

ABSTRAK

Perkembangan zaman dan peningkatan persaingan yang terjadi di Indonesia memacu setiap perusahaan agar dapat mengikuti arus untuk ikut mensejajarkan usahanya dengan perusahaan lain. Salah satu perusahaan yang semakin berkembang adalah perusahaan yang bergerak di bidang ekonomi, yaitu bank. Sebagaimana yang diketahui, di Indonesia banyak sekali bank, baik dari dalam negeri maupun dari luar negeri yang membuat semakin ketatnya persaingan.

Bank “X” yang diteliti penulis terletak di kota Cimahi. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank “X”, khususnya bagian teller sangat menentukan kepuasan nasabah, karena pekerjaannya berhadapan langsung dengan nasabah. Dalam melakukan pekerjaannya, disamping membutuhkan kecepatan, ketelitian, teller dituntut harus bersikap ramah. Hal ini menambah besarnya tanggung jawab pekerjaan bagian ini, sehingga menimbulkan beban mental yang tinggi.

Berdasarkan pengamatan dan wawancara yang dilakukan penulis, didapatkan bahwa saat ini teller Bank “X” masih sering melakukan kesalahan pada saat bekerja. Kondisi seperti ini selain merugikan teller juga merugikan nama baik bank, misalnya kesalahan pada saat melakukan transaksi dengan nasabah, dimana teller kurang teliti menghitung uang yang diterima dari nasabah yang berakibat kurangnya uang yang diterima. Hal pertama yang dilakukan teller bila menghadapi masalah ini adalah menelpon nasabah kemudian menjelaskannya. Bila nasabah tidak mau menambah kekurangan, maka teller tersebut yang berkewajiban mengganti. Selain merugikan teller, hal tersebut juga mengurangi kredibilitas bank.

Untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh Bank “X” tersebut, penulis melakukan pengukuran mengenai beban kerja mental yang dirasakan karyawan teller dengan menggunakan metoda Subjective Workload Assesment Technique (SWAT). Bila ternyata beban mental yang diterima tiap tellernya terlalu tinggi atau terlalu rendah, penulis memberikan usulan untuk meratakan beban kerjanya, agar setiap teller merasakan beban kerja yang sama. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan performansi kerja teller.

Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan beban kerja mental yang diterima teller setiap harinya tidak merata. Besar beban kerja yang diterima dipengaruhi oleh jumlah keramaian nasabah yang datang ke Bank, penugasan menjadi kolektor, tipe nasabah yang datang ke bank. Dari hasil pengukuran diketahui bahwa beban kerja teller dirasakan paling tinggi terjadi pada hari Jumat. Beban kerja dari hari Senin sampai Jumat yang dirasakan teller Diana adalah: 92.1; 44.3; 44.3; 92.1, teller Nico: 77.1; 44.3; 77.1; 44.3; 77.1, teller Gita: 85; 59.3; 44.3; 44.3; 85, teller Rini: 59.3; 59.3; 44.3; 59.3; 77.1 dan teller Nanik sebesar: 77.1; 44.3; 44.3; 44.3; 59.3; 77.1 .

Upaya perancangan sistem usulan yang diberikan pada karyawan, dilakukan untuk meratakan dan mengurangi beban kerja teller sehingga jumlah kesalahan dapat diminimalisasikan. Upaya pertama yang diusulkan yaitu usulan pembagian tugas kolektor. Kedua, usulan pembagian tugas teller. Ketiga usulan untuk mengurangi beban kerja dengan mengadakan acara kebersamaan dan usulan kepada Bank agar memberikan bonus kepada karyawan yang tidak melakukan kesalahan selama satu periode (6 bulan) bisa berupa uang atau penghargaan.

DAFTAR ISI

COVER

LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN HASIL KARYA PRIBADI	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1 - 1
1.1 Latar Belakang.....	1 - 1
1.2 Identifikasi Masalah.....	1 - 2
1.3 Pembatasan Ruang Lingkup Penelitian dan Asumsi	1 - 3
1.4 Perumusan Masalah	1 - 3
1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian	1 - 3
1.6 Sistematika Penulisan	1 - 4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	2 - 1
2.1 Ergonomi	2 - 1
2.1.1 Sejarah Perkembangan Ergonomi.....	2 - 1
2.1.2 Definisi Ergonomi.....	2 - 1
2.1.3 Bidang Kajian Ergonomi	2 - 3
2.1.4 Hasil Kerja Manusia dan Proses Pengendaliannya.....	2 - 5
2.1.4.1 Mengukur Aktivitas Kerja Manusia	2 - 6
2.1.4.2 Proses Terjadinya Kelelahan.....	2 - 7
2.1.4.3 Kecepatan dan Ketelitian	2 - 8
2.2 Beban Kerja Mental (Mental Workload)	2 - 9
2.3 Subjective Workload Assessment Technique (SWAT).....	2 - 13
2.3.1 Tahap Penyusunan Skala (Scale Development)	2 - 14
2.3.1.1 Deskripsi Faktor Beban Kerja.....	2 - 14

2.3.1.2 Model Pengukuran Konjoin	2 - 16
2.3.1.2.1 Model Aditif	2 - 16
2.3.1.2.2 Tes Aksioma	2 - 17
2.3.1.2.3 Penskalaan	2 - 18
2.3.2 Uji Kecocokan Kendall	2 - 20
2.3.3 Uji Korelasi Spearman	2 - 22
2.3.4 Tahap Pemberian Nilai (Event Scoring)	2 - 23
2.3.5 Keunggulan dan Kelemahan Metode SWAT	2 - 24
2.4 NASA-TLX	2 - 24
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	3 - 1
3.1 Penelitian Awal	3 - 1
3.2 Pembatasan Ruang Lingkup Penelitian dan Asumsi	3 - 1
3.3 Perumusan Masalah	3 - 1
3.4 Pemilihan Metode Penelitian	3 - 1
3.5 Pembuatan Alat untuk Pengamatan	3 - 4
3.6 Pengumpulan Data	3 - 4
3.7 Pengolahan Data	3 - 4
3.8 Analisis dan Usulan	3 - 4
3.9 Kesimpulan dan Saran	3 - 5
BAB 4 PENGUMPULAN DATA	4 - 1
4.1 Data Teller	4 - 1
4.2 Hasil Penyusunan Kartu SWAT	4 - 2
4.3 Hasil Penilaian Beban Kerja Event Scoring	4 - 5
4.4 Hasil Wawancara	4 - 5
4.5 Rekap Jumlah Kesalahan	4 - 6
BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS	5 - 1
5.1 Pengolahan Data	5 - 1
5.1.1 Penentuan Jenis Skala dengan Koefisien Kendalls	5 - 1
5.1.2 Nilai Korelasi Prototyping	5 - 1
5.1.3 Pengolahan Data Kelompok	5 - 2
5.1.3.1 Pelanggaran Aksioma (Axiom Violation)	5 - 2

5.1.3.2 Solusi Penskalaan (Scalling Solution) Data Kelompok	5 - 3
5.1.3.3 Skala Akhir Data Kelompok	5 - 4
5.1.4 Pengolahan Data Event Scoring.....	5 - 5
5.1.5 Rekapitulasi Jumlah Kesalahan	5 - 6
5.1.6 Uji Korelasi.....	5 - 7
5.2 Analisis	5 - 9
5.2.1 Analisis Scale Development	5 - 9
5.2.2 Analisis Event Scoring.....	5 - 10
5.2.3 Analisis Tiap Faktor dalam SWAT.....	5 - 10
5.2.4 Analisis Prototype.....	5 - 11
5.2.5 Analisis Skala Data Kelompok	5 - 12
5.2.6 Analisis Event Scoring.....	5 - 15
5.2.6.1 Analisis Beban Kerja per Teller Tiap Hari.....	5 - 15
5.2.6.2 Analisis Beban Kerja Total Semua Teller tiap Hari.....	5 - 19
5.2.6.3 Analisis Kesalahan yang dilakukan Teller.....	5 - 19
5.2.6.4 Analisis Jumlah Kesalahan.....	5 - 21
5.2.7 Usulan	5 - 22
5.2.7.1 Usulan Pembagian Tugas Kolektor.....	5 - 22
5.2.7.2 Usulan Pembagian Tugas Teller	5 - 23
5.2.7.3 Usulan Acara Kebersamaan	5 - 24
5.2.7.4 Usulan Diberikannya Bonus.....	5 - 24
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	6 - 1
6.1 Kesimpulan	6 - 1
6.2 Saran	6 - 2
DAFTAR PUSTAKA	xiv
LAMPIRAN	xv
KOMENTAR DOSEN PENGUJI..	xvi
DATA PENULIS	xvii

DAFTAR TABEL

<i>Tabel</i>	<i>Judul</i>	<i>Halaman</i>
4.1	Hasil Pengurutan Kartu Awal oleh Kelima <i>Teller</i>	4 - 2
4.2	Hasil Pengurutan dari Urutan Program SWAT	4 - 4
4.3	Hasil Penilaian Beban Kerja <i>Teller</i>	4 - 5
4.4	Rekap Jumlah Kesalahan Tanggal 3-7 April 2006	4 – 6
4.5	Rekap Jumlah Kesalahan Periode Juli-Oktober 2005	4 – 6
4.6	Rekap Jumlah Kesalahan Periode Juli sampai Oktober 2005	4 - 8
5.1	Nilai Korelasi Prototype	5 - 2
5.2	Hasil Kepentingan Tiap Faktor untuk Data Kelompok	5 - 3
5.3	Hasil Skala Akhir untuk Data Kelompok	5 - 4
5.4	<i>Event Scoring</i> Tiap Subjek per Hari	5 - 5
5.5	Nilai <i>Event Scoring</i> Tiap Subjek per Hari	5 - 5
5.6	Rekapitulasi Jumlah Kesalahan (Periode Juli 2005 sampai Oktober 2005)	5 - 6
5.7	Rekap Jumlah Kesalahan Tanggal 3 April sampai 7 April 2006	5 - 7
5.8	Total Beban Kerja dan Jumlah Kesalahan <i>Teller</i>	5 - 7
5.9	Perhitungan Korelasi Beban Kerja dan Jumlah Kesalahan	5 - 8
5.10	Jadwal Kolektor Sekarang	5 – 23
5.11	Jadwal Kolektor yang Diusulkan	5 – 23
5.12	Jadwal <i>Teller</i> Melayani Nasabah <i>Coorporation</i>	5 - 24

DAFTAR GAMBAR

<i>Gambar</i>	<i>Judul</i>	<i>Halaman</i>
2.1	Kurva Hubungan Beban Kerja dengan Hasil Kerja Keseluruhan	2 – 12
3.1	Metodologi Penelitian	3 – 2
5.1	Grafik Tingkatan Beban dan Utilitas Faktor Waktu	5 – 13
5.2	Grafik Tingkatan Beban dan Utilitas Faktor Mental	5 – 14
5.3	Grafik Tingkatan Beban dan Utilitas Faktor Stress	5 – 14
5.4	Grafik Tingkat Kepentingan Data Kelompok	5 – 15
5.5	Grafik Beban Kerja <i>Teller</i> Diana	5 – 16
5.6	Grafik Beban Kerja <i>Teller</i> Nico	5 – 16
5.7	Grafik Beban Kerja <i>Teller</i> Gita	5 – 17
5.8	Grafik Beban Kerja <i>Teller</i> Rini	5 – 18
5.9	Grafik Beban Kerja <i>Teller</i> Nanik	5 – 18
5.10	Grafik Beban Kerja Total Semua <i>Teller</i> Tiap Hari	5 – 19
5.11	Grafik Jumlah Kesalahan Periode Juli sampai Oktober 2005	5 – 22
5.12	Grafik Jumlah Kesalahan Tanggal 3 sampai 7 April 2006	5 – 23

DAFTAR LAMPIRAN

<i>Lampiran</i>	<i>Judul</i>	<i>Halaman</i>
1	Kuesioner	L1 – 1
2	Prosedur Penyusunan Kartu SWAT	L2 – 1
3	Hasil Program SWAT	L3 – 1
4	Kartu SWAT	L4 – 1