

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era yang kompetitif seperti sekarang ini, organisasi ataupun perusahaan selalu berusaha mencari cara untuk meningkatkan kemampuan sumber daya manusia (SDM) mereka. Menurut Rayadi (2012) Sumber daya manusia merupakan elemen yang sangat penting dalam satu perusahaan. Kegagalan mengelola sumber daya manusia dapat mengakibatkan timbulnya gangguan dalam pencapaian tujuan pada organisasi, baik dalam kinerja, *profit*, maupun kelangsungan hidup organisasi itu sendiri. Dalam pelaksanaan kerja sehari-hari pada kenyataannya banyak karyawan yang *overloaded* karena banyaknya tuntutan kerja, sehingga menjadi lelah dan mempunyai kecenderungan untuk melakukan kesalahan pada pekerjaan yang dilakukannya pada waktu yang lama tanpa ada istirahat. Hal inilah yang seringkali menjadi penyebab munculnya beban kerja atau *workload* yang akan mempengaruhi perfomansi kerja (Winarsunu, 2008).

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. Dengan demikian, Bank Jatim berharap persepsi nasabah terhadap Bank Jatim akan semakin kuat tidak hanya sebagai bank yang dapat dipercaya dan aman, namun juga bank yang selalu siap melayani nasabahnya dengan baik dan maksimal. Pelayanan yang baik yang diberikan bank Jatim kepada nasabahnya tidak lepas

dari peran para pegawainya. Di Bank Jatim terdapat beberapa pegawai yang memiliki beban kerja berbasis target seperti *funding* dan *lending officer*, berbasis kompetensi seperti kepala cabang, berbasis rasio seperti *customer service* dan *teller*, serta yang berbasis aktifitas seperti *Back Office*. Di dalam penelitian ini saya hanya mengambil sampel penelitian di pegawai yang memiliki beban kerja berbasis rasio yaitu *teller*. *Teller* di Bank Jatim berjumlah 10 orang dan hanya ada satu *shift*, yaitu pagi.

Dari hasil pengamatan yang dilakukan, menunjukkan bahwa dari 10 teller dapat melayani 834 orang nasabah per harinya dengan satu tellernya dapat melayani 83 orang, dengan standar pelayanan minimum 5 menit per nasabah dari jam kerja 8 jam per hari. 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. Oleh karena itu, dibutuhkan analisis beban kerja yang bertujuan untuk mengetahui jumlah jam kerja produktif dan tidak produktif yang dilakukan selama *teller* beraktivitas.

Metode *Full Time Equivalent* (FTE) merupakan salah satu metode yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pekerja, hal ini mendorong PT. Bank Jatim Surabaya mempertimbangkan FTE untuk menentukan jumlah *teller*. Menurut Dewi dan Satrya (2012) FTE adalah salah satu metode analisis beban kerja yang berbasiskan waktu dengan cara mengukur lama waktu

penyelesaian pekerjaan yang dikonversikan dalam indeks nilai FTE. Metode ini membandingkan waktu yang digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan waktu kerja efektif yang tersedia. 1 FTE di *equivalentkan* dengan 1 orang yang bekerja penuh dalam waktu 1 tahun/bulan kalender berjalan. Hal ini akan sangat membantu untuk membuat *budgeting* dan *planning*, oleh karena itu FTE seringkali dihubungkan dengan beban kerja di organisasi karena dengan mengetahui berapa jumlah jam kerja satu orang, maka akan bisa diprediksi berapa jumlah tenaga kerja yang optimum.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diutarakan dapat diketahui masalah yang dihadapi Rumah Sakit sebagai berikut :

“Bagaimana beban kerja dan berapa jumlah *teller* yang dibutuhkan di PT. Bank Jatim Surabaya?”

1.3 Batasan Masalah

Supaya penelitian ini sesuai dengan yang direncanakan, dan lebih jelas terfokus pada masalah yang akan dibahas maka perlu dibuat batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Jatim.
2. Biaya tenaga kerja tidak menjadi pembahasan dalam penentuan jumlah *teller* yang optimal.
3. Data dikumpulkan pada bulan Juli 2019.

1.4 Asumsi Penelitian

Dalam menyelesaikan penelitian ini untuk mencapai hasil yang diinginkan digunakan asumsi-asumsi sebagai berikut :

1. Kondisi lingkungan kerja dianggap normal.
2. Tidak terjadi perubahan deskripsi kerja pada petugas selama periode penelitian.
3. *Teller* yang bekerja dalam kondisi sehat.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui beban kerja *teller* di PT. Bank Jatim Surabaya
2. Menentukan jumlah *teller* yang optimal

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat yang ingin dicapai dalam penyusunan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti dapat menerapkan ilmu dan teori yang telah dipelajari dan dapat mengaplikasikan dengan kenyataan yang ada di lapangan
2. Bagi Perusahaan dapat mengetahui besar beban kerja setiap *teller* di PT. Bank Jatim.
3. Bagi Universitas secara tidak langsung membantu dalam perkembangan dunia industri saat ini untuk memecahkan permasalahan yang terjadi

dengan menerapkan teori yang didapat dari perkuliahan dan diaplikasikan ke dunia industri tersebut.

1.7 Sistematika Penulisan

Pada dasarnya sistematika penulisan berisikan mengenai uraian yang akan dibahas pada masing-masing bab. Adapun sistematika penulisan dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah yang diteliti, tujuan dan manfaat penelitian, batasan dan asumsi yang dipakai dalam penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang dasar-dasar teori yang digunakan untuk mengolah dan menganalisa data-data yang diperoleh dari pelaksanaan penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang tempat dan waktu penelitian, identifikasi dan definisi variabel, metode pengumpulan data, metode pengolahan data, dan langkah-langkah penelitian dan pemecahan masalah.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang pengolahan dari data yang telah dikumpulkan dan melakukan analisis serta evaluasi dari data yang telah diolah untuk menyelesaikan permasalahan yang ada.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran dari analisa yang telah dilakukan sehingga dapat memberikan suatu rekomendasi sebagai masukan bagi pihak perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN