

BAB 7

KESIMPULAN DAN SARAN

7.1. KESIMPULAN

1. Keadaan fasilitas fisik dan penataan fasilitas fisik saat ini pada ruangan *Teller* :

- *Meja Teller*

Meja yang digunakan pada ruangan *teller* di *public service area* saat ini kurang ergonomis. Penataan fasilitas fisik seperti printer diletakan pada satu sisi menyebabkan kesulitan bagi pekerja yang lain untuk menggunakannya. Penempatan layar dibawah permukaan meja menyebabkan pekerja menjadi cepat lelah.

- *Meja Supervisor*

Meja yang digunakan pada ruangan *teller* di *public service area* saat ini kurang ergonomis. Penataan fasilitas fisik seperti printer dan telepon diatas meja yang tidak beraturan dapat mengganggu gerakan dari *supervisor* saat bekerja. Penempatan layar dibawah permukaan meja menyebabkan pekerja menjadi cepat lelah.

- *Kursi Teller dan Supervisor*

Kursi yang digunakan pada ruangan *teller* di *public service area* saat ini sekarang kurang ergonomis.

2. Keadaan fasilitas fisik dan penataan fasilitas fisik saat ini pada ruangan *Customer Service* :

- *Meja Customer Service*
Meja yang digunakan pada ruangan *customer service* di *public service area* saat ini kurang ergonomis. Penempatan layar dibawah permukaan meja menyebabkan pekerja menjadi cepat lelah.
 - *Meja Arsip*
Meja Arsip yang digunakan pada *customer service* di *public service area* saat ini kurang ergonomis. Penataan fasilitas fisik seperti telepon diletakan pada permukaan meja arsip menyebabkan kesulitan bagi pekerja.
 - *Kursi Customer Service*
Kursi yang digunakan pada ruangan *customer service* di *public service area* saat ini sekarang kurang ergonomis.
 - *Kursi Nasabah Customer Service*
Kursi yang digunakan pada ruangan *customer service* di *public service area* saat ini sekarang kurang ergonomis. Tinggi kursi tidak dapat diubah-ubah, kursi tidak dilengkapi roda menyebabkan kursi tidak mudah untuk dipindahkan. Sandaran keras terbuat dari bahan plastik dapat mengurangi kenyamanan.
3. Keadaan fasilitas fisik dan penataan fasilitas fisik saat ini pada ruangan tunggu Nasabah :
- *Meja Slip*
Meja Slip yang digunakan pada ruangan tunggu nasabah di *public service area* saat ini kurang ergonomis. Penataan fasilitas fisik seperti slip-slip transaksi yang tidak beraturan disebabkan tidak adanya tempat penyimpanan slip.

- Meja Bulat
Meja Bulat yang digunakan pada ruangan tunggu nasabah di *public service area* saat ini kurang ergonomis.
 - Kursi ruangan tunggu (sofa)
Kursi yang digunakan pada ruangan tunggu di *public service area* saat ini kurang ergonomis. Ukuran kursi yang besar menyebabkan ruangan menjadi sempit.
 - Kursi nasabah meja bulat
Kursi yang digunakan pada ruangan tunggu di *public service area* saat ini sekarang kurang ergonomis.
4. Penempatan fasilitas keamanan kamera pengawas pada Bank PT. Bank Rakyat Indonesia saat ini tidak disesuaikan dengan kebutuhan karena diletakan dibagian atas *customer service* dan ruang tunggu.
5. Kondisi lingkungan fisik saat ini pada *Public Service Area* kurang ergonomis. Kondisi temperatur ($26^{\circ}\text{C} - 27^{\circ}\text{C}$) dan kelembaban ($> 70\%$) berada diluar batas ideal. Intensitas cahaya pada *public service area* yang kurang baik menyebabkan kondisi pencahayaan yang ada tidak ideal. Sistem penerangan pada *public service area* menggunakan lampu TL sebanyak 11 buah (18 watt) dan lampu down light sebanyak 12 buah (14 watt). *Layout* dari ruangan *Public service area* ini kurang nyaman, pemanfaatan ruang kurang maksimal dan nilai estetika *Pubic Service Area* kurang indah

6. Keadaan fasilitas fisik dan penataan fasilitas fisik usulan saat ini pada ruangan *Teller* :
- *Meja Teller*
Meja *Teller* yang digunakan pada ruangan *teller* di *public service area* usulan menjadi lebih ergonomis. Terdapat ruang-ruang penyimpanan yang sesuai dengan kebutuhan *teller*. Penataan fasilitas fisik usulan sekarang menjadi lebih baik, penggunaan layar monitor LCD diharapkan dapat menghindarkan pekerja dari kelelahan.
 - *Meja Supervisor*
Meja *Supervisor* yang digunakan pada ruangan *teller* di *public service area* usulan sekarang menjadi lebih ergonomis. Terdapat ruang-ruang penyimpanan yang sesuai dengan kebutuhan *supervisor*. Penataan fasilitas fisik usulan menjadi lebih baik, penggunaan layar monitor LCD diharapkan dapat menghindarkan pekerja dari kelelahan.
 - *Kursi Teller* usulan
Kursi yang digunakan pada ruangan *teller* di *public service area* saat ini sekarang menjadi lebih ergonomis. Kursi usulan ini terbuat dari besi dan memiliki kemampuan untuk menyesuaikan dengan tinggi alas duduknya (*adjustable*) sehingga dapat mengurangi kelelahan. Kursi usulan ini berwarna merah dan memiliki kemudahan untuk berpindah.
 - *Kursi Supervisor* usulan
Kursi yang digunakan pada ruangan *teller* di *public service area* saat ini sekarang menjadi lebih ergonomis. Sandaran dan alas duduk kursi terbuat dari bahan busa. Sandaran tangan pada kursi

ini terbuat dari besi. Kursi usulan ini terbuat dari besi dan memiliki kemampuan untuk menyesuaikan dengan tinggi alas duduknya (*adjustable*) sehingga dapat mengurangi kelelahan. Kursi usulan ini berwarna coklat dan memiliki kemudahan untuk berpindah.

7. Keadaan fasilitas fisik dan penataan fasilitas fisik usulan saat ini pada ruangan *Customer Service* :

o *Meja Customer Service*

Meja Customer Service yang digunakan pada ruangan *customer service* di *public service area* usulan sekarang menjadi lebih ergonomis. Terdapat ruang-ruang penyimpanan yang sesuai dengan kebutuhan *customer service*. Penggunaan layar monitor LCD diharapkan dapat menghindarkan pekerja dari kelelahan. Penempatan CPU dan printer diletakkan terpisah dengan meja. CPU dan printer ditempatkan pada rak terpisah yang dapat dipindahkan (*moveable*) agar memberikan keleluasaan gerak bagi *customer service*.

o *Meja Arsip*

Meja arsip yang digunakan pada ruangan *customer service* di *public service area* usulan sekarang menjadi lebih ergonomis. Terdapat 5 ruang penyimpanan dengan ukuran yang berbeda yang disesuaikan dengan kebutuhan *customer service*.

o *Kursi Customer Service*

Kursi yang digunakan pada ruangan *customer service* di *public service area* saat ini sekarang menjadi lebih ergonomis. Sandaran dan alas duduk kursi terbuat dari bahan busa. Sandaran tangan pada kursi ini terbuat dari besi. Kursi usulan ini memiliki kemampuan untuk menyesuaikan dengan tinggi alas duduknya

(*adjustable*) sehingga dapat mengurangi kelelahan. Kursi usulan ini berwarna coklat dan memiliki kemudahan untuk berpindah.

o Kursi Nasabah *Customer Service*

Kursi yang digunakan pada ruangan *customer service* di *public service area* saat ini sekarang menjadi lebih ergonomis. Sandaran dan alas duduk kursi terbuat dari bahan busa. Sandaran dan alas duduk kursi terbuat dari busa sehingga nyaman untuk dipakai dan dilapisi dengan kain berwarna merah. Pada kursi ini terdapat sandaran tangan yang terbuat dari plastik. Kursi pembanding ini tidak bersifat *adjustable*.

8. Keadaan fasilitas fisik dan penataan fasilitas fisik usulan saat ini pada ruangan tunggu Nasabah :

o Meja *Slip*

Meja *Slip* yang digunakan pada ruangan *tunggu* di *public service area* usulan sekarang menjadi lebih ergonomis. Meja *Slip* usulan memiliki ukuran yang sesuai dengan data antropometri, yaitu panjang 139.8 cm, lebarnya 61 cm, tinggi meja 91,1 cm. *Slip* ini dirancang memiliki tempat *slip* berbentuk kotak-kotak berundak keatas, dimana nasabah dapat dengan mudah mendapatkan *slip* yang dibutuhkan. Selain itu juga pada masing-masing tempat *slip* diberi label nama untuk mempermudah bagi nasabah. Kapasitas 1 buah meja *slip* ini dapat digunakan oleh 2 orang nasabah.

o Meja Bulat

Meja bulat yang digunakan pada ruangan *tunggu* di *public service area* usulan sekarang menjadi lebih ergonomis. Hasil Perancangan meja bulat memiliki ukuran yang sesuai dengan data antropometri, yaitu diameter 122 cm dan memiliki tinggi 54.7 cm.

Meja ini berbentuk bulat agar komunikasi antara nasabah dan pihak bank menjadi lebih baik.

- Kursi ruangan tunggu

Kursi yang digunakan pada ruangan tunggu di *public service area* sekarang menjadi ergonomis. Bentuk dan warna kursi usulan lebih modern.

- Kursi nasabah meja bulat

Kursi yang digunakan pada ruangan tunggu di *public service area* saat ini sekarang menjadi lebih ergonomis. Sandaran dan alas duduk kursi terbuat dari bahan busa sehingga nyaman dan dilapisi dengan kain berwarna merah. Pada kursi ini terdapat sandaran tangan yang terbuat dari plastik. Kursi pembanding ini tidak bersifat *adjustable*.

9. Penempatan fasilitas keamanan kamera pengawas usulan pada PT. Bank Rakyat Indonesia disesuaikan dengan kebutuhan, diletakan di *teller* (1 unit), *customer service* (1 unit) dan ruang tunggu (1 unit). Sebaiknya diletakan di sudut atas pada ketiga ruangan.

10. Kondisi lingkungan fisik usulan pada *Public Service Area* mejadi ergonomis. Perbaiki kondisi temperatur dan kelembaban pada *public service area* kurang ideal dengan menambah unit AC (*Air Conditioner*). Perbaiki kondisi pencahayaan pada *public service area* menggunakan metode perhitungan lampu. Setelah dilakukan perhitungan maka diadakan penambahan jumlah lampu TL dari 11 buah menjadi 13 buah. *Layout* usulan dari *Public Service Area* dengan memperbaiki *control* antara *back office* dan *front office* menjadi lebih baik dan mudah. Ruangan untuk nasabah khusus lebih *private*, tata letak fasilitas fisik lebih teratur.

7.1. SARAN

- Sebaiknya *layout public service area* diganti dengan layout usulan
- Sebaiknya fasilitas fisik diganti dengan fasilitas fisik usulan
- Sebaiknya lingkungan fisik pada *public service area* diperbaiki.