

## BAB I PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan faktor utama dalam suatu organisasi atau perusahaan. Pentingnya sumber daya manusia dalam suatu organisasi, menuntut setiap organisasi mendapatkan pegawai yang berkualitas dan produktif untuk menjalankan organisasi. Di era persaingan global yang ketat, sumber daya manusia dianggap sebagai salah satu faktor yang paling penting memainkan peran utama dalam menjaga keberlanjutan organisasi, kredibilitas serta penciptaan kepercayaan publik.

Perusahaan harus memperhatikan beban kerja yang diterima oleh setiap pegawai di perusahaan tersebut untuk menghasilkan produktivitas yang maksimal. Produktivitas adalah perbandingan antara hasil yang dicapai dan keseluruhan sumber daya yang digunakan (Sedarmayanti, 2017). Beban kerja yang sesuai dan merata sangat diperlukan, apabila tidak ada kesesuaian beban kerja maka akan berdampak terhadap produktivitas yang dihasilkan tiap pegawai tidak dapat maksimal.

Asrama telkom university dikelola oleh tiga anak perusahaan dari Yayasan Pendidikan Telkom yaitu PT Trengginas Jaya, PT Bhakti Unggul Teknovasi dan PT Graha Sarana Duta.

Tabel I.1 Pembagian pengelola gedung asrama Telkom University

No	Pengelola Asrama Telkom University	Gedung Asrama
1	PT Trengginas Jaya	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10 (Asrama Putra) dan F(Asrama Putri)
2	PT Bhakti Unggul Teknovasi	11 dan 12 (Asrama Putri)
3	PT Graha Sarana Duta	A,B,C,D, dan E (Asrama Putri)

PT Trengginas Jaya adalah perusahaan jasa yang menjalankan kegiatan usaha jasa pengelolaan tenaga kerja dengan sistem manajemen outsourcing. Bidang jasa yang dijalankan meliputi penyediaan tenaga keamanan, tenaga cleaning service, office boy/girl, catering, tenaga pengemudi dan rental kendaraan, tenaga instalasi dan perbaikan komputer, parking system, serta jasa maintenance peralatan telekomunikasi. Sejak berdiri pada tahun 2012, PT Trengginas Jaya selalu berkomitmen untuk mempertahankan kredibilitas melalui pelayanan yang memuaskan dan selalu menjaga kepercayaan pelanggan. Pada akhir tahun 2015, tercatat bahwa PT Trengginas Jaya telah memiliki 35 perusahaan mitra kerja sama dengan jumlah tenaga tersalurkan mencapai lebih dari 2.800 tenaga kerja (data bagian HR PT Trengginas Jaya, 2015). Komitmen ini menjadikan PT Trengginas Jaya mampu bersaing dalam persaingan bisnis penyedia jasa outsourcing yang semakin ramai di Indonesia dan mendorong keinginan kuat direktur dan komisaris untuk mengembangkan bisnis tersebut.

PT Bhakti Unggul Teknovasi merupakan perusahaan dibawah Yayasan Pendidikan Telkom. PT Bhakti Unggul Teknovasi memiliki 62 orang pegawai, pegawai tersebut terbagi menjadi dua bagian, ada pegawai tetap dari Yayasan Pendidikan Telkom dan dari Telkom itu sendiri dan ada pegawai dengan sistem kontrak. Terdapat 10 pegawai tetap yang berasal dari Yayasan Pendidikan Telkom dan Telkom itu sendiri dan ada 52 pegawai dengan sistem kontrak. PT Bhakti Unggul Teknovasi memiliki 5 divisi pekerjaan, ada konstruksi pembangunan, *building management*, sipil & interior, perdagangan barang dan jasa, dan IT *Solution*. Tetapi untuk penelitian kali ini, yang diteliti adalah bagian *Building Management* karena peneliti ingin mengetahui beban kerja yg dialami para pegawai di *Building Management* terutama *cleaning service* gedung asrama putri 11 dan 12. *Building Management* menyediakan layanan dalam melaksanakan pemeliharaan sarana dan prasarana gedung di lingkungan YPT Group pada khususnya dan non-YPT Group pada umumnya.

*Building Management* bertanggung jawab untuk mengelola gedung 11 dan 12 asrama putri, pembagian zona ini dilakukan oleh Yayasan Pendidikan Telkom.

Setiap gedung asrama Telkom University memiliki pegawai *cleaning service* yang bekerja sesuai waktu dan *jobdesc* yang telah ditentukan oleh setiap perusahaan pengelola asrama. Ada gedung asrama yang menggunakan sistem kerja shift dan ada yang tidak menggunakan sistem kerja shift. Berikut merupakan data resign penghuni asrama yang menerapkan sistem kerja shift dan tidak menerapkan sistem kerja shift.

Tabel I.2 Tabel data resign penghuni di asrama yang menerapkan sistem kerja shift

No	Gedung	Jumlah
1	11	31
2	12	25
Rata-rata		28

Sumber: Hasil wawancara dengan kepala pengelola asrama

Tabel I.3 Tabel data resign penghuni di asrama yang tidak menerapkan sistem kerja shift

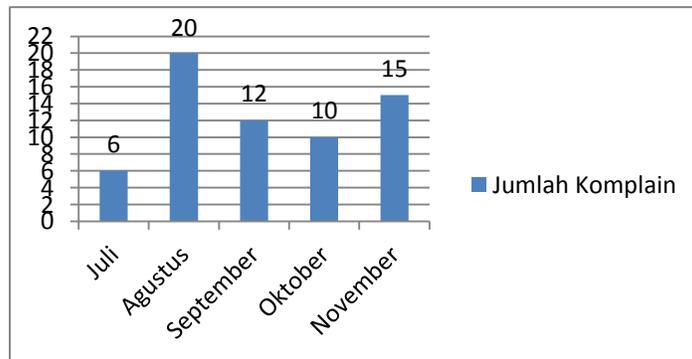
No	Gedung	Jumlah
1	1	46
2	2	47
3	3	50
4	4	41
5	5	39
6	6	51
7	7	45
8	8	43
9	9	35
10	10	30
Rata-rata		43

Sumber: Hasil wawancara dengan kepala pengelola asrama

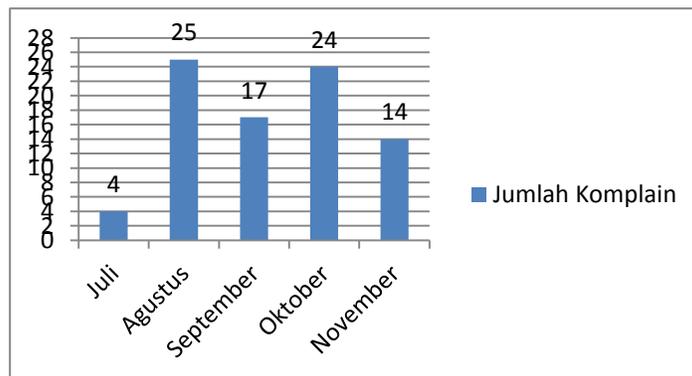
Tabel I.2 dan I.3 menunjukkan data resign penghuni di asrama yang pegawai *cleaning service* nya menerapkan sistem kerja shift dan tidak shift. Dapat dilihat di

asrama yang menggunakan sistek kerja shift yaitu gedung 11 dan 12, jumlah penghuni yang resign sekitar 28 orang per gedung nya, dan asrama yang tidak menggunakan sistem kerja shift jumlah penghuni yang resign sekitar 43 orang per gedungnya. Angka resign lebih besar di asrama yang tidak menggunakan sistem kerja shift.

Asisten manager *building management* dari setiap pengelola asrama mengatakan permasalahan yang biasanya terjadi adalah banyaknya keluhan dari mahasiswa yang menempati gedung asrama, permasalahan yang sering terjadi pun tidak akan lain berasal dari keluhan mahasiswa yang menempati gedung asrama tersebut. Dibawah ini merupakan tabel data keluhan penghuni asrama terhadap kebersihan gedung asrama.



Gambar I.1 Data Komplain Penghuni Asrama Putri Gedung 11 bulan Juli s/d November 2019



Gambar I.2 Data Komplain Penghuni Asrama Putri Gedung 12 bulan Juli s/d November 2019

Gambar I.1 dan I.2 menjelaskan bahwa pada Bulan Agustus mendapat komplain yang paling banyak dari bulan lainnya dengan 20 dan 25 komplain. Dengan jumlah penghuni asrama sebanyak 350 orang dan komplain terbanyak adalah 25 komplain, maka diperoleh presentase komplain sekitar 7%. Dari sekian banyak komplain, rata-rata komplain merupakan masalah kebersihan di asrama, seperti air yang kotor, lantai yang kotor, sampah yang berserakan karena tong sampah sudah menumpuk, dan masih banyak bentuk komplain yang diberikan penghuni asrama lainnya. Kebersihan merupakan suatu hal yang terpenting dalam pengelolaan gedung. Untuk di asrama sendiri, apabila kebersihan tidak terjaga maka akan banyak keluhan yang diajukan setiap penghuni asrama. Dari wawancara peneliti dengan *helpdesk* dan *cleaning service*, mereka mengatakan sekitar 20% penghuni asrama yang *resign* dari asrama sebelum waktu yang ditentukan karena merasa tidak nyaman tinggal di asrama karena kondisi asrama yang tidak bersih. Di musim yang tidak pasti seperti sekarang, *cleaning service* harus selalu siap siaga untuk membersihkan lantai.

Tabel I.4 Data komplain penghuni asrama terhadap kebersihan gedung asrama yang dikelola PT Trengginas Jaya (Gedung F,1,2,3,4,5,6,7,8,9,dan 10)

No	Bulan	Jumlah Komplain	Penanggung jawab	Keluhan
1	November	77	Cleaning Service Tiap Gedung	Lobby kadang kotor, lorong kadang berbau, kotoran kucing yang berserakan
2	Desember	86	Cleaning Service Tiap Gedung	
3	Januari	120	Cleaning Service Tiap Gedung	

Tabel I.5 Tabel Data komplain penghuni asrama terhadap kebersihan gedung asrama yang dikelola PT Graha Sarana Duta (Gedung A,B,C,D,dan E)

No	Bulan	Jumlah Komplain	Penanggung jawab	Keluhan
1	September	34	Cleaning Service Tiap Gedung	Lantai lorong tiap lantai kadang kotor, lorong kadang berbau, sampah kadang berserakan karena kucing, kotoran kucing berserakan
2	Oktober	29	Cleaning Service Tiap Gedung	
3	November	45	Cleaning Service Tiap Gedung	
4	Desember	30	Cleaning Service Tiap Gedung	

Tabel I.4 dan I.5 menunjukkan bahwa masih adanya keluhan penghuni asrama terhadap gedung yang mereka huni. Meskipun *cleaning service* sudah membersihkannya, tapi saat jam kuliah selesai dan penghuni asrama kembali ke

asrama nya masing-masing, lantai menjadi kotor kembali. Ini merupakan tanggung jawab *cleaning service* untuk siap siaga membersihkan lantai dalam kondisi seperti apapun.

Porsi kemampuan setiap pegawai *cleaning service* berbeda dan mempunyai batas tertentu. Perusahaan perlu mengetahui apakah formasi yang digunakan saat ini sudah sesuai atau masih perlu perbaikan. Kelelahan yang biasanya dialami pegawai *claning service* yaitu kelelahan fisik dan kelelahan mental. Hal itu dapat menyebabkan pekerjaan yang mereka lakukan kurang maksimal.

Strategi analisis beban kerja dan perhitungan jumlah pegawai *cleaning service* yang ideal dibutuhkan untuk mengatasi kendala yang dialami oleh setiap pengelola asrama terutama dalam mengatasi beberapa keluhan penghuni asrama terkait kebersihan asrama. Penelitian ini dapat dijadikan rekomendasi oleh Yayasan Pendidikan Telkom terkait sistem kerja seperti apa yang sebaiknya dilaksanakan oleh setiap pengelola asrama dan diharapkan dapat meningkatkan kualitas setiap pegawai *cleaning service* di setiap gedung asrama Telkom University.

Dengan konsep pendekatan pengukuran beban kerja fisik yang digunakan pada penelitian ini, diharapkan peneliti mampu memberikan usulan jumlah pegawai *cleaning service* yang sesuai untuk mencegah terjadinya beban kerja yang tinggi sehingga dapat mencegah dampak buruk bagi pegawai *cleaning service* itu sendiri.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Seberapa berat beban kerja fisik yang dialami pegawai *cleaning service* asrama Telkom University?
2. Bagaimana usulan jumlah pegawai *cleaning service* yang ideal berdasarkan hasil analisis beban kerja?

### **I.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian dari perumusan masalah yang sudah ditetapkan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengukur beban kerja fisik yang dialami oleh pegawai *cleaning service* yang dihitung dan dianalisis dengan metode *Work sampling*.
2. Memberikan usulan jumlah pegawai *cleaning service* yang ideal berdasarkan hasil analisis beban kerja.

### **I.4 Batasan Penelitian**

Batasan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan terhadap pegawai *cleaning service* yang bekerja di semua gedung asrama Telkom University.
2. Penelitian ini tidak sampai pada tahap implementasi, hanya sampai pada tahap perencanaan.

### **I.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang didapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Perusahaan memperoleh model usulan beban kerja pegawai yang optimal yang dapat mendorong peningkatan produktivitas kerja karyawannya.
2. Penelitian ini dapat menjadi pengetahuan bagi pembaca serta dapat digunakan sebagai acuan untuk melakukan penelitian beban kerja di asrama Telkom University.

### **I.6 Sistematika Penulisan**

Bab I Pendahuluan

Bab I menjelaskan literatur mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

## Bab II Landasan Teori

Bab II menjelaskan literatur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti.

## Bab III Metodologi Penelitian

Bab III menjelaskan langkah-langkah dalam melakukan penelitian seperti tahap merumuskan masalah, merumuskan tujuan penelitian, manfaat penelitian, mengembangkan model penelitian, pengolahan data penelitian, merancang analisis pengolahan data dengan menggunakan metode *Work Sampling*.

## Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Bab IV menjelaskan seluruh data yang diperlukan untuk penelitian dan disertakan cara pengolahan. Data yang ada diolah sehingga didapat data keluaran dari data yang telah dikumpulkan.

## Bab V Analisis dan Rekomendasi

Bab V menjelaskan analisis hasil pengumpulan dan pengolahan data dari bab sebelumnya dan menjelaskan pembahasan mengenai analisis hasil pengolahan data hingga bisa didapat kesimpulan. Di akhir penelitian, peneliti memberikan rekomendasi sistem kerja yang sebaiknya diterapkan kepada setiap pegawai *cleaning service* asrama Telkom University.

## Bab VI Kesimpulan dan Saran

Bab VI menjelaskan kesimpulan yang didapatkan dari penelitian yang telah dilakukan dan menjabarkan saran-saran yang bermanfaat bagi pengembangan penelitian di kemudian hari.