

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Ketidaksesuaian antara kapasitas tenaga kerja dengan tuntutan pekerjaan merupakan permasalahan yang sering terjadi dalam sistem operasional perusahaan dan berpotensi menurunkan kualitas pelayanan customer. Kondisi ini banyak ditemukan pada perusahaan jasa, khususnya sektor logistik yang memiliki tingkat aktivitas operasional yang tinggi dan membutuhkan ketepatan serta kecepatan dalam setiap proses kerja. Kualitas layanan merupakan salah satu faktor penting yang dipertimbangkan oleh konsumen (Pramudita, 2020). Hal ini terutama berlaku pada perusahaan yang bergerak di bidang logistik, di mana ketepatan waktu, keakuratan proses, serta responsivitas pelayanan menjadi indikator utama keberhasilan operasional. Pelayanan yang tidak optimal dapat menyebabkan ketidakpuasan pelanggan yang berdampak pada menurunnya kepercayaan terhadap perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan perlu memastikan bahwa seluruh aspek operasional berjalan secara efektif dan efisien guna memenuhi kebutuhan pelanggan secara optimal.

PT Berlian Dumai Logistik sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di sektor jasa logistik memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran distribusi barang. Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, perusahaan sangat bergantung pada kinerja divisi operasional sebagai ujung tombak pelayanan kepada customer (Girsang & Ginting, 2023). Divisi ini bertanggung jawab dalam pengelolaan proses pelayanan mulai dari penerimaan order, pengelolaan dokumen, hingga pengiriman barang kepada pelanggan. Dalam pelaksanaannya, divisi operasional dituntut untuk bekerja secara cepat, tepat, dan terkoordinasi agar proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Setiap tahapan pekerjaan saling berkaitan, sehingga keterlambatan atau kesalahan pada satu bagian dapat berdampak pada keseluruhan proses pelayanan (Shaiq et al., 2020).

Namun dalam praktiknya, masih terdapat berbagai kendala yang dapat memengaruhi kelancaran proses pelayanan tersebut. Salah satu permasalahan yang cukup krusial adalah kurangnya tenaga kerja pada divisi operasional. Jumlah tenaga kerja yang tidak sebanding dengan beban kerja yang terus meningkat berpotensi menimbulkan berbagai dampak negatif, seperti keterlambatan pelayanan, meningkatnya kesalahan operasional, serta menurunnya kualitas layanan kepada customer. Kualitas pelayanan sangat penting untuk menentukan kualitas perusahaan, dan kualitas pelayanan yang baik dapat mencapai kepuasan pelanggan (Chiara Zahra Maulani et al., 2024).

Tabel 1.1 Data Shipment PT Berlian Dumai Logistik 2025

Bulan	Jumlah Shipment	Shipment Bermasalah	Keterangan
Agustus	12	2	Terkena SPJM dan SPTNP
September	10	2	Terkena SPJM
Oktober	9	1	Terkena SPTNP
November	7	1	Terkena SPJM
Desember	5	0	-

Sumber : Data diolah, 2026

Berdasarkan data shipment PT Berlian Dumai Logistik tahun 2025, terlihat bahwa pada periode Agustus hingga Desember terdapat beberapa shipment yang mengalami permasalahan operasional. Kondisi ini menunjukkan adanya peningkatan beban kerja yang harus ditangani oleh jumlah staf operasional yang terbatas. Ketika satu orang staf harus menangani berbagai aktivitas operasional secara bersamaan, seperti pengelolaan dokumen, koordinasi dengan pelanggan, pemantauan pengiriman, dan penyelesaian administrasi, maka risiko terjadinya human error menjadi lebih tinggi. Human error tersebut dapat berupa kesalahan input data, keterlambatan penyampaian informasi, kesalahan dokumen pengiriman, maupun kurang optimalnya pemantauan proses shipment. Akibatnya, muncul shipment bermasalah seperti barang terkena (Surat Pemberitahuan Jalur Merah) SPJM, barang terkena (Surat Penetapan Tarif Nilai Pabean) SPTNP yang dapat menimbulkan keterlambatan pelayanan,

meningkatkan kesalahan operasional, serta menurunkan kualitas layanan perusahaan kepada pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan analisis beban kerja untuk mengetahui apakah jumlah tenaga kerja yang tersedia telah sesuai dengan beban pekerjaan yang harus diselesaikan sehingga potensi human error dapat diminimalkan. Dalam jangka panjang, hal tersebut berpotensi merugikan perusahaan karena dapat mengurangi kepercayaan customer terhadap kualitas layanan yang diberikan (Dwi Novita Sari et al., 2022). Pelayanan yang lambat, kurang responsif, dan tidak konsisten dapat menurunkan tingkat kepuasan pelanggan. Dalam persaingan bisnis yang semakin ketat, pelanggan memiliki banyak alternatif pilihan, sehingga kualitas pelayanan yang kurang optimal dapat mendorong pelanggan untuk beralih ke perusahaan lain. Selain itu, dalam industri logistik yang menuntut kecepatan dan ketepatan, setiap hambatan dalam proses operasional akan berdampak langsung terhadap kepuasan customer.

PT Berlian Dumai Logistics																										
Head Office Jakarta																										
Period: January - November 2025																										
No	Desc. Survey	Marinetrans Singapore			Van Sun Integrated Logistics			OCS Ana			Om Thome			PT. Apexindo Pratama Duta TBK			PT. HAQI			MARINETRANS JAPAN PTE LTD			VS SHIPPING			Total
		Kategori	Interval	Expectation	Kategori	Interval	Expectation	Kategori	Interval	Expectation	Kategori	Interval	Expectation	Kategori	Interval	Expectation	Kategori	Interval	Expectation	Kategori	Interval	Expectation	Kategori	Interval	Expectation	
1	1.1. ASSURANCE - Daya Saing harga	Excellent	100	80	Excellent	100	80	Excellent	100	80	Excellent	100	80	Good	80	60	Excellent	100	100	Good	80	60	Good	80	60	88
	1.2. ASSURANCE - Konsistensi perusahaan dalam memenuhi komitmen	Average	60	60	Good	80	80	Excellent	100	80	Good	80	80	Good	80	60	Excellent	100	100	Excellent	100	100	Good	80	80	94
2	2.1. RELIABILITY - Ketepatan waktu dan akurat dokumen pengiriman	Good	80	60	Good	80	60	Good	80	60	Good	80	40	Good	80	60	Good	80	100	Average	60	100	Excellent	100	100	75
	2.2. RELIABILITY - Kesesuaian jumlah dan jenis barang yang dikirim	Excellent	100	100	Excellent	100	80	Excellent	100	60	Good	80	80	Good	80	80	Excellent	100	100	Excellent	100	100	Excellent	100	100	98
	3.1. RESPONSIVENESS - Kemudahan menghubungi perusahaan	Poor	40	80	Poor	40	60	Average	60	80	Average	60	80	Poor	40	80	Excellent	100	100	Average	60	100	Excellent	100	100	71
	3.2. RESPONSIVENESS - Keramahan, profesionalisme dan kecepatan respon karyawan	Average	60	80	Poor	40	80	Average	60	60	Poor	40	80	Average	60	80	Good	80	100	Poor	40	100	Good	80	80	63
	3.3. RESPONSIVENESS - Penanganan keluhan secara cepat dan tepat	Average	60	60	Average	60	80	Excellent	100	80	Good	80	80	Average	60	80	Excellent	100	100	Excellent	100	100	Excellent	100	100	84
	4.1. EMPATHY - Dukungan teknis serta pemberian saran yang bermanfaat	Good	80	60	Excellent	100	60	Good	80	60	Average	60	80	Good	80	80	Excellent	100	100	Good	N/A	N/A	Good	80	80	86,7
5	5.1. HEALTH, SAFETY & ENVIRONMENT (HSE) - Ketersediaan fasilitas kebersihan, kesehatan, dan peralatan keselamatan kerja (sign, PPE, dll)	Good	80	80	Excellent	100	80	Excellent	100	80	Excellent	100	80	Good	80	80	Excellent	100	100	Excellent	N/A	N/A	Good	80	80	86,7
	5.2. HEALTH, SAFETY & ENVIRONMENT (HSE) - Kompetensi personil K3 serta pengendalian bahaya di area kerja	Good	80	80	Good	80	80	Excellent	100	80	Good	80	80	Good	80	80	Excellent	100	100	Excellent	N/A	N/A	Good	80	80	93,3
	5.3. HEALTH, SAFETY & ENVIRONMENT (HSE) - Kepedulian terhadap keselamatan tamu dan karyawan juga	Excellent	100	80	Excellent	100	100	Excellent	100	80	Excellent	100	80	Good	80	80	Excellent	100	100	Excellent	N/A	N/A	Good	80	80	86,7
	5.4. HEALTH, SAFETY & ENVIRONMENT (HSE) - Kepedulian perusahaan terhadap lingkungan (limbah, energi, praktik ramah lingkungan)	Good	80	60	Good	80	60	Good	80	80	Good	80	80	Good	80	80	Excellent	100	100	Good	N/A	N/A	Good	80	80	86,7
	5.5. HEALTH, SAFETY & ENVIRONMENT (HSE) - Kepatuhan terhadap regulasi K3 yang berlaku	Excellent	100	80	Excellent	100	100	Good	80	60	Good	80	80	Good	80	80	Excellent	100	100	Good	N/A	N/A	Good	80	80	86,7
6	6.1. ADMINISTRATION - Ketepatan waktu penyampaian tagihan dan laporan kerja	Good	80	60	Good	80	80	Good	80	60	Good	100	80	Good	80	80	Excellent	100	100	Excellent	100	100	Good	80	80	94
		Note-rate	77,14		Note-rate	80,00		Note-rate	85,71		Note-rate	77,14		Note-rate	72,86		Note-rate	87,14		Note-rate	80,00		Note-rate	87,14		Note-rate
7	Client / Customer Feed back	Thank You For Your Service			Good Work			glad to work with you			Thank You			Thank You For Your Service			sangat komunikatif dan sangat memberikan penjelasan bagi kami yang baru di dunia kirim via container			Need an improvement on costing to gain confidence of customers to use our services into Indonesian ports.			Please continuously enhance the service			
Kesimpulan:																										
1	Score Berseri Kepuasan Pelanggan PT BDL JAKARTA (HO) (average)	85,12 Excellent																								

Gambar 1.1 Review Customer

Sumber : Data diolah, 2026

Keterlambatan dalam pelayanan dapat menyebabkan terganggunya rantai distribusi dan berpotensi menimbulkan kerugian bagi pelanggan (Dwi Wahyu Wiranata et al., 2021). Oleh karena itu, ketersediaan tenaga kerja yang memadai menjadi faktor penting dalam menunjang kelancaran operasional perusahaan. Selain aspek jumlah tenaga kerja, aktivitas operasional logistik juga menuntut tenaga kerja untuk mampu bekerja dalam tekanan waktu, ketelitian tinggi, dan koordinasi yang konsisten. Aktivitas seperti pengelolaan shipment, koordinasi customer, serta penyelesaian target pengiriman dapat menimbulkan beban kerja yang tidak hanya bersifat fisik, tetapi juga mental. Jika kondisi ini tidak dikelola dengan baik, maka dapat berdampak pada performa individu maupun efektivitas operasional perusahaan secara keseluruhan.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan suatu metode analisis yang dapat mengukur kebutuhan tenaga kerja secara objektif dan sistematis. Salah satu metode yang dapat digunakan adalah Workload Analysis (WLA). Metode ini digunakan untuk menghitung kebutuhan tenaga kerja berdasarkan beban kerja yang harus diselesaikan dalam suatu periode tertentu. Dengan menggunakan metode ini, perusahaan dapat mengetahui apakah jumlah tenaga kerja yang tersedia sudah sesuai dengan kebutuhan operasional atau masih terdapat kekurangan maupun kelebihan tenaga kerja. Berdasarkan penelitian sebelumnya, metode Workload Analysis (WLA) banyak digunakan untuk menganalisis kebutuhan tenaga kerja. Penelitian yang dilakukan (Alfonso et al., 2022) menunjukkan bahwa penerapan WLA mampu mengidentifikasi kondisi overload kerja dan menjadi dasar dalam menentukan jumlah tenaga kerja optimal agar proses operasional berjalan lebih efektif. Penelitian lain yang dilakukan (Saputro et al., 2025a) juga menunjukkan metode WLA mampu memberikan gambaran yang lebih luas mengenai kondisi tenaga kerja melalui pengukuran kebutuhan tenaga kerja. Namun, sebagian besar penelitian tersebut masih berfokus pada pengukuran kondisi kerja karyawan secara umum tanpa menghubungkannya secara langsung dengan pelayanan customer.

Dengan mempertimbangkan adanya penurunan shipment perusahaan, penting bagi PT Berlian Dumai Logistik untuk melakukan evaluasi terhadap kebutuhan tenaga kerja dan kondisi beban kerja pada divisi operasional. Evaluasi ini diharapkan mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai kesesuaian jumlah tenaga kerja dengan tuntutan pekerjaan serta tingkat beban kerja yang dihadapi tenaga kerja. Hasil penelitian nantinya dapat menjadi dasar bagi perusahaan dalam menentukan strategi pengelolaan tenaga kerja yang lebih optimal guna meningkatkan efektivitas operasional, menstabilkan shipment, dan menjaga kualitas pelayanan customer.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Ketidaksesuaian antara jumlah tenaga kerja dengan beban kerja pada divisi operasional.
2. Penurunan kualitas pelayanan customer yang ditandai dengan kurang optimalnya kecepatan dan ketepatan pelayanan.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terarah dan tidak menyimpang dari tujuan yang diharapkan, maka penelitian ini dibatasi pada:

1. Penelitian hanya dilakukan pada divisi operasional di PT Berlian Dumai Logistik.
2. Variabel yang diteliti meliputi jumlah tenaga kerja dan pelayanan customer.
3. Analisis kebutuhan tenaga kerja menggunakan metode Workload Analysis (WLA).
4. Pelayanan customer difokuskan pada aspek kecepatan dan ketepatan waktu.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kondisi tenaga kerja saat ini?
2. Berapa kebutuhan tenaga kerja optimal pada divisi operasional berdasarkan metode WLA?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis beban kerja pada divisi operasional menggunakan metode Workload Analysis (WLA) guna mengetahui kesesuaian antara jumlah tenaga kerja dengan beban pekerjaan yang harus diselesaikan. Hasil analisis tersebut diharapkan dapat menentukan kebutuhan jumlah tenaga kerja yang optimal sehingga dapat mendukung peningkatan efektivitas operasional dan kualitas pelayanan customer pada PT Berlian Dumai Logistik.

1.6 Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen operasional dan manajemen sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan analisis kebutuhan tenaga kerja menggunakan metode WLA. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memperluas pemahaman mengenai hubungan antara kecukupan tenaga kerja dengan kualitas pelayanan customer, terutama pada sektor logistik yang menuntut kecepatan dan ketepatan layanan. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengembangkan studi serupa, baik dalam konteks analisis tenaga kerja, maupun peningkatan kualitas layanan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan jumlah tenaga kerja yang optimal serta dalam mengelola beban kerja karyawan guna meningkatkan kualitas pelayanan customer. Bagi peneliti, penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengalaman dalam menerapkan metode WLA dalam analisis tenaga kerja. Selain itu, bagi akademisi, penelitian ini dapat menjadi bahan referensi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen operasional dan sumber daya manusia.

