

**ANALISIS BEBAN KERJA PETUGAS PT JASA RAHARJA  
DI SAMSAT MUARA ENIM**



**INTERNSHIP**

Oleh :  
DERI KURNIAWAN  
182510041

PROGRAM STUDI MANAJEMEN-S2  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
2020

**ANALISIS BEBAN KERJA PETUGAS PT JASA RAHARJA  
DI SAMSAT MUARA ENIM**

INTERNSHIP

Sebagai salah satu syarat memperoleh gelar S2  
MAGISTER MANAJEMEN



Oleh :

DERI KURNIAWAN

182510041

PROGRAM STUDI MANAJEMEN-S2  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
2020

## **PENGESAHAN PEMBIMBING INTERNSHIP**

**ANALISIS BEBAN KERJA PETUGAS PT JASA RAHARJA**

**DI SAMSAT MUARA ENIM**

oleh:

**DERI KURNIAWAN**

182510041

telah disetujui untuk diujikan oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing,



Rabin Ibnu Zainal, SE., M.Sc., Ph.D.

Palembang, 28 Februari 2020

Ketua Program Studi

Manajemen-S2



Dr. H. Abdul Basyith, S.E., M.Si

## PENGESAHAN PENGUJI INTERNSHIP

ANALISIS BEBAN KERJA PETUGAS PT JASA RAHARJA

DI SAMSAT MUARA ENIM

oleh:

DERI KURNIAWAN

182510041

telah dipertahankan dan disetujui didepan Tim Penguji pada 18 Februari 2020  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Penguji I,



Rabin Ibnu Zainal, S.E., M.Sc., Ph.D.

Penguji II,



Fitriya, S.E., M.B.A., Ph.D.

Penguji III



Dr. Dina Mellita, S.E., M.Ec.

Palembang, 28 Februari 2020  
Direktur Program Pascasarjana



Dr. Ir. Hj. Hasmawaty. AR., M.M., M.T.

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : DERI KURNIAWAN

NIM : 182510041

dengan ini menyatakan bahwa :

1. Laporan Internship ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Magister di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lain;
2. Laporan Internship ini murni, gagasan, rumusan dan penelitian Saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Di dalam Laporan Internship ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukan kedalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia Laporan Internship, yang saya hasilkan dicek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses secara daring;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipertanggungjawabkan sebagaimana mestinya.

Palembang, 28 Februari 2020  
Yang Membuat Pernyataan,



DERI KURNIAWAN  
182510041

## ABSTRAK

Dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik dari PT Jasa Raharja maka perusahaan menempatkan satu orang petugas tiap kabupaten (tiap kantor samsat), salah satunya Kantor Samsat Muara Enim sebagai petugas pelayanan klaim bagi korban kecelakaan sekaligus sebagai petugas pelayanan Samsat. Hal ini dimaksudkan agar sumber daya manusia yang ditempatkan dapat bekerja sesuai dengan visi, misi serta tujuan perusahaan. Untuk menghasilkan SDM yang bekerja efisien dan efektif maka diperlukan pengelolaan sumber daya yang tepat. Perencanaan dan pengelolaan sumber daya manusia dapat dilakukan dengan melalui analisis beban kerja *Full Time Equivalent (FTE)* agar dapat diketahui beban kerja yang ditanggung oleh pekerja perusahaan. Pada Penelitian ini membahas pengukuran beban kerja yang ditanggung oleh Petugas PT Jasa Raharja (Persero) yang ditempatkan di Samsat Kabupaten Muara Enim dengan Metode *Full Time Equivalent (FTE)* melalui audit manajemen sumber daya manusia metode analitik observasional dengan pendekatan *cross sectional* dan *time motion study*. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa beban kerja yang ditanggung oleh Petugas PT Jasa Raharja (Persero) yang ditempatkan di Samsat Muara Enim pada pelaksanaan tugas pelayanan klaim korban kecelakaan dengan nilai FTE sebesar 0,48 dan pelaksanaan tugas pelayanan samsat dengan nilai FTE sebesar 1,48 sehingga total beban kerja yang ditanggung oleh petugas untuk melaksanakan tugas-tugasnya dengan nilai FTE sebesar 1,91 (*Overload*). Untuk mengoptimalkan kinerja karyawan yang efisien maka dapat dilakukan penambahan karyawan dan melakukan penyusunan kembali *job description* sehingga beban kerja yang ditanggung dapat lebih ringan dan merata.

**Kata kunci:** Perencanaan SDM, Beban Kerja, *Full Time Equivalent*, Kebutuhan Tenagakerja.

## *Abstract*

In order to provide the best service from PT Jasa Raharja, the company places one officer in each district (each Samsat office), one of which is the Samsat Muara Enim office as a claim service officer for accident victims as well as a Samsat service officer. This is intended so that the human resources placed can work in accordance with the vision, mission and goals of the company. To produce HR that works efficiently and effectively, proper management of resources is needed. Planning and management of human resources can be done through a Full Time Equivalent (FTE) workload analysis so that the workload borne by company workers can be known. This study discusses the measurement of workloads borne by PT Jasa Raharja (Persero) Officers who are placed in Samsat Muara Enim Regency with the Full Time Equivalent Method (FTE) through an audit of human resource management observational analytic methods with a cross sectional approach and time motion study. The results showed that the workload borne by PT Jasa Raharja (Persero) Officers who were placed at Samsat Muara Enim in carrying out the accident claim service service with a FTE value of 0.48 and the implementation of samsat service duties with a FTE value of 1.48 so that the total workload borne by officers to carry out their duties with an FTE value of 1.91 (Overload). To optimize the efficient performance of employees, it can be done by adding employees and rearranging job descriptions so that the workload borne can be lighter and more evenly distributed.

**Keywords: Human Resources Planning, Workload, Full Time Equivalent, Workforce Needs**

## **MOTTO:**

**“ Hidup harus memiliki arti dan makna yang terbaik bagi sang pencipta dan manusia lain, tanpa makna itu kita tidak dapat bahagia dimana pun berada”**

**” Zuhud itu bukanlah tidak memiliki harta, tetapi zuhud merupakan menosongkan hati dari keberadaan harta”**



## Persembahan:

*Saya persembahkan penulisan Ujian akhir pendidikan Magister ini untuk Ibu ku tersayang **Almh Rohana Binti H.M Saleh** yang telah berpulang ke Rahmatuulah disaat-saat akhir anak bungsunya menyelesaikan Pendidikan Magisternya. Semoga ilmu yang didapatkan tercurah juga untuk beliau sebagai amal ibadah yang dapat diperhitungkan di hari pembalasan (akhirat) kelak....  
Aamiin*

اللَّهُمَّ اغْفِرْ لَهُ وَارْحَمْهُ وَعَافِهِ وَاعْفُ  
عَنْهُ وَاکْرِمْ نَزْلَهُ وَوَسِّعْ مَدْخَلَهُ وَاغْسِلْهُ  
بِالمَاءِ وَالتَّلْجِ وَالْبَرْدِ وَنَقِّهِ مِنَ الخَطَايَا  
كَمَا يَنْقَى الثَّوْبُ الْاَبْيَضُ مِنَ الدَّنَسِ  
وَابْدِلْهُ دَارًا خَيْرًا مِنْ دَارِهِ وَاهْلًا خَيْرًا  
مِنْ اَهْلِهِ وَزَوْجًا خَيْرًا مِنْ زَوْجِهِ وَقِهِ فِتْنَةَ  
القَبْرِ وَعَذَابِ النَّارِ

## KATA PENGANTAR

Segala puji hanya milik Allah SWT, atas segala limpahan rahmat dan hidayahNya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan laporan internship ini. Sahalawat serta salam ditujukan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah melakukan revolusi moral dan pemikiran sehingga kemajuan disegala aspek kehidupan dapat tercipta hingga sekarang laporan ini dapat disusun untuk memenuhi sebagai persyaratan memperoleh gelar Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Bina Darma dengan judul, “Analisis Beban Petugas PT Jasa Raharja (Persero) Di Samsat Muara Enim”. Dalam penyelesaian internship ini penulis mengucapkan terima kasih kepada beberapa pihak berikut ini:

1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. sebagai Rektor Universitas Bina Darma
2. Dr. Ir. Hj. Hasmawaty AR, M.M., M.T. sebagai Direktur Program Pascasarjana Universitas Bina Darma.
3. Dr. H. Abdul Basyith, S.E., M.Si. sebagai Ketua Program Studi Magister Manajemen.
4. Rabin Ibnu Zainal, S.E., M.Sc., Ph.D sebagai Dosen Pembimbing.
5. Segenap dosen program Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Bina Darma.
6. Rekan-rekan program studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Bina Darma.
7. Semua pihak yang membantu dalam penulisan Laporan Internship ini terutama istriku tersayang, Ida Mutiara Masitoh, Spd.T, Gr dan *my lttle daughter*, Ceisya Aqueena Azzahra.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan Internship ini banyak kekurangan baik dalam penyusunan maupun penulisan. Oleh karena itu saran dan kritik sangat penulis harapkan demi kesempurnaan laporan Internship ini.

Penulis hanya berharap semoga laporan Internship ini dapat bermanfaat bagi penembangan khasanah keilmuan dan pengetahuan, serta menjadi amal ibadah yang bermanfaat.

Palembang, Februari 2020

Penulis

Deri Kurniawan, ST

182510041

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACK .....	vi
LEMBAR MOTTO .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Internship .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	8
1.3 Batasan Masalah .....	11
1.4 Rumusan Masalah .....	11
1.5 Tujuan Internship.....	11
1.6 Manfaat Intership.....	12
1.7 Kerangka Pikir .....	12
1.7.1 Manajemen dan Perencanaan Sumber Daya Manusia.....	12
1.7.2 Perhitungan Kebutuhan Pegawai.....	14
1.7.3 Analisa Beban Kerja.....	15
1.7.4 Metode Ful Time Equivalent (FTE).....	16
1.7.5 Kerangka Berpikir.....	18
1.8 Metode Analisis .....	20

### BAB II STUDI KASUS OBJEK PENELITIAN

2.1 Gambaran Umum.....	23
2.2 Dasar Pelayanan Klaim.....	25
2.2.1 UU No 33 th 1964 & UU No 34 Th 1964.....	25
2.2.1.1 Syarat Umum Perjanjian Asuransi.....	28
2.2.1.2 Syarat Pertanggung Uu no 33 dan UU 34/1964.....	30
2.2.1.3 Syarat Pertanggung Uu no 33 Jo 17/1965.....	32
2.2.1.4 Syarat Pertanggung Uu no 34 Jo 18/1965.....	34
2.2.2 Risiko.....	35
2.2.3 Asuransi.....	37
2.2.3.1 Perjanjian Asuransi.....	37
2.2.3.2 UU 34/1964 Sebagai Asuransi Tanggung Gugat.....	38
2.2.3.3 Penerapan Prinsip-prinsip Asuransi UU 34/1964.....	39
2.2.3.4 Asuransi Wajib.....	41
2.3 Dasar Pelayanan Samsat.....	42
2.3.1 Landasan Pengutipan.....	42
2.3.2 Tempat Pengutipan.....	44
2.3.3 Hak dan Kewajiban Masyarakat.....	44

### **BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

3.1 Analisis Kasus .....	46
3.1.1 Tugas Pokok Petugas Samsat PT Jasa Raharja.....	47
3.1.2 Waktu Kerja Efektif.....	50
3.1.3 Elemen Kerja dan Frekuensi Pekerjaan.....	53
3.1.4 Analisis Full Time Equivalent.....	56
3.2 Pembahasan.....	57

### **BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN**

4.1 Kesimpulan .....	60
4.2 Saran .....	60

### **DAFTAR PUSTAKA .....62**

### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Jumlah Korban Kecelakaan Polres Muara Enim.....	6
Tabel 1.2 Daftar Kecepatan Penyelesaian Berkas MD Polres Muara Enim Pilihan I (Terjamin).....	6
Tabel 1.3 Daftar Kecepatan Penyelesaian Berkas MD Polres Muara Enim Pilihan 3 (Penelitian) .....	6
Tabel 3.1 Tugas Pokok Petugas Samsat Jasa Raharja.....	48
Tabel 3.2 Hari Kerja Tahun 2019.....	51
Tabel 3.3 Jumlah Hari Libur Tahun 2019.....	51
Tabel 3.4 Nilai Allowance atau Kelonggaran.....	52
Tabel 3.5 Perhitungan Jam Efektif Bekerja Tahun 2019.....	53
Tabel 3.6 Elemen dan Frekuensi Aktifitas Pelayanan Klaim Th 2019.....	54
Tabel 3.7 Elemen dan Frekuensi Aktifitas Pelayanan Samsat Th 2019.....	55
Tabel 3.8 Nilai FTE 2019 Petugas PT Jasa Raharja Samsat Muara Enim.....	57

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Alur Proses Respon Data Kecelakaan.....	4
Gambar 1.2 Kerangka Berpikir.....	19

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	Panduan Wawancara Objek
Lampiran 2	Data Rekap Kendaraan Lunas Sumbangan Wajib
Lampiran 3	Data Kecelakaan Polres Muara Enim Th 2019
Lampiran 4	Lembar Konsultasi Pembimbing
Lampiran 5	Surat Keputusan Pembimbing
Lampiran 6	Surat Keterangan Lulus Ujian Seminar Proposal
Lampiran 7	Formulir Perbaikan Proposal Internship
Lampiran 8	Ijin Pelaksanaan Penelitian
Lampiran 9	Data Chek Turnintin