

ABSTRAK

PT Aplikanusa Lintasarta adalah perusahaan yang bergerak pada bidang *IT Services* dan *Communication*, beberapa contoh jasa yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut adalah Lintasarta *Data Communication*, Lintasarta Internet, Owlexa *Healthcare* dan lainnya. Dalam memelihara keluhan yang terjadi pada jasa yang disediakan oleh perusahaan maka dibuatlah sistem *ticketing*, dimana sistem tersebut dapat digunakan oleh pelanggan melalui *social media* perusahaan, *email* dan *hotline* yang di sediakan oleh perusahaan. Setelah beberapa puluh tahun perusahaan beroperasi terjadi fenomena jumlah *ticketing* melebihi batas yang telah ditentukan oleh perusahaan. Bertambahnya jumlah pelanggan dari tahun ke tahun menjadi salah satu penyebab semakin banyaknya *ticketing* yang masuk, di sisi lain adanya karyawan yang keluar karena berbagai hal serta belum adanya penambahan terhadap karyawan yang dimiliki perusahaan pada divisi terkait sehingga menjadi permasalahan *ticketing* tidak tertangani. Pada tugas akhir ini dilakukan proses perancangan sumber daya manusia untuk mendapatkan jumlah yang tepat agar penanganan *ticketing* dapat memenuhi *demand* perusahaan. Dalam memaksimalkan penangan *ticketing* perlu dilakukan pengamatan serta evaluasi terhadap beberapa aspek yang mempengaruhi masalah *ticketing*. Pengamatan tersebut dilakukan terhadap jumlah sumber daya manusia, jumlah *tools* seta jam kerja perusahaan. Untuk mengetahui berapa jumlah karyawan optimal yang dibutuhkan oleh perusahaandalam menangani *ticketing* dilakukan perhitungan menggunakan model matematika. Dari perhitungan yang telah dilakukan perusahaan membutuhkan 25 karyawan untuk menangani permasalahan *ticketing*, jumlah tersebut bertambah sebanyak 15 orang dari kondisi eksisting. Dengan usulan yang dibuat diharapkan dapat mengatasi permasalahan yang terjadi pada PT Aplikanusa Lintasarta Wilus Tengah Area 1.

Kata kunci: Perencanaan tenaga kerja, Regresi Linear