

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti, diperoleh kesimpulan bahwa proses penyempurnaan prosedur pemberian layanan ke konsumen studi kasus di *startup* “POTOINLAH” dengan menggunakan teknik SWO (*Systematic Work Observation*) melibatkan tiga syarat utama. Syarat-syarat tersebut digunakan sebagai dasar penilaian untuk dilakukannya pengamatan terhadap praktik kerja.

Dasar penilaian meliputi (1) prosedur kerja POTOINLAH yang diformalkan dan di standarisasi; (2) struktur organisasi utama dan operasional perusahaan yang mencakup tim *online*: fotografer, asisten fotografer, dan editor serta tim *offline*: manajer dari bidang *sales, marketing, operation* (fotografer selaku pekerja pengawas yang menjabat sebagai pengamat), *human resource* dan *finance*; (3) proses produksi perusahaan yang dijalankan berdasarkan prosedur kerja lapangan yang ada.

Secara sederhana, proses penyempurnaan prosedur kerja POTOINLAH dimulai dari adanya dialog dan komunikasi dua arah yang sering antara pengawas dan pekerja guna membangun hubungan kepercayaan dan tujuan bersama. Dimana pengamat memiliki tujuan untuk kontrol manajemen sementara pekerja dapat menganggap SWO sebagai kesempatan belajar secara langsung melalui umpan

balik yang diberikan oleh pengawas yang berkompeten. Kombinasi keduanya dalam teknik SWO digunakan untuk mengidentifikasi penyimpangan-penyimpangan yang terjadi dalam pelaksanaan tugas. Penyimpangan-penyimpangan yang terjadi merupakan objek refleksi dan saran perbaikan yang memungkinkan dilakukannya perubahan yang mengarah pada perbaikan pada kerja guna penyempurnaan prosedur kerja.

Di POTOINLAH prosedur kerja standar yang lama telah mengalami perbaikan maupun penambahan pada setiap tahapan proses produksinya, diantaranya: Sebelum hari H tim wajib mencari referensi ide/konsep foto dengan objek serupa dari internet; kerja lapangan dilakukan oleh 1 orang fotografer dan minimal 2 orang maksimal 3 orang asisten fotografer; saat sampai lokasi wajib melakukan konfirmasi apakah objek foto sudah di siapkan atau jika lokasi di studio POTOINLAH wajib konfirmasi apakah sudah di kirim, apa bila belum meminta dengan sopan untuk segera dikirim; wajib membawa peralatan utama berupa tripod, *lighting* 2 buah, *reflector*, dan *diffuser*; wajib membawa properti utama *food photography* yaitu *backdrop* beberapa macam warna dan motif, sendok dan garpu, piring kayu dan beling, bahan mentah (menyesuaikan objek foto), pisau, talenan, centong kayu, kain goni, rumput sintetis; pembelian properti tambahan dibeli minimal 7 hari sebelum pemotretan; dan wajib menunjuk satu asisten fotografer sebagai penanggung jawab dalam pencatatan jumlah objek foto yang sudah maupun belum di foto.

Di samping itu, penulis memberikan rekomendasi atau usulan untuk menambahkan prosedur kerja berupa penunjukan 1 asisten fotografer (selain

pencatat jumlah objek foto) sebagai penanggung jawab inventaris POTOINLAH yang tanggung jawabnya mencakup melakukan pengecekan dan pembelian untuk setiap peralatan dan properti POTOINLAH sebagai tindakan preventif atas penyimpangan yang lebih parah lagi pada objek refleksi dan perbaikan berupa peralatan tidak ada, tidak layak, dan tidak mencukupi dikarenakan terlambat datang, hilang ataupun rusak karena penyimpanan yang salah sehingga peralatan ataupun properti tidak berfungsi atau tidak dapat dipakai yang berdampak pada terganggunya proses produksi.

Perbaikan serta penambahan tahapan kerja sebagai bentuk penyempurnaan prosedur kerja di atas, diharapkan dapat membantu POTOINLAH dalam melakukan pengoptimalan waktu kerja. Apabila setiap pekerja mampu menjalankan pekerjaan dan selalu *aware* terhadap prosedur kerja yang berlaku dan mencapai waktu kerja optimal,, dengan begitu dapat turut berkontribusi terhadap terbuka peluang peningkatan pendapatan perusahaan.

6.2 Saran

Saran penulis untuk kondisi perusahaan saat ini adalah dalam menggunakan teknik SWO (*systematic work observation*) POTOINLAH masih harus berpegang teguh pada prinsip profesionalitas sebab seperti yang kita tahu peran fotografer sebagai pekerja pengawas yang menjabat sebagai pengamat sehingga fotografer berperan sebagai time *online* yang turut bergabung menjadi tim *offline*. Namun, SWO masih kompensasi akan hal tersebut. Besar harapan ke depannya POTOINLAH mengalami perkembangan yang signifikan sehingga struktur organisasi menjadi ideal dalam menggunakan teknik SWO dimana peran pekerja,

tim leader, dan pengawas sebagai pengamat dijabat oleh orang-orang yang berbeda dan berkompeten dibidangnya.

Selain itu saran tambahan yang dapat diberikan penulis untuk kondisi saat ini, dengan menerapkan praktik SWO dengan temuan-temuan terhadap objek refleksi dan perbaikan sebaiknya dibuat laporan secara tertulis. Seharusnya memang laporan dituliskan oleh *team leader* untuk disampaikan ke pihak pengawas diteruskan ke pengamat lalu di tanda tangan kemudian menjadi bahan diskusi di tim *offline* dalam perbaikan praktik kerja. Namun, untuk mengatasi itu, saat ini POTOINLAH menugaskan fotografer sebagai orang yang tepat untuk menjadi penanggung jawab atas pencatatan temuan-temuan tersebut sehingga dapat dijadikan sebagai data penyimpangan perusahaan yang dapat dimanfaatkan sebagai bahan analisis atau evaluasi lagi di kemudian hari.

POTOINLAH juga perlu memastikan bahwa prosedur terbaru diketahui, dipahami, dan dijalankan oleh setiap pekerjanya. Hal itu dapat dilakukan selain membuat dan menyebarkan prosedur secara formal yakni tertulis, tapi dapat dilakukan juga secara informal yakni komunikasi antara pengawas yang berkompeten dengan pekerja dengan harapan tercapainya waktu kerja optimal. Berkaitan dengan penentuan waktu kerja optimal, saat ini POTOINLAH masih dalam tahap proses pengoptimalan sehingga memerlukan penelitian lebih lanjut dalam menentukan waktu kerja paling optimal bagi POTOINLAH dengan melibatkan uji keseragaman dan kecukupan data untuk hasil yang akurat.

Daftar Pustaka

- Ariani, D. W. (2014). *Manajemen Operasi Jasa*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Bachri, B. S. (2010). Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif. *Kurikulum dan Teknologi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya Kampus Lidah Wetan*, 46-62.
- Guba, E., & Lincoln, Y. (1989). *Fourth Generation Evaluation*.
- Gunawan, F., Lestari, F., Subekti, A., & Somad, I. (2016). *Manajemen Keselamatan Operasi: Membangun Keunggulan Operasi dalam Industri Proses*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hamdi, A. S., & Bahruddin, E. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Heizer, J., & Render, B. (2008). *Operation Management, 9th edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Hendry, E. R. (2016). *Startuppreneur*. Jakarta: Penebar Plus.
- Hussein, A. S. (2018). *Metode Design Thinking untuk Inovasi Bisnis*. Malang: UB Press.
- Ingvaldsen, J. A., Holtskog, H., & Ringen, G. (2013). *Unlocking work standards through systematic work observation: implications for team supervision*. 279-291.
- Jerome, J. P., & Ramelan. (2001). *HUBUNGAN ANTAR PRIBADI - MANAJEMEN SDM*. Jakarta: PPM.
- Jones, O. (2000). Scientific management, culture, and control: a first-hand account of Taylorism in practice. *Human Relations, Vol 53 No.5*, 631-653.
- Kamaluddin, A., & Rapanna, P. (2017). *Administrasi Bisnis*. Makassar: CV SAH MEDIA.
- R.N., R. (2017). *Step by Step Lancar Membuat SOP*. Yogyakarta: Nauli Media.
- Rapanna, P., & Fajriah, Y. (2018). *Menembus Badai Ekonomi*. Makassar: CV SAH MEDIA.
- Royan, F. M. (2014). *Bisnis Model Kanvas Distributor*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rukajat, A. (2018). *Pendekatan Penelitian Kuantitatif: Quantitative Research Approach*. Yogyakarta: Deepublish.
- Semiawan, C. R. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Cikarang: Grasindo.

- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *DASAR METODOLOGI PENELITIAN*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Soegoto, E. S. (2010). *Entrepreneurship: menjadi Pebisnis Ulung*. Jakarta: Kompas Gramedia.
- Taylor, F. (1967). *The Principals of Scientific Management*.
- Utomo, T. N. (2015). Konsep Pembelajaran Design Thinking dan Business Model Canvas. *Dimensi Interior*, 56.
- Yin, R. K. (2011). *Qualitative Research From Start To Finish*. New York: The Guilford Press.