

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam upaya meningkatkan keamanan parkir di Universitas Kristen Maranatha (UKM), maka setiap kendaraan yang akan masuk dan keluar dari kampus harus melewati pos jaga parkir. Pada pos masuk para pengendara, seperti karyawan harus menunjukkan kartu identitasnya, sedangkan untuk tamu akan diberikan kartu parkir. Operator yang melayani di pos tersebut bertugas menginput plat nomer kendaraan, kartu identitas atau kartu parkir dan menanyakan tujuan kunjungan tamu. Dalam melaksanakan pekerjaannya operator, dituntut untuk bersikap ramah dan sopan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis, diketahui keluhan-keluhan yang dirasakan operator, yaitu: operator mendapatkan gaji yang sama tetapi merasakan beban kerja antar operator yang berbeda-beda. Kondisi dilapangan mereka merasa terburu-buru dalam menginput data jika kendaraan melaju dengan cepat ke pos parkir, program *software* pada komputer yang digunakan untuk penginput plat nomer kendaraan masih belum bekerja dengan *efektif*, dimana operator harus sering *relogin* agar data kendaraan muncul, terdapatnya tamu yang tidak bisa diajak bekerjasama, seperti memaksakan untuk dapat parkir, masih adanya satpam UKM yang belum dapat bekerjasama dengan baik, seperti satpam tidak tahu keadaan lahan parkir yang kosong untuk kendaraan, kondisi didalam pos parkir yang kurang nyaman, dan lain sebagainya.

Masalah-masalah di atas menimbulkan beban kerja bagi operator yang akan berakibat pada performansi operator sendiri. Dampak kesalahan penginputan data akan mengganggu kenyamanan pengendara yang akan keluar dari pos pintu keluar, dimana pengendara harus menunjukkan bukti kepemilikan kendaraan (STNK), dan waktu pelayanan yang diberikan menjadi lama. Pengendara yang tidak puas atas pelayanan operator akan mengadukan operator tersebut ke PPSI

(Pusat Pelayanan Sistem Informasi) UKM. Hal ini dapat berakibat ditegurnya operator tersebut atau bahkan bisa dipecat. Oleh karena itu dalam penelitian ini, penulis akan melakukan pengukuran beban kerja operator, baik pada pos pintu masuk dan pos pintu keluar keluar.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Masalah yang dapat diidentifikasi adalah bahwa operator parkir merupakan bagian yang penting dalam memberikan pelayanan kendaraan yang akan parkir, dimana mereka yang akan menentukan kondisi perparkiran sehingga dapat menjadi lebih teratur dan terkendali. Dari pengamatan awal peneliti, biasanya operator pintu masuk saat pagi hari relatif lebih sibuk, dimana pada waktu tersebut dimulainya perkuliahan dan jam kerja kantor staff GAP. Sedangkan pada operator pintu keluar masih santai, karena kendaraan belum banyak yang keluar. Sebaliknya pada waktu sore, operator pintu keluar menjadi sibuk karena melayani banyak kendaraan yang akan keluar dibandingkan dengan operator pintu masuk yang keadaannya mulai sepi. Hal inilah yang menimbulkan beban kerja operator parkir GAP UKM tidak merata untuk setiap individunya.

Mahasiswa yang diterima sebagai operator parkir sebelum mulai bekerja harus menyerahkan jadwal kosong diluar kegiatan perkuliahan dan kegiatan lainnya. Oleh karena itu, setiap pergantian semester jadwal kerja operator akan berubah mengikuti jadwal kuliah yang ada. Sementara itu pihak PPSI dalam menyusun jadwal operator tidak begitu memperhatikan akan kondisi kesibukan pos parkir untuk setiap shift dan setiap harinya. Operator yang ditugasi untuk jaga di pintu masuk atau pintu keluar setiap harinya selama periode bekerja ( satu semester perkuliahan) akan selalu sama, dan hal ini tentunya menimbulkan kejenuhan. Dengan demikian, penyusunan jadwal yang baik akan dapat membantu untuk meratakan beban kerja mental setiap operator.

Selain itu, operator parkir dituntut dalam bekerja harus memperhatikan kedisiplinan bekerja, keramahan, tanggung jawab, kerjasama, dan kebersihan pos parkir. Aturan dan hambatan dari tuntutan pekerjaan tersebut akhirnya yang

menimbulkan beban kerja mental juga yang dirasakan oleh operator. Hasil pelayanan yang diinginkan dari operator parkir tidak akan tercapai jika beban kerja mental dirasakan terlalu tinggi ataupun terlalu rendah. Operator yang merasakan beban kerja mentalnya optimal adalah operator yang hasil kerjanya maksimal (Kurva U terbalik). Hal inilah yang mendasari penulis untuk melakukan pengukuran beban kerja mental operator parkir di UKM.

### **1.3 Pembatasan dan Asumsi**

Pembatasan diberikan agar penelitian tidak menyimpang dari ruang lingkup penelitian yang akan dilakukan. Batasannya yaitu sebagai berikut :

- Pengukuran beban kerja mental dilakukan pada operator pintu masuk dan keluar Universitas Kristen Maranatha untuk parkir mobil dan motor GAP (Gedung Administrasi Pusat).
- Periode pengukuran dilakukan pada 28 Maret 2006 sampai dengan 4 April 2006.
- Analisis beban kerja yang dilakukan penulis berdasarkan teori, berhubung secara tertulis tidak dapat dilakukan pembuktian.
- Penelitian ini sampai pada tahap usulan, pembuktian keefektifan usulan-usulan yang dikemukakan tidak dilakukan.

Asumsi adalah sebagai berikut :

- Pada saat pengukuran dilakukan, kondisi operator parkir dalam keadaan sehat jasmani dan rohani.
- Keterampilan operator parkir sudah baik.

### **1.4 Perumusan Masalah**

Masalah-masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

- Berapa besar tingkat beban kerja mental yang dirasakan oleh operator parkir UKM?

- Kapan terjadinya beban kerja mental tertinggi yang dirasakan operator parkir UKM?
- Apa kelemahan jadwal jaga operator parkir yang sekarang?
- Upaya apa yang dilakukan untuk mengurangi beban kerja mental operator parkir UKM?

### **1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

- Mengukur besar tingkat beban kerja mental yang dirasakan operator parkir UKM.
- Mengetahui kapan terjadinya beban mental tertinggi pada operator parkir UKM.
- Dapat mengetahui kelemahan jadwal jaga operator parkir yang sekarang.
- Membuat usulan untuk mengurangi beban kerja mental operator parkir UKM.

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

- Langkah untuk melakukan perbaikan yang lebih baik lagi terhadap beban kerja operator parkir yang ada.
- Pengelola parkir UKM dapat memanfaatkan informasi yang ada dan berguna untuk kepentingannya melalui pengukuran beban kerja metal operator parkirnya.
- Meningkatkan kepuasan pengendara yang parkir di GAP atas pelayanan yang diberikan operator parkir.
- Dapat menjadi suatu langkah awal memperbaiki kekurangan-kekurangan kinerja operator parkir yang ada.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini yaitu sebagai berikut :

## **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

## BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi landasan teori mengenai Ergonomi, hasil kerja manusia, beban kerja mental, SWAT, Nasa-TLX, dan kerja shift yang mendukung dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.

## BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi sistematika penelitian yang dilakukan penulis dalam melakukan penelitian ini, mulai dari identifikasi masalah, hingga kesimpulan dan saran.

## BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Berisi data-data hasil penelitian, baik berupa data primer (melalui penelitian dan pengukuran secara langsung) maupun data sekunder (data yang diperoleh dari dokumentasi manajemen parkir UKM yang telah ada). Data-data ini digunakan untuk bab selanjutnya, dimana akan diolah sesuai tujuan penelitian.

## BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Pada bab ini berisi pengolahan data untuk mendapatkan penyelesaian masalah serta pembahasan masalah berdasarkan dari hasil pengolahan data yang diperoleh.

## BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, beserta saran-saran yang dapat diberikan kepada pengelola parkir Universitas Kristen Maranatha.