peserta mata kuliah tersebut. Sedangkan tugas mahasiswa adalah mempersiapkan diri agar siap secara fisik dan mental untuk mengikuti perkuliahan.

Untuk menyediakan semua fasilitas yang diperlukan adalah menjadi tugas bagian administrasi fakultas atau jurusan, yang lebih dikenal sebagai staf tata usaha fakultas atau jurusan. Dalam pelaksanaannya di lapangan, staf tata usaha fakultas atau jurusan ini dibantu oleh tenaga lapangan yang disebut dengan 'TJB-Kelas' (OB = singkatan dari *Office Boys*), karena lingkup pekerjaan mereka adalah kelas maka disebut 'OB-Kelas'. Mereka ini bertugas untuk menyiapkan :

- 1). ruang kelas yang teratur baik (susunan meja dan kursi teratur rapi, penerangan cukup dan udara sejuk),
- 2). alat bantu pembelajaran yang diperlukan dosen seperti OHP, pengeras suara/TOA atau *slide projector*),
- 3). daftar hadir bagi mahasiswa dan dosen, dan
- 4). foto copy materi kuliah atau surat-surat untuk dosen. Melihat tugas-tugas yang harus

dilaksanakan, seorang 'OB-Kelas' menjadi sangat penting artinya dalam kelancaran proses perkuliahan.

Dari hasil pengamatan awal melalui kuesioner dan wawancara kepada staf tata usaha fakultas dan jurusan serta keluhan dari beberapa dosen, diperoleh gambaran bahwa banyak permasalahan yang terkait dengan tugas 'OB-Kelas' yang muncul. Adapun permasalahan yang diungkapkan para staf tata usaha dan dosen berkaitan dengan persiapan ruangan, kelengkapan administrasi dan ketersediaan atau kesiapan alat / media yang diperlukan.

1.2. Identifikasi Masalah

Berikut ini adalah permasalahan yang muncul atau keluhan yang disampaikan staf tata usaha dan dosen, yang dirangkum dari hasil wawancara dan jawaban kuesioner.

Tabel 1.1
Identifikasi Permasalahan

Sumber informasi	Masalah yang muncul	Indikator
Dosen	<ul style="list-style-type: none"> Daftar hadir dosen belum siap. 	<ul style="list-style-type: none"> Daftar hadir dosen belum dicetak oleh TU atau, ada masalah di login komputer. Daftar hadir dosen sudah dicetak, tetapi belum disiapkan dalam map dan diletakkan di atas meja counter.
	<ul style="list-style-type: none"> Daftar hadir mahasiswa belum siap. 	<ul style="list-style-type: none"> Daftar hadir mahasiswa masih dilemari file. Daftar hadir mahasiswa belum disiapkan di atas meja counter.
	<ul style="list-style-type: none"> Ruang kelas belum dibuka. 	<ul style="list-style-type: none"> OB-Kelas datang terlambat. OB-Kelas sibuk mengurus kelas yang lain. OB-Kelas masih sibuk mengerjakan tugas lain, sehingga lupa untuk membuka kelas.
	<ul style="list-style-type: none"> Ruang kelas panas 	<ul style="list-style-type: none"> AC tidak menyala AC bocor ada tetesan air. AC kotor.
	<ul style="list-style-type: none"> Ruang kelas gelap 	<ul style="list-style-type: none"> Lampu mati. Starter lampu rusak. Lampu berkedip.
	<ul style="list-style-type: none"> Papan tulis (white/green board) masih penuh tulisan. 	<ul style="list-style-type: none"> Papan tulis masih kotor belum dibersihkan. Alat tulis (kapur/spidol) tidak tersedia / habis.
	<ul style="list-style-type: none"> Tidak tersedia air minum. 	<ul style="list-style-type: none"> Dosen tidak disediakan air minum.
	<ul style="list-style-type: none"> Dosen tidak bisa duduk. 	<ul style="list-style-type: none"> Kursi dosen tidak ada. Kursi dosen kotor. Kursi dosen rusak.
	<ul style="list-style-type: none"> Dosen tidak dapat mempergunakan media. 	<ul style="list-style-type: none"> Tidak tersedia media yang diperlukan. Media yang diperlukan ada, tetapi rusak / tidak dapat digunakan.
Tata Usaha	<ul style="list-style-type: none"> Daftar hadir dosen belum disiapkan. 	<ul style="list-style-type: none"> Daftar hadir dosen belum dicetak oleh TU atau, ada masalah di login komputer. Daftar hadir dosen sudah dicetak, tetapi belum disiapkan dalam map dan diletakkan di atas meja counter.
	<ul style="list-style-type: none"> Daftar hadir mahasiswa belum disiapkan. 	<ul style="list-style-type: none"> Daftar hadir mahasiswa masih dilemari file. Daftar hadir mahasiswa belum disiapkan di atas meja counter.
	<ul style="list-style-type: none"> Tidak tersedia alat tulis (kapur/ spidol). 	<ul style="list-style-type: none"> OB-Kelas tidak berkoordinasi dengan staf tata usaha tentang stock / persediaan alat tulis seperti kapur dan spidol.
	<ul style="list-style-type: none"> Fasilitas yang ada di ruang kelas rusak. 	<ul style="list-style-type: none"> OB-Kelas tidak berkoordinasi dengan staf tata usaha ketika ada fasilitas kelas seperti AC, lampu dan lainnya rusak, untuk segera diinformasikan ke bagian maintenance.

Sumber informasi	Masalah yang muncul	Indikator
Tata Usaha	<ul style="list-style-type: none"> Media pembelajaran rusak. 	<ul style="list-style-type: none"> OB-Kelas tidak berkoordinasi dengan staf tata usaha ketika media pembelajaran seperti OHP atau TOA dan lainnya rusak, untuk segera diinformasikan ke bagian fasilitas.
	<ul style="list-style-type: none"> Komunikasi (menerima dan mengirim pesan) kurang baik. 	<ul style="list-style-type: none"> Ada keluhan dari bagian atau orang tentang surat-surat yang dimaksud tidak sampai. Tugas yang dikerjakan tidak sesuai seperti apa yang diinstruksikan.
OB-Kelas	<ul style="list-style-type: none"> Salah persepsi ketika menerima instruksi atau tugas. 	<ul style="list-style-type: none"> Tidak dapat mendengar instruksi dengan jelas. Tidak mengerti instruksi atau perintah kerja dengan benar. Langsung melaksanakan instruksi seperti apa yang dipikir / dikira oleh OB-Kelas itu.
	<ul style="list-style-type: none"> Tidak bisa mengoperasikan media pembelajaran. 	<ul style="list-style-type: none"> Belum pernah mengenal alat / media pembelajaran yang dipakai. Belum bisa mengoperasikan alat-alat tersebut. Belum bisa mengantisipasi bila terjadi sesuatu / kerusakan pada alat tersebut.
	<ul style="list-style-type: none"> Tugas yang dikerjakan salah / tidak sesuai seperti apa yang diinstruksikan. 	<ul style="list-style-type: none"> Tidak mengerti dengan jelas instruksi yang diberikan. Tidak mengetahui SOP / langkah-langkah dari tiap tugas yang diberikan.
	<ul style="list-style-type: none"> Tidak disiplin pada waktu. 	<ul style="list-style-type: none"> Tugas yang diberikan tidak diselesaikan dengan cepat. Suka menumpuk pekerjaan. Suka menunda tugas yang diberikan.
	<ul style="list-style-type: none"> Kurang bertanggung jawab pada tugas. 	<ul style="list-style-type: none"> Banyak tugas yang lupa dikerjakan. Banyak pekerjaan tidak diselesaikan dengan tuntas. Banyak surat-surat tidak sampai pada yang dituju. Banyak berkas-berkas hilang.

Banyaknya permasalahan yang terungkap di atas mendorong penulis untuk mencoba merancang suatu program pelatihan bagi 'OB-Kelas'. Pelatihan tersebut dapat digunakan untuk membantu memperbaiki performa pada 'OB-Kelas'.

1.3. Pembatasan Masalah

Dari banyak permasalahan yang ada, penelitian ini hanya akan mencoba mengembangkan program pelatihan untuk mengatasi permasalahan yang terkait dengan :

- tugas-tugas utama seorang 'OB-Kelas'
- SOP (= *Standard Operation Procedure*) dari setiap tugas yang menjadi tanggung jawab seorang 'OB-Kelas'.
- Kemampuan mendengarkan dan mengerti instruksi atau perintah yang diberikan.
- Disiplin dan tanggung jawab pada tugas-tugasnya.

1.4. Perumusan Masalah

Pertanyaan penelitian ini adalah :

1. Program pelatihan yang bagaimanakah yang dapat meningkatkan kualitas kerja seorang 'OB-Kelas' ?
2. Bagaimana pelatihan dengan menggunakan program tersebut terhadap peningkatan kemampuan kerja seorang 'OB-Kelas' ?

1.5. Tujuan Penelitian

1. Merancang suatu program pelatihan yang dapat meningkatkan kualitas hasil kerja 'OB-Kelas', yang mencakup aspek :
 - Pengetahuan akan tugas
 - Keterampilan yang diperlukan
 - Kemampuan berkomunikasi
 - Disiplin diri dan tanggung jawab
2. Meneliti pengaruh pelatihan dengan program pelatihan "OBJT" terhadap peningkatan kualitas hasil kerja 'OB-Kelas'.

1.6. Definisi Operasional

Pelatihan ini akan mencoba mengatasi permasalahan yang terkait dengan : kemampuan mendengarkan dan mengerti instruksi atau perintah yang diberikan, keterampilan mengoperasikan alat / media pembelajaran, serta disiplin dan tanggung jawab pada tugas-tugasnya.

Pelatihan,

Merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas manusia dalam organisasi. Yang dapat ditingkatkan melalui pelatihan adalah yang berkaitan langsung dengan pengetahuan dan atau keterampilan yang

belum dimiliki yang ingin dikuasai dan atau dikembangkan. (Terry L. Leap and Michael D. Crino, 1993).

Kemampuan mengerti instruksi, adalah suatu tahapan kemampuan untuk mendengarkan instruksi dengan benar, sehingga dapat melaksanakan instruksi tersebut dengan benar pula. Termasuk juga kemampuan berkomunikasi dengan staf tata usaha, dengan para dosen dan dengan rekan kerjanya.

Keterampilan mengoperasikan alat / media pembelajaran, adalah suatu kesanggupan untuk mengerjakan suatu pekerjaan dengan alat. Dalam hal ini alat yang dimaksud adalah media pembelajaran yang biasa digunakan, yaitu OHP.

Disiplin dan tanggung jawab, Yang dimaksud disini adalah disiplin pada waktu dan pada diri sendiri serta tanggung jawab terhadap tugas-tugas pokoknya sebagai 'OB-Kelas'.

1.7. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi HRD dalam membangun Training Center dengan mengembangkan program-program pelatihan khususnya untuk tingkat operator (= 'OB-Kelas').