

INTISARI

Memberikan jasa layanan dengan waktu yang cepat, efektif dan efisien merupakan salah satu kewajiban yang harus dipenuhi oleh fungsi ICT PT PHE untuk selalu kompetitif. Berdasarkan data permintaan layanan terdapat peningkatan jumlah permintaan layanan *desktop* dan penambahan jumlah waktu pemberian layanan. Hal ini sangat mempengaruhi evaluasi kebutuhan waktu penyelesaian layanan *desktop* dan jumlah tenaga pekerya serta persiapan organisasi *shared service*.

Work sampling digunakan untuk menetapkan standar waktu layanan *desktop* dengan menghitung waktu normal tenaga kerja dalam menyelesaikan layanan *desktop* kemudian ditambahkan *rating factor* (faktor penyesuaian) dan *allowance factor* (faktor kelonggaran). Sedangkan kebutuhan optimal tenaga kerja didapatkan dengan menghitung total waktu pengerjaan seluruh layanan dan membaginya dengan rata-rata jam kerja produktif seluruh tenaga kerja.

Penelitian menunjukkan bahwa *work sampling* dapat digunakan untuk mengetahui waktu standar dalam memberikan layanan dan sangat membantu untuk mengetahui acuan penyelesaian layanan *desktop*, hasil penelitian didapatkan bahwa waktu standar layanan *desktop* sebesar $74.81 \approx 75$ menit/layanan dan kebutuhan optimal tenaga kerja sebanyak $3.67 \approx 4$ orang.

Kata kunci : *Work Sampling*, Waktu Standar, Waktu Normal, *Rating Factor*, *Allowance Factor*

ABSTRACT

Provide services faster, effective and efficient is one of the responsibility that must be met by PT PHE's ICT functions become competitive. Based on the data service request there is an increasing number of requests desktop services and increase the number of service delivery time. This can greatly affect the evaluation of the needs of the completion time and the number of desktop services by outsourcing and preparation to shared service organization.

Work sampling is used to set the standard time desktop services to calculate the normal time employment in resolving desktop services then added rating factor (adjustment factor) and the allowance factor (looseness factor). While the optimal labor needs is obtained by calculating the total time spent on all services and dividing it by the average hours of productive work the entire workforce.

Research shows that work sampling can be used to determine the standard time in providing services and very helpful to know the reference completion desktop services, the result showed that the standard time of $74.81 \approx 75$ menit/service desktop services and optimal workforce needs $3.67 \approx 4$ peoples.

Keywords: Work Sampling, Standard Time, Normal Time, Rating Factor, Allowance Factor