

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

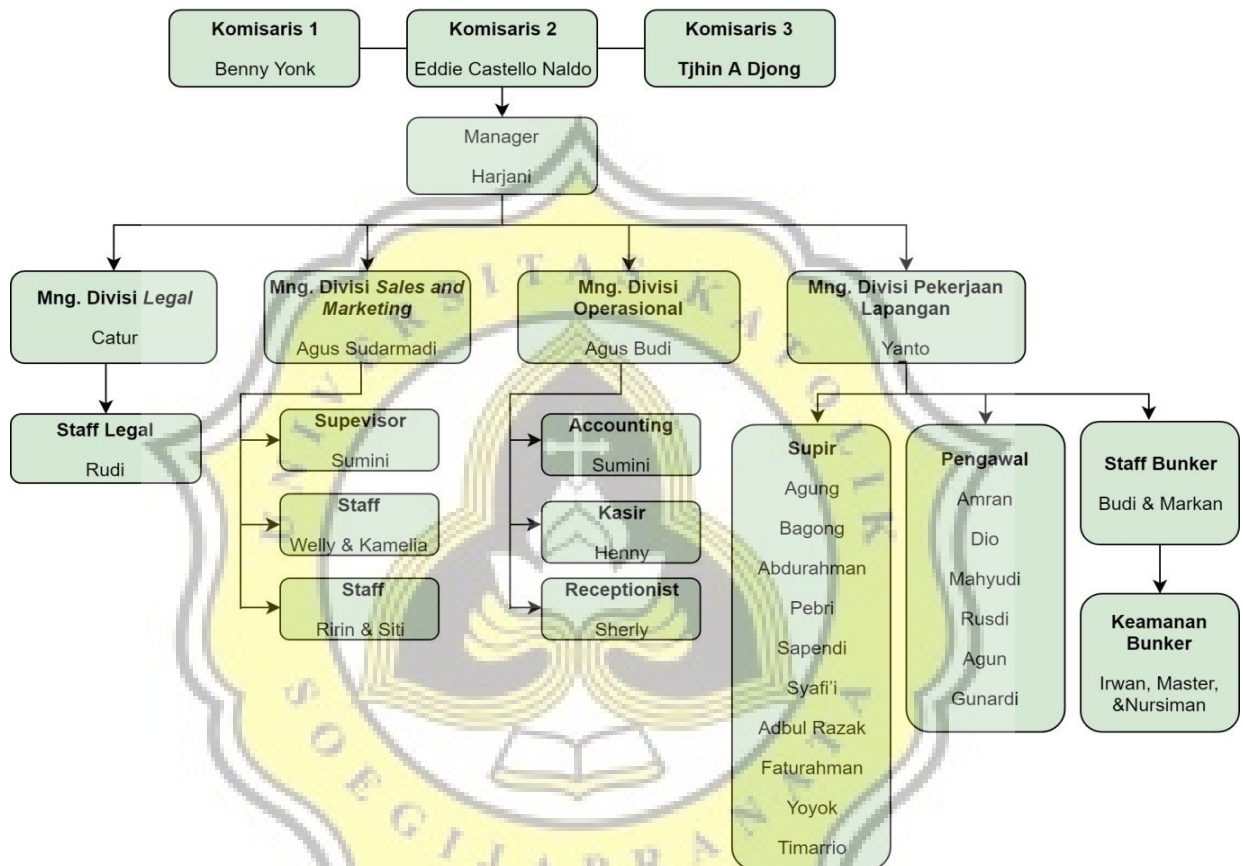
4.1. Gambaran Umum Perusahaan

PT. Delta Pawan Abadi (DPA Group) Ketapang berdiri pada tahun 2008 oleh tiga orang rekan yaitu bapak Eddie Castello Naldo, bapak Benny Yonk, dan bapak Tjhin Adjong. PT. Delta Pawan Abadi pada mulanya berdiri berlokasi di Jalan Karya Tani RT. 028/ RW. 009, yang kemudian pada tahun 2012 berpindah ke lokasi yang lebih besar di pusat kota Ketapang yakni berlokasi di Jalan DI. Panjaitan No. 64 Ketapang, Kalimantan Barat.

PT. Delta Pawan Abadi (DPA Group) Ketapang merupakan salah satu perusahaan agen distributor yang menjual bahan bakar minyak (BBM) yang bekerja sama dengan PT.PERTAMINA (PERSERO). BBM yang dijual oleh PT.DPA berupa solar / *diesel fuel* maupun premium / *premium fuel*, khususnya untuk bahan bakar minyak industri seperti mall, hotel, perkebunan kelapa sawit, dan perusahaan pertambangan. Saat ini PT. Delta Pawan Abadi memiliki sekitar 30-an orang karyawan yang terbagi dari empat divisi yaitu divisi *sales and marketing*, divisi *legal*, divisi operasional dan divisi pekerja lapangan.

Berikut adalah gambaran struktur organisasi PT. Delta Pawan Abadi

Ketapang :



Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. DPA Ketapang

4.2. Gambaran Umum Responden

Untuk mendapatkan gambaran umum responden yang lebih jelas pada penelitian ini akan dijabarkan profil dari empat orang responden yang menjadi obyek penelitian, yaitu : Bapak Agus Budi sebagai manajer operasional, Sumini sebagai akunting , Henny sebagai kasir dan yan terakhir Sherly sebagai resepsionis. Responden dalam penelitian ini dilihat dari beban kerja karyawan divisi operasional di PT.Delta Pawan Abadi. Responden pada divisi operasional PT.Delta Pawan Abadi berjumlah empat orang dengan masing-masing jabatan hanya terdiri dari satu orang saja. Berdasarkan data yang diperoleh dari keempat responden, maka diperoleh gambaran atau profil responden sebagai berikut :

Tabel 4.1. Gambaran Umum Responden

Keterangan	Manajer Operasional	Akunting	Kasir	Resepsionis
Nama	Agus Budi	Sumini	Henny	Sherly
Jenis Kelamin	Laki-laki	Perempuan	Perempuan	Perempuan
Usia	50 th	30 th	25 th	22 th
Tingkat Pendidikan	S1	S1	D3	SMA

Sumber : Data primer diolah (2018)

4.3. Analisis Beban Kerja Karyawan Dengan Metode NASA-TLX

Pada penelitian ini, peneliti melakukan analisis beban kerja pada PT. Delta Pawan Abadi Ketapang. Penelitian ini dilakukan terhadap empat orang karyawan divisi operasional sebagai responden dengan menggunakan metode pengukuran beban kerja NASA-TLX (*National Aeronautics and Space Administration Task Load Index*) dimana metode *National Aeronautics and Space Administration Task Load Index* (NASA-TLX)

menurut Iridiastadi (2014) adalah metode yang mengevaluasi beban kerja yang bersifat subjektif, dimana pekerja diminta untuk memberikan pendapatnya atas pekerjaan yang tengah dilakukan (Rusindiyanto & Pailan, 2016).

Pada metode NASA-TLX ini pekerja diminta untuk menilai (antara 0 – 100) pada 6 aspek dari pekerjaan. Metode NASA-TLX, dikembangkan oleh Sandra G. Dari NASA-Ames Research Center dan Lowell E. Staveland dari San Jose State University pada tahun 1981, yang dikutip oleh Simanjuntak (2010) dalam jurnal (Rusindiyanto and Pailan, 2016)

Metode NASA-TLX ini dikembangkan berdasarkan munculnya kebutuhan pengukuran subjektif yang terdiri dari skala sembilan faktor (kesulitan tugas, tekanan waktu, jenis aktivitas, usaha fisik, usaha mental, performansi, frustrasi, stress, dan kelelahan) (Rusindiyanto and Pailan, 2016). Dari sembilan faktor ini disederhanakan lagi menjadi 6 faktor, yaitu: Kebutuhan Fisik (KF), Kebutuhan Mental (KM), Kebutuhan Waktu (KW), Performansi (P), Usaha (U), dan Tingkat Frustrasi (TF). Penyederhanaan ini berdasarkan pertimbangan praktis (*NASA-Task Load Index*) pembuatan skala rating beban kerja (Rusindiyanto and Pailan, 2016).

Langkah-langkah yang dilakukan dalam menganalisis beban kerja karyawan divisi operasional PT. Delta Pawan Abadi yaitu :

1. Pemberian rating terhadap enam indikator beban kerja mental yaitu :
Kebutuhan Fisik (KF), Kebutuhan Mental (KM), Kebutuhan Waktu

(KW), Performansi (P), Usaha (U), dan Tingkat Frustrasi (TF) pada karyawan divisi operasional yaitu bagian manajer operasional, akunting, kasir dan resepsionis.

2. Pemberian bobot pada 15 pasangan indikator pengukuran beban kerja mental yaitu : Kebutuhan Fisik (KF), Kebutuhan Mental (KM), Kebutuhan Waktu (KW), Performansi (P), Usaha Fisik dan Mental (UFM), dan Tingkat Frustrasi (TF), yang kemudian diisi oleh karyawan dengan cara memberikan tanda silang (X) pada salah satu pasangan indikator beban kerja mental yang dimana menurut karyawan dirasa lebih dominan mereka alami.
3. Menghitung skor akhir beban mental NASA-TLX yang diperoleh dengan mengalikan bobot faktor beban kerja dengan rating faktor beban kerja setiap dimensi, kemudian dijumlahkan dan dibagi 15 (indikator berpasangan).

Berikut adalah hasil pengisian rating faktor dan bobot faktor beban kerja mental oleh keempat responden :

4.3.1. Pengisian Rating Faktor Dan Bobot Faktor Beban Kerja Oleh Responden 1 (Manajer Operasional)

Berdasarkan Pengisian Kuesioner Dan Wawancara Didapatkan Hasil Rating dan Bobot Manajer Operasional Sebagai berikut : (Hasil perhitungan detail dapat dilihat pada lampiran halaman 53)

**Tabel 4.2. Rating Faktor Dan Bobot Faktor Beban Kerja Responden 1
(Manajer Operasional)**

No.	Indikator Beban Kerja Mental	Rating Faktor Beban Kerja Mental (a)	Bobot Faktor Beban Kerja (b)	Beban Kerja Mental (a x b)
1.	KM	87,5	3	262,5
2.	KF	50	2	100
3.	KW	80	2	160
4.	PK	100	3	300
5.	TF	75	1	75
6.	UFM	70	4	280
Total Beban Kerja Mental (c)				1177,5
Beban Kerja (c : 15)				78,66

Sumber : Data primer diolah (2018)

Keterangan : Kebutuhan Fisik (KF), Kebutuhan Mental (KM), Kebutuhan Waktu (KW), Performansi (P), Usaha Fisik dan Mental (UFM), dan Tingkat Frustrasi (TF)

Dari hasil perhitungan, diketahui beban kerja mental manajer operasional adalah sebesar 78,66 dimana hal tersebut termasuk kedalam kategori beban kerja sedang, sesuai Wulandari (2017) , dimana pembagian kategori beban kerja sebagai berikut :

- a. Rendah : <50
- b. Sedang : 50 – 80
- c. Berat : >80

4.3.2. Rating Faktor Dan Bobot Faktor Beban Kerja Responden 2

(Akunting)

Berdasarkan pengisian kuesioner dan wawancara didapatkan hasil rating dan bobot bagian akunting sebagai berikut : (Hasil perhitungan detil dapat dilihat pada lampiran halaman 57)

Tabel 4.3. Rating Faktor Dan Bobot Faktor Beban Kerja Responden 2 (Akunting)

No.	Indikator Beban Kerja Mental	Rating Faktor Beban Kerja Mental (a)	Bobot Faktor Beban Kerja (b)	Beban Kerja Mental (a x b)
1.	KM	92	4	368
2.	KF	57,50	0	0
3.	KW	87,5	3	262,5
4.	PK	85	1	85
5.	TF	92,66	4	370,6
6.	UFM	77,5	3	232,5
Total Beban Kerja Mental (c)				1318
Beban Kerja (c : 15)				87,86

Sumber : Data primer diolah (2018)

Keterangan : Kebutuhan Fisik (KF), Kebutuhan Mental (KM), Kebutuhan Waktu (KW), Performansi (P), Usaha Fisik dan Mental (UFM), dan Tingkat Frustrasi (TF)

Dari hasil perhitungan, diketahui beban kerja mental akunting adalah sebesar 87,86 dimana hal tersebut termasuk dalam kategori beban kerja berat, sesuai dengan Wulandari (2017), dimana pembagian kategori beban kerja sebagai berikut :

- a. Rendah : < 50
- b. Sedang : 50 – 80
- c. Berat : > 80

4.3.3. Rating Faktor Dan Bobot Faktor Beban Kerja Responden 3

(Kasir)

Berdasarkan pengisian kuesioner dan wawancara didapatkan hasil rating dan bobot bagian kasir sebagai berikut : (Hasil perhitungan detail dapat dilihat pada lampiran halaman 61)

Tabel 4.4. Rating Faktor Dan Bobot Faktor Beban Kerja Responden 3 (Kasir)

No.	Indikator Beban Kerja Mental	Rating Faktor Beban Kerja Mental (a)	Bobot Faktor Beban Kerja (b)	Beban Kerja Mental (a x b)
1.	KM	88,75	3	266,25
2.	KF	56,25	1	56,25
3.	KW	77,5	3	262,5
4.	PK	100	4	400
5.	TF	76,6	3	229,8
6.	UFM	80	1	80
Total Beban Kerja Mental (c)				1294,8
Beban Kerja (c : 15)				86,33

Sumber : Data primer diolah (2018)

Keterangan : Kebutuhan Fisik (KF), Kebutuhan Mental (KM), Kebutuhan Waktu (KW), Performansi (P), Usaha Fisik dan Mental (UFM), dan Tingkat Frustrasi (TF)

Dari hasil perhitungan, diketahui beban kerja mental kasir adalah sebesar 86,33 dimana hal tersebut termasuk dalam kategori beban kerja berat, sesuai Wulandari (2017), dimana pembagian kategori beban kerja sebagai berikut :

- d. Rendah : < 50
- e. Sedang : 50 - 80
- f. Berat : > 80

4.3.4. Rating Faktor Dan Bobot Faktor Beban Kerja Responden 4 (Resepsionis)

Berdasarkan pengisian kuesioner dan wawancara didapatkan hasil rating dan bobot bagian resepsionis sebagai berikut : (Hasil perhitungan detil dapat dilihat pada lampiran halaman 65)

**Tabel 4.5. Rating Faktor Dan Bobot Faktor Beban Kerja Responden 4
(Resepsionis)**

No.	Indikator Beban Kerja Mental	Rating Faktor Beban Kerja Mental (a)	Bobot Faktor Beban Kerja (b)	Beban Kerja Mental (a x b)
1.	KM	83,75	3	251,2
2.	KF	50	3	150
3.	KW	85	0	0
4.	PK	100	4	400
5.	TF	78,33	3	234,9
6.	UFM	55	2	110
Total Beban Kerja Mental (c)				1146,1
Beban Kerja Total (c : 15)				76,40

Sumber : Data primer diolah (2018)

Keterangan : Kebutuhan Fisik (KF), Kebutuhan Mental (KM), Kebutuhan Waktu (KW), Performansi (P), Usaha Fisik dan Mental (UFM), dan Tingkat Frustrasi (TF)

Dari hasil perhitungan, diketahui beban kerja mental bagian resepsionis adalah sebesar 76,40 termasuk kategori sedang, sesuai Wulandari (2017), dimana pembagian kategori beban kerja sebagai berikut :

- g. Rendah : < 50
- h. Sedang : 50 - 80
- i. Berat : > 80

Penentuan beban kerja divisi operasional PT.Delta Pawan Abadi Ketapang bertujuan untuk mengetahui berapa besar nilai rata-rata beban kerja mental pada divisi operasional. Berikut adalah perhitungan rata-rata beban kerja mental divisi operasional PT.Delta Pawan Abadi Ketapang :

Beban Kerja Manajer Operasional = 78,66 (Kategori Sedang)

Beban Kerja Akunting = 87,86 (Kategori Berat)

Beban Kerja Kasir = 86,33 (Kategori Berat)

Beban Kerja Resepsionis = 76,40 (Kategori Sedang)

$$\text{Rata - rata Beban Kerja} = \frac{78,66 + 87,86 + 86,33 + 76,40}{4} = 82,31$$

Dari perhitungan rata-rata beban kerja keempat karyawan divisi operasional PT. Delta Pawan Abadi Ketapang, rata-rata beban kerja nyata diperoleh adalah sebesar 82,31. Berdasarkan Wulandari (2107) kategori beban kerja nyata divisi operasional termasuk kedalam kategori berat, karena > 80, dimana standar rata-rata beban kerja mental normal berkisar 50 – 80 poin saja. Perolehan nilai rata-rata beban kerja mental divisi operasional sebesar 82,31 (berat) menunjukkan bahwa pembagian tugas perdivisi tidak merata yang selama ini sering dikeluhkan dan menjadi persoalan pada karyawan memang terjadi. Oleh karena beban kerja karyawan divisi operasional yang masuk kedalam kategori beban kerja berat , maka dapat diusulkan beberapa alternatif penambahan karyawan.

Berikut adalah alternatif yang dapat dilakukan, yaitu :

a. Penambahan 1 orang karyawan :

$$\text{Rata - rata Beban Kerja} = \frac{78,66 + 87,86 + 86,33 + 76,40}{5} = 65,85$$

b. Penambahan 2 orang karyawan :

$$\text{Rata - rata Beban Kerja} = \frac{78,66 + 87,86 + 86,33 + 76,40}{6} = 54,87$$

Setelah dilakukan perhitungan dengan membagi total beban mental terhadap lima orang karyawan atau yang berarti menambah satu orang karyawan maka rata-rata beban kerja menjadi 65,85. Ketika ditambah menjadi 6 orang karyawan didapatkan hasil rata-rata sebesar 54,87.

Jika dilakukan penambahan 1 orang karyawan pada divisi operasional yakni bagian akunting yang memiliki beban kerja sebesar 87,86 (berat) maka nilai rata-rata beban kerja akan berkurang menjadi 65,85 dimana angka tersebut masih tergolong dalam kategori beban kerja yang sedang. Namun, jika dilakukan penambahan sebanyak 2 orang karyawan, nilai rata-rata beban kerja karyawan divisi operasional menjadi sebesar 54,87 dimana angka tersebut masih masuk kedalam kategori beban kerja sedang, namun dirasa terlalu ringan untuk ukuran beban kerja.

4.4. Analisis *Job Description*

Setiap pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan dapat dilihat berdasarkan pada *job desc* yang ada di perusahaan. Berdasarkan analisis beban kerja mental karyawan divisi operasional PT. Delta Pawan Abadi Ketapang, dapat dilihat bahwa beban kerja mental rata-rata karyawan cukup berat yaitu sebesar 82,31 dimana untuk perolehan nilai beban kerja mental paling tinggi terdapat pada bagian akunting sebesar 87,86 dan pada bagian kasir sebesar 86,33. Maka dari itu, perlu dilakukan *Job desc* ulang sesuai dengan bagian pekerjaan yang seharusnya sebagai berikut :

1. Job Desc Manajer Operasional

Tabel 4.6. Job Desc Manajer Operasional

Manajer Operasional			
Job Desc Saat Ini		Job Desc Ideal	
	Mengawasi pengelolaan pelaksanaan kegiatan perusahaan.	✓	Mengawasi pengelolaan pelaksanaan kegiatan perusahaan.
	Mengawasi pengelolaan pelaksanaan <i>project</i> .	✓	Mengawasi pengelolaan pelaksanaan <i>project</i> .
	Melakukan koordinasi kerja harian (<i>Briefing</i>).	✓	Melakukan koordinasi kerja harian (<i>Briefing</i>).
	Mengecek status kegiatan pelaksanaan <i>project</i> .	✓	Mengecek status kegiatan pelaksanaan <i>project</i> .
	Menjaga konsistensi pekerjaan.	✓	Menjaga konsistensi pekerjaan.
	Mendapatkan laporan harian dari <i>finance project</i>	✓	Mendapatkan laporan harian dari <i>finance project</i>
×	Melakukan pembayaran terhadap semua kegiatan <i>project</i> (proses lelang, pelaksanaan dan penagihan)		(Seharusnya merupakan pekerjaan yang dilakukan oleh divisi <i>sales and marketing</i>)
×	Melakukan pembayaran terhadap semua kebutuhan kantor (pembelian ATK, Pembelian dan perawatan <i>printer</i> dan <i>computer</i>)		(Seharusnya merupakan pekerjaan yang dilakukan oleh bagian Kasir)
	Pembuatan <i>Purchase Order</i> kepada <i>supplier</i>	✓	Pembuatan <i>Purchase Order</i> kepada <i>supplier</i>
	Pembuatan Pengajuan Keuangan <i>Project</i>	✓	Melakukan evaluasi keuntungan perusahaan
	Melakukan evaluasi keuntungan perusahaan	✓	Melakukan evaluasi keuntungan perusahaan

Sumber : Data primer diolah (2018)

Keterangan : Tanda (×) merupakan *job desc* yang dihilangkan, sedangkan tanda (✓) merupakan tanda *job desc* yang sesuai dengan pekerjaan posisi yang bersangkutan.

Dari **Tabel 4.6.** , dapat dilihat terdapat pengurangan *job desc* dari manajer operasional yaitu mengenai : Melakukan pembayaran terhadap semua kegiatan *project* (proses lelang, pelaksanaan dan penagihan) dimana tugas tersebut seharusnya merupakan tugas bagian *sales and marketing* dan Melakukan

pembayaran terhadap semua kebutuhan kantor (pembelian ATK, Pembelian dan perawatan *printer* dan *computer*) seharusnya merupakan tugas bagian kasir.

2. *Job Desc* Akunting

Tabel 4.7. *Job Desc* Akunting

Akunting			
<i>Job Desc</i> Saat Ini		<i>Job Desc</i> Ideal	
	Melakukan pengaturan administrasi keuangan perusahaan	✓	Melakukan pengaturan administrasi keuangan perusahaan.
	Menyusun dan membuat laporan keuangan perusahaan	✓	Menyusun dan membuat laporan keuangan perusahaan
×	Menyusun dan membuat laporan perpajakan perusahaan		(Seharusnya merupakan pekerjaan yang dilakukan oleh divisi <i>Legal</i>)
	Menyusun dan membuat anggaran pengeluaran perusahaan secara periodik (bulanan atau tahunan)	✓	Menyusun dan membuat anggaran pengeluaran perusahaan secara periodik (bulanan atau tahunan)
	Menyusun dan membuat anggaran pendapatan perusahaan secara periodik (bulanan atau tahunan)	✓	Menyusun dan membuat anggaran pendapatan perusahaan secara periodik (bulanan atau tahunan)
×	Melakukan pembayaran gaji karyawan		(Seharusnya merupakan pekerjaan yang dilakukan oleh bagian kasir)
	Menyusun dan membuat surat-surat yang berhubungan dengan perbankan	✓	Menyusun dan membuat surat-surat yang berhubungan dengan perbankan
	Menyusun dan membuat surat-surat yang berhubungan dengan kemampuan keuangan perusahaan	✓	Menyusun dan membuat surat-surat yang berhubungan dengan kemampuan keuangan perusahaan

Sumber : Data primer diolah (2018)

ngan : Tanda (×) merupakan *job desc* yang dihilangkan, sedangkan tanda (✓) merupakan tanda *job desc* yang sesuai dengan pekerjaan posisi yang bersangkutan.

Dari Tabel 4.7. , dapat dilihat terdapat pengurangan *job desc* dari akunting yaitu mengenai : Menyusun dan membuat laporan perpajakan perusahaan dimana tugas tersebut seharusnya merupakan tugas bagian

Legal dan Melakukan pembayaran gaji karyawan seharusnya merupakan tugas bagian Kasir.

3. *Job Desc* Kasir

Tabel 4.8. *Job Desc* Kasir

Kasir	
<i>Job Desc</i> Saat Ini	<i>Job Desc</i> Ideal
Menjalankan proses penjualan dan pembayaran jika terjadi transaksi	✓ Menjalankan proses penjualan dan pembayaran jika terjadi transaksi
Mencatat semua transaksi-transaksi masuk dan keluar baik dari penerimaan stock barang atau terbelinya barang oleh pembeli, wajib tercatat oleh kasir.	✓ Mencatat semua transaksi-transaksi masuk dan keluar baik dari penerimaan stock barang atau terbelinya barang oleh pembeli, wajib tercatat oleh kasir.
Menerbitkan nota jalan untuk setiap transaksi penjualan BBM	✓ Menerbitkan nota jalan untuk setiap transaksi penjualan BBM
× Memberikan informasi yang jelas dan komunikatif mengenai suatu produk kepada pelanggan atau konsumen	(Seharusnya merupakan pekerjaan yang dilakukan oleh divisi <i>sales and marketing</i>)
× Melakukan pengecekan atas stock BBM secara berkala	(Seharusnya merupakan pekerjaan yang dilakukan oleh divisi <i>sales and marketing</i>)
× Mengenal produk yang ditawarkan kepada konsumen	(Seharusnya merupakan pekerjaan yang dilakukan oleh divisi <i>sales and marketing</i>)
× Melakukan pelaporan kepada atasan mengenai jumlah barang yang menipis dan mengajukan permintaan barang	(Seharusnya merupakan pekerjaan yang dilakukan oleh divisi <i>sales and marketing</i>)
<i>Job Desc</i> tambahan	Melakukan pencatatan dan pembayaran transaksi sederhana (sebelumnya merupakan bagian Resepsionis)
	Melakukan pembayaran gaji karyawan. (sebelumnya merupakan bagian akunting)
	Melakukan pembayaran terhadap semua kebutuhan kantor (pembelian ATK, Pembelian dan perawatan <i>printer</i> dan <i>computer</i>)

	(sebelumnya merupakan bagian manajer operasional)
--	--

Sumber : Data primer diolah (2018)

Keterangan : Tanda (×) merupakan *job desc* yang dihilangkan, sedangkan tanda (✓) merupakan tanda *job desc* yang sesuai dengan pekerjaan posisi yang bersangkutan.

Dari **Tabel 4.8.** , dapat dilihat terdapat pengurangan *job desc* dari kasir yaitu mengenai : Memberikan informasi yang jelas dan komunikatif mengenai suatu produk kepada pelanggan atau konsumen, Melakukan pengecekan atas stock BBM secara berkala, Mengenal produk yang ditawarkan kepada konsumen, dan Melakukan pelaporan kepada atasan mengenai jumlah barang yang menipis dan mengajukan permintaan barang yang seharusnya tugas-tugas tersebut merupakan tugas bagian *sales and marketing*. Selain terdapat pengurangan *job desc* pada bagian kasir, terdapat juga penambahan tugas dari bagian lain yang sesuai dengan bagian kasir yaitu : Melakukan pencatatan dan pembayaran transaksi sederhana yang sebelumnya merupakan tugas dari resepsionis, Melakukan pembayaran gaji karyawan yang sebelumnya merupakan *job desc* dari bagian akunting, dan Melakukan pembayaran terhadap semua kebutuhan kantor (pembelian ATK, Pembelian dan perawatan *printer* dan *computer*) yang sebelumnya merupakan *job desc* dari Manajer operasional.

4. *Job Desc* Resepsionis

Tabel 4.9. *Job Desc* Resepsionis

Resepsionis			
<i>Job Desc</i> Saat Ini		<i>Job Desc</i> Ideal	
	Memberikan citra dan <i>image</i> yang baik dan ramah serta profesional	✓	Memberikan citra dan <i>image</i> yang baik dan ramah serta profesional
	Menyambut setiap tamu-tamu atau konsumen dengan ramah	✓	Menyambut setiap tamu-tamu atau konsumen dengan ramah
	Menjawab telepon berkaitan dengan kepentingan perusahaan	✓	Menjawab telepon berkaitan dengan kepentingan perusahaan
	Memberi bantuan petunjuk dan informasi kepada para pengunjung atau calon konsumen	✓	Memberi bantuan petunjuk dan informasi kepada para pengunjung atau calon konsumen
	Memberikan bantuan kepada setiap pengunjung atau konsumen bila diperlukan	✓	Memberikan bantuan kepada setiap pengunjung atau konsumen bila diperlukan
	Mengamati dan melaporkan aktivitas pengunjung yang mencurigakan bila diperlukan	✓	Mengamati dan melaporkan aktivitas pengunjung yang mencurigakan bila diperlukan
×	Melakukan pencatatan dan pembayaran transaksi sederhana		(Seharusnya merupakan pekerjaan yang dilakukan oleh kasir)

Sumber : Data primer diolah (2018)

Keterangan : Tanda (×) merupakan *job desc* yang dihilangkan, sedangkan tanda (✓) merupakan tanda *job desc* yang sesuai dengan pekerjaan posisi yang bersangkutan.

Dari Tabel 4.9., dapat dilihat terdapat pengurangan *job desc* dari resepsionis yaitu mengenai : Melakukan pencatatan dan pembayaran transaksi sederhana yang seharusnya tugas tersebut merupakan tugas bagian kasir.

4.5. Diskusi

Penelitian ini menunjukkan bahwa *job desc* divisi operasional yang ada di PT. Delta Pawan Abadi Ketapang kurang sesuai dengan pekerjaan dan wewenang yang dilakukan oleh setiap unit bagian divisi. Ada beberapa tambahan tugas yang tidak ada dalam *job desc* sehingga mempersulit karyawan untuk menyelesaikan tugas-tugas inti secara maksimal. Dengan situasi di mana *job desc* PT.DPA yang tidak sesuai tersebut mengakibatkan beban kerja karyawan menjadi meningkat dengan rata-rata beban kerja divisi operasional sebesar 82,31 yang termasuk dalam kategori beban kerja berat. Namun jika dilihat dari permasalahan sesungguhnya yang menyebabkan beban kerja berlebih, maka sebaiknya *job desc* di perusahaan tersebut disesuaikan berdasarkan tugas dari bagian masing-masing karyawan, sehingga karyawan mampu melaksanakan pekerjaan dengan sesuai.

Jika *job desc* perusahaan dilaksanakan dengan baik dalam arti karyawan melakukan pekerjaan sesuai dengan *job desc* yang seharusnya, maka tidak menutup kemungkinan dapat meminimalisir terjadinya beban kerja yang berlebihan di unit divisi operasional PT. Delta Pawan Abadi Ketapang.