

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan bertambahnya jumlah perusahaan yang bergerak di bidang jasa logistik baik pemerintah maupun swasta membuat perusahaan berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan mereka. Pemenuhan kebutuhan ini, tidak lepas dari peran sumber daya manusia di dalamnya.

Sumber Daya Manusia (SDM) sering merupakan salah satu sorotan yang paling tajam dalam pelaksanaan pekerjaan, menyangkut kesiapan, jumlah, pendidikan, dan profesionalisme. Pelaksanaan pekerjaan yang baik merupakan tujuan dari setiap organisasi baik pemerintah maupun swasta.

Beban kerja yang sesuai dan merata mutlak diperlukan, sebab tanpa adanya kesesuaian beban kerja jelas mereka bekerja tidak akan merata juga sebab jika beban kerja diberikan tidak sesuai dan tidak merata menyebabkan sebagian masih sibuk bekerja dan sebagian pegawai tidak ada pekerjaan.

Sehingga dalam suatu organisasi perlu melihat terhadap kemampuan pegawai dalam rangka pemberian beban kerja yang sesuai dengan kemampuan pegawai itu sendiri. Sehingga para pegawainya dapat melaksanakan tugasnya sesuai dengan beban kerja yang diberikan, dengan demikian proses organisasi dapat berjalan lancar. (Bambang Agus, 2012)

Karyawan Angkasa Pura Logistik Surabaya secara keseharian bekerja secara bersama-sama dalam menjalankan tugas yang diberikan perusahaan, khususnya di departemen Logistik. Departemen ini di khususkan untuk melayani konsumen yang akan melakukan pengiriman barang lewat moda udara. Adapun departemen ini dibagi menjadi beberapa unit kerja seperti operasional dan *customer service*. Kondisi yang terjadi saat ini adalah ditemukan adanya penambahan jam kerja diluar dari prosedur standar kerja yang telah ditetapkan perusahaan di bagian *customer service*. Adapun penambahan jam kerja tersebut adalah dimana

karyawan *customer service* ditemui bekerja diatas dari 8 jam. Untuk mengetahui penyebab kelebihan jam kerja diatas, maka penyusun melakukan analisis dengan menggunakan perhitungan jumlah beban kerja yang ditanggung karyawan *customer service*, sehingga dari perhitungan tersebut dapat dilihat penyebab terjadinya kelebihan jam kerja pada *customer service*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat dikemukakan perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

Bagaimana kondisi beban kerja di PT Angkasa Pura Logistik Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

Menghitung keseimbangan antara total beban kerja dengan ketersediaan sumber daya manusia di bagian *customer service* PT Angkasa Pura Logistik Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari laporan penelitian kerja praktik ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Dengan penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan sedikit masukan dan dijadikan sebagai bahan acuan bagi perusahaan untuk kedepannya lebih memperhatikan kondisi setiap karyawan yang dipekerjakan guna mengoptimalkan sumber daya manusia yang ada di PT Angkasa Pura Logistik Surabaya dalam waktu panjang.

2. Bagi Penulis

a. Penulis dapat melihat langsung bagaimana penerapan mata kuliah yang telah di pelajari dengan keadaan sebenarnya di tempat kerja praktik.

b. Penulis diharapkan dapat memberi kontribusi dalam hal membantu,

- c. serta menyelesaikan masalah yang terjadi di tempat kerja praktik.
3. Bagi Akademik
 - a. Bagi pengembangan akademik, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan bagi Sekolah Tinggi Manajemen Logistik Indonesia untuk meningkatkan wawasan pengetahuan dan pengembangan penelitian untuk materi perkuliahan terkait.
 - b. Melalui pelaksanaan penelitian ini diharapkan makin terjalannya komunikasi yang baik dan saling menguntungkan antara Sekolah Tinggi Manajemen Logistik Indonesia dengan perusahaan logistik lainnya.

1.5 Batasan Penelitian

Untuk lebih memudahkan dalam melakukan penelitian maka dibutuhkan pembatasan penelitian sehingga penyelesaian menjadi lebih jelas. Adapun batasan penelitian sebagai berikut :

- a. Kerja Praktik dilakukan mulai dari tanggal 01 Juli – 20 September 2019 di PT. Angkasa Pura Logistik Surabaya.
- b. Penelitian hanya dilakukan di departemen Logistik, unit kerja *customer service* PT. Angkasa Pura Logistik Surabaya.

1.6 Jadwal, Tempat dan Jenis Kegiatan

Adapun kerja praktik dilaksanakan pada tanggal 01 Juli s.d 20 September 2019, yang berlokasi di PT Angkasa Pura Logistik Surabaya. Waktu kerjanya setiap hari Senin-Jumat jam 08.00 – 17.00 WIB. Kegiatan magang dilakukan dengan sistem perolingan antara lain bagian Keuangan dan Administrasi, K3, Logistik serta TKI-TKD.

Adapun aktivitas yang dilakukan di departemen tempat magang adalah seperti mengentry data dan kemudian mencari dokumen untuk keperluan transaksi konsumen serta ikut dalam kegiatan yang ada di tempat kerja praktik. Seperti inspeksi pelaksanaan aktivitas yang ada di Angkasa Pura Logistik, pengambilan barang di terminal kargo domestik dan mempelajari hal-hal yang berkaitan dengan logistik serta aktivitas yang ada di Angkasa Pura Logistik.

1.7 **Sistematika Penulisan**

Secara garis besar, laporan kerja praktik ini akan disusun menjadi enam bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dijabarkan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan diuraikan mengenai landasan teori – teori dan konsep yang berkaitan untuk pemecahan masalah dalam penelitian ini, seperti bagaimana analisis beban kerja, manajemen sumber daya manusia dan teori lainnya yang berhubungan dengan laporan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang metodologi penelitian atau urutan/ *flow chart* penelitian yang dilakukan. Pada bab ini berisi metodologi dalam memecahkan permasalahan yang diangkat dalam laporan Kerja Praktik.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini berisi tentang pengumpulan data profil perusahaan, aktivitas yang dilakukan dalam kerja praktik, serta data – data penelitian dan pengolahan data menggunakan metode perhitungan beban kerja.

BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang analisis dari pengumpulan dan pengolahan data yang ada serta analisis mengenai beban kerja di Angkasa Pura Logistik Surabaya.

BAB VI PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil analisis data serta terdapat saran dari penelitian tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini berisi mengenai sumber – sumber bacaan yang digunakan sebagai bahan referensi dalam penelitian.

