

**PENENTUAN JUMLAH TELLER BERBASIS BEBAN KERJA
DENGAN METODE *FULL TIME EQUIVALENT* (FTE)
DI PT.BANK JATIM SURABAYA**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

**RAMA ADI
1432010096**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2020**

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENENTUAN JUMLAH TELLER BERBASIS BEBAN KERJA
DENGAN METODE *FULL TIME EQUIVALENT* (FTE)
DI PT.BANK JATIM SURABAYA**

Disusun oleh:

RAMA ADI

1432010096

Telah Melaksanakan Ujian Lisan

Surabaya, 13 Juli 2020

Dosen Pembimbing



Ir. Rusindiyanto, MT.

NIP. 19650225 199203 1 001

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknik
UPN "Veteran" Jawa Timur**



Dr. Dra. Jarayah, MP.

NIP. 19650403 199103 2 001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS TEKNIK

Jl. Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Telp. (031) 8706369 (Hunting). Fax. (031) 8706372 Surabaya 60294



KETERANGAN REVISI

Mahasiswa dibawah ini:

Nama : RAMA ADI

NPM : 1432010096


Program Studi : ~~Teknik Kimia/Teknik Industri/Teknologi Pangan/ Teknik~~
~~Lingkungan/Teknik Sipil~~


Telah mengerjakan revisi / tidak ada revisi *) ~~PRARENCANA (DESAIN) / SKRIPSI /~~
~~TUGAS AKHIR~~ Ujian Lisan Periode. VII, TA. 2019-2020.

Dengan judul: PENENTUAN JUMLAH TELLER BERBASIS BEBAN KERJA DENGAN
METODE FULL TIME EQUIVALENT (FTE) DI PT.BANK JATIM
SURABAYA

Dosen Penguji yang memerintahkan revisi

1. Ir. Yustina Ngatilah, MT ()

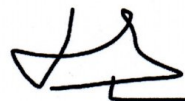
2. Ir. Rusindiyanto., MT ()

3. Ir. Sumiati, MT ()

Surabaya, 20 JULI 2020

Menyetujui,

Dosen Pembimbing



Ir. Rusindiyanto, MT

NPT. 19650225 199203 1 001



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Rama Adi
NPM : 1432010096
Program Studi : Teknik Industri
Alamat : Villa Balaraja E8, Tangerang, Banten
No. HP : 081297174850
Alamat e-mail : ramaadi272@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa isi sebagian maupun keseluruhan skripsi saya dengan judul :

PENENTUAN JUMLAH TELLER BERBASIS BEBAN KERJA DENGAN METODE *FULL TIME EQUIVALENT* (FTE) DI PT.BANK JATIM SURABAYA

Adalah benar penelitian saya sendiri atau bukan plagiat hasil penelitian orang lain, diselesaikan tanpa menggunakan bahan-bahan yang tidak diijinkan dan saya ajukan sebagai persyaratan kelulusan program sarjana Teknik Industri Fakultas Teknik UPN "Veteran" Jawa Timur. Apabila ternyata pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 22 Juli 2020

Mengetahui,

Koorprogdi Teknik Industri

Dr. Dira Ernawati, ST, MT
NPT 3 7806 04 0200 1

Yang Membuat Pernyataan



Rama Adi
NPM 1432010096

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia dan taufik serta hidayahnya yang telah diberikan sehingga penulisan Laporan Skripsi ini dengan judul “PENENTUAN JUMLAH TELLER BERBASIS BEBAN KERJA DENGAN METODE *FULL TIME EQUIVALENT* (FTE) DI PT. BANK JATIM SURABAYA” bisa terselesaikan.

Skripsi ini disusun guna mengikuti syarat kurikulum tingkat sarjana (S1) bagi setiap mahasiswa Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Kami menyadari bahwa Laporan Skripsi ini masih kurang sempurna, penulis menerima adanya saran dan kritik untuk membenahinya.

Penyusunan laporan skripsi ini dapat terselesaikan karena tidak lepas dari bimbingan pengarahannya, petunjuk, dan bantuan dari berbagai pihak yang membantu dalam penyusunannya. Oleh karena itu penulis tidak lupa untuk menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT. selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Dra. Jariyah, MP. selaku Dekan Fakultas Teknik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Dira Ernawati, ST. MT. selaku Koordinator Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.

4. Bapak Ir. Rusindiyanto, MT. selaku Dosen Pembimbing Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.
5. Bapak dan Ibu penguji yang membantu dalam pembenahan laporan skripsi saya ini serta bantuan-bantuan lainnya.
6. Semua dosen yang pernah mengajar dan membimbing saya dan juga staff UPN yang membantu saya dalam proses pencapaian laporan skripsi ini.
7. Kedua orang tua yang saya sayangi dan cintai, yang selalu mendo'akan yang terbaik untuk saya dan telah membiayai kuliah saya hingga saya mencapai gelar sarjana, yang senantiasa memberi dukungan dan semangat hingga terselesainya laporan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa laporan skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik isi maupun penyajian. Oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat membangun akan penulis terima dengan senang hati guna dapat membantu penulis dimasa yang akan datang.

Akhir kata semoga laporan ini dapat bermanfaat sekaligus dapat menambah wawasan serta berguna bagi semua pihak yang membutuhkan. dan semoga Allah SWT memberikan rahmat kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis.

Surabaya, 13 Juli 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KETERANGAN REVISI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Asumsi – Asumsi	3
1.5 Tujuan Penelitian	4
1.6 Manfaat Penelitian	4
1.7 Sistematika Penulisan	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	6
2.2 Beban Kerja.....	13
2.3 Shift Kerja.....	16
2.3.1 Karakteristik & Karakteristik Shift Kerja	17

2.3.2 Pengaruh Shift Kerja Terhadap Kesehatan Fisik	18
2.3.3 Indikator Shift Kerja	18
2.3.4 Dampak Shift Kerja	19
2.4 Pengukuran Waktu Kerja (Work Measurement)	21
2.4.1 Pengukuran Waktu Kerja dengan Jam Henti	21
2.4.2 Pengukuran Waktu Kerja dengan Metode Sampling Pekerjaan.....	23
2.5 Kelonggaran (<i>Allowance</i>)	27
2.6 Metode FTE (<i>Full Time Equivalent</i>).....	29
2.7 Penelitian Terdahulu	33
BAB III. METODE PENELITIAN	36
3.1 Lokasi Dan Waktu Penelitian	36
3.2 Identifikasi Variabel	36
3.3 Metode Pengumpulan Data	37
3.4 Langkah – Langkah Pemecahan Masalah	38
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Pengumpulan Data	43
4.1.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) <i>Teller</i>	43
4.1.2 Deskripsi Tugas <i>Teller</i>	46
4.1.3 Data Jumlah <i>Teller</i>	46
4.1.4 Data Produktif dan Non Produktif <i>Teller</i>	47
4.2 Pengolahan Data	56
4.2.1 Persentase Produktivitas <i>Teller</i>	57
4.2.2 Uji Kecukupan Data	59

4.2.3 Perhitungan Beban Kerja Dengan Indeks FTE	60
4.2.4 Perhitungan Tenaga Kerja	62
4.3 Hasil dan Pembahasan	64
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	66
5.1 Kesimpulan	66
5.2 Saran	67

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram penyebab dan gejala penyakit pada pekerja malam.....18

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Uraian <i>Allowance</i>	28
Tabel 2.2 Implikasi Nilai FTE (<i>Full Time Equivalent</i>).....	31
Tabel 4.1 Deskripsi Tugas <i>Teller</i>	46
Tabel 4.2 Data Jumlah <i>Teller</i>	46
Tabel 4.3 Data Produktif dan Non Produktif <i>Teller</i> 1.....	47
Tabel 4.4 Data Produktif dan Non Produktif <i>Teller</i> 2.....	48
Tabel 4.5 Data Produktif dan Non Produktif <i>Teller</i> 3.....	49
Tabel 4.6 Data Produktif dan Non Produktif <i>Teller</i> 4.....	50
Tabel 4.7 Data Produktif dan Non Produktif <i>Teller</i> 5.....	51
Tabel 4.8 Data Produktif dan Non Produktif <i>Teller</i> 6.....	52
Tabel 4.9 Data Produktif dan Non Produktif <i>Teller</i> 7.....	53
Tabel 4.10 Data Produktif dan Non Produktif <i>Teller</i> 8.....	54
Tabel 4.11 Data Produktif dan Non Produktif <i>Teller</i> 9.....	55
Tabel 4.12 Data Produktif dan Non Produktif <i>Teller</i> 10.....	56
Tabel 4.13 Presentasi Produktif <i>Teller</i>	58
Tabel 4.14 Beban kerja <i>Teller shift</i> pagi	61
Tabel 4.11 Kebutuhan Jumlah <i>Teller</i>	63

PENENTUAN JUMLAH *TELLER* BERBASIS BEBAN KERJA DENGAN METODE *FULL TIME EQUIVALENT (FTE)* DI PT.*BANK JATIM*.

Rama Adi¹⁾ dan Rusindiyanto²⁾.

^{1,2)}Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran
Jawa Timur Surabaya
Jl. Rungkut Madya, Gunung Anyar, Kec. Gunung Anyar, Kota Surabaya, Jawa Timur, Indonesia,
60294.

Email : ramaadi272@gmail.com¹⁾

ABSTRAK

Bank Jatim sebagai salah satu *Bank* terkemuka di Indonesia sangat memperhatikan kepuasan nasabahnya. Hal ini diwujudkan salah satunya melalui inovasi yang tiada *henti*, baik dalam hal produk maupun layanan. Banyaknya jumlah transaksi di *Bank Jatim* membuat *Teller* mengalami beban kerja yang berlebih, sehingga *Teller* terlalu sibuk dan mudah mengalami kelelahan. Hal itu akan berdampak juga pada kinerja dari *Teller* itu sendiri. Sehingga dalam upaya meningkatkan kepercayaan dan kepuasan konsumen, beban kerja dari *Teller* harus dapat dioptimalkan dengan sebaik-baiknya. Metode yang tepat untuk menyelesaikan masalah tersebut adalah menggunakan metode *Full Time Equivalent*.. Dari hasil penelitian Beban kerja *Teller* Loker di PT. *Bank Jatim* Surabaya, untuk *Teller* 1 memiliki beban kerja sebesar 1,46 dinyatakan *Overload*, *Teller* 2 memiliki beban kerja sebesar 1,47 dinyatakan *Overload*, *Teller* 3 memiliki beban kerja sebesar 1,48 dinyatakan *Overload*, *Teller* 4 memiliki beban kerja sebesar 1,48 dinyatakan *Overload*, *Teller* 5 memiliki beban kerja sebesar 1,41 dinyatakan *Overload*, *Teller* 6 memiliki beban kerja sebesar 1,29 dinyatakan *Overload*, *Teller* 7 memiliki beban kerja sebesar 1,27 dinyatakan Normal, *Teller* 8 memiliki beban kerja sebesar 1,24 dinyatakan Normal, *Teller* 9 memiliki beban kerja sebesar 1,24 dinyatakan Normal, *Teller* 10 memiliki beban kerja sebesar 1,23 dinyatakan Normal, dengan total beban kerja seluruh *Teller* tersebut sebesar 13,57 dan nilai rata-rata seluruh *Teller* tersebut sebesar 1,357. Jumlah *Teller shift* pagi di PT. *Bank Jatim* Surabaya ada 10 *Teller* , agar menjadi optimal maka dilakukan penambahan 3 *Teller* menjadi 13 *Teller*, sehingga nilai rata-rata beban kerja sebesar 1,04 atau normal karena berada antara 1-1,28.

Kata Kunci : *Beban Kerja, Full Time Equivalent, Kebutuhan Tenaga Kerja*

ABSTRACT

Bank Jatim as one of the leading Banks in Indonesia is very concerned about customer satisfaction. This is realized one of them through continuous innovation, both in terms of products and services. The large number of transactions at *Bank Jatim* causes Tellers to experience excessive workloads, so that Tellers are too busy and easily experience fatigue. This will also affect the performance of the Teller itself. So that in an effort to increase consumer confidence and satisfaction, the workload of Tellers must be optimally optimized. The right method to solve this problem is to use the *Full Time Equivalent* method. From the results of the workload Teller Counter at PT. *Bank Jatim* Surabaya, for Teller 1 having a workload of 1.46 stated *Overload*, Teller 2 has a workload of 1.47 declared *Overload*, Teller 3 has a workload of 1.48 declared *Overload*, Teller 4 has a workload of 1.48 declared *Overload*, Teller 5 has a workload of 1.41 stated *Overload*, Teller 6 has a workload of 1.29 stated *Overload*, Teller 7 has a workload of 1.27 declared Normal, Teller 8 has a workload of 1.24 otherwise Normal, Teller 9 has a workload of 1.24, stated Normal, Teller 10 has a workload of 1.23, stated Normal, with a total workload of all Teller of 13.57 and the average value of all Teller of 1.357. The number of morning shift Tellers at PT. *Bank Jatim* Surabaya, there are 10 Tellers, in order to be optimal, an addition of 2 Tellers is made to 12 Tellers, so the average workload is 1.13 or normal because it is between 1-1.28.

Keywords : *Workload, Full Time Equivalent, Workforce Needs*