

ABSTRAK

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang penyediaan jasa konstruksi dan *maintenance* menara telekomunikasi, perusahaan bertanggung jawab untuk memastikan sinyal terpancar tanpa gangguan. Sebagai wujud tanggung jawabnya, perusahaan membentuk satu divisi yang secara khusus untuk mengontrol menara telekomunikasi, yaitu divisi “*help desk*” yang dibentuk pada bulan Februari 2019. Pada September 2019, ditemui bahwa terjadi penurunan nilai perusahaan yang akan berdampak pada *project* perusahaan kedepannya. Berdasarkan evaluasi manajemen, ditemukan bahwa karyawan di divisi *help desk* mengalami kelelahan dalam melakukan pekerjaannya. Sehingga, perlu untuk menghitung beban kerja masing-masing karyawan di divisi *help desk*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui beban kerja yang diterima oleh masing-masing karyawan di divisi *help desk*, mengetahui analisa terhadap nilai beban kerjanya, serta memberikan usulan kepada perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan di divisi *help desk*. Metode yang digunakan adalah *work sampling*. Dari hasil pengolahan data, diperoleh bahwa rata-rata beban kerja karyawan di divisi *help desk* yang berjumlah 3 orang adalah 102.730%. Beban kerja tersebut sudah tergolong ke dalam golongan beban kerja berlebih. Berdasarkan perhitungan jumlah tenaga kerja, maka dengan beban kerja 102.730%, seharusnya jumlah karyawan di divisi *help desk* ditambah 1 orang.

Kata Kunci: Kinerja, Beban Kerja, Jumlah Tenaga Kerja, *Work Sampling*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

As a company engaged in providing construction and maintenance services for telecommunications towers, the company is responsible for ensuring that the signals emit without interference. As a form of its responsibility, the company formed a division specifically to control telecommunications towers, called with the "help desk" division, that formed in February 2019. In September 2019, it was observed that there was a decline in company value which would have an impact on the company's future projects. Based on management evaluation, it was found that employees in the help desk division, become fatigued in doing their jobs. So, it is necessary to calculate the workload of each employee in the help desk division. This study aims to determine the workload received by each employee in the help desk division, determine the analysis of the value of the workload, and provide suggestions for companies to improve the performance of employees in the help desk division. The method used is work sampling. From the results of data processing, it was found that the average workload of 3 employees in the help desk division was 102,730%. The workload is classified as excessive workload. Based on the calculation of the number of workers, with a workload of 102,730%, the number of employees in the help desk division should be increase by 1 person.

Keywords: *Performance, Workload, Manpower, Work Sampling*



UNIVERSITAS
MERCU BUANA