

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Industri jasa perjalanan wisata atau *tour and travel* merupakan salah satu industri yang cukup digemari oleh masyarakat umum saat ini. Meningkatnya jumlah kunjungan para wisatawan terutama wisatawan mancanegara, sekarang ini banyak bermunculan bisnis yang bergerak di sektor pariwisata terutama pada jasa perjalanan wisata. Berdasarkan informasi dari Lembaga Badan Pusat Statistik, salah satu industri yang ada di Indonesia khususnya industri pariwisata mengalami peningkatan yang sangat signifikan. Pada tahun 2022, terdapat sebanyak 5.47 juta kunjungan dari wisatawan mancanegara yang datang ke Indonesia, jumlah ini meningkat sebesar 251,28% (BPS, 2023). Banyaknya kompetitor pada lini bisnis yang sama dibarengi dengan peningkatan pada jumlah kunjungan wisatawan dan persaingan yang ketat membuat perusahaan harus berani untuk melakukan inovasi dan melakukan perbaikan terutama pada bidang sumber daya manusia.

Manusia merupakan sumber daya bagi perusahaan ataupun organisasi yang paling berharga dan harus dijaga dengan terarah. Untuk itu, sumber daya manusia adalah komponen yang paling penting dan harus ditangani secara serius. Perusahaan harus mampu mencapai tujuan dan

memenuhi target dengan cara mengembangkan kualitas sumber daya manusia dengan cara yang efisien dan efektif (Sari, 2020).

Manajemen merupakan ilmu atau seni yang merangkai prosedur atau praktik pendayagunaan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efisien dan efektif untuk mencapai target dan tujuan tertentu. Manajemen mencakup faktor-faktor seperti manusia, biaya, prosedur, persediaan, peralatan dan pasar. Sebuah cabang dari ilmu manajemen yang dirancang untuk menangani faktor manusia dari manajemen disebut manajemen sumber daya manusia (Hasibuan, 2021).

Manajemen sumber daya manusia atau MSDM merupakan suatu cabang dari manajemen yang mendalami fungsi dan hubungan individu dalam organisasi bisnis. Tenaga kerja manusia dalam organisasi merupakan komponen dari manajemen sumber daya manusia. Maka dari itu, karyawan atau tenaga kerja manusia merupakan perhatian utama dari MSDM (Hasibuan, 2021).

Suatu perusahaan memerlukan perencanaan sumber daya manusia yang tepat guna menciptakan manusia yang dapat bekerja secara efisien dan efektif guna menyokong perusahaan mewujudkan tujuannya. Perencanaan sumber daya manusia adalah prosedur sistematis guna memastikan tersedianya sumber daya manusia yang sesuai dengan tujuan perusahaan yang memiliki keterampilan, berkompeten di bidangnya, dan berdaya saing yang kuat (Edison, 2016). Perencanaan sumber daya manusia yang dapat dilaksanakan adalah analisis beban kerja (Adawiyah & Sukmawati, 2013).

Analisis beban kerja adalah kegiatan analisis untuk menentukan jumlah karyawan yang ideal untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dengan cara menentukan dan mengevaluasi durasi yang dibutuhkan oleh karyawan untuk melaksanakan suatu pekerjaan. Volume beban kerja yang harus dilaksanakan dalam suatu perusahaan merupakan hasil dari pelaksanaan analisis beban kerja. Volume beban kerja diukur dalam satuan jam per orang. Volume beban kerja yang diperoleh dari analisis beban kerja akan digunakan pada perhitungan untuk menentukan jumlah karyawan yang ideal. Satuan yang digunakan untuk mengukur kebutuhan karyawan yang diperlukan untuk melaksanakan suatu pekerjaan disebut dengan *Full Time Equivalent* (FTE) (Pranoto & Retnowati, 2021).

*Full Time Equivalent* atau FTE adalah pendekatan analisis beban kerja berbasis durasi dengan aturan melibatkan pengukuran durasi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan dan melakukan suatu pekerjaan dan kemudian mengubah durasi tersebut menjadi indeks nilai FTE. Implikasi dari nilai FTE diklasifikasikan menjadi beban kerja yang berlebih atau *overload*, beban kerja yang kurang atau *underload* dan beban kerja yang normal atau *fit* (Novera, 2012).

Berdasarkan pedoman analisis beban kerja yang diterbitkan oleh Badan Kepegawaian Negara pada tahun 2010, indeks total beban kerja nilai FTE yang dianggap ideal atau normal (*fit*) berada dalam kisaran nilai 1 s.d. 1,28. Apabila indeks nilai FTE berada di atas 1,28 dinamakan berlebih atau *overload*, sementara indeks nilai FTE berada dalam kisaran nilai 0 s.d. 0,99 dinamakan terlalu rendah atau kurang (*underload*).

Sebelum melaksanakan proses analisis beban kerja, akan dilakukan terlebih dahulu analisis pekerjaan. Analisis pekerjaan merupakan suatu proses pengumpulan dan penyajian informasi tentang suatu pekerjaan tertentu dengan maksud memperoleh gambaran mengenai pekerjaan tertentu dan persyaratan dalam pelaksanaannya. Hasil dari analisis pekerjaan dapat digunakan untuk menyusun uraian pekerjaan atau *job description* (Pranoto & Retnowati, 2021). Menurut Qodri (2017) Uraian pekerjaan adalah serangkaian informasi di perusahaan yang berisikan daftar jabatan pekerjaan, dengan menyesuaikan terhadap kualifikasi pekerjaan, yang berisikan nama jabatan, posisi jabatan serta tugas dan tanggung jawab.

PT Interlink Tours and Travel Bandung merupakan perusahaan usaha layanan perjalanan yang telah berdiri sejak 7 Juli 1976. Adapun yang menjadi produk dan layanan dari PT Interlink Tours and Travel Bandung adalah penjualan tiket pesawat dan voucher hotel domestik dan internasional, paket *tour* domestik dan internasional, wisata kapal pesiar (*cruise*), *corporate incentive*, M.I.C.E, asuransi perjalanan dan pengurusan dokumen perjalanan berupa *passport* dan visa.

Adapun subjek pada penelitian ini adalah karyawan pada divisi *ticketing international* dan *ticketing domestic* yang masih aktif bekerja di PT Interlink Tours and Travel Bandung Tahun 2023 dengan jam kerja yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan yaitu hari Senin sampai hari Jum'at pukul 08.30 – 17.00 WIB dan hari Sabtu pukul 08.30 – 13.30 WIB dan libur di hari minggu.

Berdasarkan hasil wawancara pra-survey dengan karyawan pada divisi *ticketing international* dan *ticketing domestic* karyawan bisa bekerja sampai pukul 19.00 WIB apabila pemesanan tiket sedang tinggi yang dimana sudah melewati jam kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan dan tidak diberikan upah kerja lembur oleh pihak manajemen. Selain jam kerja yang *overtime*, dan upah kerja lembur tidak diberikan berdasarkan hasil wawancara pra-survey yang telah dilakukan, diperoleh bahwa masih terdapat karyawan yang bekerja tidak sesuai dengan *job description* dari jabatan atau posisi yang diberikan dikarenakan jumlah karyawan yang tidak ideal. Misalnya, pada karyawan divisi *ticketing international* akan diminta untuk merangkap pekerjaan di divisi lain seperti *tour & document* dan karyawan pada divisi *ticketing domestic* juga akan diminta untuk merangkap pekerjaan di divisi lain.

Berdasarkan hasil wawancara pra-survey dengan *Operational Manager* dari PT Interlink Tours and Travel Bandung, bahwa pada karyawan divisi *ticketing international* dan *ticketing domestic* tidak diberikan upah kerja lembur apabila karyawan *overtime* atau lembur pada saat pemesanan tiket sedang tinggi. Sehingga dalam hal ini dapat membuat karyawan dapat merasakan beban kerja yang diberikan terasa berlebihan. Selain tidak memberikan upah kerja lembur kepada karyawan, perusahaan ini juga belum dilaksanakan analisis mengenai beban kerja pada karyawan.

Penelitian sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai seluruh aktivitas yang berhubungan dengan perancangan, pengumpulan, dan analisis dengan tujuan meningkatkan pengambilan keputusan dalam

identifikasi sumber daya manusia, keputusan pemecahan masalah, dan menentukan peluang dalam manajemen sumber daya manusia (Marwansyah, 2019).

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, untuk dapat mengetahui seberapa besar beban kerja yang diterima oleh karyawan pada divisi *ticketing international* dan *ticketing domestic* dan jumlah kebutuhan karyawan yang ideal maka perlunya penelitian ini dilakukan untuk dapat menganalisis beban kerja yang diberikan kepada karyawan dengan lokus penelitian di PT Interlink Tours and Travel Bandung dalam bentuk penelitian yang berjudul **“Beban Kerja Karyawan Pada Divisi *Ticketing International* Dan *Ticketing Domestic* Di PT Interlink Tours And Travel Bandung”**.

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, untuk menjawab permasalahan tersebut maka fokus dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana uraian pekerjaan yang diterima oleh karyawan pada divisi *ticketing international* dan *ticketing domestic* di PT Interlink Tours and Travel Bandung?
2. Mengetahui jumlah karyawan yang ideal berdasarkan metode penghitungan *Full Time Equivalent* (FTE).

### **C. Tujuan Penelitian**

#### **1. Tujuan Formal**

Tujuan formal dari penyusunan proyek akhir ini adalah sebagai salah satu syarat pemenuhan persyaratan kelulusan penulis dalam menempuh pendidikan pada program Diploma IV Program Studi Usaha Perjalanan Wisata di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

#### **2. Tujuan Operasional**

Tujuan operasional dari penyusunan proyek akhir ini adalah untuk memberikan gambaran mengenai beban kerja karyawan dan jumlah karyawan yang ideal berdasarkan metode penghitungan *Full Time Equivalent* guna memastikan tersedianya sumber daya manusia yang ideal, terampil dan kompeten di bidangnya, serta berdaya saing yang kuat sehingga perusahaan mampu mencapai tujuan dan targetnya dengan baik.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis dari proyek akhir ini diharapkan dapat menjadi bahan sumber informasi dan wawasan untuk dilakukan penelitian selanjutnya mengenai ilmu manajemen sumber daya manusia khususnya pada analisis beban kerja karyawan.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Manfaat Bagi Penulis

Proyek akhir ini menjadi bentuk pengalaman bagi penulis untuk meningkatkan dan mengasah kemampuan dalam menulis, melatih cara berpikir secara sistematis, menganalisis suatu masalah, mengaplikasikan ilmu-ilmu pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan.

### b. Manfaat Bagi Lokus Penelitian

Proyek akhir ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan serta bahan evaluasi bagi pihak perusahaan dalam bentuk masukan dan rekomendasi untuk mengevaluasi dan menghitung besar tingkat beban kerja karyawan, serta menentukan jam kerja dan tenaga kerja yang ideal kepada pihak PT Interlink Tours and Travel Bandung berdasarkan penelitian yang telah dilakukan.

## E. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dalam penelitian ini yaitu hanya akan membahas mengenai beban kerja yang diterima oleh karyawan dan jumlah karyawan yang ideal berdasarkan metode penghitungan *Full Time Equivalent* (FTE) (Pranoto & Retnowati, 2021) dengan lokus penelitian PT Interlink Tours and Travel Bandung.