

## ANALISIS KEBUTUHAN TENAGA KERJA RESERVASI DAN TIKETING CATHAY PACIFIC AIRWAYS DENPASAR

Riana Nathasia

Ni Made Oka Karini

Luh Gede Leli Kusuma Dewi

Email: thasiabi@yahoo.com

Program Studi S1 Industri Perjalanan Wisata

Fakultas Pariwisata UNUD

### ABSTRACT

*This research is motivated by the existence of the complaints of the employees on the reservation and ticketing, which is due to the overload of work and pretty much of work overtime, so that each day the employee experiencing the excessive hours of work. The purpose of this study was to determine the actual workloads and the amount of labor required by the division of reservation and ticketing on Cathay Pacific Airways Denpasar.*

*Based on the calculation results of the analysis of workloads and workforce needs analysis can be drawn the conclusion, that the manpower from the division on the reservation and ticketing at Cathay Pacific Airways Denpasar does not require an additional manpower. However, the workload of employees are not in accordance with their standard operating procedures as reservation and ticketing employees are supposed to, so that they are experiencing a shortage times to finish the job. Lack of times experienced by the employee is as much as 172 minutes. While for the the amount of labor on the reservation and ticketing division does not require an additional manpower.*

**Keyword:** *Analysis of Manpower.*

### PENDAHULUAN

Cathay Pacific Airways merupakan perusahaan penerbangan yang berbasis di Bandara Udara Internasional Hong Kong. Pengoperasian maskapai ini meliputi penumpang dan juga kargo, yang melayani ke 172 destinasi di 39 negara. Salah satu dari negara tersebut adalah Indonesia yang terbagi menjadi tiga destinasi, yaitu Jakarta, Surabaya dan Denpasar. Cathay Pacific Airways Denpasar memiliki empat departemen, yaitu: *Marketing and Passenger Sales, Airport Services, Cargo* dan *Aircraft Engineer*.

Penelitian ini lebih difokuskan pada satu departemen yang terdapat di Cathay Pacific Airways Denpasar yaitu, *Marketing and Passenger Sales* khususnya pada Divisi Reservasi dan Tiketing. Divisi ini merupakan komponen yang penting dalam menjalankan perusahaan penerbangan ini karena divisi reservasi dan tiketing merupakan sarana untuk menjual *load factor* dan mempermudah maupun memperlancar penjualan produksi.

Divisi reservasi dan tiketing terdiri dari 2 orang karyawan tetap. Karyawan divisi reservasi dan tiketing sering kali berhadapan dengan permasalahan-permasalahan seperti, keluhan-keluhan yang diterima dari penumpang karena para karyawan tidak dapat memberikan pelayanan yang cepat seiring dengan kurangnya karyawan pada posisi reservasi dan tiketing, sehingga pernah terjadi antrian penumpang yang panjang. Hal tersebut membuat pekerjaan para karyawan menjadi sangat padat dan juga melebihi jam kerjanya yang telah ditetapkan oleh pihak perusahaan.

Sehubungan dengan itu, beban kerja karyawan yang dirasakan telah melebihi standar operasional prosedur yang seharusnya sesuai dengan bidangnya. Salah satunya para karyawan divisi reservasi dan tiketing juga berperan sebagai akuntan, dikarenakan tidak ada karyawan dari departemen akuntansi, sehingga beban kerja karyawan divisi reservasi dan tiketing pun menjadi berat. Terlebih lagi apabila ada salah satu karyawan yang

berhalangan untuk hadir, dikarenakan cuti, sakit maupun izin untuk acara-acara keagamaan, sehingga sering sekali divisi reservasi dan tiketing membutuhkan bantuan dari karyawan pada divisi *Sales Executive*. Oleh karena itu dilakukan penelitian untuk mengetahui jumlah beban kerja dan jumlah kebutuhan tenaga kerja yang ideal pada divisi reservasi dan tiketing Cathay Pacific Airways Denpasar.

#### **TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam fokus penelitian ini yang menjadi landasan teori adalah tenaga kerja, beban kerja, perencanaan sumber daya manusia, reservasi dan tiketing. Menurut Sumarsono (2003) mengatakan bahwa, tenaga kerja adalah semua orang yang bersedia untuk sanggup kerja. Pengertian tenaga kerja ini meliputi mereka yang bekerja untuk diri sendiri ataupun anggota keluarga yang tidak menerima bayaran berupa upah atau mereka yang sesungguhnya bersedia dan mampu untuk bekerja, dalam arti mereka menganggur dengan terpaksa karena tidak ada kesempatan bekerja.

Dari pengertian mengenai tenaga kerja, setiap tenaga kerja mempunyai beban kerjanya masing-masing, sesuai dengan standar operasional prosedur yang diberikan oleh perusahaan tersebut. Dan menurut Komaruddin (1996) analisa beban kerja adalah proses untuk menetapkan jumlah jam kerja orang yang digunakan atau dibutuhkan untuk merampungkan suatu pekerjaan dalam waktu tertentu, atau dengan kata lain analisis beban kerja bertujuan untuk menentukan berapa jumlah personalia dan berapa jumlah tanggung jawab atau beban kerja yang tepat dilimpahkan kepada seorang petugas.

Setelah mengetahui beban kerja dari para tenaga kerja tersebut, perencanaan sumber daya manusia pun juga harus di perhitungkan. Sehingga perusahaan tersebut mengetahui jumlah kebutuhan tenaga kerja untuk perusahaannya. Dan menurut Dessler (2002), perencanaan sumber daya manusia adalah suatu proses dari memformulasikan suatu rencana guna pemenuhan kebutuhan tenaga kerja di masa yang akan datang dari perusahaan, berdasarkan pada suatu proyeksi atas keadian di masa yang akan datang dengan pertimbangan apakah kebutuhan tersebut akan

diisi dari lingkup internal ataupun eksternal perusahaan.

#### **METODE PENELITIAN**

Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif dan data kualitatif. Sedangkan sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan secara observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Teknik penentuan sampel menggunakan seluruh populasi yang ada. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data kuantitatif diantaranya adalah analisis beban kerja dan analisis kebutuhan.

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan olahan data, keseluruhan waktu yang diperlukan karyawan untuk menyelesaikan tugas-tugas reservasi dan tiketing dalam sehari adalah 652 menit diluar waktu istirahat makan, sedangkan waktu efektif bekerja yang tersedia dalam satu hari kerja adalah 8 jam atau 480 menit. Jadi setiap harinya karyawan pada divisi reservasi dan tiketing mengalami kekurangan waktu sebanyak 172 menit. Kekurangan waktu yang sebanyak 172 menit tersebut sering menjadi keluhan para karyawan, karena dianggap beban kerja mereka terlalu berlebihan dan ada pula pekerjaan yang mereka lakukan diluar dari standar operasional prosedur mereka sebagai karyawan reservasi dan tiketing.

Jumlah hari kerja yang terdapat pada Cathay Pacific Airways Denpasar dalam satu tahun adalah 229 hari, yang didapat dengan cara menghitung jumlah hari dalam sehari dikurangi dengan 98 hari libur, 14 hari libur nasional dan 24 hari cuti dalam setahun.

Untuk menentukan jumlah tenaga kerja reservasi dan tiketing dapat diketahui melalui total beban kerja pekerja reservasi yang dapat dihitung dengan cara mengalikan (2 orang tenaga kerja x total waktu kerja senyatanya x jumlah hari dalam setahun). Berikut dapat dihitung beban kerja karyawan pada divisi reservasi dan tiketing di Cathay Pacific Airways Denpasar.

Langkah selanjutnya untuk dapat mengetahui kebutuhan jumlah tenaga kerja, harus menghitung tingkat absensi dan tingkat perputaran jumlah karyawan. Dan untuk menghitung persentase tingkat absensi para karyawan pada divisi reservasi dan tiketing menggunakan cara sebagai berikut:

Berdasarkan analisis beban kerja dan analisis kebutuhan tenaga kerja pada divisi reservasi dan tiketing di Cathay Pacific Airways Denpasar yang dibutuhkan yaitu 2 orang, sedangkan jumlah tenaga kerja yang ada saat ini juga 2 orang. Hal ini membuktikan bahwa divisi reservasi dan tiketing pada Cathay Pacific Airways Denpasar tidak membutuhkan tambahan tenaga kerja. Dengan kedua orang tenaga kerja sudah mampu menyelesaikan pekerjaan yang ada pada divisi reservasi dan tiketing di Cathay Pacific Airways Denpasar.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya, maka secara umum dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan perhitungan analisis beban kerja yang sesuai dengan kenyataannya, karyawan reservasi dan tiketing pun juga mengalami kekurangan waktu sebanyak 172 menit setiap harinya. Hal tersebut terjadi dikarenakan karyawan pada divisi reservasi dan tiketing juga mengerjakan pekerjaan diluar dari SOP mereka sebagai karyawan reservasi dan tiketing.

2. Berdasarkan perhitungan analisis kebutuhan tenaga kerja, divisi reservasi dan tiketing tidak membutuhkan tambahan tenaga kerja.

### **Saran**

Dari simpulan diatas, maka adapun saran yang dikemukakan yaitu, hendaknya pihak manajemen Cathay Pacific Airways mendiskusikan kembali mengenai kebutuhan tenaga kerjanya, karena disaat suasana kantor sedang ramai pengunjung, divisi reservasi dan tiketing tidak sanggup untuk melayani semua pengunjung yang ada hanya dengan dua orang saja.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Dessler, Gary. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Prenhallindo
- Komaruddin. 1996. *Pengadaan Personalia*. Jakarta: rajawali pers.
- Sumarsono, Sonny. 2003. *Ekonomi Manajemen Sumber Daya Manusia & Ketenagakerjaan*. Yogyakarta : Graha Ilmu