

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada sebuah organisasi atau perusahaan terdapat faktor produksi utama yang diperlukan organisasi atau perusahaan tersebut agar dapat menjalankan usaha dan bisnisnya secara optimal, faktor produksi utama tersebut ialah *Man, Machines, Money, Method, Materials*, dan *Market* atau yang biasa kita kenal dengan Unsur-unsur Manajemen. Dalam manajemen, faktor manusia adalah yang paling menentukan. Manusia yang membuat tujuan dan manusia pula yang melakukan proses untuk mencapai tujuan. Tanpa ada manusia tidak ada proses kerja, sebab pada dasarnya manusia adalah makhluk kerja. Oleh karena itu, manajemen timbul karena adanya orang-orang yang berkerja sama untuk mencapai tujuan.

Begitu pula pada PT Cipta Krida Bahari di department billing khususnya divisi Billing support, karyawan di divisi ini memiliki banyak tugas yang harus diselesaikan mulai dokumen yang diterima dari divisi IDC, melakukan pencetakan dokumen invoice, faktur pajak, pengemasan invoice, sampai dikirimkan kepada konsumen. Dari tanggung jawab tersebut terdapat target yang harus diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh perusahaan, oleh karena itu karyawan dituntut untuk menyelesaikannya tepat waktu. Namun perusahaan tidak memperhatikan jumlah karyawan dengan banyaknya dokumen invoice yang diterima pada divisi ini setiap harinya. Dimana satu orang karyawan mengerjakan semua langkah tersebut perorangan sesuai dengan jenisnya.

Karyawan atau staf pada divisi Billing Support memiliki jam kerja yang sama dengan semua karyawan yang ada di PT Cipta Krida Bahari, namun beberapa staf pada divisi ini sering kali menjalankan lembur sampai larut malam, bahkan bekerja pada saat hari libur di kantor. Semua itu dilakukan oleh para staf untuk melakukan efisiensi kerja yaitu tercapainya penyelesaian

pekerjaan dengan kualitas pelayanan yang baik, yaitu tepat hasil (sesuai target), dan tepat waktu (sesuai jadwal).

Untuk hal tersebut maka penulis mencoba untuk menyajikan masalah permasalahan yang terjadi selama melaksanakan kerja praktik di PT Cipta Krida Bahari divisi *Billing Support* yang terkait dengan beban kerja para Staff, maka dalam penulisan laporan kerja praktik ini penulis mengambil judul **“ANALISIS BEBAN KERJA KARYAWAN PADA DIVISI BILLING SUPPORT DENGAN METODE FULL TIME EQUIVALENT DI PT CIPTA KRIDA BAHARI (CKB) CAKUNG”**

1.2 Tujuan

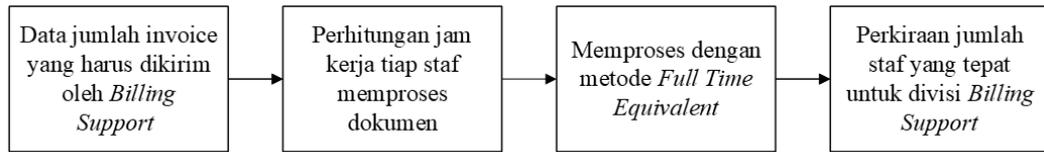
Dari latar belakang diatas, maka dapat diperoleh tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apa itu metode FTE dan kegunaannya dalam dunia kerja khususnya analisis beban kerja.
2. Untuk mengidentifikasi berapa besar beban kerja karyawan pada divisi *Billing Support*.
3. Untuk menghitung atau memperkirakan kebutuhan karyawan pada divisi *Billing Support*.

1.3 Kerangka Pemikiran

Dalam menyelesaikan masalah dalam penelitian ini diperlukan langkah – langkah yang sistematis dan terstruktur untuk mendapatkan metodologi penelitian yang merupakan suatu tahapan yang diterapkan agar penelitian dapat dilakukan dengan terarah dan terstruktur sehingga memudahkan dalam melakukan analisis terhadap permasalahan yang diteliti. *Billing Support* sebagai divisi di PT CKB yang melakukan kegiatan pemrosesan dokumen invoice, dimana invoice yang masuk ke divisi *Billing Support* setiap harinya memiliki lead time selama 3 hari sampai akhirnya dikirimkan kepada konsumen, oleh karena itu pekerjaan yang dikerjakan oleh staff *billing support* menjadi sering tidak tepat waktu dari lead time 3 hari tersebut. Sampai para

staf tetap bekerja di hari Sabtu untuk mengejar target pengiriman invoice tersebut.



Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran

(Sumber: Hasil Pengolahan Peneliti 2021)

1.4 Metodologi

1.4.1 Waktu dan Tempat Penelitian

Saat Penyusunan Laporan Kerja Praktik ini, penulis melakukan penelitian di perusahaan tempat penulis melakukan Kerja Praktik yaitu di PT Cipta Krida Bahari (CKB *Logistics*) Office Cakung terhitung sejak tanggal 23 Juni 2021 sampai 3 September 2021 pada Departemen *Billing* Divisi *Billing Support*.

Dalam kurun waktu tersebut penulis gunakan untuk meneliti dan mengamati beban kerja para staff di divisi *Billing Support* untuk mengetahui seberapa besar beban kerja para staff dalam menjalankan pekerjaannya.

1.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Data penyusunan laporan KP ini memerlukan data-data dan informasi yang lengkap objektif dan dapat dipertanggung jawabkan untuk menjadi suatu gambaran yang benar dan dapat dipercaya keakuratannya, sehingga dapat diolah dan disajikan serta diuji kebenarannya.

Teknik yang digunakan untuk mendapatkan data yang berkaitan dengan beban kerja para *Staff Billing Support* dalam laporan ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data antara lain:

a. Observasi

Observasi merupakan suatu metode yang sistematis dan mempertimbangkan dengan baik melalui pengamatan, penyelidikan, dan penelitian secara langsung pada obyek yang dijadikan topik, dalam hal ini adalah data beban kerja dan jumlah invoice yang dikirimkan.

Adapun cara-cara yang dapat dilakukan penulis dalam melakukan metode observasi adalah:

1. Pengamatan secara langsung pada objek dalam hal ini adalah para staf dan beban kerjanya, baik, dari awal dokumen invoice tersebut masuk ke divisi *Billing Support* sampai dokumen itu nanti dikirim ke konsumen.
2. Pengamatan pribadi penulis yang ikut mengerjakan beberapa beban kerja yang dilakukan oleh para staf.

b. Wawancara

Wawancara adalah suatu teknik pengumpulan data yang dibutuhkan dengan cara melakukan suatu tanya jawab yang dilakukan oleh penulis kepada *User* dengan maksud mencari suatu jawaban yang dimaksudkan. Dalam hal ini penulis menggunakan metode tanya jawab kepada narasumber guna mendapatkan penjelasan dan jawaban yang lebih jelas dan rinci mengenai pertanyaan-pertanyaan yang tidak dimengerti.

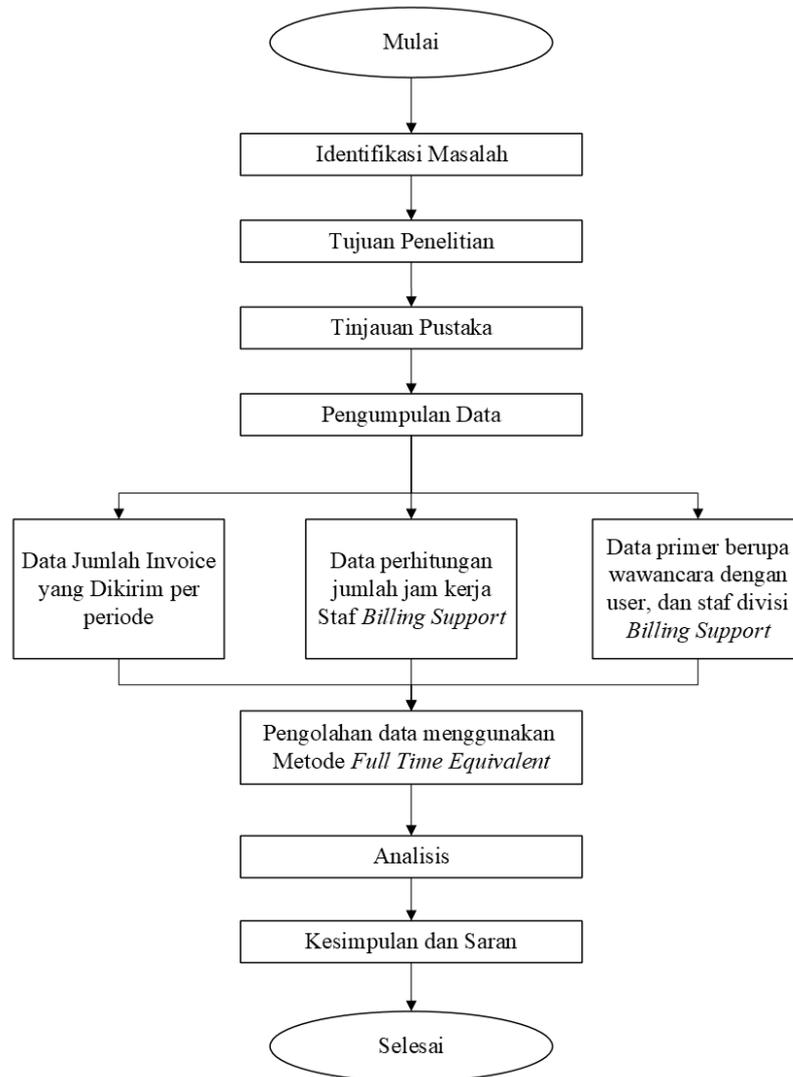
1.4.3 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi dan situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengamatan mengenai masalah yang diteliti yang terjadi di lapangan (Winartha, 2006).

1.4.4 Diagram Alir Penelitian

Sub bab ini akan menjelaskan mengenai langkah-langkah yang ditempuh untuk mendapatkan metodologi penelitian yang merupakan suatu

tahapan yang harus diterapkan agar penelitian dapat dilakukan dengan terarah dan memudahkan dalam melakukan analisis terhadap masalah yang ada. Langkah-langkah umum yang dilakukan dalam penelitian ini ditunjukkan dalam suatu flowchart pada gambar 1.... berikut:



Gambar 1. 2 Diagram Alir Penelitian

1.4.5 Pembahasan Diagram Alir Penelitian

Berikut ini merupakan pembahasan bagan alur pada Gambar 1.2.

1. Mulai

Menentukan permasalahan yang akan dijadikan bahan penelitian yang sesuai.

2. Studi Lapangan

Penulis melakukan kegiatan pengamatan langsung pada tempat kerja praktik, serta melakukan secara langsung kerja praktik di PT Cipta Krida Bahari Cakung, Jakarta Timur. Pengamatan yang dilakukan berdasar pekerjaan yang didapat selama melakukan kerja praktik di Divisi *Billing Support*.

3. Identifikasi Masalah dan Tujuan Penelitian

Identifikasi masalah dilakukan untuk merumuskan atau menentukan masalah apa yang akan dibahas dalam penelitian. Identifikasi masalah bertujuan untuk menentukan hal apa saja yang akan dilakukan pada penelitian agar tercapai tujuan dari penelitian yang dilakukan. Tujuan Penelitian harus mencerminkan hal-hal yang akan diuraikan dibagian analisis.

4. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka merupakan landasan teori yang digunakan untuk menunjang keberhasilan penelitian, diperlukan pencarian informasi-informasi yang terkait dengan topik penelitian yang dilakukan. Sumber-sumber studi literatur diperoleh melalui buku, jurnal, media cetak, dan media elektronik. Materi studi literatur yang digunakan terdiri dari materi Pengertian manajemen, Fungsi manajemen, Unsur-unsur manajemen, Pengertian beban kerja, Faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja, Indikator beban kerja, Invoice, Jam kerja karyawan, Metode *Full Time Equivalent*.

5. Pengumpulan Data

Pada pengumpulan data ini penulis melakukan Kerja Praktik yang dilakukan secara langsung dibagian Divisi *Billing Support* PT Cipta Krida Bahari selama 3 bulan dimulai pada tanggal 23 Juni 2021 sampai 3 September 2021.

Penyusun membutuhkan data yang didapat dari perusahaan kerja praktik terkait yaitu:

- Data jumlah invoice yang dikirim oleh Tim *Billing Support*
- Data jumlah waktu dan beban kerja yang dikerjakan oleh staf *Billing Support*

- Data primer yang didapat langsung saat mewawancarai *User* dan staf *Billing Support*
6. Pengolahan Data
Pengolahan data dilakukan menggunakan metode deskriptif. Analisis yang digunakan metode Full Time Equivallent.
 7. Analisis
Analisis data diperoleh dari hasil pengolahan data yang dilakukan untuk mempertegas permasalahan yang ada berdasarkan tujuan penelitian berdasarkan teori atau metode yang digunakan dalam penelitian.
 8. Kesimpulan dan Saran
Kesimpulan yaitu menyimpulkan hasil dari analisis data. Saran diperoleh dari hasil pengamatan dan analisis yang ditujukan kepada perusahaan yang menjadi subyek penelitian dan berisi tentang perlunya perbaikan organisasi tempat kerja praktik terhadap peserta kerja praktik dan terhadap staf/karyawan secara keseluruhan serta perbaikan oleh program studi yang dirasakan sebagai kelemahan yang berkontribusi pada keterbatasan mahasiswa saat kerja praktik.
 9. Selesai

1.5 Sistematika Laporan Kerja Praktik

Dalam suatu penulisan dijelaskan sistematika penulisan yang merupakan gambaran umum mengenai isi dari keseluruhan pembahasan. Yang bertujuan untuk mengetahui alur-alur pembahasan pada penulisan tersebut. Adapun sistematika penulisannya sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisikan tentang latar belakang yang menunjukkan urgensi dari topik yang dipilih dan tujuan yang menguraikan topik tersebut, kerangka pemikiran, metodologi dan sistematika laporan kerja praktik.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisi kajian teori yang akan dibahas sesuai perumusan masalah.

BAB III PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisikan tentang profil PT Cipta Krida Bahari, aktivitas kerja praktik dan pengolahan data dan analisisnya.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran dari penelitian tersebut.

BAB V REFLEKSI DIRI

Pada bab ini membahas mengenai penjabaran tentang hal-hal positif yang diterima selama perkuliahan yang bermanfaat terhadap pekerjaan selama Kerja Praktik di PT Cipta Krida Bahari, penjabaran tentang manfaat dari Kerja Praktik terhadap pengembangan soft-skills dan kekurangan soft-skills yang dimiliki, serta penjabaran tentang manfaat Kerja Praktik terhadap pengembangan kemampuan kognitif.

DAFTAR PUSTAKA

Pada bagian ini berisi tentang sumber-sumber referensi yang digunakan dalam penelitian mengenai analisis.

LAMPIRAN

Lampiran merupakan lembar tambahan yang dibutuhkan dalam penyusunan laporan kerja praktik ini.