

ABSTRAK

Dalam penelitian ini difokuskan pada evaluasi beban kerja yang berkaitan dengan aktivitas kerja dan waktu yang dibutuhkan karyawan untuk menyelesaikan tugas-tugasnya sesuai dengan deskripsi kerja (*Job Description*) yang diberikan oleh pihak manajemen. Tujuan dari penelitian adalah melakukan analisa awal beban kerja, menentukan jumlah tenaga kerja, dan evaluasi jumlah tenaga kerja dan beban kerja. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisa beban kerja (*workload analysis*) yang merupakan gambaran dari beban kerja yang dibutuhkan.

Hasil dari penelitian ini adalah terdapat penambahan tenaga kerja pada bagian Sr. RCC Specialist dan KAA (*key account agent*) telah dilakukan distribusi pekerjaan untuk memenuhi beban kerja dan peningkatan ini dilakukan dengan penekanan pada perbedaan deskripsi kerja. Dan terdapat pengurangan 2 orang tenaga kerja Call Agent, tidak dilakukan karena arah pengaturan beban kerja bukan kepada pengurangan tetapi kepada peningkatan target *Call Performance*.

Kata Kunci: Pengukuran kerja, waktu baku, Analisa beban kerja, deskripsi pekerjaan, *Key performance Indicator* (KPI).



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACTION

In the current study focused on the evaluation of the workload associated with work activities and the time it takes employees to complete tasks in accordance with job description given by the management. The purpose of this study was to analyze the initial workload, determines the amount of manpower, and evaluation of the workforce and workload. Type of data used in this study consists of primary data and secondary data.

The method used in this study is workload analysis which is an overview of the workload required.

The results of this study there are additional manpower in Sr. Specialist RCC and KAA (key account agent) has done the task distribution to the increasing workload and this is done with an emphasis on the differences in job descriptions. And there are not reduction Call Agent manpower because of the workload settings not to the reduction but Improvement the target of Call Performance or Key Performance Indicator.

Key words: *Work Measurement, Standard time, Workload analysis, Job Description, Key performance Indicator (KPI).*

