

**ANALISIS KETIDAKSESUAIAN JOBDESK DALAM LAYANAN
CLEANING SERVICE DI PERUSAHAAN PERCETAKAN Z :
STUDI KASUS PADA BEBAN KERJA YANG TIDAK RELEVAN**



LAPORAN KULIAH KERJA USAHA

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Syarat Program Studi Strata 1 Manajemen

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Disusun oleh :

LUQMANUL HAKIM PRIYANTO

20120067

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA

2023

LAPORAN KULIAH KERJA USAHA

ANALISIS KETIDAKSESUAIAN JOBDESK DALAM LAYANAN CLEANING SERVICE DI PERUSAHAAN Z : STUDI KASUS PADA BEBAN KERJA YANG TIDAK RELEVAN

Disusun oleh :

LUQMANUL HAKIM PRIYANTO

20120067

Telah disetujui dan disahkan dengan baik oleh pembimbing Laporan Kuliah Kerja
Usaha, guna melengkapi Tugas dan sebagai persyaratan kelulusan

Program Studi Strata 1

Surakarta, 7 Agustus 2023

Mengetahui

Kepala Program Studi Manajemen



(Primadia Putri Harmastuti, B.Acc., M.B.A)

NIDN :

Dosen Pembimbing

(Tri Ratna Pamikatsih, S.E., M.B.A)

NIDN : 0610119201

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan Puji Syukur atas limpahan Rahmat dari Tuhan Yang Maha Esa, dalam penyusunan Laporan Kuliah Kerja Usaha yang berjudul “ANALISIS KETIDAKSESUAIAN JOBDESK DALAM LAYANAN CLEANING SERVICE DI PERUSAHAAN PERCETAKAN Z : STUDI KASUS PADA BEBAN KERJA YANG TIDAK RELEVAN” dapat diselesaikan dengan baik, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Strata 1 Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.

Dalam pembuatan dan penyusunan Laporan Kuliah Kerja Usaha, penulis mengucapkan terimakasih atas bimbingan dan pengarahan baik secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak.

Penulis mengucapkan rasa Hormat dan Terima Kasih, kepada :

1. Ibu Primadia Putri, B.Acc., M.B.A selaku Kepala Program Studi Manajemen
2. Ibu Tri Ratna Pamikatsih, S.E., M.B.A selaku Pembimbing Kuliah Kerja Usaha
3. Seluruh Dosen dan Staf Akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta yang telah membantu dalam penyusunan Laporan Kuliah Kerja Usaha.
4. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan.
5. Teman – teman yang memberikan semangat untuk menyelesaikan Laporan Kuliah Kerja Usaha.

Surakarta, 7 Agustus 2023

(Luqmanul Hakim Priyanto)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL / COVER DALAM	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi
LAPORAN KULIAH KERJA USAHA	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. PERMASALAHAN.....	2
C. SOLUSI.....	8
D. DOKUMENTASI SAAT BEKERJA	12

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1	12
GAMBAR 2	13
GAMBAR 3	14
GAMBAR 4	15
GAMBAR 5	16
GAMBAR 6	17

DAFTAR LAMPIRAN

LAPORAN KULIAH KERJA USAHA

A. LATAR BELAKANG

Perusahaan Z berawal sejak didirikan pada tanggal 5 Januari 1959 oleh dua orang guru Sekolah Dasar (SD) di Wuryantoro, Wonogiri, Jawa Tengah. Cikal bakal Perusahaan Z berawal dari keinginan sang Pendiri untuk membantu anak didiknya menamatkan pendidikan sekolah dasar agar berhasil melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi. Selain berprofesi sebagai guru, sang Pendiri juga membuka toko pelajaran yang merupakan agen dari Toko Buku tersebut di Solo. Seiring berkembangnya agen Toko tersebut, agen toko itu pun berubah nama menjadi Toko Perusahaan Z atas saran pemilik asli Toko tersebut, Wie Sang Giem. Toko Perusahaan Z pun mulai menghasilkan sendiri buku “Himpunan Pengetahuan Umum” dan “Himpunan Pengetahuan Alam”.

Setelah mengalami periode yang penuh tantangan akibat pandemi COVID-19, Perusahaan Z mulai menunjukkan tanda-tanda pemulihan yang perlahan namun pasti. Meskipun masih ada beberapa hambatan yang harus diatasi, langkah-langkah yang diambil untuk beradaptasi dengan "kenormalan baru" mulai membuahkan hasil. Dengan adopsi model kerja jarak jauh dan penggunaan teknologi digital yang lebih intensif, karyawan perusahaan dapat terus menjalankan tugas mereka dengan efektif, meskipun tidak dalam lingkungan kantor fisik.

Perusahaan juga mulai merencanakan strategi untuk mengatasi dampak ekonomi yang diakibatkan oleh pandemi. Mereka telah melakukan diversifikasi dalam produknya seperti pembuatan buku digital atau mencari peluang baru yang sesuai dengan keadaan saat ini. Upaya untuk membangun kembali hubungan dengan pelanggan, mitra bisnis, dan pemangku kepentingan lainnya juga menjadi fokus penting, dengan mengadopsi pendekatan komunikasi yang lebih fleksibel dan responsif.

Meskipun proses pemulihan mungkin belum sepenuhnya terwujud, adanya tanda-tanda perbaikan memberikan dorongan semangat. Perusahaan Z berusaha untuk membangun ketahanan yang lebih baik dan meningkatkan fleksibilitas dalam menghadapi tantangan masa depan.

Pemulihan ini mungkin berjalan perlahan, tetapi komitmen untuk beradaptasi dan mengambil langkah-langkah yang diperlukan menunjukkan visi dan tekad kuat untuk mengatasi dampak jangka panjang dari pandemi COVID-19. Kondisi keuangan pun juga berangsur mengalami peningkatan walaupun tidak secara signifikan. Kondisi tersebut memberi dampak positif seperti perusahaan Z dapat membuka lowongan kerja baru pasca pengurangan karyawan disaat pandemi. Dan Perusahaan Z juga mulai menaikkan target yang harus dicapai secara bertahap.

B. PERMASALAHAN

Selama pelaksanaan Kuliah Kerja Usaha di Perusahaan Z , penulis yang berprofesi sebagai seorang cleaning service, terdapat beberapa ketidaksesuaian dan banyaknya jobdesk yang tidak sesuai dengan profesi tersebut. Berikut ini adalah beberapa detail yang dapat menjelaskan hal tersebut:

1. Tugas dan tanggung jawab yang berlebihan

Sebagai cleaning service, pekerjaan utama adalah membersihkan dan merawat kebersihan lingkungan, seperti membersihkan ruangan, mengelola persediaan pembersih, dan merawat peralatan kebersihan. Namun, seringkali tugas-tugas tambahan yang tidak sesuai dengan profesi cleaning service ditambahkan. Misalnya, mereka mungkin diminta untuk melakukan pekerjaan administratif, menjawab telepon, mengantar surat, atau melakukan tugas lain yang seharusnya dilakukan oleh staf administrasi. Hal ini mengakibatkan beban kerja yang berlebihan dan tidak efisien.

Sebuah kesalahan yang tak disengaja terjadi ketika seorang karyawan cleaning service diminta untuk melakukan tugas fotokopi dan pencetakan dokumen oleh seorang staff. Sayangnya, hasilnya tidak sesuai dengan harapan staff tersebut. Akibat dari kesalahan tersebut, sang karyawan cleaning service harus merasakan amarah dan teguran, serta terpaksa mengulangi proses fotokopi dan pencetakan dokumen yang telah menjadi sia-sia.

Ironisnya, dampak lebih dalam dari peristiwa ini adalah trauma yang menghantui sang cleaning service, menyebabkannya enggan menerima tugas serupa di masa depan. Kini, ia cenderung akan melemparkan tugas-tugas semacam itu kepada rekan cleaning service lainnya untuk menghindari pengulangan rasa trauma tersebut.

2. Kurangnya pelatihan dan pengetahuan yang sesuai

Cleaning service biasanya dilakukan oleh individu dengan keterampilan pembersihan dasar dan pengetahuan tentang bahan kimia pembersih yang aman. Namun, terkadang mereka diharapkan melakukan tugas-tugas teknis yang membutuhkan keahlian khusus, seperti perawatan peralatan elektronik, perawatan lantai kayu, atau pemeliharaan AC. Kurangnya pelatihan dan pengetahuan dalam hal ini dapat mengakibatkan ketidaksesuaian dalam pekerjaan yang dilakukan, menyebabkan kerusakan atau hasil yang tidak memuaskan.

Keadaan tak terduga terjadi ketika seorang staff teknisi yang biasanya bertugas merawat AC sedang mengalami cuti panjang akibat musibah kecelakaan kerja. Dalam situasi ini, seorang cleaning service diminta untuk memberikan bantuan dengan tujuan membenarkan AC yang bocor.

Namun, tindakan ini justru membawa dampak yang tidak diharapkan. Proses perbaikan menjadi terhambat dan berlarut-larut, sehingga masalah kebocoran AC tetap tak teratasi. Akibatnya, keluhan dari karyawan kantor

semakin bertambah. Kondisi ini menghasilkan lingkaran masalah baru, di mana staff teknisi dan cleaning service dikeluhkan oleh karyawan kantor atas kelambatan penyelesaian permasalahan AC yang masih terus berlanjut.

3. Perbedaan antara harapan dan realitas pekerjaan

Pekerjaan cleaning service sering kali dianggap sebagai pekerjaan yang kurang dihargai atau diremehkan. Dalam beberapa kasus, mereka mungkin diharapkan untuk melaksanakan tugas-tugas yang di luar cakupan pekerjaan mereka, seperti mengecat tembok, memeriksa tandon air, menebang pohon, membelikan makanan untuk staff. Harapan yang tidak sesuai dengan profesi cleaning service dapat mengurangi motivasi pekerja, membuat mereka merasa tidak dihargai, dan mengganggu fokus mereka pada pekerjaan inti mereka.

Dalam sebuah situasi yang tak terduga, semua karyawan cleaning service diminta oleh pihak perusahaan untuk melakukan tugas di luar jangkauan tugas rutin mereka. Tugas ini melibatkan penebangan pohon dan membersihkan tanaman liar di salah satu gudang milik Perusahaan Z, yang sebenarnya diluar dari jobdesk mereka.

Dampak dari permintaan ini sangat terasa. Semua karyawan cleaning service menjadi kelelahan karena terbebani oleh tugas rutin yang biasa mereka lakukan, ditambah lagi dengan tugas tambahan yang diberikan di tengah jam kerja. Efek lebih lanjutnya adalah motivasi dan semangat kerja karyawan cleaning service yang merosot. Mereka merasa kurang termotivasi untuk melaksanakan tugas-tugas rutin di masa mendatang, terutama jika diberikan tugas tambahan seperti itu lagi di jam kerja. Hal ini berpotensi mengurangi efisiensi dan kualitas pekerjaan mereka serta merugikan produktivitas tim secara keseluruhan.

4. Ketidaksesuaian jam kerja

Sebagai cleaning service, anda mungkin diharapkan bekerja di jam-jam yang tidak konvensional, seperti malam hari, akhir pekan, atau hari libur. Pada saat penulis magang banyaknya jam lembur terjadi dikarenakan adanya gedung baru yang harus dibersihkan dalam tenggat waktu yang cukup mepet, padahal itu juga bukan bagian dari jobdesk yang ada. Hal ini dapat menyebabkan ketidaksesuaian dengan jadwal pribadi penulis, mempengaruhi kualitas hidup dan keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi.

Pada suatu waktu, perusahaan menghadapi situasi di mana mereka meminta karyawan untuk lembur demi merancang tempat dan mempersiapkan segala kebutuhan untuk acara rapat nasional dan perayaan ulang tahun Perusahaan Z yang diadakan pada hari berikutnya.

Namun, hal ini berdampak besar terhadap para cleaning service yang merasa kelelahan dan merasa terbebani karena harus menyelesaikan tugas tambahan hingga larut malam. Keterbatasan waktu untuk merancang dan membersihkan tempat yang akan digunakan menyebabkan sebagian besar karyawan tidak dapat pulang dan bersantai dengan keluarga mereka, bahkan pulang melewati tengah malam.

Situasi ini juga berdampak negatif pada kegiatan individu, seperti penulis yang harus melewatkan kuliah malamnya. Dampaknya masih terasa keesokan harinya, dengan rasa lelah yang mengganggu saat karyawan kembali bekerja. Munculnya ketidaknyamanan ini bahkan membuat beberapa cleaning service memilih untuk tidak melakukan lembur di lain waktu.

5. Tidak dihargai secara memadai

Meskipun pekerjaan cleaning service penting untuk menjaga kebersihan dan kenyamanan suatu tempat, terkadang pekerjaan ini kurang dihargai secara

memadai. Penulis merasa mengalami perlakuan yang tidak adil atau dianggap sebagai pekerjaan yang rendah. Kurangnya apresiasi dan penghargaan dapat mempengaruhi motivasi dan kepuasan kerja.

Ketidakpuasan muncul akibat minimnya apresiasi terhadap upaya yang dilakukan oleh para cleaning service saat mereka menyelesaikan tugas yang diminta oleh staf kantor, bahkan hanya berupa ucapan terima kasih. Situasi semakin meruncing ketika mereka diminta untuk lembur tanpa mendapatkan fasilitas tambahan seperti makanan atau minuman dari pihak perusahaan.

Dampaknya sangat terasa dalam bentuk semangat dan antusiasme yang menurun dari para cleaning service saat diminta membantu karyawan kantor atau ketika diminta untuk lembur. Efek lanjutannya adalah terciptanya suasana di mana tanggung jawab seringkali dihindari atau dilemparkan antara para cleaning service saat diminta bantuan oleh staf kantor, karena mereka merasa usaha mereka tidak dihargai. Tidak jarang, sikap malas pun muncul di antara para cleaning service ketika diminta lembur, karena mereka sadar bahwa fasilitas seperti makanan atau minuman yang dapat memberi dukungan selama lembur tidak diberikan.

6. Risiko kesehatan dan keamanan

Cleaning service juga melibatkan risiko kesehatan dan keamanan. Penulis merasa bahwa profesi ini sangat mungkin terpapar bahan kimia berbahaya seperti bahan kimia untuk membersihkan toilet, bekerja dalam lingkungan yang berisiko seperti tangga atau area yang licin, atau berurusan dengan limbah dan bahan tajam. Dan kurangnya alat keamanan yang memadai saat diminta untuk menebang dan merapikan pohon besar di gedung lain pada saat magang. Serta jam lembur yang cukup banyak yang tentunya mempengaruhi kesehatan dari cleaning service. Penting untuk mematuhi

protokol keselamatan dan menggunakan perlengkapan pelindung diri yang sesuai.

Kekurangan perlengkapan keamanan yang penting bagi para cleaning service, seperti sarung tangan karet yang diperlukan saat menangani bahan kimia pembersih kamar mandi, dan alat-alat perlindungan diri yang esensial saat melakukan pekerjaan seperti pemotongan pohon di gudang, telah menyebabkan dampak negatif.

Penulis sendiri pernah mengalami konsekuensi dari kurangnya perlindungan tersebut, dengan telapak tangan yang terkena efek dari bahan kimia sehingga kulit mengelupas dan terasa gatal-gatal. Selain efek fisik, dampak psikologis juga terasa, di mana penulis merasa cemas dan ragu-ragu dalam menggunakan bahan kimia tersebut. Bahkan, terkadang timbul rasa takut dan penolakan untuk menggunakan perlengkapan tersebut lagi, meskipun hasil pekerjaan menjadi kurang maksimal dan menghasilkan masalah kulit yang mengelupas dan gatal-gatal.

Pernah juga saat ada permintaan untuk lembur hingga larut malam, ketika Perusahaan Z akan digunakan untuk acara rapat nasional dan perayaan ulang tahun, telah menghasilkan dampak yang merugikan. Sebagai akibat dari lembur tersebut, hampir seluruh cleaning service mengalami kondisi sakit karena kelelahan dan cuaca yang tidak mendukung, terutama karena musim hujan pada waktu itu.

Efek lanjutannya adalah hilangnya semangat dan antusiasme dari para cleaning service ketika mereka dihadapkan pada situasi lembur serupa, yaitu bekerja hingga larut malam. Beberapa dari mereka memilih untuk mengambil risiko dan pulang lebih awal, bahkan jika itu berarti dikenai sanksi atau teguran dari pihak perusahaan, daripada harus menghadapi kondisi lembur yang terlalu ekstrem dan berpotensi merusak kesehatan mereka.

C. SOLUSI

Dalam situasi di mana seorang atasan menghadapi ketidaksesuaian dan banyaknya jobdesk profesi cleaning service, ada beberapa solusi yang penulis dapat berikan untuk dipertimbangkan. Berikut adalah penjelasan secara detail tentang solusi-solusi tersebut:

A. Evaluasi dan peninjauan kembali jobdesk guna peningkatan efisiensi dan pembaruan peran serta tanggung jawab karyawan cleaning service

Langkah – langkah :

- 1) Dengarkan keluhan dari karyawan cleaning service terkait ketidaksesuaian jobdesk mereka, seperti apa saja yang mereka inginkan terkait jobdesk mereka dengan cara adakan sebuah meeting internal secara rutin
- 2) Identifikasi dan pahami dulu masalah yang timbul dari ketidaksesuaian jobdesk cleaning service
- 3) Atur jadwal dan adakan pertemuan dengan perwakilan dari pihak outsourcing untuk membahas solusi yang dibutuhkan untuk mengevaluasi dan meninjau kembali jobdesk cleaning service
- 4) Setelah mengevaluasi dan mendapat hasil yang diinginkan bersama, minta dari pihak outsourcing untuk menginformasikan hasil yang didapat kepada karyawan cleaning service sedetail mungkin agar tidak terjadi kesalahpahaman
- 5) Langkah selanjutnya mulai terapkan hasil dari perundingan dan keputusan bersama seefisien mungkin
- 6) Tinjau secara berkala kinerja dan pelaksanaan jobdesk baru, apakah masih muncul kendala dan masalah lagi atau sudah berjalan dengan baik

B. Pelatihan dan pengembangan karyawan guna peningkatan fleksibilitas , keterampilan dan pengetahuan karyawan cleaning service

Langkah – langkah:

- 1) Tinjau dahulu terkait kemampuan karyawan cleaning service dalam melaksanakan jobdesk mereka, apakah sudah maksimal atau kurang maksimal
- 2) Catat apa saja hal yang perlu ditingkatkan dari kemampuan cleaning service entah itu terkait jobdesk wajib mereka, ataupun terkait hal administrasi seperti mengeprint dan memfotocopy
- 3) Atur jadwal dan adakan pertemuan di ruang meeting dengan perwakilan dari pihak outsourcing untuk membahas bagaimana cara meningkatkan kemampuan dari para karyawan cleaning service
- 4) Setelah membuat kesepakatan untuk mengadakan pelatihan kepada karyawan cleaning service, langkah selanjutnya adalah mencari dan mengadakan kerjasama dengan pihak ketiga yang khusus memberi pelatihan kepada tenaga kerja cleaning service agar kemampuan mereka meningkat
- 5) Langkah selanjutnya membuat jadwal untuk pelatihan kepada para cleaning service, buat jadwal tersusun secara bergiliran yaitu 1 atau 2 orang per hari agar tenaga kerja cleaning service tidak semuanya meninggalkan jobdesk harian mereka
- 6) Setelah semua cleaning service selesai mendapat pelatihan, usahakan untuk tetap meninjau dan mengevaluasi kinerja mereka apakah sesuai ekspektasi atau belum

C. Rekrutmen dan pengangkatan tambahan guna meningkatkan kapasitas tim dan meringankan beban kerja karyawan cleaning service

Langkah – langkah :

- 1) Sebagai pihak perusahaan kita harus meninjau dan memonitoring pembagian jobdesk dari cleaning service apakah beban jobdesk mereka terlalu berat atau sudah sesuai dengan pembagian waktu yang diperlukan untuk mengerjakannya
- 2) Dengarkan keluhan terkait beban kerja dari para cleaning service di sebuah forum yang sebisa mungkin diadakan secara rutin, bagaimana cara mereka menyelesaikan jobdesknya. Ukur apakah beban kerja mereka terlalu berat atau tidak
- 3) Apabila terlalu berat, sebagai pihak dari perusahaan yang menggunakan jasa mereka, harus mempunyai inisiatif tersendiri untuk meng-hire cleaning service tambahan demi mengurangi beban kerja yang ditanggung
- 4) Buat kriteria terkait dengan jasa cleaning service baru yang diinginkan oleh perusahaan, usahakan membuat kriteria yang bagus kualifikasinya agar mudah dalam menjalankan dan menerapkan jobdesk saat bekerja
- 5) Kemudian adakan pertemuan dengan pihak outsourcing untuk meminta mereka menambah jasa karyawan cleaning service baru, tentunya yang memenuhi kriteria dari perusahaan Z
- 6) Diskusikan gaji, jobdesk, dan punishment dengan perwakilan outsourcing. Minta mereka untuk menyampaikan kepada calon karyawan cleaning service yang baru
- 7) Tahap terakhir adalah minta dokumen tanda tangan kontrak dari pihak outsourcing, dan tentukan kapan calon cleaning service baru mulai bekerja

Dalam menghadapi ketidaksesuaian dan banyaknya jobdesk profesi cleaning service, penting bagi atasan untuk mengambil pendekatan yang holistik dan berkelanjutan. Solusi-solusi di atas dapat membantu mengatasi masalah tersebut

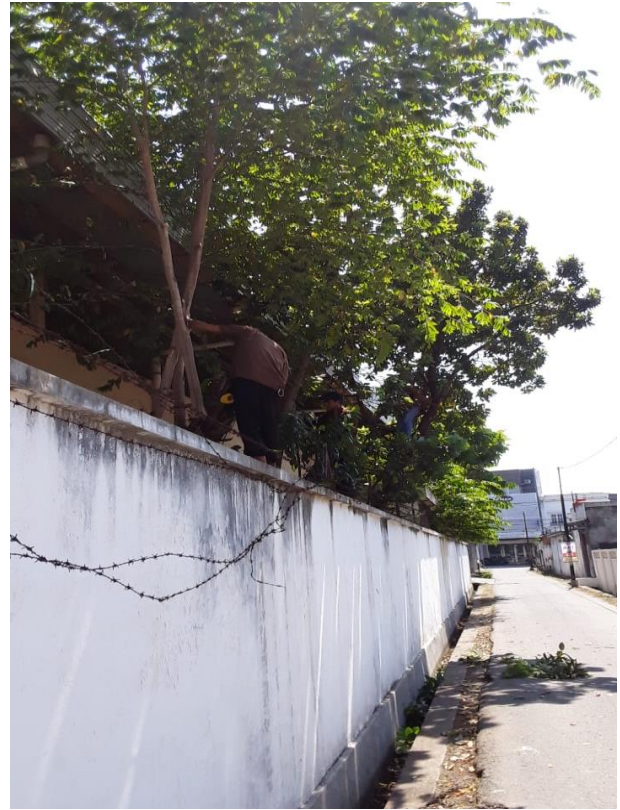
dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih efisien, produktif, dan menyenangkan bagi karyawan cleaning service.

D. DOKUMENTASI SAAT BEKERJA



Keterangan :

Dokumentasi diatas diambil saat penulis dan karyawan cleaning service lainnya diminta untuk menebang dan merapikan pohon di gudang PSBL, salah satu gudang milik Perusahaan Z



Keterangan :

Dokumentasi diatas diambil saat penulis dan karyawan cleaning service lainnya diminta untuk menebang dan merapikan pohon di gudang PSBL, salah satu gudang milik Perusahaan Z



Keterangan :

Dokumentasi diatas diambil saat penulis dan karyawan cleaning service lainnya diminta untuk membersihkan kebun dirumah pribadi dari pemilik Perusahaan Z



Keterangan :

Dokumentasi diatas diambil saat penulis dan karyawan cleaning service lainnya diminta untuk membersihkan kebun dirumah pribadi dari pemilik Perusahaan Z



Keterangan :

Dokumentasi diatas diambil saat penulis dan karyawan cleaning service lainnya diminta untuk menebang dan merapikan pohon di gudang PSBL, salah satu gudang milik Perusahaan Z



Keterangan :

Dokumentasi diatas diambil saat penulis dan karyawan cleaning service lainnya diminta untuk memotong rumput dan membersihkan lahan kosong dekat pertigaan UMS depan RS. UNS milik Perusahaan Z