

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Tingkat persaingan usaha yang terjadi di Indonesia pada era globalisasi saat ini semakin ketat, hal ini memacu setiap perusahaan untuk dapat bersaing dengan perusahaan, baik dengan pesaing dari dalam negeri maupun luar negeri. Perusahaan yang semakin berkembang saat ini adalah perusahaan jasa yang bergerak di bidang jasa perbankan.

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.

Hal ini mendorong penulis ingin mengetahui berapa besar beban kerja mental yang dialami *teller* Bank 'X' setiap harinya. Bila ternyata beban mental yang diterima terlalu tinggi atau rendah, maka akan diberi usulan untuk dapat mengatasi hal tersebut agar beban kerja mental yang dirasakan *teller* menjadi sedang, sehingga kinerja *teller* dapat meningkat.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Sebagai badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa, dituntut mengutamakan kualitas pelayanan agar kepuasan nasabah dapat tercipta. Selain itu, karyawan dituntut memiliki kecepatan, ketelitian dan sikap ramah saat melayani nasabah, hal ini menambah besarnya tanggung jawab yang diterima bagian *teller* dan menambah beban mental yang diterima *teller*.

Beberapa kesalahan yang kadang dilakukan *teller* pada saat melakukan pekerjaannya adalah *teller* tidak teliti dalam menghitung uang yang diterima dari nasabah sehingga kurang dan *teller* tidak teliti juga pada saat menghitung uang yang akan diberikan pada nasabah sehingga jumlahnya berlebih. Kesalahan ini akan ketahuan bila *teller* akan mengecek ulang sebelum istirahat dan 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, dan *teller* menghilangkan arsip transaksi dari nasabah.

Kesalahan yang dilakukan *teller* menjadi tanggung jawab *teller* tersebut, setiap kejadian kesalahan dicatat dalam berita acara kemudian direkap dan dikirim ke bank pusat di Bandung. Bila masalah ini tidak diselesaikan dan dicarikan jalan keluar, kesalahan bila 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 ingin mengetahui berapa besar beban kerja mental yang dialami *teller* Bank 'X' setiap harinya. Bila ternyata beban mental yang diterima terlalu tinggi atau rendah, maka akan diberi usulan untuk dapat mengatasi hal tersebut agar beban kerja mental yang dirasakan *teller* menjadi sedang, sehingga kinerja *teller* dapat meningkat.

### 1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

#### 1.3.1 Pembatasan Masalah

Pembahasan masalah yang dilakukan pada tugas akhir ini bertujuan untuk menghindari meluasnya pengamatan yang akan dilakukan, sehingga tidak terfokus pada suatu pokok permasalahan yang akan diteliti. Adapun pembatasan masalah yang dilakukan adalah:

- Waktu pengamatan dilakukan dari tanggal 5 Maret hingga 9 Maret 2007.
- Karyawan yang dijadikan objek penelitian hanya karyawan di posisi *teller* karena bagian lain dianggap tidak mengalami beban kerja yang *intens*.
- Penelitian ini hanya sampai tahap perencanaan dan usulan.

#### 1.3.2 Asumsi

**Asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah :**

- *Teller* yang diamati dalam keadaan sehat jasmani dan rohani.
- *Teller* sudah menguasai pekerjaannya (sudah terampil).
- Fasilitas fisik dan lingkungan fisik dianggap nyaman.

### 1.4 Perumusan Masalah

Perumusan masalah yang dilakukan dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana beban kerja mental *teller* di Bank 'X' untuk tiap hari dalam satu minggunya ?
- b. Pada hari apa beban kerja mental *teller* relatif lebih tinggi dibandingkan hari kerja lainnya ?
- c. Upaya apa yang dapat dilakukan untuk mengurangi beban kerja mental yang relatif tinggi untuk masing-masing *teller* ?

**1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan pengamatan yang dilakukan untuk menjawab dari perumusan masalah sebagai berikut :

- a. Mengukur dan menganalisis beban kerja mental yang dialami *teller* di Bank 'X' setiap harinya.
- b. Mengetahui hari yang memiliki beban kerja tertinggi dibandingkan dengan hari lainnya.
- c. Mengusulkan hal-hal yang sebaiknya dilakukan untuk mengurangi beban kerja mental yang relatif tinggi dan meningkatkan kinerja *teller* di Bank 'X'.

**1.6 Sistematika Penulisan**

Laporan penulisan tugas akhir ini disusun sedemikian rupa, sehingga diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas. Laporan tugas akhir ini terdiri dari 6 bab yang diuraikan sebagai berikut :

**Bab 1 Pendahuluan**

Berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah dan asumsi, perumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan yang dilakukan dalam penelitian ini.

**Bab 2 Tinjauan Pustaka**

Bab ini berisi teori-teori yang berkaitan dengan topik permasalahan yang diteliti.

**Bab 3 Metodologi Penelitian**

Berisi urutan-urutan dalam penelitian yang dilengkapi dengan flowchart, dari awal penelitian sampai akhir.

**Bab 4 Pengumpulan Data**

Pada bab ini berisi data umum perusahaan dan data-data lainnya yang diperlukan dalam penelitian ini.

**Bab 5 Pengolahan Data Dan Analisis**

Pada bab ini berisi perhitungan-perhitungan yang dilakukan penulis untuk mendapatkan informasi sebagai bahan analisis.

**Bab 6 Kesimpulan dan Saran**

Berisi tentang kesimpulan dari penelitian ini dan juga saran-saran yang perlu diperhatikan pihak manajemen bank dalam upaya meningkatkan kinerja kerja *teller*.