

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

- Pengukuran beban kerja karyawan *teller* Bank “X” dilakukan dengan metode SWAT (*Subjective Workload Assesment Technique*) menghasilkan nilai Koefisien Kendalls sebesar 0.8512, hal ini menunjukkan skala yang dipilih adalah skala kelompok. 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 .
- Terdapat perbedaan tingkat beban kerja *teller* setiap harinya. *Teller* Diana, Nico, Gita, Nanik merasakan beban kerja pada hari Senin tinggi. Untuk hari Jumat semua *teller* merasakan beban kerja yang diterimanya tinggi. Pada hari Selasa dan Kamis semua *teller* merasakan beban kerjanya optimal. Hari Rabu *teller* Diana, Gita, Rini, Nanik namun Nico merasa beban kerjanya tinggi.
- Beban kerja yang dirasakan semua *teller* pada hari Jumat relatif lebih tinggi dibanding dengan hari lainnya, karena pada hari Jumat lebih banyak nasabah yang datang untuk bertransaksi sehingga *teller* lebih sibuk.
- 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*

untuk nasabah perorangan dan perusahaan (*corporation*) dimana nasabah perusahaan membutuhkan waktu yang lebih lama karena transaksi yang dilakukan besar, sehingga tidak merugikan nasabah perorangan. Adapun usulan tambahan yang diberikan untuk mengurangi beban kerja dengan mengadakan acara kebersamaan agar terjalin komunikasi dan hubungan yang baik antara sesama rekan kerja maupun antara atasan dengan bawahan. Untuk lebih memotivasi karyawan *teller* diusulkan pada Bank agar memberikan bonus kepada karyawan yang tidak melakukan kesalahan selama satu periode (6 bulan) bisa berupa uang atau penghargaan

6.2 Saran

Usulan untuk meratakan beban kerja *teller* sebaiknya diterapkan agar *teller* tidak lagi bekerja dengan beban yang berlebihan, sehingga dapat menghasilkan hasil kerja yang lebih baik, dimana kesalahan yang dilakukan diharapkan berkurang. Usulan yang menjadi prioritas utama adalah usulan mengenai pembagian tugas *teller* dan tugas menjadi kolektor, diharapkan setelah usulan ini diterapkan dapat meratakan dan mengurangi beban yang diterima *teller*. Usulan tambahan mengenai pemberian bonus dan acara kebersamaan dapat diterapkan oleh Bank dan diharapkan dapat meningkatkan performansi kerja *tellernya*.