

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara berkembang yang tentunya tidak asing dengan bidang jasa konstruksi. Pada prosesnya, bidang konstruksi tentunya berkaitan dengan berbagai alat atau mesin yang dapat membantu meningkatkan produktifitas dari sebuah kegiatan. Seiring dengan perkembangan waktu, permintaan masyarakat terhadap penggunaan alat bantu dalam berbagai aktivitas terus mengalami peningkatan. Salah satunya pada penggunaan alat berat (*excavator*) yang banyak digunakan untuk membantu dalam berbagai kegiatan, seperti pertambangan, perkebunan, perairan, jalan dan jembatan, tempat wisata serta berbagai kegiatan lainnya.

Pada berbagai kegiatan tersebut, kebanyakan orang lebih memilih untuk menggunakan alat berat dengan sistem sewa dari pada harus membeli, hal tersebut dikarenakan alat berat memiliki biaya pemeliharaan dan operasional yang cukup mahal. Sistem sewa alat berat tergolong fleksibel, yaitu alat berat dan operator yang diinginkan dapat disesuaikan dengan jenis kebutuhan dari setiap pelanggan. Oleh karena itu, usaha jasa konstruksi sewa alat berat ini merupakan salah satu usaha yang mendukung peningkatan ekonomi daerah ataupun negara serta dapat menunjang tercapainya pembangunan nasional. Dalam pencapaian pembangunan nasional dan peningkatan ekonomi daerah tersebut, usaha jasa konstruksi tidak bisa terlepas dari peralatan yang menopang dalam pelaksanaan berbagai kegiatan agar dapat selesai lebih cepat.

Usaha bidang jasa konstruksi yang akan dibahas merupakan usaha yang berada di bawah pengawasan dari CV Tirta Wijaya Karya. Usaha bidang konstruksi ini sudah dimulai sejak tahun 2013 dan pada saat itu masih dalam bentuk perseorangan yang dipimpin oleh Bapak Adi Wijaya. Seiring dengan berjalannya waktu bentuk usaha tersebut berubah menjadi CV Tirta Wijaya Karya pada tahun 2019 dan masih dipimpin oleh Bapak Adi Wijaya. Setelah berusaha menjadi CV Tirta Wijaya Karya terdapat beberapa perubahan, yaitu adanya mitra/partner kerja yang bergabung dalam usaha tersebut. CV Tirta Wijaya Karya berada di Jl. Deniang No. 115, Kecamatan Riau Silip, Kabupaten Bangka, Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. CV Tirta Wijaya Karya tidak hanya menyediakan layanan sewa *excavator*, tetapi terdapat juga layanan sewa mobil derek yang dapat digunakan

untuk membawa mobil, perahu, mesin dengan ukuran besar, dan berbagai alat berat lainnya dengan ukuran yang sesuai dengan ukuran mobil. CV Tirta Wijaya Karya memiliki 10 operator, 2 sopir, 10 unit *excavator* dengan merek Hyundai, SANY, dan Kobelco serta 2 unit mobil derek dengan tipe Fuso. Seperti yang dijelaskan sebelumnya terkait mitra/partner kerja, 10 unit excavator milik CV Tirta Wijaya Karya ini terdiri dari 6 unit milik pribadi dan 4 unit milik bersama antara pemimpin dengan beberapa mitra/partner kerja. Pada kasus ini terdapat 3 mitra/partner kerja, sehingga terdapat 2 mitra yang memiliki masing-masing satu alat serta 1 mitra yang memiliki 2 alat.

Pada kasus alat berat milik bersama, terdapat pengeluaran modal dengan persentase 50:50 antara pemilik dengan mitra kerja. Keadaan tersebut merupakan hal unik yang terdapat pada CV karena dalam setiap kegiatan usahanya harus dilakukan pertimbangan terkait persentase tersebut agar tidak merugikan salah satu pihak. Maka dari itu CV Tirta Wijaya Karya menerapkan sistem bagi hasil untuk setiap bulannya, yaitu pendapatan selama 1 bulan untuk 1 unit *excavator* akan dikurang terlebih dahulu dengan biaya-biaya yang dikeluarkan seperti biaya perawatan, biaya suku cadang, dan biaya gaji operator. Setelah pendapatan dikurangi dengan biaya yang dikeluarkan, maka pendapatan akan dibagi sesuai dengan persentase modal yang sebelumnya telah diberikan.

Pada CV Tirta Wijaya Karya proses bisnisnya dimulai dengan perjanjian sewa yang dilakukan via telepon, *whatsapp*, ataupun datang secara langsung ke alamat. Kemudian, CV ini memiliki beberapa aturan terkait pembayaran sewa alat berat, misalnya untuk kasus pada proyek yang dimiliki oleh sebuah organisasi/perusahaan maka pihak penyewa harus membayar di muka (*Down Payment*) sebelum alat digunakan. Penggunaan alat untuk kebutuhan pribadi maka pihak penyewa tidak harus membayar di muka (*Down Payment*) untuk menggunakan alat berat. Selain itu, pihak penyewa juga harus membayarkan uang transportasi (mobil derek) yang digunakan untuk memindahkan alat berat ke tempat tujuan mereka. CV Tirta Wijaya Karya memiliki beberapa relasi yang dapat menunjang proses bisnisnya yaitu, mitra/partner kerja, penyewa, pemasok alat berat, operator, lembaga pemerintah, lembaga keuangan, pihak teknisi, dan perusahaan penyewaan lainnya. Untuk penggunaan alat, umumnya di daerah tersebut alat berat digunakan untuk pertambangan timah, pembersihan lahan perkebunan, perikanan dalam proses membangun rumah bagan, pembangunan jembatan, hingga pelebaran jalan. Setiap bulannya masing-masing alat rata-rata

bekerja selama 175 jam dengan penyewa yang berasal dari berbagai wilayah di Bangka Belitung.

Setelah dijelaskan terkait gambaran umum dan relasi dari usaha jasa ini, maka diketahui terdapat 6 *stakeholder* yaitu, *stakeholder* 1 (pemimpin), *stakeholder* 2 (mitra/partner kerja), *stakeholder* 3 (keuangan), *stakeholder* 4 (operator), *stakeholder* 5 (sopir), dan *stakeholder* 6 (penyewa). Sesuai dengan hal tersebut, maka dapat dilakukan pengelompokan untuk *stakeholder* internal dan *stakeholder* eksternal, untuk *stakeholder* 1 (pemimpin), *stakeholder* 2 (mitra/partner kerja), dan *stakeholder* 3 (keuangan) merupakan *stakeholder* internal. Selain itu, untuk *stakeholder* 4 (operator), *stakeholder* 5 (sopir), dan *stakeholder* 6 (penyewa) merupakan *stakeholder* eksternal. Pengelompokan *stakeholder* internal dan eksternal dilihat dari peran *stakeholder* tersebut dan kekuasaan atau hak yang dimiliki *stakeholder* tersebut pada objek yang diteliti.

Setiap *stakeholder* tersebut tentunya memiliki perannya masing-masing, misalnya pemimpin sebagai pengambil keputusan, memimpin perusahaan, serta mencatat antrian sewa pelanggan. Mitra/partner kerja sebagai penyedia sebagian modal untuk pembelian awal alat berat, keuangan sebagai pengelola keuangan seperti keluar masuk uang pada perusahaan, konfirmasi pemindahan alat kepada sopir, operator, dan pelanggan, serta mengelola informasi sewa untuk memberitahukan kepada mitra/partner kerja dan pemilik berapa keuntungan yang didapatkan selama satu bulan. Operator sebagai pekerja langsung pada lapangan yang akan melakukan pekerjaan sesuai dengan perintah dan arahan dari pelanggan, pemilik, dan keuangan, mencatat jam kerja, serta merawat dan memeriksa alat secara berkala. Sopir melakukan pemindahan alat berat dan mencatat rute perjalanan, pelanggan melakukan pemesanan untuk penggunaan alat berat, melakukan pembayaran sewa sesuai dengan kesepakatan, melaporkan apabila operator tidak bekerja dengan baik, serta memilih operator ataupun alat berat yang sesuai dengan kebutuhan. Pada masing-masing *stakeholder* kemudian dilakukan wawancara dan pengisian pertanyaan terkait permasalahan atau keluhan yang sering dihadapi dan didapatkan berbagai jawaban yang bervariasi. Tabel 1.1 sampai Tabel 1.6 merupakan jawaban dari daftar pertanyaan yang telah diisi oleh semua *stakeholder*.

Tabel 1. 1. Daftar Pertanyaan Stakeholder 1

Pemilik Usaha		
Nama	Menurut Anda, apa saja permasalahan atau keluhan yang terdapat pada usaha jasa sewa alat berat ini dari sudut pandang Anda sebagai pemilik usaha?	Apa harapan Anda kedepannya untuk usaha jasa ini berdasarkan dari permasalahan/keluhan, serta hal-hal lainnya?
Adi Wijaya	Komplain dari penyewa, operator tidak bertanggung jawab dan meninggalkan alat berat di lokasi kerja, operator korupsi jam kerja, operator tidak ingin merawat alat dan bekerja dengan kasar, nama penyewa sering terlewat	Sebagai pemilik usaha, tentunya saya ingin yang terbaik entah itu bagi saya ataupun bagi pelanggan saya, maka dari itu saya berharap kedepannya saya dan seluruh karyawan dapat <i>improve</i> sehingga penyewa puas dengan kinerja dan hasil kerja operator serta pelayanan yang kami berikan dan ingin memiliki operator dengan pola pikir kedepan serta bertanggung jawab

Tabel 1. 2. Daftar Pertanyaan Stakeholder 2

Mitra/Partner Kerja			
Nama	Sudah berapa lama Anda mitra/partner kerja di CV Tirta Wijaya Karya?	Menurut Anda, apa saja permasalahan atau keluhan yang terdapat pada usaha jasa sewa alat berat ini dari sudut pandang Anda mitra/partner kerja?	Apa harapan Anda kedepannya untuk usaha jasa ini berdasarkan dari permasalahan/keluhan, serta hal-hal lainnya?
Tjhin Kim Hiung	3/4 Tahun	Telatnya pembayaran atau bagi hasil dari penghasilan alat berat dalam setiap bulannya selain itu pendataan yang cukup rumit dan kurang efisien karena hanya ditulis manual pada buku dan saya diberikan dalam bentuk foto/scan	Sebagai mitra/partner kerja saya berharap agar CV memiliki pendataan/pembukuan yang lebih terperinci, akurat, dan jelas, sehingga alur masuk dan keluar uang serta material untuk setiap alat dapat diketahui dengan jelas
Ricky Bong	2 Tahun	Alat sering amblas jadi pengeluaran <i>maintenance</i> beberapa kali membengkak serta saya agak kesulitan untuk melihat perekapan jam kerja alat karena jarak yang jauh, sehingga hanya bisa melihat dari penulisan manual yang di scan	Rekap jam alat dapat lebih jelas lagi dan rinci, operator yang terampil

Tabel 1. 3. Daftar Pertanyaan Stakeholder 3

Bagian Keuangan			
Nama	Sudah berapa lama Anda bekerja sebagai bagian keuangan di CV Tirta Wijaya Karya?	Menurut Anda, apa saja permasalahan atau keluhan yang terdapat pada usaha jasa sewa alat berat ini dari sudut pandang Anda sebagai bagian keuangan?	Apa harapan Anda kedepannya untuk usaha jasa ini berdasarkan dari permasalahan/keluhan, serta hal-hal lainnya?
Tuti Fatina	10 Tahun	Kesulitan menagih sewa dan cukup lama untuk merekap waktu kerja setiap alat karena jumlah alat yang cukup banyak dan suku cadang alat yang sering habis di gudang	Adanya <i>improvement</i> dari pemilik usaha untuk merubah pencatatan manual menjadi online (by aplikasi atau sistem) agar perhitungan dan pendataan jadi lebih jelas, akurat, dan arus keluar masuk uang dapat lebih transparant.

Tabel 1. 4. Daftar Pertanyaan Stakeholder 4

Operator			
Nama	Sudah berapa lama Anda bekerja sebagai operator di CV Tirta Wijaya Karya?	Menurut Anda, apa saja permasalahan atau keluhan yang terdapat pada usaha jasa sewa alat berat ini dari sudut pandang Anda sebagai operator?	Apa harapan Anda kedepannya untuk usaha jasa ini berdasarkan dari permasalahan/keluhan, serta hal-hal lainnya?
Sukarmin	9 Tahun	Suku cadang sering kurang kalau mau <i>service</i>	Selalu perhatikan dan <i>update</i> stok suku cadang jadi operator tidak usah pergi membeli sendiri di luar
Adi	6 Tahun	Sering keliru kalau hitung jam kerja sama bos selama 1 bulan sama penyewa banyak yang cerewet	Tidak keliru lagi kalau hitung jam, misal hitung pakai aplikasi jadi bisa lebih cepet kalo antri gajian
Agus	2 Tahun	Harus bawa solar dari rumah bos ke lokasi kerja	kalau lokasi yang jauh dan jalan yang jelek, solar dari penyewa aja
Asiung	4 Tahun	penyewa cerewet, kerja terus setiap hari	Sebenarnya enak kerja terus jadi gaji juga banyak karena hitungan gaji perjam, harapannya semoga semakin sukses usaha ini, bos nya juga baik setiap bulan dapet beras

Tabel 1. 5. Daftar Pertanyaan Stakeholder 5

Sopir		
Nama	Menurut Anda, apa saja permasalahan atau keluhan yang terdapat pada usaha jasa sewa alat berat ini dari sudut pandang Anda sebagai pekerja (sopir)?	Apa harapan Anda kedepannya untuk usaha jasa ini berdasarkan dari permasalahan/keluhan, serta hal-hal lainnya?
Bitet	Sering ada panggilan mendesak saat malam, setiap rute perjalanan selalu dicatat di buku dan baru di cek sama bos itu 2 minggu 1x jadi kadang kalau di tanya suka lupa karena udah lama	Untuk panggilan mendesak saat malam mungkin tidak bisa diatasi karena memang open 24 jam, tapi untuk pencatatan dapat direkap secepat mungkin (selalu update) tentang hari/tanggal, rute, pengguna, dan harga.
Asri	Kalau di jalan kecil atau jalan kampung agak susah masuk karena terhalang kabel listrik, bos nulis rekap rute perjalanan hanya 2minggu 1kali jadi kalau di tanya suka lupa	Lebih sering rekap data perjalanan

Tabel 1. 6. Daftar Pertanyaan *Stakeholder* 6

Penyewa			
Nama	Seberapa sering Anda menggunakan sewa alat berat di CV Tirta Wijaya Karya?	Menurut Anda, apa saja permasalahan atau keluhan yang terdapat pada usaha jasa sewa alat berat ini dari sudut pandang Anda sebagai penyewa	Apa harapan Anda kedepannya untuk usaha jasa ini berdasarkan dari permasalahan/keluhan, serta hal-hal lainnya?
Kevin	Lumayan Sering	Bagus, hasil kerja operator sesuai permintaan dan arahan	Semakin baik lagi kedepannya supaya lebih berkembang
Ahiun	Sering	Kadang antri cukup lama buat bisa pakai alat, kadang kemampuan operator nya kurang.	semoga semakin berkembang dan alat bertambah banyak
Edi	Sering	Bayar sewa harus sama istri bos jadi kadang itu harus bolak balik tunggu bos atau istrinya ada di rumah	bisa bayar ke orang lain yang ada di rumah, jadi harus ada ditulis nota tiap-tiap pelanggan supaya bisa bayar ke orang lain yang ada di rumah
Sui Lay	Sangat Sering	Sejauh ini bagus-bagus saja, karena kami juga tetangga jadi enak kalau untuk konfirmasi sewa, bayar, atau komplain	Semoga semakin berkembang dan alat bertambah banyak
Kimpo	Sangat Sering	Sudah bagus, cuma kalau mau pakai alat tidak bisa mendadak soalnya yang sewa disini banyak jadi harus antri	Semoga nanti tidak perlu antri yang lama kalau mau pakai mendadak atau mendesak
Ahen	Sangat Sering	Sewa disini sudah bagus dan enak juga, pemilik nya ramah, tapi kalau mau bayar harus janji dulu sama ace nya	Bisa bayar sewa ke orang lain yang ada di rumah jadi tidak usah janji atau harus tunggu bos ada di rumah

Berdasarkan Tabel 1.1 hingga 1.6 maka dapat diketahui permasalahan/keluhan dan juga harapan dari setiap *stakeholder*. Pada *stakeholder* 1 (pemilik) mengatakan bahwa permasalahan yang sering dihadapi yaitu, adanya komplain dari penyewa terhadap kinerja operator, operator kabur, operator korupsi jam kerja, operator tidak ingin merawat alat, operator kerja secara kasar, dan adanya nama pelanggan yang terlewat dalam setiap antrian. Dalam permasalahan ini

tentunya melibatkan antara operator, pemilik dan penyewa, yang mana *stakeholder* 1 menginginkan semua penyewa puas dengan layanan yang diberikan dan operator yang memiliki tanggung jawab untuk hal tersebut. Pada *stakeholder* 2 (mitra/partner kerja) mengatakan bahwa terdapat hal yang kurang efisien dalam pencatatan jam kerja dan beberapa hal lainnya yang berkaitan dengan perhitungan keuangan karena masih dilakukan secara manual dan diberikan satu bulan satu kali jika tidak terdapat permintaan pengecekan pencatatan, permasalahan ini tentunya berkaitan langsung antara mitra/partner kerja dan pemilik. Harapan yang diinginkan oleh *stakeholder* 2 yaitu meminimalisir perbaikan alat akibat kelalaian atau kesalahan operator serta pendataan yang akurat terkait jam kerja, stok suku cadang, biaya perawatan, dan sebagainya dikarenakan mitra/partner kerja berada di berbagai daerah berbeda, seperti Jakarta dan Kalimantan, sehingga dengan pendataan yang akurat mitra/partner kerja akan lebih mudah dalam mengetahui keadaan dan kondisi pada usaha sewa. Selain itu, hal yang mendukung keinginan mitra/partner kerja untuk pendataan yang akurat karena adanya 50% modal yang diberikan oleh mitra/partner kerja, sehingga mitra/partner kerja berhak untuk mengetahui arus keluar masuk uang pada alat berat yang mereka miliki.

Pada *stakeholder* 3 (keuangan) mengatakan bahwa memerlukan waktu dalam pencatatan jam kerja dengan operator, mencocokkan jumlah jam kerja, serta ketersediaan suku cadang. Selain itu sering mendapat keluhan dari penyewa karena harus beberapa kali datang untuk membayar sewa. Dalam permasalahan ini tentunya melibatkan operator, bagian keuangan, mitra/partner kerja, dan penyewa. Harapan *stakeholder* 3 menginginkan sistem yang dapat membantu dalam perhitungan jam kerja karena alat berat yang semakin bertambah banyak serta lebih mudah dalam pendataan dan perhitungan jam kerja pada masing-masing pelanggan. Pada *stakeholder* 4 (operator) mengatakan bahwa memiliki permasalahan yang sama yaitu kesulitan dan sering terdapat kesalahan dalam mencocokkan jumlah jam kerja, mendapat keluhan karena penyewa yang terlalu banyak keinginan serta suku cadang yang sering kosong. Dalam permasalahan ini tentunya melibatkan penyewa, bagian keuangan, dan operator. Harapan *stakeholder* 4 adalah menginginkan perhitungan jam kerja yang lebih efisien dan pendataan ketersediaan suku cadang yang harus selalu diperhatikan karena saat akan mengganti suku cadang alat berat seringkali suku cadang yang ingin digunakan jumlahnya tidak cukup sehingga mengharuskan operator pergi membeli

suku cadang terlebih dahulu. Pada *stakeholder* 5 (sopir) mengatakan bahwa memiliki permasalahan terkait pencocokan rute perjalanan karena masih ditulis secara manual dan baru akan direkapitulasi selama 2minggu 1x, sehingga permasalahan ini melibatkan sopir dan bagian keuangan. Harapan yang diinginkan oleh *stakeholder* 5 yaitu, perekapan rute perjalanan, biaya, dan pembayaran yang lebih efisien sehingga tidak terjadi kekeliruan. Pada *stakeholder* 6 (penyewa) dikatakan bahwa memiliki permasalahan terkait waktu menunggu untuk penggunaan alat, hal tersebut disebabkan karena penyewa baru melakukan pemesanan sewa pada hari saat alat akan digunakan, sedangkan pada hari tersebut alat sudah dipesan oleh penyewa yang lain. Permasalahan lainnya yaitu penyewa harus datang beberapa kali untuk membayar sewa saat bagian keuangan tidak berada di tempat serta operator yang kurang ahli dalam bekerja. Dalam permasalahan ini tentunya melibatkan operator, bagian keuangan, dan penyewa. Harapan *stakeholder* 6 adalah operator yang sesuai bidangnya dan perhitungan jam kerja, biaya sewa dan pembayaran dapat dilakukan dengan pihak lain yang ada di alamat CV.

1.2. Penelusuran Masalah

Penelusuran masalah pada objek Tugas Akhir ini dilakukan dengan menggali informasi secara detail dan menyeluruh, sehingga diketahui berbagai permasalahan yang dialami ataupun kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh setiap *stakeholder*. Penelusuran masalah ini dilakukan dengan observasi langsung di perusahaan serta dilakukan pengamatan dari kegiatan bisnis yang dilakukan sehari-hari. Hasil observasi yang akan diisi berupa pengamatan langsung yang dilakukan selama pengamatan berada di tempat usaha tersebut. Selain itu, pengamat juga sudah cukup memahami bagaimana sistem dan keadaan pada usaha jasa tersebut. Usaha jasa yang diamati merupakan CV Tirta Wijaya Karya yang bergerak dalam bidang persewaan alat berat (*excavator*) serta menyediakan layanan mobil derek. Usaha jasa ini hanya menawarkan penggunaa alat berat (*excavator*) yang dapat membantu serta mempermudah sebuah pekerjaan.

Pada umumnya, usaha jasa ini tidak memiliki hari libur khusus untuk para pekerjanya, hal tersebut dikarenakan tingginya permintaan untuk menyewa alat berat (*excavator*). Selain itu, sistem pengupahan pada usaha jasa ini disesuaikan dengan jam kerja setiap operator, maka dari itu rata-rata setiap operator bekerja

setiap hari atau setengah hari pada hari minggu. Gambar 1.1. merupakan dokumentasi saat alat berat (*excavator*) sedang beroperasi.



Gambar 1. 1 Alat Berat (*Excavator*) Saat Beroperasi

Pengoperasian alat berat (*excavator*) tentunya berada di area yang berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan/keperluan setiap pelanggan. Pada sistem penyewaan alat berat (*excavator*) terdapat 2 kondisi yang akan terjadi, yaitu bahan bakar disediakan oleh penyewa dan bahan bakar disediakan oleh pemilik. Apabila bahan bakar disediakan oleh penyewa, maka harga sewa yang harus dibayarkan adalah Rp180.000 hingga Rp200.000 per jam. Pilihan lainnya jika bahan bakar disediakan oleh pemilik maka harga sewa yang harus dibayarkan adalah Rp250.000 hingga Rp300.000 per jam. Pada pengoperasian alat berat (*excavator*), operator terlebih dahulu mendengarkan atau menanyakan kepada pengawas lapangan terkait pekerjaan yang akan dilakukan hingga hal yang diinginkan oleh penyewa. Setelah itu, operator akan bekerja sesuai dengan perintah dan pertimbangan sesuai dengan kondisi area kerja. Gambar 1.2. hingga 1.5. merupakan beberapa dokumentasi yang didapatkan saat observasi.



Gambar 1. 2 Alat Berat (Excavator) Ambblas



Gambar 1. 3 Mobil Derek Beroperasi

Deniang
Jl. Benyur Opritatan 10 No. 115 - Deniang
Telp. : 0812 7881 198
Email : adiwijaya18ho@gmail.com

JAM KERJA ALAT

Tanggal : 02-10-2021
Lokasi : Telumbi
Pemakaian :-

Mulai Kerja	08.15	s.d	12.15	4 jam
Mulai Kerja	13.00	s.d	16.30	3.5 jam
Mulai Kerja		s.d		
Mulai Kerja		s.d		2.5 jam
				Jumlah Jam Kerja

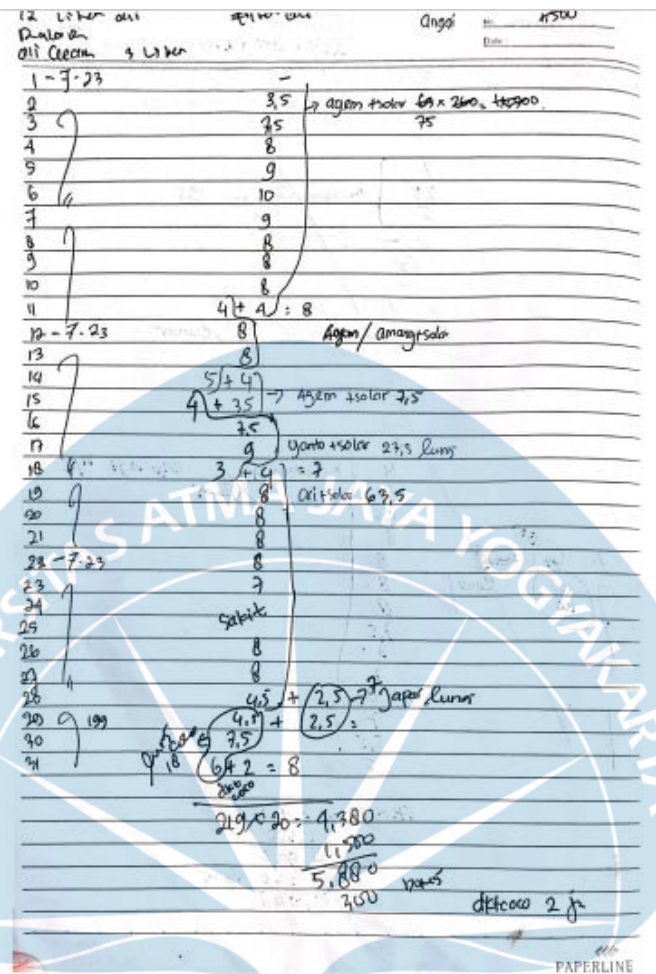
Terbilang :

Keterangan :

Operator, *Amig*
(*[Signature]*)

Pengawas Proyek,
(.....)

Gambar 1. 4 Nota Jam Kerja Alat



Gambar 1. 5 Rekapitulasi Jam Kerja Alat

Selain permasalahan dalam pengoperasian alat berat (*excavator*), CV Tirta Wijaya Karya juga mengalami permasalahan terkait komplain dari penyewa terkait kinerja operator, operator tidak ingin merawat alat, operator bekerja secara kasar, adanya komplain karena hasil pekerjaan tidak sesuai keinginan penyewa, stok suku cadang yang sering tidak ada/kosong, pencatatan yang tidak terlalu jelas, lamanya dan perbedaan perhitungan jam kerja, serta penyewa harus datang beberapa kali untuk membayar sewa saat bagian keuangan tidak berada di tempat. Seperti yang dijelaskan bahwa pada CV Tirta Wijaya Karya tidak memiliki pendataan secara sistem dan setiap informasi hanya ditulis pada sembarang tempat. Maka dari itu, masalah terbesar yang dihadapi oleh perusahaan adalah kesalahan dalam pekerjaan dan kerugian serta waktu yang lama untuk pengolahan laporan keuangan.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan berbagai keadaan yang maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Kesalahan dalam pekerjaan dan kerugian berupa ketidakpuasan pelanggan karena kinerja operator tidak sesuai, ketidakpuasan mitra/partner kerja terkait laporan atau informasi keuangan, dan pelanggan yang tidak melakukan pembayaran sewa.
- b. Memerlukan waktu yang lama (2-2,5 jam) untuk mengolah informasi terkait total jam kerja setiap operator, total pengeluaran (biaya perawatan dan pergantian suku cadang), serta perhitungan laba karena pencatatan yang dilakukan secara manual sehingga setiap informasi tidak saling berkaitan.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk mencari solusi sehingga dapat meminimalisir kesalahan dalam pekerjaan dan kerugian dengan memberikan operator yang sesuai kemampuan, laporan atau informasi keuangan yang saling berkaitan, dan pelanggan yang belum melakukan pembayaran tidak terlewat. Selain itu, pengolahan laporan keuangan yang lebih cepat untuk setiap alat berat dan adanya keterkaitan data pada perhitungan laporan keuangan.

Maka dari itu berdasarkan uraian rumusan masalah, tujuan penelitian dan diskusi bersama *stakeholder*, diharapkan rumusan masalah dan tujuan tersebut dapat terselesaikan dengan *critical success factor* berkurangnya kesalahan dalam pekerjaan dan kerugian berupa semua pelanggan yang melakukan pembayaran sewa (pelanggan yang tidak melakukan pembayaran = 0), tidak ada keluhan pelanggan terkait kinerja operator (keluhan pelanggan = 0) dan kepuasan mitra kerja terkait informasi keuangan meningkat (keakuratan keluar masuk uang > 95%) serta *stakeholder* internal terutama mitra/partner kerja dapat menerima data atau laporan dalam bentuk *soft file* dengan waktu yang relatif cepat (kurang dari 30menit) dengan data yang lebih akurat dan *real time*. Isi dari laporan tersebut terkait transaksi, penggunaan suku cadang, perbaikan alat berat, serta kegiatan lainnya yang berkaitan dengan alat berat. Penentuan CSF tersebut ditentukan berdasarkan hasil diskusi dan juga persetujuan dari *stakeholder* internal, mengingat keterkaitan informasi tentunya sangat memudahkan untuk mengolah data, pencatatan yang lebih jelas, serta memahami isi dari laporan keuangan.

1.5. Batasan Masalah

Pada penelitian Tugas Akhir ini, terdapat beberapa batasan masalah yang ditentukan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

- a. Data atau informasi yang digunakan untuk perhitungan laporan keuangan adalah histori dari kegiatan persewaan selama bulan Juni 2024, sehingga data yang digunakan diambil dari *sheet database* untuk bulan tertentu yang akan dihitung laporan keuangannya.
- b. Seluruh informasi dari berbagai *stakeholder* hanya bisa diakses oleh bagian keuangan saja, jika *stakeholder* internal memerlukan data atau informasi terkait penggunaan alat maka dapat meminta pada bagian keuangan.
- c. Perhitungan laporan keuangan melibatkan %kepemilikan dari setiap mitra/partner kerja untuk mengetahui pendapatan per orang.