

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1. Profil Perusahaan



Gambar 1.1 Logo Perusahaan

Sumber: idcloudhost.com (2022)

PT. Cloud Hosting Indonesia (IDCloudHost) adalah penyedia layanan web hosting di Indonesia yang menawarkan layanan pendaftaran domain, *cloud hosting*, server (VPS dan *dedicated server*) dan berbagai layanan lainnya. IDCloudHost didirikan pada tahun 2015 oleh Alfian Pamungkas selaku CEO dan pendiri PT. Caloud Hosting Indonesia. Selama lima tahun perjalanan bisnisnya, IDCloudHost meluncurkan program hibah CSR, menjadi finalis “Cloud Journey of the Year” di DCD Datacenter, menjadi registrar terakreditasi PANDI, dan memiliki lebih dari 60.000 pelanggan. IDCloudHost telah melayani korporasi besar hingga berbagai segmen masyarakat, seperti profesional, usaha kecil dan menengah.

1.1.2. Visi dan Misi Perusahaan

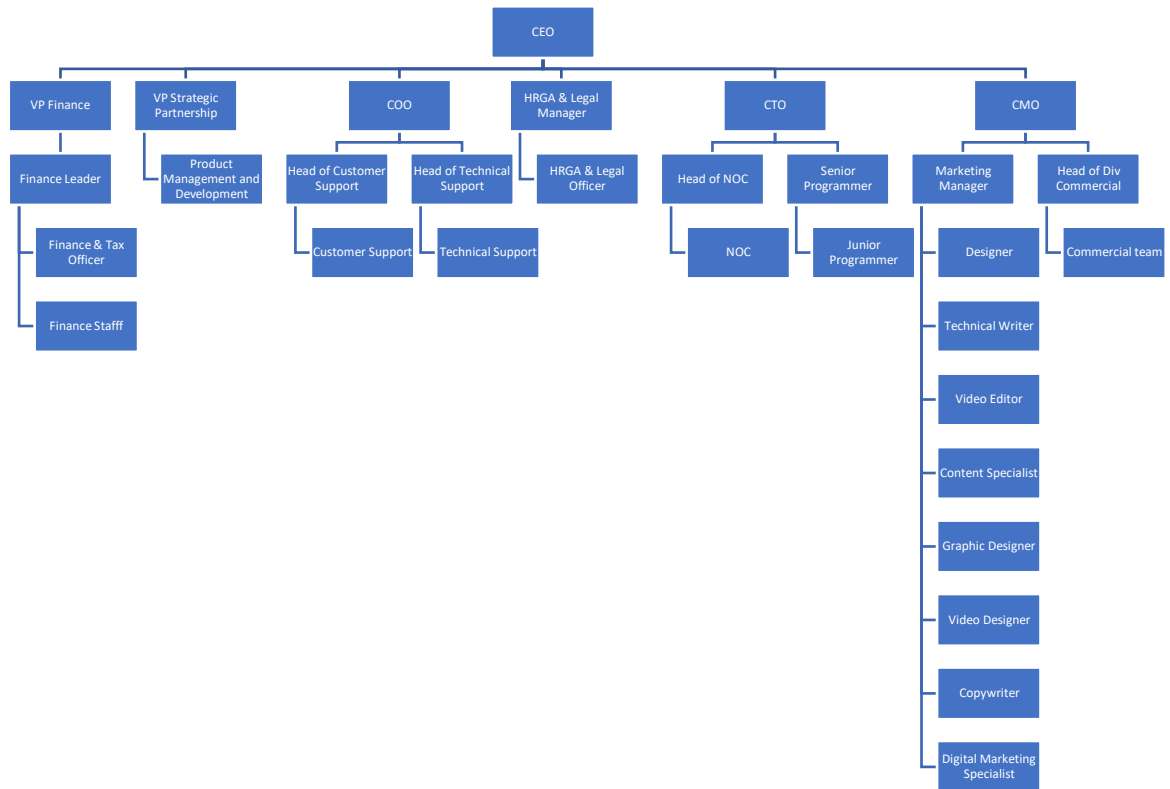
A. Visi

“Menjadi perusahaan *web provider* Indonesia terbesar, terlengkap dan terpercaya dengan membawa nilai-nilai sosial dalam mendukung ekosistem digital di Indonesia” (*Company profile IDCloudHost*, 2020).

B. Misi

“Menjadi *one stop platform to go digital* bagi seluruh lapisan masyarakat dengan akses cepat, teknologi terbaru, dan partner bisnis yang tepat untuk pengembangan bisnis klien” (*Company profile IDCloudHost*, 2020).

1.1.3 Struktur Organisasi



Gambar 1.2 Struktur Organisasi

Sumber: Data Internal Perusahaan (2022)

1.2. Latar Belakang Penelitian

Beban kerja merupakan kumpulan aktivitas yang harus dilakukan oleh suatu unit dalam organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu yang telah ditentukan. Beban kerja yang baik adalah beban kerja proporsional, tidak terlalu banyak dan tidak terlalu sedikit. Jika beban kerja yang diberikan kepada karyawan terlalu berat, maka output yang dihasilkan tidak akan maksimal, sedangkan jika beban kerja diberikan kepada karyawan terlalu ringan, maka potensi karyawan tidak dapat tersalurkan secara maksimal. Keduanya tidak berdampak baik pada perusahaan karena akan mempengaruhi seberapa efektif dan efisien kinerja perusahaan (Wicaksono & Fadhillah, 2021).

Network operation center merupakan posisi penting pada perusahaan IDCloudhost. Posisi ini berada dibawah naungan divisi teknologi dan berfokus pada penanganan tugas-tugas yang berhubungan dengan jaringan. Pegawai *network operation center* dituntut sigap dalam menangani permasalahan yang muncul serta *memonitoring server* selama 24 jam guna memastikan *server* berjalan dengan lancar dan aman dari serangan *hacker*. Berdasarkan hasil wawancara dengan team leader *network operation center* (30 April 2022), kondisi pegawai *network operation center* sebagai berikut:

1. Pegawai *network operation center* memiliki tugas utama mengelola, merawat dan menjaga sistem jaringan serta *data center* perusahaan.
2. Pekerjaan *network operation center* bersifat *non-repetitive* dimana pegawai mengerjakan pekerjaan ketika terdapat isu pada jaringan.
3. Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu pada jaringan tidak menentu, tergantung pada tingkat kerumitan isu yang terjadi.
4. Pegawai *network operation center* mendapatkan tugas tambahan diluar tugas utama sebagai NOC atau merangkap jabatan.
5. Pegawai sering bekerja diluar jam kerja yang disepakati.

Tabel 1.1 Jumlah Pegawai Network Operation Center (NOC) Tahun 2020-2022

No	Tahun	Jumlah Pegawai Network Operation Center
1	2020	4
2	2021	4
3	2022	5

Sumber: Data Internal Perusahaan (2022)

Pada tahun 2022 perusahaan berencana menambah jumlah pegawai untuk posisi *network operation center*. Rencana penambahan jumlah pegawai tersebut didasari atas keluhan pegawai *network operation center* terkait beban kerja yang dirasa terlalu berat. Namun perusahaan belum pernah melakukan perhitungan beban kerja sehingga tidak diketahui dengan pasti bagaimana kondisi beban kerja pada pegawai *network operation center*. Tidak diketahui pula apakah rencana

penambahan jumlah pegawai tersebut benar-benar dibutuhkan atau tidak sesuai dengan keluhan yang disampaikan pegawai kepada pihak manajemen.

Analisis beban kerja merupakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk menghitung kebutuhan sumber daya manusia (Simarmata, 2021:64). Dalam penelitian analisis beban kerja dan kebutuhan pegawai optimal yang dilakukan oleh Wicaksono dan Fadhila dengan judul *Implementation of Full Time Equivalent Method in Determining the Workload Analysis of Logistics Admin Employee of PT X in Jakarta, Indonesia* ditemukan hasil pendistribusian beban kerja yang tidak merata dan diperlukan penambahan jumlah pegawai agar optimal. Sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Junaidi dan Fudholi dengan judul *Workload Analysis Using Full Time Equivalent Method on Employees Level Staff & Admin at PT. ABCD* ditemukan adanya pendistribusian beban kerja yang tidak merata, namun tidak diperlukan adanya penambahan pegawai karena posisi kepala sub bagian hanya diisi oleh satu orang. Kelebihan beban kerja yang tersebut dapat dialihkan kepada pegawai yang memiliki beban kerja dibawah normal (*underload*). Sehingga dibutuhkan analisis untuk mengetahui kondisi beban kerja serta kebutuhan riil sumber daya manusia pada divisi teknologi IDCloudHost.

Dengan adanya penelitian analisis beban kerja, diharapkan dapat menghasilkan bahan pertimbangan yang dapat digunakan untuk membuat perencanaan sumber daya manusia dalam merencanakan jumlah pegawai yang dibutuhkan.

1.3. Perumusan Masalah

1. Bagaimana pemanfaatan waktu kerja oleh pegawai *network operation center* IDCloudHost?
2. Bagaimana kondisi beban kerja yang dimiliki pegawai *network operation center* IDCloudHost?
3. Berapa jumlah pegawai *network operation center* yang dibutuhkan IDCloudHost berdasarkan pengukuran beban kerjanya?

1.4. Tujuan Penelitian

1. Menentukan penggunaan waktu kerja oleh pegawai *network operation center* IDCloudHost.

2. Mengetahui kondisi beban kerja pegawai *network operation center* IDCloudHost.
3. Mengetahui jumlah pegawai optimal yang harus dipekerjakan oleh IDCloudHost untuk posisi *network operation center*.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak positif dalam aspek praktis yakni sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan, dapat menjadi pertimbangan dalam mengukur beban kerja pegawai dan menentukan jumlah pegawai yang optimal.
2. Bagi penelitian selanjutnya, dapat menjadi bahan referensi yang mendukung jika mengangkat topik terkait beban kerja.
3. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana menambah pemahaman terkait manajemen sumber daya manusia khususnya beban kerja dan penentuan jumlah pegawai optimal.

1.5.2 Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak positif dalam aspek teoritis dengan memberikan wawasan bagi mahasiswa dan peneliti terkait manajemen sumber daya manusia khususnya beban kerja dan penentuan jumlah pegawai optimal.

1.6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir

a. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi penjelasan yang menggambarkan isi penelitian, meliputi: Gambaran Umum Objek Penelitian, Latar Belakang Penelitian, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian dan Sistematika Penulisan Tugas Akhir.

b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori umum sampai ke khusus, disertai penelitian terdahulu dan dilanjutkan dengan kerangka pemikiran penelitian.

c. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis temuan yang dapat menjawab masalah penelitian. Bab ini meliputi: Jenis Penelitian, Operasionalisasi Variabel, Populasi dan Sampel, Pengumpulan Data, Uji Validitas dan Reliabilitas, serta Teknik Analisa Data.

d. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil penelitian dan pembahasan atau analisis dari hasil penelitian. Setiap aspek pembahasan dimulai dari hasil analisis data, kemudian diinterpretasikan dan dilanjutkan dengan penarikan kesimpulan.

e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang merupakan jawaban dari penelitian, kemudian menjadi saran yang berkaitan dengan manfaat penelitian.