

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang**

Perkembangan perguruan tinggi di Indonesia saat ini sangat pesat, baik jumlah maupun kualitasnya (Anwar, 2010). Sampai akhir tahun 2022 jumlah Perguruan Tinggi sekitar 3.107 buah yang tersebar di seluruh Indonesia (Annur Mutia Cindy, 2023). Setiap institusi pendidikan tinggi berupaya untuk mengembangkan dan memperluas program studinya guna menampung lebih banyak mahasiswa baru. Sumber daya manusia di Perguruan Tinggi meliputi dosen dan staf pendukung, seperti pustakawan, laboran, teknisi, serta tenaga pendidikan lainnya yang berperan dalam mencapai kualitas keseluruhan program Tri Dharma Perguruan Tinggi.

Universitas XYZ merupakan gabungan dari 4 institusi mempunyai 7 fakultas dan 40 jurusan. Pada penulisan Tugas Akhir ini, penulis memilih Fakultas ABC. Fakultas ABC memiliki kurang lebih 155 staf yang terdiri atas 128 dosen dan 27 TPA yang terdiri atas 10 Unit untuk Tenaga Penunjang Akademik. Pada Tugas Akhir ini, penulis mengambi urusan dibawah Wakil Dekan bidang keuangan, sumber daya dan kemahasiswaan.

Urusan Sumber daya manusia Fakultas ABC terdiri dari 5 orang staf yang dibagi menjadi 3 fungsi yaitu sumber daya manusia, finansial dan logistik. Sedangkan urusan Kemahasiswaan hanya memiliki 2 orang staf terdiri dari 2 fungsi yaitu kemahasiswaan dan pembinaan karakter. Waktu bekerja dimulai dari jam 08.00-17.00 WIB . Waktu istirahat dari jam 12.00-13.00 WIB. Sehingga waktu kerja normal staf dalam satu hari kerja yaitu 8 jam kerja.

Perencanaan kebutuhan pegawai suatu instansi mutlak diperlukan dalam rangka memenuhi kebutuhan pegawai yang tepat baik jumlah dan waktu, maupun kualitas. Melalui studi analisis beban kerja yang dilakukan akan dapat memberikan gambaran pegawai yang dibutuhkan baik kuantitatif maupun kualitatif yang dirinci menurut jabatan dan unit kerja (Ridwan, dkk)

Beban kerja yang berlebihan akan menimbulkan kelelahan baik fisik maupun mental dan reaksi emosional seperti sakit kepala, gangguan pencernaan dan mudah marah. Sedangkan pada beban kerja yang terlalu sedikit dimana pekerjaan yang

terjadi karena pengurangan gerak akan menimbulkan kebosanan dan rasa monoton (Arlina, 2016).

Staf merupakan unsur pelaksanaan dalam suatu organisasi atau perusahaan. Staf adalah orang-orang yang diberi tugas berdasarkan kejurusan, keahlian, keterampilan dan tanggung jawab, serta melaksanakannya sesuai dengan syarat-syarat seperti waktu, rencana, jadwal, biaya dan sebagainya yang telah ditentukan (Harsono, 1984)

Adapun target yang telah dicapai oleh setiap staf di fakultas abc adalah sebagai berikut:

Tabel I. 1 Realisasi Target setiap Jabatan

No	Unit	List pekerjaan	Target	Tercapai/Tidak
1	<b>Keuangan</b>	Pengajuan pendanaan yang >25 Juta	Semester	Tidak
2		Gaji Asisten Praktikum	Semester	Tidak
3		Pajak untuk kunjungan industri	Semester	Tercapai
4		Pertanggung jawaban konsumsi	Hari	Tercapai
5	<b>Sumber daya manusia</b>	Memeriksa berkas pengajuan JAD	Bulan	Tidak
6		Mengkoordinir pengisian laporan sertifikasi dosen	Bulan	Tercapai
7		Membuat pengajuan surat tugas dosen	Bulan	Tercapai
8		Melakukan update data staf	Bulan	Tercapai
9	<b>Logistik</b>	Mengelola kegiatan pengadaan barang	Semester	Tercapai
10		Mengelola pengajuan acara di fakultas	Semester	Tercapai
11		Mengelola permintaan dosen dan mahasiswa	Semester	Tercapai
12	<b>Kemahasiswaan</b>	Mengelola Proposal kegiatan	Bulan	Tercapai
13		Mengelola Beasiswa Mahasiswa	Bulan	Tercapai
14		Mengelola TOSS	Bulan	Tercapai
15		Mengelola Layanan	Harian	Tercapai
16		Mengelola Kompetisi	Bulan	Tercapai
17		Mengelola ORMAWA	Bulan	Tercapai
18		Membuat design untuk setiap kegiatan di Fakultas	Harian	Tidak

Tabel I.1 terdapat permasalahan pada beberapa *list* pekerjaan, seperti pada unit keuangan ada 2 *list* pekerjaan yaitu pengadaan dan gaji asisten yang waktunya ada keterlambatan dan tidak sesuai dengan target yang sudah ditentukan. Sama halnya pada bagian sumber daya manusia ada list pekerjaan pengajuan JAD yang dalam pengerjaannya ada keterlambatan. Lalu ada unit kemahasiswaan pada list pekerjaan membuat design terdapat keterlambatan juga.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala urusan sumber daya manusia, unit ini jarang melakukan lembur. Lembur dilakukan apabila pekerjaan *overload*. Pada tahun 2021 lembur dilakukan saat mendekati akhir setiap triwulan. Lembur dilakukan oleh staf keuangan dan staf sumber daya manusia. Alasan terjadi lembur karena ada pekerjaan yang membutuhkan waktu dan sumber daya tambahan. Contoh pekerjaan yang memerlukan lembur adalah rekap keuangan dan pengajuan JAD (berkas kenaikan pangkat dosen sebanyak 40 dosen). Oleh karena itu, unit ini merekrut 2 orang tenaga magang untuk membantu fungsi sumber daya manusia. Hasil dari rekrut tenaga magang adalah unit ini jarang lembur, pekerjaan dapat segera diselesaikan dan dapat efisien karena biaya yang dikeluarkan untuk 2 orang tenaga magang itu kurang dari biaya gaji seorang tenaga tetap.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala urusan kemahasiswaan, terdapat staf yang beban kerja lebih tinggi. Ada pekerjaan diluar pekerjaan yaitu bagian media seperti menyiapkan zoom untuk kegiatan akademik dan membuat design untuk setiap kegiatan yang ada di fakultas untuk di unggah pada media sosial yang memerlukan tenaga bagian khusus yang menjlankan pekerjaan tersebut.

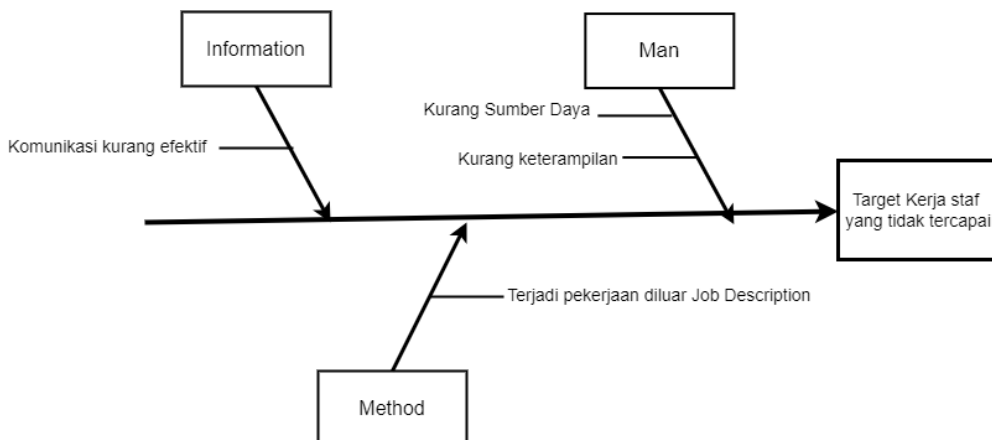
Untuk mengukur kepuasan pelanggan dan menganalisis tingkat kepentingan serta kinerja, setiap Unit di universitas XYZ melakukan survei pada pelanggan secara sampling. *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah nilai yang digunakan sebagai alat ukur tingkat kepuasan pelanggan dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan kualitas yang bertujuan sebagai bahan masukan, refleksi dan evaluasi untuk terus mengembangkan upaya perbaikan berkelanjutan. Dibawah ini terdapat tabel dan diagram batang data hasil persentase *Customer Satisfaction Index* tahun 2021-2023. (Satuan Audit Internal XYZ, 2021, 2022, 2023)

Tabel I. 2 Persentasi CSI tahun 2021-2023

Tahun	Nama Unit	Persentase
2021	Urusan Sumber daya manusia	88.59%
2022		80.85%
2023		92.27%
2021	Urusan Kemahasiswaan	89.63%
2022		77.04%
2023		86.04%
2022		80.85%

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa indeks kepuasan pelanggan bahwa pada tahun 2021 indeks senilai 88.59%, pada tahun 2022 indeks senilai 80.85%, dan pada tahun 2023 indeks senilai 92.27%. Titik terendah indeks kepuasan yaitu pada tahun 2022 senilai dan indeks tertinggi pada tahun 2023. Indeks kepuasan pelanggan 2021-2023 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan belum mencapai stabilitas yang dapat disebabkan oleh jumlah pekerjaan yang kurang mencukupi, beban pekerjaan yang berat, dan target pekerjaan yang tinggi.

Berdasarkan hasil wawancara, terdapat 2 dari 7 staf yang mengatakan bahwa terjadi pekerjaan diluar *Job Description* yaitu menjadi bagian dokumentasi dan design kegiatan yang ada di prodi untuk diunggah di media sosial fakultas. Setelah melakukan wawancara kepada setiap staf, selanjutnya penulis menganalisis faktor yang menyebabkan permasalahan, Berikut ini *fishbone chart* untuk melihat apa saja sebab akibat terjadinya permasalahan pada Fakultas ABC Universitas XYZ.



Gambar I. 1 *Fishbone Chart*

Gambar I.1 *fishbone chart* menggambarkan permasalahan yaitu target pekerjaan yang belum tercapai yang diakibatkan dari faktor manusia, metode dan informasi. Pada faktor manusia terjadi kekurangan sumber daya dan kurangnya keterampilan. Sedangkan dari faktor metode terjadinya pekerjaan diluar *Job Description*. Lalu yang terakhir pada faktor informasi terjadi komunikasi yang kurang efektif.

Dari 4 faktor, penulis hanya memilih menyelesaikan salah satu faktor yaitu aspek manusia (kurangnya sumber daya) dengan alternatif solusinya menggunakan *Human Resource Planning*. Alasan penulis memilih faktor tersebut adalah sebagai usaha preventif dapat menghindari kelebihan/kekurangan jumlah staf, mengoptimalkan tenaga kerja, perencanaan anggaran lebih akurat dan bisa menekan biaya perekrutan serta biaya pelatihan.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Perumusan masalah yang akan dibahas berdasarkan dari latar belakang yang di kemukakan di atas, maka pada penulisan ini dirumuskan masalah sebagai berikut: “Apakah jumlah staf Tenaga Penunjang Akademik di Fakultas ABC Universitas XYZ sudah efektif dan efisien dengan menggunakan metode *Full Time Equivalent*?”.

## **I.3 Tujuan Penulisan**

Tujuan yang ingin dicapai pada penulisan ini adalah, “Mengetahui jumlah staf Tenaga Penunjang Akademik di Fakultas ABC Universitas XYZ dengan menggunakan metode *Full Time Equivalent*”.

## **I.4 Manfaat Penulisan**

Dalam penulisan ini memiliki manfaat adalah penulisan ini dapat menjadi rekomendasi untuk menentukan beban kerja dan jumlah efektif dan efisien staf Tenaga Penunjang di Fakultas ABC Universitas XYZ.

## **I.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam penulisan ini terdiri dari beberapa bab. Masing-masing bab membahas pokok permasalahan yang berbeda sebagai berikut:

**BAB I PENDAHULUAN** : Pada bab ini berisi literatur mengenai latar belakang penulisan, perumusan masalah, tujuan penulisan, batasan penulisan, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB II LANDASAN TEORI** : Pada bab ini berisi literatur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti.

**BAB III METODOLOGI PENULISAN** : Pada bab ini berisi tentang penjelasan metodologi penulisan yang menentukan langkah-langkah penulisan. Sistematika pemecah masalah terdapat pendahuluan, pengumpulan data, pengolahan data, analisis data, kesimpulan dan saran.

**BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA** : Pada bab ini disajikan pengolahan data dari pengumpulan data yang dilakukan untuk penulisan ini. Data yang ada diolah sehingga didapat data keluaran dari data yang telah dikumpulkan.

**BAB V ANALISIS** : Pada bab ini dijelaskan analisis atas hasil pengumpulan dan pengolahan data dari bab sebelumnya. Disini juga dijelaskan pembahasan mengenai analisis hasil pengolahan data hingga bisa didapat kesimpulan.

**BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN** : Pada bab ini dijelaskan kesimpulan yang didapatkan dari penulisan yang telah dilakukan. Disini pula dijabarkan saran-saran yang bermanfaat bagi pengembangan penulisan di kemudian hari.