

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Bank merupakan bentuk perusahaan jasa keuangan. Kualitas perusahaan tersebut sangat ditentukan bagaimana peranan sumber daya manusia yang mereka miliki. Perusahaan sebagai suatu sistem dimana saling ketergantungan dan interaksi antar bagian tidak bisa dihindari. Teller adalah suatu posisi di dalam struktur organisasi perbankan yang ditempatkan sebagai frontliner untuk melayani nasabah. Pada studi kasus ini saya berkesempatan meneliti di Bank Syariah Mandiri . Pekerjaan teller adalah semua yg meliputi pengelolaan uang di dalam bank. Baik itu transaksi seperti setor tunai, tarik tunai, transfer dan lain lain, serta pengelolaan uang dalam brankas yang harus selalu dipantau jumlahnya agar saldo kas tidak mengalami kelebihan atau kekurangan .

Ketika sedang bertransaksi, teller dituntut untuk cekatan agar nasabah dapat dilayani dengan cepat. Disamping itu teller juga harus memiliki skill menghitung cepat dan ketelitian tinggi. Dengan peralatan kerja yang memadai akan menunjang kinerja teller semakin baik. Jika diperhatikan sikap kerja teller di dalam ruang kerjanya tidak hanya duduk di kursi tetapi juga berdiri ketika sedang melayani nasabah. Jadi sikap kerja teller adalah sikap kerja duduk berdiri. Dengan begitu teller dituntut untuk mempunyai fisik yang kuat dibanding pekerja lain yang ada di bank karena teller harus aktif bergerak serta lincah . Kecepatan adalah fokus utama kerja teller, karena itu akan berpengaruh pada nilai pelayanan. Mekanisme kerja teller antara lain terdiri dari beberapa transaksi yaitu setor tunai, penarikan tunai, transfer, dll . Penjelasan dari masing-masing transaksi sebagai berikut :

- Setor tunai : (max 2 menit)
 1. Teller berdiri memanggil antrian nasabah
 2. Memberi salam dan menanyakan transaksi apa yang akan dilakukan
 3. Memeriksa slip transaksi nasabah
 4. Teller menghitung uang dengan mesin
 5. Jika sudah sesuai, nasabah dipersilahkan menunggu
 6. Teller kembali duduk untuk memeriksa keaslian uang nasabah dengan menggunakan lampu ultraviolet lalu memproses transaksi nasabah dengan komputer
 7. Setelah ditransaksikan, teller kembali berdiri untuk mengkonfirmasi transaksi nasabah lalu meminta tanda tangan
 8. Kemudian memberikan ucapan terima kasih dan salam

- Penarikan tunai : (max 5 menit)
 1. Teller berdiri memanggil antrian nasabah
 2. Memberi salam dan menanyakan transaksi apa yang akan dilakukan
 3. Memeriksa slip transaksi nasabah
 4. Jika sudah sesuai, nasabah dipersilahkan menunggu dan teller kembali duduk untuk memproses transaksi nasabah dengan komputer
 5. Teller kembali berdiri meminta nasabah untuk verifikasi dengan menggunakan kartu atm di mesin EDC
 6. Setelah itu, nasabah dipersilahkan menunggu lagi dan teller kembali duduk untuk melanjutkan memproses transaksi nasabah
 7. Teller meminta otorisasi transaksi ke head teller
 8. Kemudian teller mempersiapkan uang yang akan ditarik nasabah
 9. Teller berdiri untuk mengembalikan buku tabungan, ktp, kartu ATM nasabah
 10. Lalu teller menghitung uang dengan mesin dan disaksikan langsung oleh nasabah
 11. Setelah sudah sesuai teller memasukkan uang ke dalam amplop
 12. Teller meminta tanda tangan nasabah
 13. Kemudian memberikan ucapan terima kasih dan salam

- Transfer : (max 6 menit)
 1. Teller berdiri memanggil antrian nasabah
 2. Memberi salam dan menanyakan transaksi apa yang akan dilakukan
 3. Memeriksa slip transaksi nasabah
 4. Jika sudah sesuai, nasabah dipersilahkan menunggu dan teller kembali duduk untuk memproses transaksi nasabah dengan komputer
 5. Teller kembali berdiri meminta nasabah untuk verifikasi dengan menggunakan kartu atm di mesin EDC
 6. Setelah itu, nasabah dipersilahkan menunggu lagi dan teller kembali duduk untuk melanjutkan memproses transaksi nasabah
 7. Teller meminta otorisasi transaksi ke head teller
 8. Teller memberikan slip kepada back office untuk diproses
 9. Teller berdiri untuk mengembalikan buku tabungan, ktp, kartu ATM nasabah

10. Teller memberikan bukti transaksi transfer nasabah
11. Kemudian memberikan ucapan terima kasih dan salam

Itu adalah sebagian transaksi yang dilakukan teller setiap harinya. Adapun kegiatan kerja teller yang biasa diselesaikan menjelang akhir hari yaitu mensortir uang UTLE (uang tidak layak edar dan ULE (uang layak edar), menghitung uang di kas teller apakah sudah sesuai atau terjadi selisih, lalu membuat laporan kas harian.

Meja kerja adalah fasilitas yang sangat penting untuk menunjang kinerja penggunaannya . Meja teller harus didesain senyaman mungkin bagi penggunaannya. Di meja teller terdapat peralatan seperti satu perangkat komputer, monitor, mouse, keyboard, printer, mesin kalkulator, lampu ultraviolet, tempat uang, tempat slip, tempat alat tulis dan lain lain. Berdasarkan pengukuran, meja teller Bank Syariah mandiri mempunyai panjang 140 cm, lebar 80 cm, dan tinggi 118 cm . Dari pengamatan tersebut, desain meja teller yang di gunakan oleh semua cabang Bank Syariah Mandiri di Surabaya masih belum ergonomis, meja yang digunakan masih terlalu tinggi dan lebar. Permasalahan tersebut timbul karena dimensi meja teller tidak sesuai dengan anthropometri. Dengan begitu akan memungkinkan terjadinya sikap kerja tidak alamiah.

Sikap kerja tidak alamiah adalah sikap kerja yang menyebabkan posisi bagian tubuh bergerak menjauhi posisi alamiah misalnya pergerakan tangan terangkat, punggung terlalu membungkuk, kepala terangkat dan sebagainya. Semakin jauh posisi bagian tubuh dari pusat gravitasi tubuh, maka akan semakin tinggi pula resiko terjadinya keluhan otot skeletal. Sikap kerja tidak alamiah ini pada umumnya karena karakteristik tuntutan tugas, alat kerja dan stasiun kerja tidak sesuai dengan kemampuan dan keterbatasan pekerja. Posisi tubuh atau sikap kerja yang tidak alamiah dan cara kerja yang tidak ergonomis dalam waktu lama dan terus menerus dapat menyebabkan berbagai gangguan kesehatan pada pekerja.



Gambar 1.1. Posisi tubuh teller yang membungkuk ketika melayani nasabah



Gambar 1.2. Tempat keyboard yang digunakan masih membatasi ruang gerak kaki

Tabel 1.1. Hasil kuesioner keluhan otot pengguna meja teller

NO	KELUHAN YANG DIUKUR	SKOR JAWABAN				RATA-RATA	INTEPRETASI
		TS	AS	S	SS		
1	terasa kaku di leher bagian atas	0	1	8	1	3.0	sakit
2	terasa kaku di leher bagian bawah	0	1	6	3	3.2	sakit
3	sakit di bahu kiri	1	8	1	0	2.0	agak sakit
4	sakit di bahu kanan	1	8	1	0	2.0	agak sakit
5	sakit di punggung	1	2	1	6	3.2	sakit
6	sakit pada lengan kanan atas	1	2	6	1	2.7	sakit
7	sakit pada lengan kiri atas	0	3	6	1	2.8	sakit
8	sakit pada pinggang	0	3	3	4	3.1	sakit
9	sakit pada bokong	2	6	2	0	2.0	agak sakit
10	sakit pada pantat	2	6	2	0	2.0	agak sakit
11	terasa sakit pada siku kiri	2	6	2	0	2.0	agak sakit
12	terasa sakit pada siku kanan	2	6	2	0	2.0	agak sakit
13	terasa sakit pada lengan bawah kiri	5	5	0	0	1.5	tidak sakit
14	terasa sakit pada lengan bawah kanan	5	5	0	0	1.5	tidak sakit
15	sakit pada pergelangan tangan kiri	0	2	8	0	2.8	sakit
16	sakit pada pergelangan tangan kanan	0	2	8	0	2.8	sakit
17	sakit pada tangan kiri	1	1	8	0	2.7	sakit
18	sakit pada tangan kanan	1	1	8	0	2.7	sakit
19	sakit pada paha kiri	0	0	6	4	3.4	sangat sakit
20	sakit pada paha kanan	0	0	6	4	3.4	sangat sakit
21	sakit pada lutut kiri	6	1	3	1	2.1	agak sakit
22	sakit pada lutut kanan	6	1	3	1	2.1	agak sakit
23	sakit pada betis kiri	6	4	0	0	1.4	tidak sakit
24	sakit pada betis kanan	6	4	0	0	1.4	tidak sakit
25	sakit pada pergelangan kaki kiri	2	4	4	0	2.2	agak sakit
26	sakit pada pergelangan kaki kanan	2	4	4	0	2.2	agak sakit
27	sakit pada kaki kiri	2	4	4	0	2.2	agak sakit
28	sakit pada kaki kanan	2	4	4	0	2.2	agak sakit

Sumber : kuesioner keluhan

Dapat dilihat dari tabel di atas bahwa dari 28 keluhan yang ditanyakan, 12 diantaranya menunjukkan keterangan “sakit”. Responden merasakan ketidaknyamanan terhadap desain meja yang ada, karena pengguna harus membungkukkan badan pada saat berdiri melayani nasabah supaya dapat melihat slip transaksi dengan jelas, tempat keyboard yang digunakan masih membatasi ruang gerak kaki, dan untuk penataan alat- alat kerja teller seperti lampu ultraviolet, telepon, tempat stempel & slip transaksi masih jauh dari jangkauan tangan.

Timbulnya bermacam-macam keluhan dikhawatirkan akan mengganggu konsentrasi dan kinerja teller dalam menghitung uang, akibatnya dimungkinkan teller mengalami selisih kas . Berikut adalah data transaksi perhari yang diambil pada bulan maret 2018.

Tabel 1.2. Data transaksi teller per hari bulan maret 2018

Tanggal	Jenis Transaksi	Jumlah Transaksi	Keterangan
2 MARET 2018	Setoran	185	
	Penarikan	41	
	Pemindah bukuan/transfer	33	
	TOTAL	259	
5 MARET 2018	Setoran	146	
	Penarikan	45	
	Pemindah bukuan/transfer	20	
	TOTAL	211	
6 MARET 2018	Setoran	119	
	Penarikan	46	
	Pemindah bukuan/transfer	56	
	TOTAL	221	
7 MARET 2018	Setoran	164	
	Penarikan	36	
	Pemindah bukuan/transfer	24	
	TOTAL	224	
8 MARET	Setoran	122	

2018			
	Penarikan	48	
	Pemindah bukuan/transfer	35	
	TOTAL	205	
9 MARET 2018	Setoran	96	
	Penarikan	65	
	Pemindah bukuan/transfer	55	
	TOTAL	216	
12 MARET 2018	Setoran	187	
	Penarikan	23	
	Pemindah bukuan/transfer	10	
	TOTAL	220	
13 MARET 2018	Setoran	212	
	Penarikan	34	
	Pemindah bukuan/transfer	16	
	TOTAL	262	
14 MARET 2018	Setoran	144	
	Penarikan	45	
	Pemindah bukuan/transfer	20	
	TOTAL	209	
15 MARET 2018	Setoran	162	
	Penarikan	20	
	Pemindah bukuan/transfer	14	
	TOTAL	196	
16 MARET 2018	Setoran	123	
	Penarikan	36	
	Pemindah bukuan/transfer	14	
	TOTAL	173	
19 MARET 2018	Setoran	198	

	Penarikan	20	
	Pemindah bukuan/transfer	20	
	TOTAL	238	
20 MARET 2018	Setoran	148	
	Penarikan	29	
	Pemindah bukuan/transfer	19	
	TOTAL	196	
21 MARET 2018	Setoran	218	
	Penarikan	21	
	Pemindah bukuan/transfer	20	
	TOTAL	259	
22 MARET 2018	Setoran	189	
	Penarikan	35	
	Pemindah bukuan/transfer	20	
	TOTAL	244	
23 MARET 2018	Setoran	169	
	Penarikan	46	
	Pemindah bukuan/transfer	26	
	TOTAL	241	
26 MARET 2018	Setoran	92	
	Penarikan	49	
	Pemindah bukuan/transfer	30	
	TOTAL	171	
27 MARET 2018	Setoran	141	
	Penarikan	45	
	Pemindah bukuan/transfer	22	
	TOTAL	208	
28 MARET 2018	Setoran	178	
	Penarikan	65	

	Pemindah bukuan/transfer	12	
	TOTAL	255	
29 MARET 2018	Setoran	164	
	Penarikan	32	
	Pemindah bukuan/transfer	30	
	TOTAL	226	

Sumber : transaksi harian teller bulan maret 2018

Dapat dilihat pada tabel diatas yaitu transaksi per hari di bulan maret dapat mencapai 259 transaksi dan minimum 162 transaksi. Total transaksi di bulan maret yaitu 4434 transaksi, jadi dapat diambil rata-rata 222 transaksi per harinya. Dengan melihat ramainya transaksi yang diperoleh saat bekerja, maka teller membutuhkan tenaga yang ekstra jika harus menjangkau sesuatu yang jauh dari jangkauannya, dan memungkinkan untuk mengalami kelelahan dan cidera .

Berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tersebut, maka perlu dilakukan perbaikan terhadap meja teller dan juga stasiun kerjanya untuk mendapatkan meja kerja yang ergonomis dengan pendekatan anthropometri agar dihasilkan suatu rancangan yang aman dan nyaman sehingga mengurangi kelelahan di punggung, pinggang, kaki, dan bagian tubuh lainnya pada pengguna.

1.2 Perumusan masalah

Dengan memperhatikan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah bagaimana memperbaiki desain meja kerja teller dengan pendekatan anthropometri sehingga dapat mengurangi keluhan otot pada teller ?

1.3 Tujuan penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah memperbaiki desain meja kerja teller dengan pendekatan anthropometri untuk mendapatkan meja yang lebih ergonomis sehingga dapat mengurangi keluhan otot pada teller.

1.4 Manfaat

Manfaat yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu:

1. Menghasilkan rancangan meja kerja teller yang ergonomis.
2. Memberikan usulan perbaikan stasiun kerja yang ergonomis.

3. Produk yang dihasilkan diharapkan memberikan kenyamanan dan mengurangi keluhan otot yang dialami teller saat bekerja .

1.5 Asumsi

Asumsi penelitian diperlukan untuk menyederhanakan kompleksitas permasalahan yang diteliti. Adapun asumsi-asumsi yang digunakan, sebagai berikut:

1. Tidak ada perubahan fasilitas ruang kerja di Bank Syariah Mandiri Surabaya .
2. Kursi tetap atau menyesuaikan kursi yang sudah ada.
3. Data yang diambil adalah operator perempuan.
4. Operator tidak memiliki kelainan fisik dan dalam kondisi sehat
5. Kondisi pencahayaan, temperatur, kebisingan, warna diasumsikan dalam keadaan normal.

1.6 Batasan

Batasan-batasan masalah dalam penyusunan laporan skripsi ini diperlukan untuk menjaga perluasan topik yang melebar dan kelanjutan analisis yang lebih terarah, adapun batasan tersebut, sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilaksanakan di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Dharmahusada Surabaya. Dengan kondisi dan keadaan seperti yang ada pada saat dilaksanakan penelitian ini .
2. Tidak ada penambahan / perubahan fasilitas-fasilitas operasional yang sudah ada selama penelitian .

1.7 Sistematika penulisan

Laporan tugas akhir ini merupakan dokumentasi pelaksanaan dan hasil penelitian, adapun sistematika laporan tugas akhir sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, asumsi dan sistematika penulisan. Uraian bab ini dimaksudkan untuk menjelaskan latar belakang penelitian ini dilakukan sehingga dapat memberi manfaat

sesuai dengan tujuan penelitian dengan batasan-batasan dan asumsi yang digunakan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan tentang uraian teori, landasan konseptual dan informasi yang diambil dari literatur yang ada. Pada bagian ini akan diuraikan mengenai gambaran umum Bank Syariah Mandiri, ergonomi, anthropometri

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan uraian-uraian tahapan yang dilakukan dalam melakukan penelitian mulai dari identifikasi masalah sampai dengan penarikan kesimpulan.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisikan uraian mengenai data-data penelitian yang digunakan dalam proses pengolahan data dan hasil pengolahannya yang digunakan sebagai rekomendasi perbaikan meja teller bank.

BAB V ANALISIS DAN INTERPRETASI HASIL

Bab ini berisi tentang analisis dan interpretasi hasil terhadap pengumpulan dan pengolahan data yang dilakukan.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menguraikan target pencapaian dari tujuan penelitian dan kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan bab-bab sebelumnya, membahas simpulan hasil yang diperoleh dan rekomendasi untuk produksi meja komputer lebih lanjut, serta rekomendasi tema penelitian lain yang dapat dilakukan oleh penelilitainnya.