

ABSTRAK

Beban kerja yang baik merupakan beban kerja proporsional, tidak terlalu banyak dan tidak terlalu sedikit. Ketika beban kerja yang diberikan tidak proporsional, dapat menimbulkan dampak buruk pada efektivitas dan efisiensi kinerja perusahaan. *Network operation center* (NOC) IDCloudhost merupakan posisi yang dituntut sigap dalam menangani permasalahan yang muncul serta *memonitoring server* selama 24 jam guna memastikan *server* berjalan dengan lancar dan aman dari serangan *hacker*. Pegawai NOC juga mendapatkan tugas tambahan diluar tugas utama atau rangkap jabatan. Selain itu, pada tahun 2022 perusahaan berencana mengadakan penambahan jumlah pegawai NOC. Penambahan pegawai NOC ini didasari atas keluhan pegawai terkait beban kerja yang dirasa terlalu berat. Namun perusahaan belum pernah melakukan analisis beban kerja dan analisis kebutuhan pegawai sehingga tidak diketahui dengan pasti apakah penambahan jumlah pegawai tersebut benar-benar dibutuhkan atau tidak sesuai dengan keluhan yang disampaikan pegawai kepada pihak manajemen.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kondisi beban kerja pegawai NOC serta menganalisis jumlah pegawai optimalnya. Aspek-aspek yang diteliti meliputi penggunaan waktu kerja pegawai, kondisi beban kerja utama pegawai NOC, kondisi beban kerja tambahan pegawai NOC dan jumlah pegawai optimal untuk posisi NOC.

Fenomena dalam penelitian ini diolah menggunakan metode Full Time Equivalent. Teknik pengumpulan data didapatkan melalui wawancara terstruktur dan observasi. Narasumber yang terlibat adalah 1 orang leader NOC dan 4 orang pegawai NOC. Narasumber diwawancarai mengenai penggunaan waktu kerja selama satu tahun yang meliputi uraian tugas, rata-rata waktu penyelesaian tugas dan frekuensi pengerjaan tugasnya.

Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa pendistribusian beban kerja pegawai NOC tidak merata. 4 pegawai NOC memiliki beban kerja utama dengan kategori *underload*. Pemberian tugas tambahan menyebabkan 3 pegawai mendapatkan beban kerja berlebih dan 1 pegawai mendapatkan beban kerja yang optimal. Selain itu, berdasarkan hasil perhitungan jumlah pegawai optimal diketahui bahwa posisi NOC hanya memerlukan 1 *leader* dan 2 pegawai, sehingga manajemen perlu mengurangi 2 pegawai eksisting lainnya dengan memindahkan pada posisi yang lebih membutuhkan dengan analisis yang mendalam.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pertimbangan bagi pihak manajemen dalam mengukur beban kerja pegawai dan menentukan jumlah pegawai yang optimal. Bagi penelitian selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi yang mendukung jika mengangkat topik terkait beban kerja.

Kata Kunci: Beban Kerja, Analisis Beban Kerja, Kebutuhan Pegawai Optimal, Full-Time Equivalent.