

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan dibahas mengenai latar belakang, perumusan masalah yang akan diangkat pada penelitian ini, tujuan dari latar belakangnya penelitian ini, manfaat yang akan didapat pada penelitian, serta ruang lingkup dalam penelitian ini.

### **1.1 Latar Belakang**

Adanya peningkatan permintaan konsumen akan suatu produk atau jasa hasil industri dikarenakan bertambahnya kebutuhan, menunjukkan aktivitas industri berjalan dengan baik. Pada industri sektor jasa, hal ini menuntut peningkatan pada kinerja perusahaan dimana kapasitas pelayanan perlu dijaga dan ditingkatkan. Hal tersebut dibutuhkan demi berlangsungnya dari bisnis yang dijalankan. Sumber daya manusia merupakan faktor yang penting dalam pelaksanaannya, terutama pada perusahaan-perusahaan sektor jasa yang mengutamakan sisi pelayanan dalam menjalankan bisnisnya.

Sumber daya manusia merupakan aset perusahaan yang sangat berharga karena berperan penting dalam menjalankan proses bisnis pada perusahaan. Penting juga untuk menjaga pengelolaan sumber daya manusia mulai dari pengadaan, pelatihan, sampai dengan pemberian fasilitas maupun jam kerja dan porsi kerja yang sesuai. Hal ini tentunya untuk dapat menghasilkan jasa pelayanan yang optimal demi kepuasan konsumen. Seperti halnya yang terjadi pada bisnis penerbangan. Bisnis transportasi seperti pada penerbangan memiliki tujuan utama yaitu memberikan pelayanan pengantaran baik penumpang maupun barang dari satu tempat menuju ketempat yang lainnya. Di dalam prosesnya, butuh faktor penunjang baik itu dari maskapai bandara yang memadai, bandara yang memadai, sampai dengan sumber daya manusia yang mengelola itu semua agar bagian tersebut dapat berjalan dan berintegrasi dengan baik.

PT. Lion Mentari Airlines merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa penerbangan yang berlokasi di Jalan Ir. H. Juanda, Betoro Sedati Sidoarjo. Perusahaan tersebut memiliki berbagai rute penerbangan yang menjangkau seluruh wilayah di Indonesia. Di samping itu maskapai Lion Air memiliki banyak peminat karena memiliki tarif yang cukup terjangkau. Maskapai ini memiliki *staff* pelayanan *Landside* diantaranya *Staff Chek in counter*, *Staff Gate*, *Staff Customer Relation Officer*, *Staff Customer Services Officer*, *Staff Transfer*, *Staff Desk*, dan *Staff Lost & Found*. Setiap *staff* memiliki pekerjaan yang berbeda-beda.

*Staff Check In* di PT. Lion Mentari Airlines berjumlah 36 orang *staff*, dan total jam kerja untuk setiap *shift* nya yaitu 10 jam. *Staff check in counter* pada *shift* pagi berjumlah 18 orang *staff* dan jam kerja dimulai dari jam 03.00 sampai jam 13.00 dengan pembagian 6 *staff* masuk dari jam 03.00 hingga jam 11.00, selanjutnya 6 *staff* masuk dari jam 04.00 hingga jam 12.00, dan kemudian 6 *staff* terakhir masuk dari jam 05.00 hingga jam 13.00. Begitu juga dengan *shift* siang. *Staff check in counter* pada *shift* siang berjumlah 18 orang *staff*, dan jam kerja dimulai dari jam 13.00 sampai jam 23.00 dengan pembagian 6 *staff* masuk dari jam 13.00 hingga jam 21.00, selanjutnya 6 *staff* masuk dari jam 14.00 hingga jam 22.00, dan kemudian 6 *staff* terakhir masuk dari jam 15.00 hingga jam 23.00. Jadi total jam kerja untuk setiap *staff check in counter* yaitu berjumlah 8 jam kerja dan pihak manajemen tidak memberikan waktu khusus untuk beristirahat. Untuk memenuhi kebutuhan pribadi seperti beribadah, pergi ke toilet dan minum dilakukan dengan cara bergantian antara *staff* satu dengan *staff* yang lain.

Setiap *staff check in counter* memiliki tanggung jawab kepada penumpang sebagai berikut:

1. *Staff check in* wajib memberikan *standing greeting* kepada setiap penumpang,
2. *Staff check in* wajib meminta tiket dan identitas asli untuk mengecek nama, *flight number*, tanggal *flight* dan selanjutnya melakukan *input* di sistem,
3. *Staff check in* wajib bertanya kepada penumpang mengenai bagasi. Penumpang dipersilahkan untuk menaruh bagasi di konveyor lalu di timbang untuk mengetahui berat bagasi sesuai standar atau ada bagasi lebih. Jika lebih penumpang diharuskan menuju kasir untuk melakukan pembayaran. Jika tidak maka penumpang akan diberikan *label bagasi* yang di tempelkan di bagasi.
4. *Staff check in* memberikan *Boarding pass* kepada penumpang lalu *staff check in* wajib memberikan penjelasan kepada penumpang mengenai waktu keberangkatan, nomor ruang tunggu, nomor kursi, dan label bagasi. Selanjutnya penumpang menuju *Gate* atau ruang tunggu dan menyerahkan *boarding pass* kepada *staff gate*. Setelah itu penumpang siap untuk masuk ke dalam pesawat.

Pelayanan *Check in* terdiri dari dua yaitu *check in* secara manual atau *offline* dan *check in* secara *online*. Pelayanan *check in* secara *offline* penumpang wajib melaporkan diri kepada *staff check in counter* dan mengikuti semua prosedur. Untuk

*check in secara online* penumpang tetap wajib melaporkan diri kepada *staff check in* untuk memastikan waktu keberangkatan, nomer ruang tunggu, nomer kursi, dan label bagasi.

Tabel 1.1 Data Jumlah *Flight* Maskapai Lion Air di PT. Lion Mentari Airlines

| Hari   | Jumlah <i>Flight</i> Bulan Maret |          |          |          |
|--------|----------------------------------|----------|----------|----------|
|        | Minggu 1                         | Minggu 2 | Minggu 3 | Minggu 4 |
| Senin  | 35                               | 37       | 36       | 37       |
| Selasa | 33                               | 31       | 27       | 29       |
| Rabu   | 32                               | 29       | 29       | 28       |
| Kamis  | 30                               | 28       | 28       | 29       |
| Jumat  | 32                               | 36       | 35       | 34       |
| Sabtu  | 30                               | 31       | 33       | 31       |
| Minggu | 34                               | 37       | 35       | 35       |

Sumber: Data perusahaan

Dari Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa Lion air memiliki kurang lebih 35*Flight* dengan tujuan, rute dan jam yang berbeda – beda dan jadwal ini selalu sama di setiap harinya. Setiap *flight* memiliki kurang lebih 215 penumpang dengan lama pelayanan setiap penumpang yaitu 1,5 menit. Normalnya *open check in counter* untuk satu *flight* yaitu 3 counter dengan 3 orang *staff check in* dan membutuhkan waktu 120 sebelum *STD (Schedule Time Departure)* dan harusnya dengan kondisi seperti ini terjadi 6 *flight* bersamaan dengan tersedianya 18 orang *staff check in* dan tersedianya 8 jam kerja seharusnya terdapat 4 sesi *flight* yaitu berjumlah 24 kali *flight*. Namun kenyataannya *open check in counter* hanya berlangsung 90 menit sebelum *STD* dikarenakan banyaknya jumlah *flight* dan adanya jadwal keberangkatannya berdekatan. Banyaknya jumlah *flight* dan tersedianya 18 orang *staff check in* tentu saja membuat para *staff check in* merasa kelelahan karena tidak adanya jeda atau waktu istirahat yang cukup.

Berdasarkan analisa di atas dapat disimpulkan bahwa perlunya analisa beban kerja bagi para karyawan *staff check in* agar dapat mengetahui beban kerja yang diterima dengan menggunakan metode *workload analysis & NASA-TLX*. Setelah dilakukan analisa diharapkan dapat menemukan solusi perbaikan yang efisien bagi para *staff check in* di PT. Lion Mentari Airlines.

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian tugas akhir ini yaitu bagaimana menghitung beban kerja karyawan sehingga dapat ditentukan solusi perbaikan yang efisien bagi *staff check in counter* di PT. Lion Mentari Airlines.

## 1.3 Tujuan penelitian

Tujuan dari penelitian tugas akhir ini antara lain:

1. Mengetahui besarnya beban kerja yang diterima karyawan *staff check in* PT. Lion Mentari Airlines.
2. Menentukan solusi perbaikan yang efisien bagi perusahaan agar dapat menurunkan beban kerja yang tinggi.

## 1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian terdiri dari dua bagian, yaitu batasan dan asumsi penelitian. Berikut ini adalah penjelasan dari kedua bagian tersebut:

### 1.4.1 Batasan Penelitian

Batasan penelitian yang digunakan antara lain:

1. Penelitian hanya dilakukan kepada *Staff Landside* bagian *Staff Check in Counter* PT. Lion Mentari Airlines.
2. Pengamatan dan pengambilan data dilakukan dengan metode *Stopwatch time study* dan kuesioner NASA TLX
3. Perhitungan beban kerja dilakukan pada *Staff Check In* berdasarkan *job description* di PT. Lion Mentari Airlines.
4. Pengambilan data dilakukan pada jadwal penerbangan yang paling ramai sesuai dengan permintaan pihak perusahaan.
5. Penelitian hanya dilakukan selama dua minggu selama jam kerja normal.

### 1.4.2 Asumsi

Asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengamatan diasumsikan pada saat seluruh karyawan *staff check in counter* yang bekerja secara normal dan lancar tanpa adanya gangguan teknis dari alat maupun sistem yang ada pada perusahaan.
2. Jadwal *Flight* yang diteliti memiliki STD (*Schedule Time Departure*) yang sama setiap hari.
3. Beban kerja *shift* pagi sama dengan beban kerja *shift* malam.
4. Kemampuan bekerja para *staff check in* sama

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini antara lain:

1. **Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi**  
Dapat memberikan suatu karya penelitian yang dapat diterapkan dalam dunia pendidikan maupun industri yang selalu berkembang.
2. **Bagi Praktisi**  
Dapat dijadikan usulan dalam mengambil keputusan terhadap permasalahan yang berkaitan dengan manajemen Sumber Daya Manusia.
3. **Bagi Akademisi**  
Dapat menambah perbendaharaan perpustakaan dan dapat dijadikan mahasiswa lain sebagai bahan referensi untuk melakukan penelitian berikutnya.

## **1.6 Sistematika penulisan**

Pada penelitian ini dituliskan dengan sistematika sebagai berikut:

### **Bab 1 PENDAHULUAN**

Bab 1 Pendahuluan ini dibahas mengenai latar belakang, perumusan masalah yang akan diangkat pada penelitian ini, tujuan dari latar belakangnya penelitian ini, manfaat yang akan didapat pada penelitian, serta ruang lingkup dalam penelitian ini.

### **Bab 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Bab 2 Tinjauan Pustaka ini dibahas mengenai penjelasan mengenai teori dan metode yang digunakan sebagai dasar yang kuat bagi penulis dalam melakukan penelitian ini. Teori dan metode yang digunakan antara lain berasal dari sumber seperti buku, jurnal, artikel, serta studi terhadap penelitian terdahulu dengan topik utama.

### **Bab 3 METODOLOGI PENELITIAN**

Bab 3 Metodologi Penelitian ini akan diberikan gambaran kerangka berpikir dalam pelaksanaan penelitian dan penjelasan mengenai bagaimana cara atau langkah pengerjaan penelitian.

### **Bab 4 PENGUMPULAN, PENGOLAHAN DAN ANALISIS**

Bab 4 Pengumpulan, Pengolahan dan Analisa ini akan menyajikan data-data yang diperoleh dari perusahaan. Lalu dilakukan pengolahan data serta analisis hasil pengolahan data.

### **Bab 5 PENUTUP**

Bab 5 Penutup ini akan dijelaskan mengenai kesimpulan dan saran terkait penelitian yang telah dilakukan.

*(Halaman sengaja dikosongkan)*