

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

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* dtuntut 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 dimata nasabah.

Hal ini yang mendorong penulis untuk akan melakukan pengukuran mengenai beban kerja mental yang di rasakan *teller* di Bank “X”. Bila ternyata

beban mental yang diterima terlalu tinggi atau terlalu rendah, maka akan diberikan usulan untuk mengatasi hal tersebut agar performansi kerja *teller* lebih dapat ditingkatkan, sehingga jumlah kesalahan yang dilakukan *teller* akibat beban kerja yang tidak optimal dapat dikurangi.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Bank “X” merupakan bank yang mengutamakan kualitas pelayanannya untuk nasabahnya. Karyawan yang bekerja pada bagian *teller* di bank mempunyai banyak jenis elemen pekerjaan. Selain itu, karyawan dituntut memiliki kecepatan, ketelitian dan sikap yang ramah saat melayani nasabah, hal ini menambah besarnya tanggung jawab yang diterima bagian *teller* dan menambah beban mental yang diterima *teller*. Kesalahan yang dilakukan *teller* pada saat melakukan pekerjaannya adalah *teller* tidak teliti dalam menghitung uang pada saat melakukan transaksi, uang yang diterima dari nasabah tidak dihitung dengan teliti oleh *teller* sehingga kurang, juga *teller* tidak teliti pada saat menghitung uang yang akan diberikan pada nasabah sehingga jumlahnya kelebihan, kesalahan ini akan ketahuan bila *teller* akan mengecek ulang sebelum istirahat atau sebelum pulang, *teller* tidak teliti dalam menginput data nasabah ke komputer sehingga data nasabah tidak ditemukan kemudian diinput ulang, *teller* kurang teliti dalam mengecek tanda tangan nasabah, *teller* tidak teliti dalam menerima valas, *teller* menghilangkan arsip transaksi dari nasabah, *teller* tidak memberikan copyan bukti setoran pada nasabah. Kesalahan yang dilakukan *teller* menjadi tanggung jawab *teller*, setiap kejadian kesalahan dicatat dalam berita acara kemudian direkap dan dikirimkan ke Bank Pusat di Jakarta. Bila masalah ini tidak diselesaikan dan dicarikan jalan keluar, kesalahan bisa saja menjadi bertambah banyak dan menjadi kesalahan yang dianggap biasa oleh *teller*, dan dapat berakibat kredibilitas Bank “X” di mata masyarakat berkurang. Hal ini mendorong penulis untuk melakukan pengukuran mengenai beban kerja mental yang dirasakan *teller*. Bila ternyata beban kerjanya tidak optimal, akan diberikan usulan agar hasil kerja *teller* menjadi lebih baik.

### 1.3 Pembatasan Ruang Lingkup Penelitian dan Asumsi

Pembatasan dalam penelitian perlu dilakukan agar tidak menyimpang dari ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas. Batasannya sebagai berikut :

- Penelitian ini hanya sampai tahap perencanaan dan usulan, untuk masalah penerapan dan evaluasi tidak dilakukan
- Waktu penelitian dilakukan tanggal 3 sampai 7 April 2006

Asumsi dalam penelitian ini sebagai berikut:

- *Teller* yang diamati dalam keadaan sehat jasmani dan rohani
- *Teller* sudah menguasai pekerjaannya (sudah terampil)

### 1.4 Perumusan Masalah

Masalah-masalah yang ingin diketahui dalam penelitian beban kerja ini adalah:

1. Berapa tingkat beban kerja mental *teller* di Bank “X” tiap harinya?
2. Apakah ada perbedaan tingkat beban kerja mental untuk tiap harinya?
3. Pada hari apa beban kerja relatif lebih tinggi dibandingkan hari kerja lainnya?
4. Upaya apa yang dapat dilakukan untuk mengurangi beban kerja *teller* sehingga performansi kerja dapat ditingkatkan?

### 1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Mengukur tingkat beban kerja mental *teller* yang bekerja setiap hari
2. Mengetahui perbedaan tingkat beban kerja mental setiap harinya
3. Mengetahui hari yang memiliki beban kerja tertinggi dibandingkan dengan hari lainnya
4. Mengusulkan upaya yang dapat dilakukan untuk mengurangi beban kerja karyawan sehingga performansi kerja dapat ditingkatkan

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini yaitu:

- Sebagai pedoman untuk melakukan perbaikan mengenai beban kerja mental *teller*
- Hasil penelitian yang diperoleh dapat digunakan sebagai masukan untuk meningkatkan pelayanan pada nasabah
- Karyawan dapat meminimasi kesalahan saat bekerja

### **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 teori-teori tentang *SWAT*, teori yang mendukung seperti ergonomi, teori mengenai perhitungan statistik

#### **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tahapan-tahapan yang dilakukan penulis seperti identifikasi masalah, studi literatur, pemilihan metode penelitian, pemilihan perusahaan, pembuatan kartu *swat*, melakukan penelitian, mengolah data, menganalisis dan menyimpulkan hasil penelitian.

#### **BAB 4 PENGUMPULAN DATA**

Bab ini berisi mengenai data yang dikumpulkan oleh penulis seperti hasil pengurutan kartu yang diberikan pada *teller* bank, data-data kesalahan *teller* yang diamati, dan data pendukung lainnya.

## BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Bab ini berisi tentang perhitungan-perhitungan yang dilakukan untuk mendapatkan hasil yang kemudian untuk dianalisis.

## BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang didapat dari penelitian yang dilakukan dan saran-saran untuk Bank "X" yang terletak di Cimahi.