

TUGAS AKHIR

EVALUASI BEBAN KERJA DEPARTEMEN CALL CENTER DENGAN PENDEKATAN WORKLOAD ANALYSIS DI PT. R

**Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat
Dalam Mencapai Gelar Sarjana Strata Satu (S1)**



Disusun Oleh :

Nama : Diah Septiyana
NIM : 41608120056
Program Studi : Teknik Industri

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK INDUSTRI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2012

LEMBAR PERNYATAAN

Nama : Diah Septiyana
N.I.M. : 41608120056
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknologi Industri
Judul : Evaluasi Beban Kerja Departemen Call Center Dengan Pendekatan Workload Analysis di PT. R

Dengan ini menyatakan bawa hasil penulisan Tugas Akhir yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya, kecuali pada bagian yang disebutkan sumbernya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas Mercu Buana.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Pemulis

Diah Septiyana

LEMBAR PENGESAHAN
EVALUASI BEBAN KERJA DEPARTEMEN CALL CENTER
DENGAN PENDEKATAN WORKLOAD ANALYSIS
DI PT. R



Disusun Oleh :

Nama : Diah Septiyana

NIM : 41608120056

Program Studi : Teknik Industri

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Pembimbing



(Ir. Indra Almahdy, MSc)

Mengetahui

Koordinator TA/KaProdi



(Ir. Muhammmad Kholil, MT)

KATA PENGANTAR

Segala Puji bagi Allah SWT penguasa semesta alam, yang telah memberikan segala nikmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Evaluasi Beban Kerja Departemen Call center Dengan Pendekatan *Workload Analysis* Di PT. R”.

Penyusunan dan pelaporan Tugas Akhir ini ditujukan untuk memenuhi persyaratan program S1 pada Program Studi Teknik Industri Universitas Mercu Buana.

Dengan Segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sabesar-besarnya pada semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan dan bimbingan, baik selama masa penelitian maupun dalam penyelesaian Tugas Akhir ini, yaitu kepada:

1. Bapak Ir. Indra Almahdy, MSc selaku pembimbing Tugas Akhir yang telah banyak membantu baik dari segi ilmu dan mental.
2. Bapak Ir. Muhammad Kholil, MT selaku KaProdi Teknik Industri yang telah banyak memberikan bimbingan hingga tersusunya laporan ini.
3. Seluruh Dosen Program Studi Teknik Industri yang telah banyak memberikan bimbingan selama masa perkuliahan. Terutama pak Resa Taruna, Ssi, MT. yang banyak membantu pada penyusunan tugas akhir ini serta membantu dalam do'a.
4. Kedua orang tuaku dan keluarga yang selalu ada dalam do'a dan harapan, terima kasih untuk setiap dukungan moril maupun materil.

Insy Allah akan selalu ada balasan dari Allah.SWT untuk kalian..”love them”

5. Rekan-rekan kerja dari karyawan ataupun staff yang telah banyak memberikan informasi penting yang penulis butuhkan.
6. Untuk seorang kekasih meski jauh tampak mata namu kau yang ada dalam setiap untaian kasih dan doa harapan nan indah, semoga Allah. Swt memberikan kemudahan untuk kita bersatu karena ridho-Nya, Insya Allah. Aminn...”love U”.
7. Teman –teman SMK AKNB dan d’ladiez pasti aku akan merindukan kebersamaan ini, semoga kesuksesan selalu dalam langkah kita dan keberkahan selalu diberikan oleh Allah.Swt untuk kita...insya Allah..
8. Seluruh rekan- rekan angkatan 13 dan 14 Program Studi Teknik Industri PKSM Universitas Mercu Buana, sukses selalu untuk kalian.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini. Oleh Karena itu kritik dan saran sangat pnulis harapkan dari berbagai pihak.Besar harapan semoga hasil penelitian ini dapat berguna bagi pembaca.

Jakarta, Juli 2012

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACTION	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Batasan Permasalahan	5
1.4 Asumsi.....	5
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Metode Penelitian	6
1.7 Sistematika Penulisan.....	6
BAB 2 LANDASAN TEORI	
2.1 Deskripsi dan Spesifikasi Jabatan.....	9
2.2 Pengukuran Waktu Kerja	12

2.2.1	Pengukuran Kerja dan Manfaatnya	12
2.2.2	Pengukuran Waktu.....	13
2.3.3	Pengukuran Waktu jam henti	14
2.3.4	Perhitungan Waktu Baku	17
2.3.5	Penyesuaian.....	18
2.3.6	Kelonggaran	20
2.4	Analisa Beban Kerja (<i>Workload Analysis</i>).....	21
2.5	<i>Key Performance Indicator (KPI)</i>	25

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1	Penelitian Pendahuluan	31
3.2	Studi Pustaka	31
3.3	Pengumpulan Data	31
3.4	Pengolahan Data	32
3.4.1	Perhitungan Waktu Baku.....	32
3.4.2	Perhitungan Beban Kerja.....	32
3.5	Hasil Dan Analisis	34
3.6	Kesimpulan dan Saran.....	35

BAB 4 PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1	Objek Penelitian	37
4.1.1	Departemen Call center.....	37
4.2	Penggunaan Sistem Informasi	38
4.2.1	Tracking and Tracing	39
4.2.2	Trace	41

4.2.3	Pick up & booking request	41
4.3	Struktur organisasi.....	43
4.4	Flow Process Chart.....	43
4.5	Jam Kerja (<i>working hour</i>).....	44
4.6	Deskripsi Pekerjaan (<i>Job Description</i>).....	45
4.7	Metode pengumpulan data.....	46
4.7.1	Pengumpulan Data waktu siklus	47
4.8	Perhitungan Waktu Normal	51
4.9	Perhitungan Waktu Baku.....	55
4.10	Aktivitas dan total waktu penyelesaian aktivitas tiap posisi	62
4.11	Beban Kerja (<i>Workload</i>) tiap posisi.....	64
 BAB 5 HASIL DAN ANALISA		
5.1	Analisa Hasil Perhitungan (awal)	66
5.1.1	Analisa Perhitungan Waktu baku untuk % <i>working hour</i>	66
5.1.2	Analisa Kebutuhan karyawan optimal berdasarkan perhitungan beban kerja.....	73
5.2	Perbandingan Jumlah Karyawan Awal dan Usulan Perbaikan Jumlah Karyawan	74
5.3	Evaluasi terhadap Pengurangan Tenaga kerja	76
5.3.1	Analisa Perbaikan Kinerja dengan peningkatan <i>Key Performance Indicator (KPI)</i>	76
5.3.2	Prediksi Peningkatan <i>Key Performance Indicator (KPI)</i> untuk <i>Call Performance</i>	84
5.4	Evaluasi terhadap Penambahan Tenaga kerja	85

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

6.1	Kesimpulan.....	88
6.2	Saran.....	89

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
3.1 Flowchart Metodologi Penelitian.....	36
4.1 User login	39
4.2 Menu awal Tracking and Tracking.....	39
4.3 Pengisian AWB pada Tracking and Tracing.....	40
4.4 Tracking dan tracking setelah pengisian AWB	40
4.5 Penulisan untuk Tracer	41
4.6 Untuk Rates Estimation.....	41
4.7 Untuk Pick Up Request entry	42
5.1 % <i>working hour</i> Departemen Call center.....	70
5.2 Rata – rata <i>working hour (%)</i> Departemen Call Center	71
5.3 Perbandingan <i>Call Performance</i> tahun 2011 dengan Tahun 2012.....	79
5.4 Total <i>Abandoned Call</i> Tahun 2011 dan Tahun 2012.....	80
5.5 Peningkatan <i>call performance</i>	84

DAFTAR TABEL

	Halaman
4.1 Struktur Organisasi	43
4.2 Jam kerja <i>Departemen Call center</i>	44
4.3 Deskripsi Pekerjaan Departemen Call Center	45
4.4 Data waktu Siklus Departemen Call Center.....	47
4.5 Tabel Data Penyesuaian	52
4.6 Tabel Data Penyesuaian menurut tingkat kesulitan, cara objektif	53
4.7 Data Kelonggaran	56
4.8 Tabel Waktu Baku	59
4.9 Total Waktu penyelesaian Aktivitas Tiap Karyawan.....	63
4.10 Hasil Perhitungan Workload Departemen Call Center	65
5.1 Total waktu baku dan % <i>working hour</i> Departemen Call Center.....	68
5.2 Jumlah karyawan yang diusulkan	73
5.3 Perbandingan Jumlah Karyawan Awal dan yang Diusulkan.....	74
5.4 Call Performance untuk tahun 2011 dengan tahun 2012	79
5.5 Total <i>Abandoned Call</i> Tahun 2011 dan Tahun 2012	81
5.6 <i>Calls Offered VS Calls Abandoned VS Call Abn after Treshold (SQI Abn Calls) SUMMARY</i> selama periode Jan – mar 2012	82
5.7 Deskripsi pekerjaan Sr.RCC Specialist sebelum penambahan tenaga kerja.....	85
5.8 Deskripsi pekerjaan Sr.RCC Specialist setelah penambahan tenaga kerja.....	86
5.9 Deskripsi pekerjaan KAA sebelum penambahan tenaga kerja.....	87
5.10 Deskripsi pekerjaan KAA setelah Penambahan tenaga kerja.....	87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data perhitungan waktu siklus, waktu normal dan waktu baku KAA (<i>key Account Agent</i>)	92
Lampiran 2 Data perhitungan waktu siklus, waktu normal dan waktu baku KAA (<i>key Account Agent</i>) lanjutan 1	93
Lampiran 3 Data perhitungan waktu siklus, waktu normal dan waktu baku KAA (<i>key Account Agent</i>) lanjutan 2	94
Lampiran 4 Data perhitungan waktu siklus, waktu normal dan waktu baku <i>Call Agent</i>	95
Lampiran 5 Data perhitungan waktu siklus, waktu normal dan waktu baku <i>Call Agent</i> lanjutan 1	96
Lampiran 6 Data perhitungan waktu siklus, waktu normal dan waktu baku <i>Call Agent</i> lanjutan 2	97
Lampiran 7 Data perhitungan waktu siklus, waktu normal dan waktu baku <i>Trace Agent</i> lanjutan 2	98
Lampiran 8 Data perhitungan waktu siklus, waktu normal dan waktu baku <i>Cs Branch Supervisor</i>	99
Lampiran 9 Data perhitungan waktu siklus, waktu normal dan waktu baku <i>Claim and Insurance Agent</i>	100
Lampiran 10 Data perhitungan waktu siklus, waktu normal dan waktu baku <i>Sr.RCC Specialist Data Analyst & complaint feedback</i>	101
Lampiran 11 Flow Process chart KAA (<i>key Account agent</i>)	102
Lampiran 12 Flow Process chart KAA (<i>key Account agent</i>) – monitoring shipment	103
Lampiran 13 Flow Process chart <i>Call Agent</i> – Pick up and booking request.....	104

DAFTAR LAMPIRAN (lanjutan)

Lampiran 14 Flow Process chart Call Agent – Pick up and booking request.....	105
Lampiran 15 Flow Process chart Call Agent – Call process.....	106
Lampiran 16 Flow Process chart Call Agent dan KAA – Pick Up Call.....	107
Lampiran 17 Flow Process chart Sr.RCC Specialist data analyst and Complaint feedback – Customer Complaint handling process	108
Lampiran 18 Flow Process chart Sr.RCC Specialist data analyst and Complaint feedback – Customer Complaint handling process lanjutan.....	109
Lampiran 19 Flow Process chart Claim and Insurance Agent – Claim process.....	110
Lampiran 20 Flow Process chart Claim and Insurance Agent – Claim process.....	111



UNIVERSITAS
MERCU BUANA