

## ABSTRAK

PT Telkom Akses (PTTA) merupakan anak perusahaan PT Telekomunikasi Indonesia, yang bergerak dalam bisnis penyediaan layanan konstruksi dan pengelolaan infrastruktur jaringan. Selama mengalami kenaikan pemesanan dalam pelayanan IndiHome pada PTTA area Kopo, teknisi *provisioning* selalu berupaya untuk mencapai target dan perusahaan dan berupaya menyelesaikan *order* pada hari yang ditugaskan., sehingga teknisi *provisioning* pada area Kopo membutuhkan tenaga kerja tambahan dari STO terdekat jika mengalami *tren order* yang meningkat. Pada penelitian ini akan dilakukan analisis waktu baku dan kebutuhan tenaga kerja berdasarkan beban kerja yang diterima. Perusahaan membuat target pencapaian pada teknisi *provisioning* dalam menyelesaikan *order* dalam sehari melayani 4 *order* selama 120 menit untuk 1 *order*. Analisis waktu baku dilakukan dengan analisis waktu aktual dan waktu baku selama observasi. Untuk mengukur beban kerja pada teknisi *provisioning* dan mendapatkan jumlah kebutuhan tenaga kerja dapat menghitung dengan menggunakan metode *Full Time Equivalent* yang meliputi kategori beban kerja *underload*, normal, dan *overload*. Dari hasil analisis pada penelitian mengenai beban kerja teknisi *provisioning* didapatkan hasil nilai FTE dengan kategori normal dan *overload*. Hasil perhitungan FTE pada teknisi *provisioning* terdapat 5 kelompok regu dengan beban kerja kategori *overload* ( $FTE > 1.28$ ) adalah Regu 2 (1.50 – *overload*), Regu 3 (1.47 - *overload*), Regu 4 (1.44 - *overload*), Regu 7 (1.35 - *overload*), dan Regu 9 (1.37- *overload*). Berdasarkan hasil dari pengukuran beban kerja maka perusahaan perlu melakukan pemenuhan tenaga kerja pada teknisi *provisioning* area Kopo dengan menambah jumlah kebutuhan tenaga kerja sejumlah 10 orang yang terbagi menjadi 5 regu tambahan. Penelitian ini memberikan usulan kepada perusahaan dalam melakukan pemenuhan tenaga kerja dengan merekrut pegawai baru atau melakukan *switching* atau transfer teknisi dari area STO terdekat pada wilayah telekomunikasi Bandung.

Kata kunci: Waktu baku, beban kerja, *full time equivalent*, kebutuhan tenaga kerja