

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Performansi kerja dipengaruhi oleh beberapa hal diantaranya sumber daya manusia, peralatan, material, metode kerja dan lingkungan kerja. Performansi kerja yang maksimal dapat tercapai dengan merancang sarana atau fasilitas yang nyaman dan aman bagi pekerja. Dengan kondisi yang nyaman dan aman tersebut maka kualitas pekerja dapat meningkat. Merancang sarana yang nyaman dan aman membutuhkan disiplin ilmu yang secara khusus membahas tentang perancangan fasilitas fisik dan lingkungan kerja, yaitu ergonomi.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kenyamanan dalam bekerja seperti kondisi lingkungan fisik dan faktor fasilitas fisik. Kondisi lingkungan kerja dan fasilitas fisik yang baik itu harus dapat memberikan rasa nyaman dan aman bagi pekerja dan konsumen.

PT. Bank Rakyat Indonesia merupakan industri jasa di bidang keuangan dimana pelayanan terhadap nasabah banyak dilakukan pada *public service area*. Penelitian dilakukan pada *public service area* di PT. Bank Rakyat Indonesia. *Public service area* terdiri dari bagian *teller*, *customer service* dan ruang tunggu. Kondisi kerja yang kurang baik menyebabkan pekerja tidak dapat bekerja secara maksimal. Fasilitas kursi *teller* yang kurang baik menimbulkan kesulitan bagi pekerja dalam melayani nasabah, karena jarak jangkauan dari posisi duduk ke meja *teller* bagian atas terlalu jauh. Hal ini dapat menyebabkan pekerja menjadi cepat lelah (*fatigue*) sehingga menurunkan performansi kerja. Pada ruangan tunggu juga terlihat warna sofa yang kusam dan busa yang sudah tipis. Penempatan fasilitas pengaman kamera pengawas yang terdapat pada PT. Bank Rakyat Indonesia tidak disesuaikan dengan kebutuhan, hal ini dapat diketahui dari penempatan

kamera pengawas yang hanya terdapat pada *customer service* dan ruangan tunggu.

Berdasarkan hal-hal tersebut maka dilakukan pengamatan dan penelitian terhadap *public service area* sebagai objek pengamatan pembuatan Tugas Akhir ini. Dengan adanya pembuatan Tugas Akhir ini, diharapkan adanya analisis dan perbaikan terhadap fasilitas fisik dan lingkungan fisik pada PT. Bank Rakyat Indonesia.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan penulis atau penelitian pendahuluan dan wawancara terhadap pekerja, terdapat beberapa masalah utama yaitu :

1. Fasilitas fisik yang kurang nyaman menyebabkan pekerja *teller* menjadi cepat lelah.
2. Penataan fasilitas fisik yang ada kurang baik seperti penataan meja, kursi, telepon, mesin penghitung uang dan printer di *area teller*.
3. Fasilitas fisik yang kurang baik pada *area customer service*.
4. Penataan fasilitas fisik yang ada kurang baik seperti penataan meja, kursi, telepon dan rak di *area customer service*.
5. Fasilitas ruang tunggu kursi yang kondisinya sudah kusam dan tidak nyaman.
6. Penempatan fasilitas keamanan kamera pengawas yang tidak disesuaikan dengan kebutuhan.
7. Kondisi lingkungan kerja yang kurang baik seperti pencahayaan, sirkulasi udara, kebisingan, temperatur, kelembaban dan warna.

1.3 Batasan dan Asumsi

Penulis melakukan pembatasan masalah dan membuat asumsi yang disesuaikan dengan teori yang ada. Pembatasan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Tidak dilakukan perubahan dimensi (luas ruangan, dimensi pintu, dan jendela).
2. Lingkungan fisik yang diamati pada PT. Bank Rakyat Indonesia adalah pencahayaan, sirkulasi udara, kebisingan, temperatur, kelembaban dan warna.
3. Perbaikan dilakukan bila persentase selisih dimensi lebih dari 10%.

Asumsi penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data antropometri diambil dari buku karangan Eko Nurmiyanto yaitu data antropometri mewakili orang Indonesia.
2. Persentil yang digunakan adalah 5%, 50% dan 95 %
3. Penempatan K3 seperti pemadam kebakaran ditempatkan digudang pada *public service area*.
4. Jumlah kursi pada ruang tunggu sudah mencukupi.
5. Dimensi panjang diukur dari kiri ke kanan, dimensi lebar diukur dari atas ke bawah dan dimensi tinggi diukur secara vertikal

1.4 Perumusan Masalah

Dari uraian diatas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana keergonomisan fasilitas fisik dan penataan fasilitas fisik (meja *teller*, kursi *teller*, meja *supervisor* dan kursi *supervisor*) pada ruangan *teller* saat ini ?
2. Bagaimana keergonomisan fasilitas fisik dan penataan fasilitas fisik (meja *customer service*, kursi *customer service*, kursi nasabah *customer service*, meja nasabah khusus *customer service* dan meja arsip) pada ruangan *customer service* saat ini ?
3. Bagaimana keergonomisan fasilitas fisik, kapasitas dan penataan fasilitas fisik kursi pada ruang tunggu nasabah saat ini ?

4. Bagaimana keergonomisan penempatan fasilitas keamanan kamera pengawas pada PT. Bank Rakyat Indonesia saat ini ?
5. Bagaimana keergonomisan lingkungan fisik *public service area* pada PT. Bank Rakyat Indonesia saat ini ?
6. Bagaimana usulan fasilitas fisik dan penataan fasilitas fisik (meja *teller*, kursi *teller*, meja *supervisor* dan kursi *supervisor*) yang ergonomis pada ruangan *teller* ?
7. Bagaimana usulan fasilitas fisik dan penataan fasilitas fisik (meja *customer service*, kursi *customer service*, kursi nasabah *customer service*, meja nasabah khusus *customer service* dan meja arsip) yang ergonomis pada ruangan *customer service* ?
8. Bagaimana usulan fasilitas fisik, kapasitas dan penataan fasilitas fisik kursi yang ergonomis pada ruang tunggu nasabah ?
9. Bagaimana usulan penempatan fasilitas keamanan kamera pengawas pada PT. Bank Rakyat Indonesia yang lebih baik ?
10. Bagaimana usulan lingkungan fisik *public service area* pada PT. Bank Rakyat Indonesia yang lebih baik ?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dan pengamatan ini adalah :

1. Mengetahui keergonomisan fasilitas fisik dan penataan fasilitas fisik (meja *teller*, kursi *teller*, meja *supervisor* dan kursi *supervisor*) pada ruangan *teller* saat ini.
2. Mengetahui keergonomisan fasilitas fisik dan penataan fasilitas fisik fisik (meja *customer service*, kursi *customer service*, kursi nasabah *customer service*, meja nasabah khusus *customer service* dan meja arsip) pada ruangan *customer service* saat ini.
3. Mengetahui keergonomisan fasilitas fisik, kapasitas dan penataan fasilitas fisik kursi pada ruang tunggu nasabah saat ini
4. Mengetahui keergonomisan penempatan fasilitas keamanan kamera pengawas pada PT. Bank Rakyat Indonesia saat ini.

5. Mengetahui keergonomisan lingkungan fisik *public service area* pada PT. Bank Rakyat Indonesia saat ini.
6. Membuat usulan fasilitas fisik dan penataan fasilitas fisik (meja *teller*, kursi *teller*, meja *supervisor* dan kursi *supervisor*) yang ergonomis pada ruangan *teller*.
7. Membuat usulan fasilitas fisik dan penataan fasilitas fisik fisik (meja *customer service*, kursi *customer service*, kursi nasabah *customer service*, meja nasabah khusus *customer service* dan meja arsip) yang ergonomis pada ruangan *customer service*.
8. Membuat usulan fasilitas fisik, kapasitas dan penataan fasilitas fisik kursi yang ergonomis pada ruang tunggu nasabah.
9. Membuat usulan penempatan fasilitas keamanan kamera pengawas pada PT. Bank Rakyat Indonesia yang lebih baik.
10. Membuat usulan lingkungan fisik *public service area* pada PT. Bank Rakyat Indonesia yang lebih baik

1.6. Sistematika Penulisan

Penulisan laporan Tugas Akhir ini disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

o **Bab 1. Pendahuluan**

Pada bab ini berisi latar belakang masalah pada penelitian ini, pengidentifikasian masalah yang terjadi pada *public service area*, pembatasan dan asumsi, perumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika dari penulisan tugas akhir ini.

o **Bab 2. Tinjauan Pustaka**

Pada bab ini berisi landasan teori dan dasar yang berhubungan dengan perancangan fasilitas pendukung pekerjaan yang ergonomis. Tinjauan pustaka ini sangat diperlukan sebagai pedoman secara teoritis dalam memecahkan permasalahan.

○ **Bab 3. Metodologi Penelitian**

Pada bab ini dijelaskan bagaimana langkah-langkah yang dilakukan dalam melakukan suatu penelitian sampai dengan kesimpulan dan saran yang dihasilkan oleh penelitian ini

○ **Bab 4. Pengumpulan Data**

Pada bab ini berisi penjelasan secara lengkap mengenai pengumpulan data-data yang diperlukan, seperti pengumpulan data dimensi produk aktual dan data antropometri mewakili orang Indonesia yang diperoleh dari buku karangan Eko Nurmianto. Pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan pengukuran dan mengadakan wawancara terhadap pekerja di *public service area*.

○ **Bab 5. Pengolahan Data dan Analisis**

Pada bab ini penulis melakukan pengolahan data yang diperoleh dari hasil pengumpulan data. Kemudian hasil dari pengolahan data tadi dianalisis hasilnya, hasilnya dapat berupa suatu fasilitas yang ergonomis.

○ **Bab 6. Perancangan**

Pada bab ini akan dilakukan perancangan tata letaknya dan fasilitas fisik yang nyaman, aman dan ergonomis. Pada bab ini dianalisis produk atau fasilitas usulan tersebut dengan memperhatikan kelebihan dan keterbatasan produk fasilitas rancangan.

○ **Bab 7. Kesimpulan dan Saran**

Pada bab terakhir ini merupakan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan. Dan berisi saran-saran yang mungkin berguna dalam memperbaiki *public service area*.