

ABSTRAK

Bank 'X' adalah salah satu perusahaan perbankan yang cukup besar. Sebagai suatu lembaga yang bergerak di bidang jasa, pelayanan menjadi tolok ukur bagi kinerja lembaganya. Bank 'X' yang diamati penulis merupakan bank cabang Naripan Bandung. Pelayanan yang diberikan oleh Bank 'X', khususnya bagian *teller*, sangat menentukan kepuasan nasabah, karena pekerjaannya berhadapan langsung dengan nasabah. Secara fisik memang tidak berat, tetapi secara mental hal tersebut kadang-kadang menimbulkan ketegangan (*stress*) pada *teller*. Terlebih pekerjaannya itu menuntut kecepatan, ketelitian serta tuntutan bersikap ramah dalam melayani nasabah. Tuntutan akan hasil kerja yang baik akan menambah tanggung jawab terhadap pekerjaan ini, sehingga menimbulkan beban kerja yang tinggi.

Berdasarkan pengamatan dan wawancara yang dilakukan penulis, diketahui bahwa saat ini *teller* Bank 'X' masih sering melakukan kesalahan pada saat bekerja, misalnya *teller* kurang teliti menghitung uang nasabah yang berakibat kurangnya uang yang diterima. Hal pertama yang dilakukan seorang *teller* bila menghadapi masalah ini adalah menelpon nasabah kemudian menjelaskannya. Bila nasabah tidak mau menambah kekurangan, maka *teller* tersebut harus mengganti. Selain merugikan *teller*, hal tersebut juga mengurangi kredibilitas bank di mata nasabah.

Untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh Bank 'X' tersebut, penulis melakukan pengukuran mengenai beban kerja mental yang dirasakan *teller* dengan menggunakan metode *Simplified Subjective Workload Assesment Technique* (*Simplified SWAT*). Bila beban kerja yang diterima *teller* terlalu tinggi atau rendah, maka akan diberikan usulan untuk mengatasi hal tersebut agar kinerja *teller* lebih dapat ditingkatkan, sehingga jumlah kesalahan yang dilakukan *teller* dapat dikurangi.

Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan beban kerja mental yang diterima *teller* tidak sama setiap harinya. Beban kerja dari hari Senin sampai Jumat yang dirasakan *teller* rata-rata sebesar : 89.24, 50.76, 53.06, 56.16, dan 91.25. Dari hasil pengukuran diketahui bahwa hari Senin dan Jumat tingkat beban kerja mental *teller* berada pada kategori tinggi (*load*), sedangkan pada hari Selasa, Rabu, Kamis tingkat beban kerja mental berada pada kategori sedang (*moderat*).

Upaya yang dapat dilakukan untuk mengurangi beban kerja mental yang relatif tinggi untuk masing-masing *teller* adalah upaya pertama yang diusulkan yaitu usulan pembagian tugas *teller*. Kedua, usulan penambahan hari kerja. Ketiga, usulan penyediaan mesin ATM setoran tunai. Dari ketiga yang diusulkan maka usulan 2 merupakan usulan yang terbaik untuk mengurangi beban kerja mental *teller* yang relatif tinggi.

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	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1-1
1.2 Identifikasi Masalah	1-2
1.3 Pembatasan Masalah	1-2
1.4 Perumusan Masalah	1-3
1.5 Tujuan Penelitian	1-3
1.6 Sistematika Penulisan	1-4

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Ergonomi.....	2-1
2.1.1 Definisi Ergonomi.....	2-1
2.1.2 Manusia dan Pekerjaannya.....	2-3
2.1.3 Manusia dan Karakteristik Pekerjaannya.....	2-4
2.1.4 Hasil Kerja Manusia dan Proses Pengendaliannya.....	2-6
2.1.5 Sistem Manusia Mesin.....	2-7
2.1.6 Pemrosesan Informasi Pada Manusia.....	2-8
2.1.6.1 Sensasi.	2-9

2.1.6.2	Persepsi.....	2-9
2.1.6.3	Perhatian.....	2-9
2.1.6.4	Memori.....	2-10
2.1.6.5	Kecepatan dan Ketelitian.....	2-11
2.2	Beban Kerja Mental (<i>Mental Workload</i>).....	2-12
2.2.1	Definisi Beban Kerja Mental.....	2-12
2.2.2	Pengukuran Beban Kerja Mental.....	2-13
2.2.3	Karakteristik Pengukuran Beban Kerja Mental.....	2-14
2.2.4	Jenis-jenis Pengukuran Beban Kerja Mental.....	2-15
2.2.5	Metode Subjektif <i>versus</i> Metode Objektif.....	2-17
2.3	<i>SWAT</i>	2-17
2.3.1	Pembuatan Skala.....	2-18
2.3.2	Model Pengukuran <i>Konjoin</i>	2-20
2.3.3	Tes Aksioma.....	2-22
2.3.4	Penskalaan.....	2-23
2.3.5	<i>Monanova</i>	2-23
2.3.6	Algoritma Johnson.....	2-24
2.3.7	Pemberian Skala.....	2-24
2.4	<i>Simplified SWAT</i>	2-25
2.5	Perbandingan <i>SWAT</i> dengan <i>Simplified SWAT</i>	2-26
2.6	Skala Pengukuran.....	2-29
2.7	Instrumen Penelitian.....	2-31
2.8	Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	2-32
2.8.1	Pengujian Validitas Instrumen.....	2-32
2.8.2	Pengujian Reliabilitas Instrumen.....	2-33
2.9	Uji Statistik.....	2-35
2.9.1	Tingkat Kepercayaan dan Tingkat Signifikansi.....	2-35
2.9.2	Uji Kecocokan <i>Kendall</i>	2-35
2.9.3	Uji Korelasi <i>Spearman</i>	2-37
2.9.4	Analisis Korelasi.....	2-38

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Penelitian Awal	3-3
3.2 Pembatasan Masalah dan Asumsi	3-3
3.3 Perumusan Masalah	3-4
3.4 Studi Pustaka	3-4
3.5 Pemilihan Metode Penelitian	3-4
3.6 Studi Pustaka	3-4
3.7 Pembuatan dan Penyusunan Kuesioner	3-4
3.8 Pengumpulan Data	3-5
3.9 Pengujian Instrumen Penelitian	3-5
3.10 Pengolahan Data	3-5
3.11 Analisis Data	3-6
3.12 Usulan	3-7
3.13 Kesimpulan dan Saran	3-7

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

4.1 Data Umum Perusahaan	4-1
4.2 Variabel dan Pembuatan Instrumen Penelitian	4-2
4.3 Daftar dan <i>Job Description Teller</i>	4-3
4.3.1 Daftar <i>Teller</i>	4-3
4.3.1 <i>Job Description Teller</i>	4-3
4.4 Hasil Wawancara	4-5
4.5 Jadwal Kerja	4-6
4.6 Rekap Jumlah Kesalahan <i>Teller</i>	4-6
4.6 Hasil Penilaian Kuesioner Bagian II	4-7
4.7 Hasil Penilaian Kuesioner Bagian III	4-8

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

5.1 Hasil Pengolahan Data.....	5- 1
5.1.1 Hasil Kuesioner I	5- 1
5.1.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	5- 3
5.1.2.1 Uji Faktor Validitas	5-3
5.1.2.2 Uji Validitas Butir Instrumen	5-5
5.1.3 Uji Reliabilitas Instrumen.....	5-12
5.1.3.1 Perhitungan Uji Reliabilitas Untuk Faktor X1	5-12
5.1.3.1 Perhitungan Uji Reliabilitas Untuk Faktor X2	5-13
5.1.4 Hasil Kuesioner Bagian II.....	5-14
5.1.4.1 Tahap Pembuatan Skala	5-14
5.1.5 Pengolahan Data <i>Simplified SWAT</i>	5-18
5.1.5.1 Koefisien <i>Kendall</i> dan Korelasi <i>Prototipe</i>	5-18
5.1.5.2 Pengolahan Data Individu	5-20
5.1.5.2.1 Pelanggaran Aksioma.....	5-20
5.1.5.2.2 Informasi Penskalaan.....	5-22
5.1.5.2.3 Solusi Penskalaan.....	5-23
5.1.6 Pengolahan Data <i>Event Scoring</i> (Hasil Kuesioner Bagian III)	5-24
5.1.7 Uji Korelasi.....	5-28
5.2. Usulan.....	5-30
5.2.1 Usulan 1	5-30
5.2.2 Usulan 2	5-32
5.2.3 Usulan 3.....	5-33
5.2.4 Usulan Terbaik.....	5-33
 BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	6-1
6.2 Saran	6-2
DAFTAR PUSTAKA	xvi
LAMPIRAN.....	xvii
KOMENTAR DOSEN PENGUJI.....	xviii
DATA PENULIS.....	xix

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
2.1	Klasifikasi Perilaku Pekerjaan	2-5
2.2	Jenis Pengukuran Beban Kerja dan Contohnya	2-16
4.1	Daftar <i>Teller</i> Bank 'X'	4-3
4.2	Rekap Jumlah Kesalahan <i>Teller</i> Periode 5-9 Maret 2007	4-6
4.3	Rekap Jumlah Kesalahan <i>Teller</i> Periode November 2006 - Januari 2007	4-6
4.4	Jumlah Kesalahan <i>Teller</i> Berdasarkan Hari Pada Periode November 2006-Januari 2007	4-7
4.5	Hasil Pilihan Prioritas Antar Dua Beban Masing-Masing <i>Teller</i>	4-8
4.6	Hasil Penilaian Beban Kerja <i>Teller</i> Rini	4-8
4.7	Hasil Penilaian Beban Kerja <i>Teller</i> Lydia	4-8
4.8	Hasil Penilaian Beban Kerja <i>Teller</i> Hendra	4-9
4.9	Hasil Penilaian Beban Kerja <i>Teller</i> Watty	4-9
4.5	Hasil Penilaian Beban Kerja <i>Teller</i> Pratiwi	4-9
5.1	Rekapitulasi Hasil Kuesioner Bagian I	5-1
5.2	Perhitungan Uji Validitas Faktor Instrumen	5-2
5.3	Perhitungan Uji Validitas Butir Untuk Pertanyaan Nomor 1	5-5
5.4	Perhitungan Uji Validitas Butir Untuk Pertanyaan Nomor 2	5-6
5.5	Perhitungan Uji Validitas Butir Untuk Pertanyaan Nomor 3	5-7
5.6	Perhitungan Uji Validitas Butir Untuk Pertanyaan Nomor 4	5-8
5.7	Perhitungan Uji Validitas Butir Untuk Pertanyaan Nomor 5	5-9
5.8	Perhitungan Uji Validitas Butir Untuk Pertanyaan Nomor 6	5-10
5.9	Rangkuman Rekapitulasi Uji Validitas Butir	5-11
5.10	Perhitungan Uji Reliabilitas Faktor X1	5-12

5.11	Perhitungan Uji Reliabilitas Faktor X2	5-13
5.12	Rangkuman Rekapitulasi Uji Reliabilitas	5-13
5.13	Penentuan <i>Prototipe</i> Masing-Masing <i>Teller</i>	5-14
5.14	Rekapitulasi Hasil Pengelompokkan <i>Teller</i> Berdasarkan <i>Six Hypothetical Ordering</i>	5-15
5.15	Hasil Terjemahan Huruf	5-17
5.16	Rekapitulasi Nilai Korelasi <i>Prototipe</i>	5-18
5.17	Pelanggaran Aksioma Masing-Masing Individu	5-21
5.18	Nilai Kepentingan Relatif Untuk Masing-Masing Individu	5-22
5.19	Skala Akhir Beban Kerja Berdasarkan Individu	5-23
5.20	Hasil Penilaian Beban Kerja Tiap Subjek Per Hari	5-24
5.21	Rekapitulasi Nilai Hasil Penilaian Beban Kerja Tiap Subjek Per Hari	5-24
5.22	Rekapitulasi Nilai Beban Kerja Kualitatif Tiap Subjek Per Hari	5-27
5.23	Rata-Rata Jumlah Kesalahan <i>Teller</i> Periode November 2006- Januari 2007 dan Periode 5 Maret-9 Maret 2007	5-28
5.24	Nilai Rata-Rata Beban Kerja Per Hari	5-28
5.25	Nilai Korelasi Jumlah Kesalahan <i>Teller</i> Dengan Beban Kerja Per Hari	5-29
5.26	Pembagian Tugas <i>Teller</i>	5-31
5.27	Penilaian Usulan	5-34

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Model Kerja Manusia	2-7
2.2	Model Pemrosesan Informasi Pada Manusia	2-8
2.3	Perbandingan <i>SWAT</i> dengan <i>Simplified SWAT</i>	2-28
3.1	Metodologi Penelitian	3-1
3.2	Diagram Alir Pengolahan Data <i>Simplified SWAT</i>	3-6
5.1	Beban Kerja <i>Teller</i> Rini	5-25
5.2	Beban Kerja <i>Teller</i> Lydia	5-25
5.3	Beban Kerja <i>Teller</i> Hendra	5-26
5.4	Beban Kerja <i>Teller</i> Watty	5-26
5.5	Beban Kerja <i>Teller</i> Pratiwi	5-27

DAFTAR LAMPIRAN

<u>Lampiran</u>	<u>Judul</u>	<u>Halaman</u>
A	Kuesioner	A1-1
B	Skema Pembobotan	B1-1
C	Hasil Uji <i>SPSS</i>	C1-1
D	Hasil Software <i>Simplified SWAT</i>	D1-1
E	Kartu <i>SWAT</i>	E1-1
F	Kode Pembobotan Tiap Tingkatan	F1-1