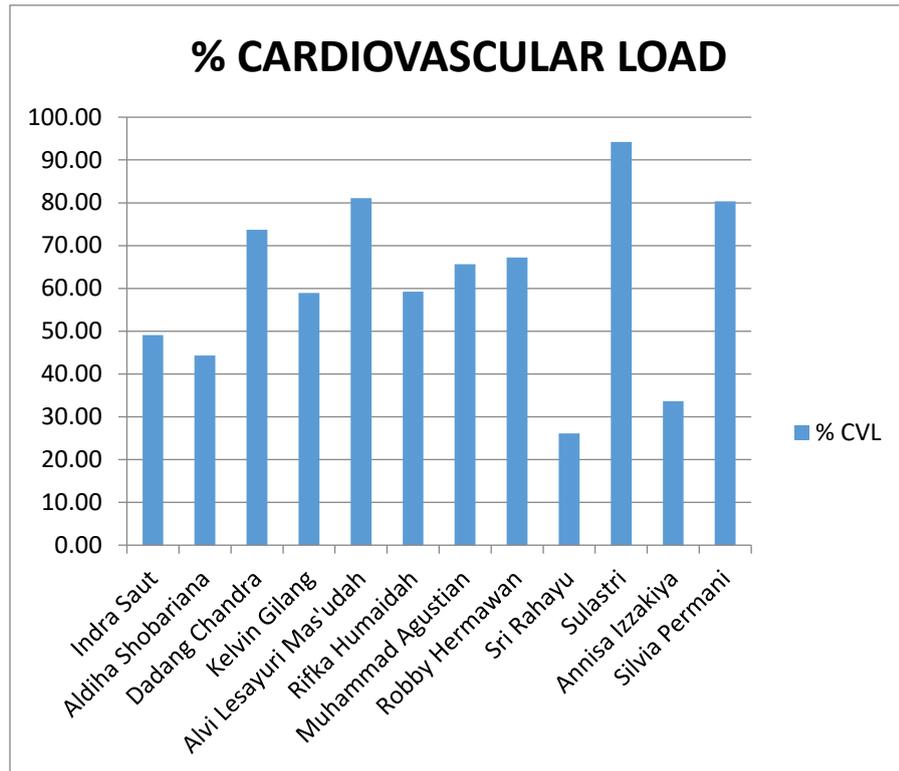


# BAB 1 PENDAHULUAN

## I.1 Latar Belakang

Pada era zaman sekarang sumber daya manusia berperan sangat penting dalam meningkatkan daya saing serta dalam keberlangsungan perusahaan. Selain itu, sumber daya manusia pada suatu perusahaan memiliki peran penting dalam mendukung realisasi rencana strategis, operasional serta peningkatan produktivitas suatu perusahaan (Robins & Coulter, 2012). Hal yang perlu diperhatikan oleh perusahaan terkait dengan sumber daya manusia dalam peningkatan produktivitas perusahaan yaitu bagaimana sebuah perusahaan dapat memberikan fokus pada kondisi para karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya masing-masing sesuai dengan pemberian *job description* yang jelas serta beban kerja yang rata untuk setiap karyawannya. Beban kerja merupakan ukuran dari kapasitas seseorang untuk menyelesaikan pekerjaannya (Sutalaksana, 2006). Untuk mengetahui apakah seseorang dapat mencapai target perusahaan yaitu dengan menggunakan analisis mengenai pekerjaan yang meliputi penentuan waktu standar yang dapat membantu perusahaan dalam upaya peningkatan produktivitas. Apabila seseorang tidak dapat menyelesaikan pekerjaannya dikarenakan pekerjaan yang dikerjakan melebihi kemampuan yang dimilikinya maka hal ini menimbulkan terjadinya hambatan hambatan yang menyebabkan berkurangnya nilai produktifitas.

Penelitian yang dilakukan berfokus pada analisis beban kerja pada PT. Otrismo Industri Mandiri, dimana PT. Otrismo Industri Mandiri merupakan perusahaan yang bergerak di bidang kesehatan. Produk dan jasa yang di terapkan oleh PT. Otrismo Industri Mandiri banyak dipasarkan di berbagai wilayah di Indonesia, visi laboratorium Otrismo Medical Center yakni menjadi laboratorium klinik yang berkualitas dalam pelayanan dan berteknologi tinggi di tahun 2021 dan misi laboratorium klinik Otrismo Medical Center adalah melaksanakan pelayanan laboratorium klinik yang berstandar nasional, meningkatkan kemampuan dan kesejahteraan sumber daya manusia yang didukung oleh kemajuan teknologi, menciptakan layanan laboratorium yang terpercaya dan berdaya saing, membangun hubungan yang baik dengan mitra dan menerapkan sistem pelayanan efektif dan efisien.



Gambar I. 1 *Cardiovascular (CVL)*

Berdasarkan gambar I.1 diatas yakni gambar *cardiovascular* itu menunjukkan bahwa terdapat beberapa masalah yang dihadapi pada beban kerja yang dihadapi oleh para karyawan laboratorium klinik Medical Otrismo Center terdapat beban kerja yang sangat tinggi diatas rata – rata dari apa yang dihadapi oleh perusahaan lain. Menurut (Manuaba & Vanwonteerghem, 1996) menentukan klasifikasi beban kerja berdasarkan denyut peningkatan denyut jantung:

% CVL	Klasifikasi % CVL
< 30%	Tidak terjadi kelelahan
30 % - 60 %	Diperlukan perbaikan
60 % - 80 %	Kerja dalam waktu singkat
80 % - 100 %	Diperlukan tindakan segera
>100 %	Tidak diperbolehkan beraktivitas

Gambar I. 2 Klasifikasi Beban Kerja

Berdasarkan gambar 1.1 dan gambar 1.2 menunjukkan bahwa masih banyak karyawan pada PT. Otrismo Industri Mandiri yang memiliki skor cvl diatas 30%. Salah satu penyebab kelelahan adalah beban kerja dan lama pekerjaan yang dilakukan karyawan. Dari data diatas menunjukkan bahwa pekerjaan yang dilakukan oleh para karyawan PT. Otrismo Industri Mandiri masih perlu adanya evaluasi dari beban kerja yang telah dilakukan oleh karyawan agar lebih optimal. Dengan tingginya beban kerja pada karyawan akan berpengaruh terhadap pendapatan dari PT. Otrismo Industri Mandiri. Adanya evaluasi beban kerja dan pendapatan sebagai kunci dari keberhasilan suatu perusahaan sangatlah dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam sebuah perusahaan (Habib & Mahyuddin, 2021).

Pada zaman era saat ini terciptanya keunggulan kompetitif akan tercapai bila pihak manajemen dapat mengelola inti setiap aktivitas perusahaan dengan mendorong sumber daya manusia atau karyawan secara benar dan tepat, karena karyawan merupakan komponen penting bagi perusahaan agar terciptanya daya saing untuk memberikan kualitas yang lebih optimal terhadap pemegang saham dan pelanggan. Berhasilnya suatu organisasi bergantung kepada komponen sumber daya manusia yang dimiliki. Meskipun suatu organisasi memiliki keunggulan pada sumber daya lain, peralatan kerja yang *modern*, metode yang baik dan anggaran dana yang memadai, tetapi jika sumber daya manusia yang tersedia kurang memiliki kompetensi dan tidak mendapat pengelolaan yang baik, maka akan sulit untuk organisasi dalam mencapai tujuannya. Ini menunjukkan pertumbuhan serta pengembangan organisasi sangat bergantung terhadap kualitas sumber daya yang tersedia.

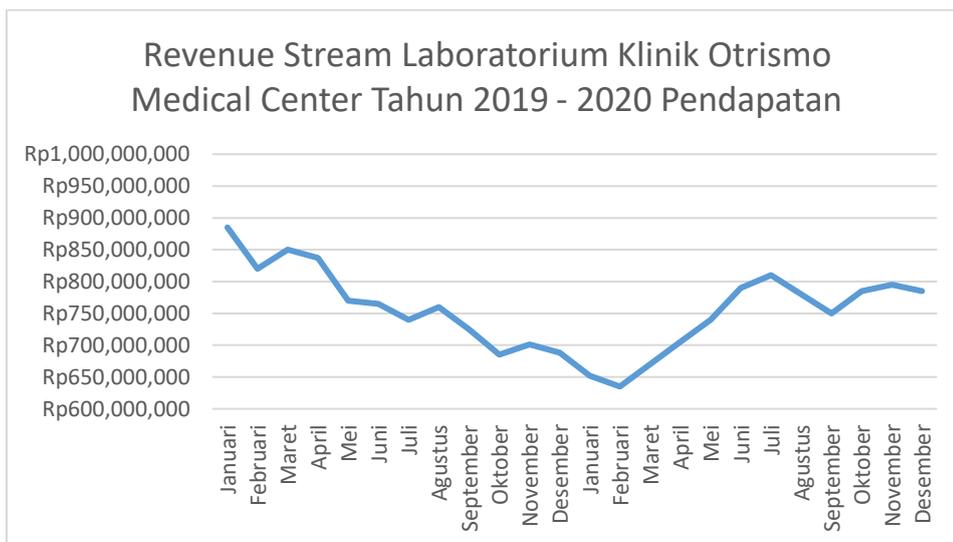
Tabel I. 1 Absensi Karyawan laboratorium klinik medical otrismo center Periode Agustus - November 2021

<b>Bulan</b>	<b>Agustus</b>	<b>September</b>	<b>Oktober</b>
<b>Terlambat</b>	10	8	8
<b>Tanpa Keterangan</b>	5	1	1
<b>Persentase</b>	1,25 %	0,67%	0,67 %

Sumber: Data Perusahaan laboratorium klinik Medical Otrismo Center

Berdasarkan tabel I.1 menjelaskan bahwa absensi karyawan klinik Medical Otrismo Center dengan absensi tanpa keterangan dan terlambat pada bulan Agustus sebesar 1,25% sedangkan pada bulan September dan Oktober memiliki persentase 0,67%. Hal ini mengindikasikan bahwa masih terdapat beberapa karyawan yang kurang disiplin di dalam lingkungan kerja. Perusahaan laboratorium klinik Medical Otrismo Center memiliki jatah cuti libur setiap tahunnya bagi pegawai agar diharapkan bahwa tingkat keterlambatan kerja di perusahaan laboratorium klinik Medical Otrismo Center mencapai 0% atau (*zero tolerance*). Disiplin sendiri adalah salah satu faktor penting yang mempengaruhi kinerja karyawan. Karena tanpa adanya disiplin, segala aktivitas yang dilakukan akan mendatangkan hasil yang jauh dari harapan. Tidak disiplinnya karyawan akan mempengaruhi kinerja dan beban kerja karyawan lain. Menurut Hasibuan (2014:193) kedisiplinan adalah kesadaran atau kesediaan seseorang untuk mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Kesadaran itu sendiri adalah perilaku seseorang yang secara sukarela menjalani serta mentaati peraturan dan disiplin tanggung jawabnya sehingga mengerjakan pekerjaan bukan atas unsur paksaan. Sedangkan kesediaan adalah suatu sikap, tingkah laku dan perbuatan seseorang yang sesuai norma-norma dan peraturan diperusahaan.

Tabel I. 2 *Revenue Stream* laboratorium klinik Otrismo Medical Center 2019 – 2020



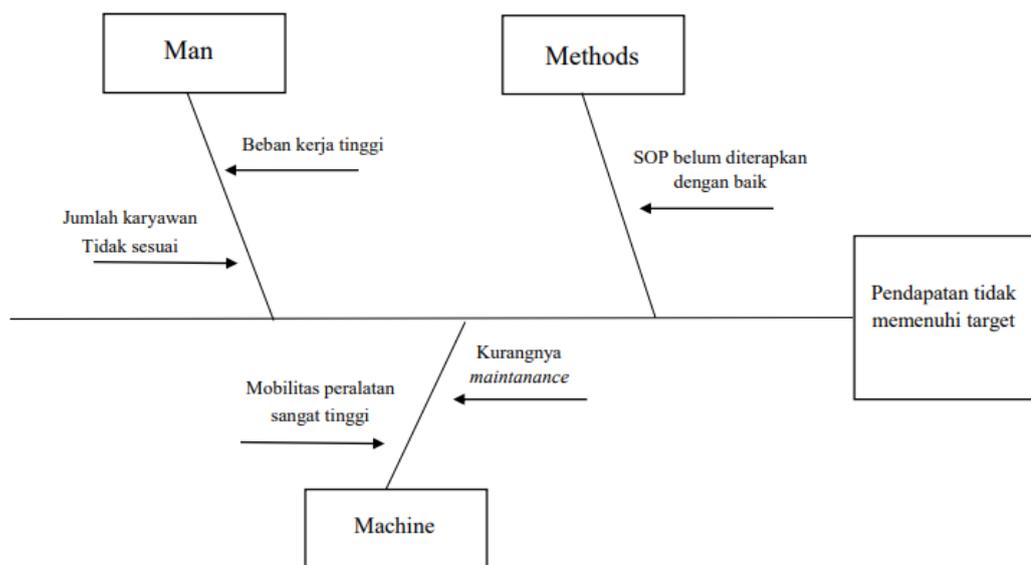
( Sumber: Data Perusahaan Laboratorium klinik Otrismo Medical Center )

Berdasarkan tabel I.2 diatas dapat dilihat bahwa hasil pendapatan bersih laboratorium klinik Otrismo Medical Center periode 2019 - 2020 bulan Januari sampai dengan Desember, dengan target pendapatan per bulan sebesar Rp. 700.000.000 Dapat disimpulkan bahwa grafik hasil pendapatan laboratorium klinik Otrismo Medical Center cenderung menurun. Dari grafik itu juga bisa disimpulkan ada permasalahan dibidang penurunan produktivitas akibat beban kerja berlebih sehingga penulis ingin merancang penentuan beban kerja yang tepat agar mendapatkan hasil yang maksimal. Data yang didapat dari laboratorium klinik Otrismo Medical Center tercatat beberapa kompetitor seperti klinik lain di dekat laboratorium klinik Otrismo Medical Center, itu juga yang menjadi faktor persaingan bagi laboratorium klinik Otrismo Medical Center. Masalah yang sedang di hadapi pada industri kesehatan tepatnya di laboratorium klinik Otrismo Medical Center yaitu tidak adanya konsep strategi dalam kedisiplinan karyawan yang berkelanjutan, dan pada bulan Maret - Desember laboratorium klinik Otrismo Medical Center mengalami penurunan pendapatan dikarenakan dengan semakin meningkatnya kompetitor atau pun pesaing laboratorium klinik Otrismo Medical Center harus memiliki strategi yang tepat untuk klinik dan jasa medis dari laboratorium klinik Otrismo Medical Center. Setelah terlihat fenomena yang sudah didapatkan bahwa dari segi aspek Sumber Daya Manusia akan terintegrasi terhadap manajemen kinerja dari laboratorium klinik Otrismo Medical Center. Dalam perusahaan, kinerja dapat diartikan sebagai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan dalam perusahaan. beberapa pendapat menurut para ahli mengenai kinerja serta beban kerja dari setiap kinerja karyawan yakni “Perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu (lazimnya jam). (Mangkunegara, 2010:9) menurut (Mangkunegara, 2010:9), adalah prestasi kerja atau hasil kerja (*output*) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai sumber daya manusia persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya yang akan berpengaruh terhadap pendapatan dari suatu perusahaan.

Kapasitas kemampuan setiap karyawan berbeda dan memiliki batasan tertentu. Oleh sebab itu, perusahaan perlu mengetahui apakah strategi yang saat ini

diterapkan sudah sesuai atau masih perlu diperbaiki. Kelelahan yang dialami oleh karyawan dapat berupa kelelahan fisik dan kelelahan mental. Kelelahan yaitu suatu keadaan dimana seseorang merasa lelah secara fisik maupun secara mental. Kelelahan fisik adalah kondisi dimana berkurangnya kemampuan untuk bekerja secara manual dan kelelahan mental adalah penurunan tingkat konsentrasi dan kewaspadaan. Sedangkan kelelahan mental adalah kondisi dimana seseorang merasakan kelelahan secara emosional akibat kondisi tertentu. Apabila masalah ini dibiarkan berkepanjangan maka akan berpengaruh buruk bagi masa depan dalam memajukan dan mengembangkan perusahaan dikarenakan produktivitas perusahaan yang semakin menurun.

## I.2 Alternatif Solusi



Gambar I. 3 Diagram *Fishbone* dari laboratorium klinik Otrismo Medical Center

Berdasarkan gambar I.3 menunjukkan bahwa *fishbone* diatas menggambarkan keseluruhan masalah dari penelitian ini dari *Methods* mengacu pada SOP belum diterapkan dengan baik, dari segi *Man* terdapat kondisi beban kerja pada perusahaan yang tinggi serta jumlah karyawan tidak sesuai. Pada *Machine* terdapat kurangnya *maintenance* peralatan, serta mobilitas peralatan

sangat tinggi. Dan pada *fishbone* tersebut menunjukkan masalah bahwa beban kerja yang tidak seimbang dan berpengaruh terhadap mental para karyawan di perusahaan PT. Otrismo Industri Mandiri. Dalam peraturan Permenkes No.58 tahun 2014 tentang standar pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit, bahwa standar pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit meliputi standar pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, bahan medis habis pakai serta pelayanan farmasi klinik. Pelayanan farmasi yang belum mencapai angka standar pelayanan minimal menunjukkan terjadi masalah. Salah satu faktor penyebab pelayanan laboratorium yang tidak mencapai standar yaitu semakin banyaknya kunjungan pasien ke pelayanan laboratorium tetapi tidak didukung dengan SDM yang tersedia. Oleh karena itu, dibutuhkan adanya analisis beban kerja mental dan perancangan kebutuhan jumlah sdm ideal atas permasalahan tersebut. Dengan beban kerja yang tinggi bahwa pegawai akan merasa tertekan dengan tekanan pekerjaan dari atasan serta kurangnya *supporting* dari segi mesin dengan mobilitas yang tinggi serta kurangnya *maintenance* yang akan berpengaruh terhadap penurunan pendapatan dari perusahaan PT. Otrismo Industri Mandiri.

Tabel I. 3 Akar permasalahan dan Solusi Perancangan

No	Akar Masalah	Potensi Solusi
1	SOP belum diterapkan dengan baik	○ Perancangan Pembaruan SOP berdasarkan evaluasi tahunan
2	Jumlah Karyawan Tidak Sesuai dan Beban Kerja yang tinggi	○ Melakukan analisis beban kerja mental dan perancangan Jumlah SDM Ideal pada perusahaan pada laboratorium klinik Otrismo Medical Center
3	Mobilitas peralatan sangat tinggi dan kurangnya <i>maintenance</i>	○ Melakukan Perancangan <i>Preventive Maintenance</i>

Berdasarkan Tabel I.3 identifikasi akar permasalahan Beban Kerja Mental & Beban Kerja tidak seimbang karyawan laboratorium klinik Otrismo Medical Center dengan diagram *fishbone*, dilakukan analisis solusi perancangan dari

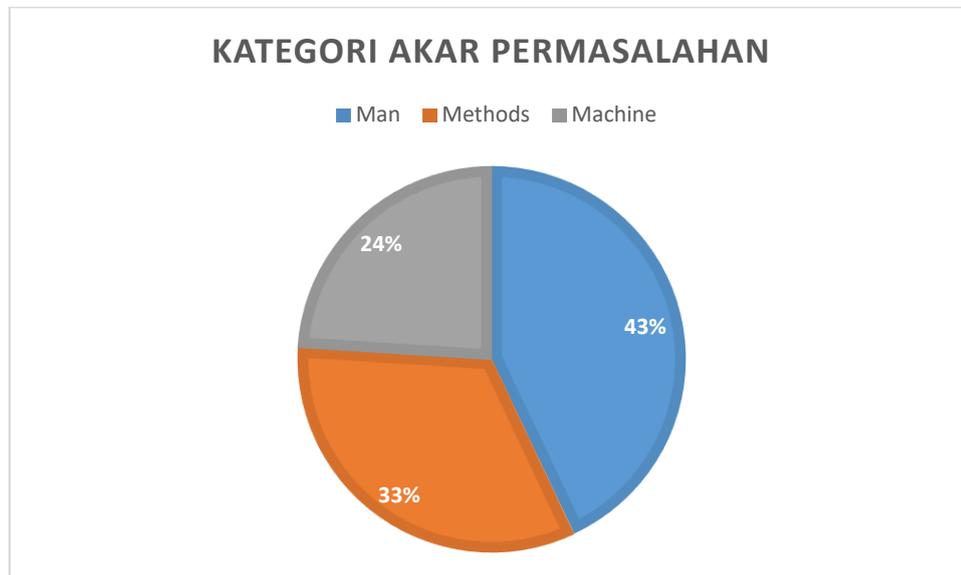
masing-masing akar permasalahan. Tabel solusi diatas merupakan perancangan untuk akar permasalahan pada laboratorium klinik Otrismo Medical Center. Hasil solusi dari setiap akar permasalahan akan di lakukan analisis prioritas masalah untuk focus terhadap masalah dalam penelitian ini. Untuk melakukan penentuan faktor-faktor permasalahan dilakukan pembagian kuisioner terhadap 12 Karyawan di laboratorium klinik Otrismo Medical Center.

Beban kerja adalah jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh suatu departemen atau kelompok pekerja dalam suatu periode waktu (Webster, 2008). Beban kerja dapat diklasifikasikan menjadi beban kerja fisik dan beban kerja mental. Secara umum, beban kerja fisik adalah beban kerja yang diakibatkan oleh aktivitas penggunaan otot atau fisik manusia sebagai sumber tenaganya (*power*), sedangkan beban kerja mental adalah beban kerja yang diakibatkan oleh aktivitas penggunaan pikiran atau otak manusia. Pada dasarnya beban kerja yang dirasakan oleh , manusia merupakan kombinasi antara beban kerja mental dan juga beban kerja fisik. Manusia memiliki kemampuan yang berbeda-beda dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Pekerjaan yang tergolong sulit bisa saja tergolong mudah bagi seseorang, dan begitu sebaliknya pekerjaan yang dianggap mudah, bisa saja tergolong berat bagi seseorang. Untuk mengetahui kapasitas beban kerja yang dirasakan oleh seseorang maka perlu dilakukan pengukuran beban kerja.

Pengukuran beban kerja dapat dibagi menjadi pengukuran beban kerja fisik dan juga pengukuran beban kerja mental. Hasil dari pengukuran beban kerja fisik dapat diamati secara langsung yaitu berupa hasil kerja dari seseorang, sedangkan hasil dari pengukuran beban kerja mental tidak dapat diamati secara langsung. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk melakukan pengukuran beban kerja mental adalah metode NASA-TLX.

Metode NASA-TLX (*National Aeronautic and Space Administration-Task Load Index*) adalah salah satu metode subjektif yang digunakan untuk melakukan pengukuran beban kerja mental. Metode NASA-TLX meliputi enam faktor yang akan digunakan untuk menghitung beban mental tersebut. Enam faktor yang akan diukur dengan metode NASA-TLX meliputi faktor Kebutuhan Mental (KM), faktor Kebutuhan Fisik (KF), faktor Kebutuhan Waktu (KW), faktor Performansi Kerja (PK), faktor Tingkat Frustrasi (TF) dan faktor Usaha (U). Dari

enam faktor tersebut akan ditentukan pembobotan faktor yang paling berpengaruh terhadap kinerja seseorang dan akan dilakukan perhitungan skor dengan skala 0-100 pada masing-masing faktor.



Gambar I. 4 Persentase Kategori Akar Permasalahan

Berdasarkan gambar I.4 menggambarkan tentang persentase akar permasalahan, dimana kategori dibagi menjadi 3 kategori dalam diagram *fishbone* yakni *Man*, *Machine* dan *Methods*. Kategori paling dominan terdapat pada kategori *Man* dimana kategori ini memiliki nilai sebesar 43% yang membahas perancangan beban kerja mental dan perancangan jumlah sumber daya manusia ideal pada perusahaan pada laboratorium klinik Otrismo Medical Center. Setelah diketahui bahwa persentase dari akar permasalahan bahwa solusi yang digunakan dalam penelitian ini adalah melakukan analisis beban kerja mental pada perusahaan laboratorium klinik Otrismo Medical Center dan melakukan perancangan Jumlah sumber daya manusia Ideal pada perusahaan pada laboratorium klinik Otrismo Medical Center.

Berdasarkan hasil fenomena yang terjadi bahwa dalam penelitian ini akan di lakukan pengukuran beban kerja mental menggunakan metode NASA-TLX pada PT. Otrismo Industri Mandiri.

### **I.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang sudah diuraikan pada latar belakang di laboratorium klinik Otrismo Medical Center, maka yang akan dibahas dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana rancangan beban kerja mental yang sesuai untuk karyawan PT. Otrismo Industri Mandiri berdasarkan hasil pengukuran menggunakan metode NASA-TLX?
2. Berapa jumlah karyawan ideal yang dibutuhkan pada PT. Otrismo Industri Mandiri berdasarkan perhitungan beban kerja?

### **I.4 Tujuan Tugas Akhir**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dituturkan, maka dapat menghasilkan tujuan sebagai berikut:

1. Menganalisis kondisi beban kerja mental pada PT. Otrismo Industri Mandiri menggunakan metode NASA-TLX.
2. Menentukan jumlah karyawan ideal pada PT. Otrismo Industri Mandiri berdasarkan hasil analisis beban kerja.

### **I.5 Manfaat Tugas Akhir**

Dalam penelitian ini memiliki manfaat adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dapat menjadi rekomendasi untuk menentukan beban kerja optimal pada PT. Otrismo Industri Mandiri.
2. Penelitian ini dapat menjadi rekomendasi untuk menentukan jumlah karyawan ideal pada PT. Otrismo Industri Mandiri.
3. Penelitian ini dapat menjadi pengetahuan bagi pembaca dan dapat digunakan sebagai acuan untuk melakukan penelitian beban kerja mental diperusahaan lainnya.

### **I.6 Sistematika Penulisan**

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi penjelasan secara umum mengenai objek penelitian, latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batas penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisikan tentang teori-teori yang relevan dengan penelitian, tujuan dari landasan teori adalah untuk membentuk kerangka berfikir yang akan digunakan untuk menyelesaikan masalah.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisikan tentang pendekatan, metode, dan Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data sehingga dapat menjawab atau menjelaskan masalah.

### **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab ini menjelaskan tentang proses pengumpulan data yang diperlukan untuk penelitian dan pengolahan data yang digunakan untuk menyelesaikan masalah.

### **BAB V ANALISIS**

Bab ini akan menjelaskan hasil dari pengolahan data, usulan perbaikan yang terdapat pada bab sebelumnya.

### **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap bisnis/usaha terkait.