

**BEBAN KERJA KARYAWAN PADA DIVISI
TICKETING INTERNATIONAL DAN TICKETING DOMESTIC
DI PT INTERLINK TOURS AND TRAVEL BANDUNG**

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan
Program Diploma IV
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Disusun Oleh:

DYNO PUTRA WICAKSONO

201923240

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN PERJALANAN
POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL PROYEK AKHIR

**“BEBAN KERJA KARYAWAN PADA DIVISI
TICKETING INTERNATIONAL DAN TICKETING DOMESTIC
DI PT INTERLINK TOURS AND TRAVEL BANDUNG”**

NAMA : DYNO PUTRA WICAKSONO
NIM : 201923240
JURUSAN : PERJALANAN
PROGRAM STUDI : USAHA PERJALANAN WISATA

Pembimbing Utama,



Dr. Brantas, M.Pd.
NIP. 19610716 198403 1 001

Pembimbing Pendamping,



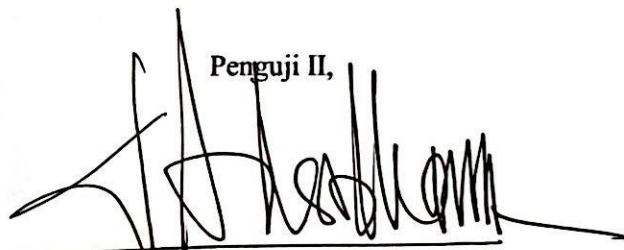
Endang Komesty Sinaga, MM.Par., CHE., CHRMP.
NIP. 19741103 200812 2 001

Penguji I,



Dra. P. Jessica Jocelyn Josary, M.Sc., CHE.
NIP. 19600429 199003 2 001

Penguji II,



Deddy Adisudharma, S.Sos., MM.
NIP. 19700210 200312 1 001

Bandung, 18 Agustus 2023

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik, Kemahasiswaan
dan Kerja Sama

Menyetujui,

Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung

Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE.
NIP. 19710316 199603 2 001

Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc., CHE.
NIP. 19710506 199803 1 001

MOTTO

*Kata Yesus: “Apa yang tidak mungkin bagi manusia,
mungkin bagi Allah.”*

- Lukas 18:27 -

PERSEMBAHAN

Proyek akhir ini saya persembahkan kepada:

Tuhan Yesus Kristus, yang telah membuktikan kebesaran dan kebaikan-Nya kepada saya sehingga proyek akhir ini dapat selesai dengan tepat waktu.

Papah, Mamah, Memey tercinta, atas kasih sayang, dukungan, doa dan semangat yang selalu kalian berikan kepada saya, semoga dengan selesainya proyek akhir ini bisa menjadi kebanggaan bagi kalian.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:


Nama : Dyno Putra Wicaksono
Tempat/Tanggal Lahir : Batam, 16 Maret 2001
NIM : 201923240
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan : Perjalanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul: **“BEBAN KERJA KARYAWAN PADA DIVISI *TICKETING INTERNATIONAL DAN TICKETING DOMESTIC* DI PT INTERLINK TOURS AND TRAVEL BANDUNG”** ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 26 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,


Dyno Putra wicaksono
NIM. 201923240

ABSTRAK

Jumlah karyawan yang tidak ideal, beban kerja yang berlebihan dan *overtime* yang diterima oleh karyawan pada divisi *ticketing international* dan *ticketing domestic* di PT Interlink Tours and Travel Bandung akan menyebabkan kelelahan secara fisik dan psikis yang berakibat pada menurunnya kinerja karyawan. Sementara kinerja karyawan akan sangat berpengaruh kepada keberhasilan bagi suatu perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai beban kerja karyawan dan jumlah karyawan yang ideal berdasarkan metode penghitungan *Full Time Equivalent*. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi dan wawancara dengan alat kumpul data berupa *checklist* observasi dan pedoman wawancara. Penentuan partisipan dalam penelitian ini adalah dengan metode *purposive sampling* yang berasal dari lingkungan internal PT Interlink Tours and Travel Bandung. Adapun hasil dari penelitian ini adalah karyawan pada divisi *ticketing international* memperoleh indeks nilai FTE sebesar 1,31 dan masuk ke dalam kategori *overload* dan karyawan pada divisi *ticketing domestic* memperoleh indeks nilai FTE sebesar 1,24 dan masuk ke dalam kategori *fit*.

Kata Kunci: Sumber Daya Manusia, Beban Kerja Karyawan, *Full Time Equivalent*.

ABSTRACT

The number of employees who are not ideal, the excessive workload and overtime received by employees in the international ticketing and domestic ticketing division at PT Interlink Tours and Travel Bandung will cause physical and psychological fatigue which results in decreased employee performance. While employee performance will greatly affect the success of a company. This study is intended to provide an overview of the workload of employees and the ideal number of employees based on the Full Time Equivalent calculation method. The research method used is a descriptive method with a qualitative approach with data collection techniques, namely observation, and interviews with data collection tools in the form of observation checklists and interview guidelines. The determination of participants in this study is by purposive sampling method which comes from the internal environment of PT Interlink Tours and Travel Bandung. The results of this study are employees in the international ticketing division obtained an FTE value index of 1.34 and categorized as overload and employees in the domestic ticketing division obtained an FTE value index of 1.26 and categorized as fit.

Keywords: *Human Resources, Employee Workload, Full Time Equivalent.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah menganugerahkan kepada penulis berupa kasih karunia dan limpahan berkat sehingga proyek akhir dengan judul **“Beban Kerja Karyawan Pada Divisi *Ticketing International Dan Ticketing Domestic Di PT Interlink Tours And Travel Bandung*”** yang dapat diselesaikan dengan tepat waktu dalam rangka sebagai salah satu syarat pemenuhan kelulusan penulis dalam menempuh pendidikan pada program Diploma IV Program Studi Usaha Perjalanan Wisata di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

Penulis mengetahui bahwa dalam proses penyusunan proyek akhir ini dapat diselesaikan dengan baik, berkat dukungan secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom, M.Sc., selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE., selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
3. Bapak Marsianus Raga, MM.Par., CEE., selaku Ketua Jurusan Perjalanan Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
4. Bapak Faisal Fahdian Puksi, M.Hum., M.Sc., selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
5. Bapak Dr. Brantas, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing Utama.

6. Ibu Endang Komesty Sinaga, MM.Par., CHE., CHRMP., selaku Dosen Pembimbing Pendamping.
7. Ibu Litta Koeswidyatanty, Ibu Hetty dan Teh Tia selaku perwakilan dari PT Interlink Tours and Travel Bandung.
8. Bapak Poni Wicaksono, Ibu Dewi Marlina Sinaga dan Dina Maria Wicaksono yang senantiasa mendoakan dan mendukung penulis.
9. Rasya Gista yang telah menemani, memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.
10. Ifhana, Anthony, Tsaniya, sobat GNO dan teman-teman Travskuy yang sudah saling mendukung dan telah menemani penulis selama masa perkuliahan.

Penulis menyadari karena keterbatasan yang dimiliki, masih terdapat ketidaksempurnaan dalam proyek akhir ini. Dengan kerendahan hati, penulis menerima kritik dan saran yang membangun agar dapat membuat proyek akhir ini lebih baik dan penulis memiliki harapan bahwa proyek akhir ini dapat memberikan dampak yang positif kepada pembaca dan terutama kepada penulis.

Bandung, Juni 2023

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
MOTTO	ii
PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian.....	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Pembatasan Masalah.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Kajian Teori	9
B. Kerangka Pemikiran	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
A. Rancangan Penelitian.....	23
B. Partisipan dan Tempat Penelitian	24
C. Pengumpulan Data.....	25
D. Analisis Data.....	27
E. Pengujian Keabsahan Data	29
F. Jadwal Penelitian	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
A. Hasil Penelitian.....	31
B. Pembahasan	48
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI	71
A. Simpulan	71
B. Rekomendasi.....	72
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	79

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 RUMUS <i>FULL TIME EQUIVALENT</i>	20
GAMBAR 2 KERANGKA PEMIKIRAN.....	22
GAMBAR 3 RUMUS <i>FULL TIME EQUIVALENT</i>	29

DAFTAR TABEL

TABEL 1 JADWAL KEGIATAN PROYEK AKHIR	30
TABEL 2 HASIL WAWANCARA DENGAN KARYAWAN DIVISI <i>TICKETING INTERNATIONAL</i>	32
TABEL 3 HASIL WAWANCARA DENGAN KARYAWAN DIVISI <i>TICKETING INTERNATIONAL (LANJUTAN)</i>	33
TABEL 4 HASIL WAWANCARA DENGAN KARYAWAN DIVISI <i>TICKETING INTERNATIONAL (LANJUTAN)</i>	34
TABEL 5 HASIL WAWANCARA DENGAN KARYAWAN DIVISI <i>TICKETING INTERNATIONAL (LANJUTAN)</i>	35
TABEL 6 HASIL WAWANCARA DENGAN KARYAWAN DIVISI <i>TICKETING DOMESTIC</i>	36
TABEL 7 HASIL WAWANCARA DENGAN KARYAWAN DIVISI <i>TICKETING DOMESTIC (LANJUTAN)</i>	37
TABEL 8 HASIL WAWANCARA DENGAN KARYAWAN DIVISI <i>TICKETING DOMESTIC (LANJUTAN)</i>	38
TABEL 9 HASIL WAWANCARA DENGAN KARYAWAN DIVISI <i>TICKETING DOMESTIC (LANJUTAN)</i>	39
TABEL 10 HASIL OBSERVASI KEGIATAN KARYAWAN DIVISI <i>TICKETING INTERNATIONAL</i>	40
TABEL 11 HASIL OBSERVASI KEGIATAN KARYAWAN DIVISI <i>TICKETING INTERNATIONAL (LANJUTAN)</i>	41
TABEL 12 HASIL OBSERVASI KEGIATAN KARYAWAN DIVISI <i>TICKETING INTERNATIONAL (LANJUTAN)</i>	42
TABEL 13 HASIL OBSERVASI KEGIATAN KARYAWAN DIVISI <i>TICKETING INTERNATIONAL (LANJUTAN)</i>	43
TABEL 14 HASIL OBSERVASI KEGIATAN KARYAWAN DIVISI <i>TICKETING DOMESTIC</i>	44
TABEL 15 HASIL OBSERVASI KEGIATAN KARYAWAN DIVISI <i>TICKETING DOMESTIC (LANJUTAN)</i>	45
TABEL 16 HASIL OBSERVASI KEGIATAN KARYAWAN DIVISI <i>TICKETING DOMESTIC (LANJUTAN)</i>	46
TABEL 17 HASIL OBSERVASI KEGIATAN KARYAWAN DIVISI <i>TICKETING DOMESTIC (LANJUTAN)</i>	47
TABEL 18 JUMLAH KARYAWAN AKTIF PADA DIVISI <i>TICKETING INTERNATIONAL</i> DAN <i>TICKETING DOMESTIC</i>	55
TABEL 19 HARI KERJA EFEKTIF TAHUN 2023.....	56
TABEL 20 JAM KERJA EFEKTIF KARYAWAN.....	57
TABEL 21 STANDAR KELONGGARAN KARYAWAN.....	58

TABEL 22 BEBAN KERJA KARYAWAN DIVISI <i>TICKETING INTERNATIONAL</i>	59
TABEL 23 BEBAN KERJA KARYAWAN DIVISI <i>TICKETING INTERNATIONAL (LANJUTAN)</i>	60
TABEL 24 BEBAN KERJA KARYAWAN DIVISI <i>TICKETING INTERNATIONAL (LANJUTAN)</i>	61
TABEL 25 BEBAN KERJA KARYAWAN DIVISI <i>TICKETING INTERNATIONAL (LANJUTAN)</i>	62
TABEL 26 BEBAN KERJA KARYAWAN DIVISI <i>TICKETING DOMESTIC</i> .	63
TABEL 27 BEBAN KERJA KARYAWAN DIVISI <i>TICKETING DOMESTIC (LANJUTAN)</i>	64
TABEL 28 BEBAN KERJA KARYAWAN DIVISI <i>TICKETING DOMESTIC (LANJUTAN)</i>	65
TABEL 29 BEBAN KERJA KARYAWAN DIVISI <i>TICKETING DOMESTIC (LANJUTAN)</i>	66
TABEL 30 PENENTUAN JUMLAH KEBUTUHAN KARYAWAN.....	70

DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Aan Komariah, Djam'an Satori. (2009). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Adawiyah dan Anggraini Sukmawati. (2013). Analisis Beban Kerja Sumber Daya Manusia Dalam Aktivitas Produksi Komoditi Sayuran Selada: Studi Kasus CV Spirit Wira Utama. *Jurnal Manajemen dan Organisasi Vol. IV No.2*. Diambil dari: <https://journal.ipb.ac.id/index.php/jmo/article/view/12619>.
- Badan Pusat Statistik. (2023). Perkembangan Pariwisata. Diakses 8 April 2023, dari: <https://www.bps.go.id>.
- Bintoro dan Daryanto. (2017). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Cetakan 1. Yogyakarta: Gava Media.
- Creswell, J. W. (2007). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosin among five Approaches*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Creswell, John W. (2014). *Research Design, Qualitatives, Quantitative, and Mixed Methods Approcahes (Fourth Edition)*. United State of America: SagePublications.
- Denzin dan Lincoln. (2009). *Handbook of Qualitative Research*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dessler, Gary. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi 14*. Jakarta: Salemba Empat.
- Dewi, U. dan Satrya, A. (2012). Analisis Kebutuhan Tenaga Kerja Berdasarkan Beban Kerja Karyawan Pada PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya

dan Tangerang Bidang Sumber Daya Manusia dan Organisasi. Depok: Universitas Indonesia.

Edison, E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.

Hasibuan, M. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi Cetakan Ke 23. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Herdiana Nur Anisa, H. P. (2019). Analisis Beban Kerja Pegawai Dengan Metode *Full Time Equivalent* (FTE) (Studi Kasus pada PTPLN (Persero) Distribusi Jateng dan DIY). *Jurnal Teknik Industri*, 3(3), 1–8. Diambil dari: <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/ieoj/article/view/22988>.

Ibrahim. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Johari J., Fee Yean Tan., dan Z.L. Tjik Zulkarnain. (2018). Autonomy, Workload. Work-life Balance and Job Performance among Teachers. *International Journal of Educational Management*, 32 (1), 107-120.

Kaelan. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif Interdisipliner*. Jogjakarta: Paradigma.

Kementerian Dalam Negeri. (2008). Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 12 Tahun 2008 tentang Pedoman Analisis Beban Kerja di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah. Jakarta: Kementerian Dalam Negeri.

Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia. (2020). Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja (UU Cipta Kerja). Jakarta, DKI. Diakses dari: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/149750/uu-no-11-tahun-2020>

Koesomowidjojo. S.R.M. (2021). *Praktis & Mudah Menyusun Analisis Beban Kerja*. Jakarta: Raih Asa Sukses.

- Lexy J. Moeloeng. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Marwansyah. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Kedua*. Bandung: Alfabeta.
- Marwansyah. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Novera, W. (2012). *Analisis Beban Kerja Dan Kebutuhan Karyawan Bagian Administrasi Akademik Dan Kemahasiswaan (Studi Kasus Unit Tata Usaha Departemen Pada Institut Pertanian Bogor)*. Bogor: Institut Pertanian Bogor.
- Polancik, G. (2009). *Empirical Reserarch Method Poster*. Jakarta.
- Pranoto, L. Hardi dan Retnowati. (2021). *Analisis Beban Kerja Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Jakarta: Gramedia.
- Qodri Z. M. Lailatul. (2017). *Panduan Lengkap HRD & GA*. Cet. Ke-3. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Sanjaya, Wina. (2013). *Penelitian Pendidikan, Jenis, Metode dan Prosedur*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sari, A. F. R. (2020). Pengaruh Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Tour & Travel Di Kota Pontianak. *Jurnal Ekonomi Integra Vol 10, No 1*. Diambil dari:
<https://journal.stieip.ac.id/index.php/iga/article/view/136>.
- Siagian, S.P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tarwaka. (2011). *Ergonomi Industri, Dasar-Dasar Pengetahuan Ergonomi dan*

Aplikasi Di Tempat Kerja. Surakarta: Harapan Press.

Veitzhal, Rivai. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Perkasa.

Yuniarsih, T. dan Suwatno. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan 4. Bandung: Alfabeta.