

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Semakin maju perkembangan pada dunia industri, menuntut perusahaan untuk selalu mempertahankan kualitas barang ataupun layanan yang akan diberikan oleh perusahaan ke pelanggan. Kualitas layanan memiliki peranan yang krusial untuk mempertahankan pelanggan dengan rentang waktu yang lama (Rohaeni & Marwa, 2018). Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dipekerjakan pekerja yang berdedikasi dan memiliki kompetensi yang tinggi dengan kualifikasi khusus di bidangnya. Karena sumber daya manusia (SDM) adalah komponen utama yang mendukung operasi perusahaan di bidang jasa pelayanan (Ibrahim & Thawil, 2019). SDM yang baik dan berkualitas akan menciptakan produktivitas kerja yang baik juga. Untuk itu, perlu adanya metode yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas SDM dengan mengelola SDM agar dapat meningkatkan produktivitas baik untuk pekerja itu sendiri maupun untuk perusahaan.

Seluruh keputusan serta praktik manajemen yang berpengaruh terhadap sumber daya manusia termasuk ke dalam kategori manajemen sumber daya manusia. Untuk membuat efektivitas sumber daya manusia di organisasi meningkat, MSDM diperlukan. Tenaga kerja manusia memiliki potensi besar untuk menggerakkan elemen yang mendukung operasi manajemen. Potensi ini harus dimaksimalkan dengan bekerja sama dengan lingkungannya. Tujuannya adalah untuk mengorganisasikan satuan kerja yang berfungsi dengan baik. Tidak diragukan lagi, sumber daya alam yang melimpah tidak berguna jika sumber daya manusianya lemah (al Gofar et al., 2022). Manajemen sumber daya manusia harus aktif terlibat dalam perencanaan, pengelolaan, dan pengendalian organisasi dalam hal pembagian dan pengembangan sumber daya manusia (Utamy et al., 2020).

Perencanaan sumber daya manusia yang efektif membantu perusahaan mengoptimalkan kinerja pekerja mereka dan mencegah kekurangan pekerjaan saat ini atau di masa depan (Kabul & Febrianto, 2022). Untuk mencapai keuntungan dalam menjalankan bisnis, tenaga kerja sangat penting dalam suatu organisasi perusahaan. Ketepatan jumlah tenaga kerja sangat penting karena memungkinkan

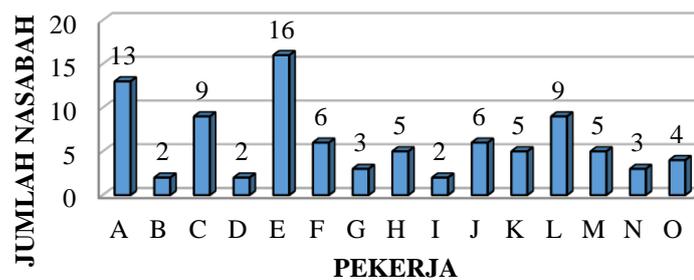
mereka untuk bekerja sesuai kebutuhan dan memenuhi target sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Sebaliknya, kelebihan tenaga kerja dapat berdampak buruk pada bisnis karena meningkatkan biaya dan menambahkan pekerja menganggur. Kelangsungan bisnis akan meningkat dengan jumlah tenaga kerja yang ideal. Mempercepat produk, mengurangi jumlah pekerjaan yang harus dilakukan oleh pekerja, dan memenuhi kebutuhan pelanggan dengan pesanan yang diproses dengan cepat. (Kusuma & Firdaus, 2019).

PT IJK merupakan salah satu perusahaan di bidang perbankan khususnya pada divisi agribisnis yang bertugas untuk menangani nasabah korporasi di bidang agrikultural. Divisi ini bertanggung jawab untuk menangani kegiatan nasabah tetap yang sudah bekerja sama dengan PT IJK dalam jangka waktu yang sudah ditentukan meliputi kegiatan seputar simpanan dan pinjaman. Secara garis besar, beberapa prinsip dasar yang perlu dilakukan sebelum memutuskan pembiayaan yang diajukan oleh calon nasabah antara lain dikenal dengan prinsip 5C. Divisi ini membagi pekerjaannya ke dalam dua kriteria yaitu *Relationship Manager* dan *Credit Analyst*. *Credit Analyst* bertugas untuk menjalankan prinsip 4C yaitu *capacity*, *capital*, *collateral*, dan *condition of economy* serta melakukan penilaian terhadap kredit yang diajukan oleh nasabah apakah nasabah tersebut layak atau tidak dan menganalisis risiko yang akan berpotensi muncul untuk ke depannya. Sedangkan untuk *Relationship Manager* bertugas untuk menjalankan prinsip 1C yaitu *character* serta menjaga membangun dan menjalin hubungan bisnis dengan klien atau nasabah agar tetap berjalan dengan baik. Selain itu, Divisi agribisnis terbagi dalam 5 departemen yang semula setiap departemen dibedakan berdasarkan komoditi yang dihasilkan oleh nasabah misalnya seperti komoditi Peternakan, Perkebunan, dan FMCG. Tetapi saat pelaksanaannya terdapat ada beberapa permasalahan yang terjadi pada divisi ini yaitu tugas dari tiap departemen yang menjadi berantakan dan tidak dibedakan berdasarkan komoditi. *Relationship Manager* dapat mencari dan menerima nasabah mana pun tidak berdasarkan komoditinya sehingga kurang meratanya beban kerja yang ditanggung oleh setiap pekerja, hal ini terjadi karena adanya perbedaan jumlah nasabah korporasi yang ditangani oleh setiap pekerja khususnya *Relationship Manager*. Banyak sedikitnya nasabah yang menjadi tanggung jawab pekerja bergantung pada seberapa banyak

nasabah yang dapat ditarik oleh *Relationship Manager*. Selain itu tanggung jawab yang harus diselesaikan oleh *Relationship Manager* tidak maksimal karena *Relationship Manager* harus tetap melakukan kegiatan administrasi, yang seharusnya *Relationship Manager* hanya melakukan kegiatan terkait hubungan antara perusahaan dengan nasabah saja. Hal ini terjadi karena beban kerja yang diterima oleh pekerja terlalu berat sehingga pekerja tidak mampu berkonsentrasi dalam melakukan pekerjaannya dan melakukan tugasnya melebihi waktu kerja yang semestinya yaitu 9 jam kerja.

Berdasarkan permasalahan di atas, berikut adalah grafik data pendukung berupa data terkait tidak meratanya jumlah nasabah yang menjadi tanggung jawab tiap pekerja.

DATA JUMLAH NASABAH



Gambar 1. 1 Data Jumlah Nasabah Untuk Tiap Pekerja
(Sumber: Pengolahan Data, 2023)

Grafik di atas menunjukkan bila terdapat perbedaan yang signifikan dalam jumlah nasabah yang menjadi tanggung jawab tiap pekerja. Terdapat 2 pekerja dari 15 total keseluruhan yang memiliki nasabah dengan jumlah yang besar yaitu 16 dan 13 nasabah korporasi. Berbanding terbalik dengan pekerja sebelumnya, 3 orang pekerja hanya bertanggung jawab kepada 2 nasabah korporasi saja. Hal ini terjadi karena saat ini tiap departemen tidak dibedakan berdasarkan komoditi dan pekerja masih menggunakan strategi untuk menambah jumlah nasabah hanya dengan bantuan direksi atau kenalan mereka sendiri. Sehingga jumlah nasabah dan beban yang ditanggung setiap pekerja berbeda-beda. Seringkali, jumlah tugas serta tanggung jawab yang diberikan kepada seorang pekerja akan memengaruhi kinerja mereka, serta mengurangi kualitas hasil yang dicapai.

Berdasarkan masalah yang telah disebutkan sebelumnya, dibutuhkan pengukuran beban kerja. Setiap jenis pekerjaan, baik yang memerlukan kekuatan otot atau pikiran, memberikan tekanan kepada orang yang melakukannya. Setiap orang mempunyai kemampuan yang berbeda dalam menyelesaikan tugasnya, tergantung pada jenis beban pekerjaannya; ini dapat berupa beban fisik, mental, atau sosial. Pengukuran beban kerja mental bisa dilakukan dengan objektif atau subjektif. Jumlah energi yang digunakan atau oksigen yang dilepaskan selama aktivitas dapat digunakan untuk mengukur beban kerja fisik (Zainal et al., 2021). Metode pengukuran subjektif menggunakan persepsi subjektif pekerja untuk mengukur beban kerja kognitif mereka. Metode ini adalah metode termudah untuk memperkirakan beban kerja kognitif pekerja untuk tugas-tugas tertentu. Umumnya, teknik ini dilakukan dengan menanyakan apakah dan bagaimana para pekerja merasa terbebani dengan pekerjaan yang mereka lakukan (Destrada Siahaan & Pramestari, 2021a). Salah satu alat yang dapat digunakan untuk mengukur beban kerja mental subjektif yaitu *Rating Scale Mental Effort (RSME)* dan *Modified Cooper Harper Scale (MCH)*. Untuk mengumpulkan data dengan metode *Rating Scale Mental Effort (RSME)*, responden diminta untuk memberikan tanda pada skala 0-150 dengan beberapa titik acuan dan deskripsi kategorinya. Metode ini dipakai untuk menghitung dan mengetahui beban kerja mental yang pekerja rasakan saat melaksanakan aktivitas yang terkait dengan pekerjaan mereka (Destrada Siahaan & Pramestari, 2021a). Sedangkan untuk Metode *Modified Cooper Harper (MCH)* adalah salah satu cara untuk melihat dan mengetahui beban kerja mental yang dihadapi oleh pekerja yang harus melakukan berbagai tugas di tempat kerja mereka. *Modified Cooper Harper (MCH)* ini dilakukan apabila hasil perhitungan menggunakan metode RSME terdapat pekerja yang memiliki beban kerja mental *overload* untuk di tinjak lanjuti menggunakan metode MCH ini.

Oleh karena itu, untuk bisa mengetahui tingkat beban kerja yang dialami oleh setiap pekerja dan meningkatkan produktivitas kerja, maka penulis melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “PENGUKURAN BEBAN KERJA PEKERJA *RELATIONSHIP MANAGER* DIVISI *AGRIBISNIS* MENGGUNAKAN *METODE RATING SCALE MENTAL EFFORT (RSME)* DAN *MODIFIED COOPER HARPER (MCH)* PADA PT IJK”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disebutkan di atas, bisa dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana beban kerja mental yang dirasakan oleh pekerja pada divisi agribisnis PT IJK berdasarkan kuesioner RSME?
2. Bagaimana beban kerja mental yang dirasakan oleh pekerja pada divisi agribisnis PT IJK berdasarkan MCH?
3. Bagaimana rancangan usulan perbaikan yang diberikan berdasarkan perhitungan RSME dan MCH?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan sebelumnya, tujuan penelitian pada penelitian ini yaitu:

1. Menganalisis beban kerja mental yang dirasakan oleh pekerja pada divisi agribisnis PT IJK berdasarkan kuesioner RSME
2. Menganalisis beban kerja mental yang dirasakan oleh pekerja pada divisi agribisnis PT IJK berdasarkan MCH
3. Memberikan saran perbaikan yang diberikan berdasarkan perhitungan RSME dan MCH

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan akan bermanfaat untuk berbagai pihak, berikut adalah manfaat yang akan didapatkan pada penelitian ini, antara lain:

1. Bagi Penulis, diharapkan penelitian ini bisa bermanfaat karena menjadi gambaran nyata dari mata kuliah ergonomi, perancangan sistem kerja, dan manajemen sumber daya manusia yang sudah didapatkan ketika masa perkuliahan. Selain itu, diharapkan bahwa penelitian ini akan meningkatkan pengetahuan dan pemahaman. Penelitian ini juga merupakan salah satu tugas akhir yang diperlukan untuk program studi Teknik Industri di Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
2. Bagi Perguruan Tinggi, penelitian ini diharapkan bisa berfungsi sebagai sumber referensi untuk penelitian selanjutnya yang akan membantu siswa memperoleh pengetahuan baru.

3. Bagi Perusahaan, diharapkan penelitian ini akan membantu proses pengambilan keputusan dalam memecahkan masalah yang ada.

1.5 Ruang Lingkup

Pada penelitian ini mempunyai batasan dan ruang lingkup agar penelitian ini tetap mengarah pada hal yang akan diteliti, serta topik yang akan dibahas tidak terlalu luas dan lebih mudah dalam melakukannya penyelesaiannya, antara lain:

1. Penelitian ini dilakukan pada divisi agribisnis PT IJK yang hanya berfokus pada pekerja *Relationship Manager* (RM) saja dan tidak dilakukan pada pekerja *Credit Analyst* (CA), *Department Head*, dan Kepala Divisi.
2. Penelitian ini hanya menganalisis beban kerja 1 tahun belakang pada divisi agribisnis PT IJK.
3. Penelitian ini dilakukan untuk menghitung beban kerja pada divisi agribisnis PT IJK.
4. Penelitian ini tidak membahas masalah perhitungan biaya.
5. Penelitian dibatasi pada proposal perhitungan kesesuaian beban kerja yang diterima oleh pekerja berdasarkan perhitungan RSME dan MCH dan tidak sampai pada tahap implementasi.

1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini memiliki sistematika penulisan yang telah ditentukan yaitu sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan masalah yang akan diteliti, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian dan sistematika pelaporan, yang diharapkan dapat memberikan gambaran tentang hasil tugas akhir.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan penelitian sebelumnya yang digunakan sebagai referensi dalam melakukan penelitian. Bab ini juga mengulas literatur terkait masalah yang diteliti melalui buku, jurnal penelitian, dan sumber internet.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab ini memuat penjelasan tentang metode yang digunakan selama penelitian, tahapan penelitian beserta *flowchart*-nya, tahapan persiapan penelitian, tahapan pengumpulan data hingga tahapan pengolahan dan analisis data.

BAB 4 PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

Pada bab ini, interpretasi terkait dengan temuan penelitian, menjelaskan proses yang dilakukan di perusahaan, mengolah data, dan menghitung data, serta menganalisis hasil yang diperoleh selama penelitian berlangsung.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan untuk menjawab rumusan masalah, serta bab ini menjelaskan secara singkat temuan analisis dan memberikan rekomendasi terkait penelitian untuk dilanjutkan sebagai bahan penelitian selanjutnya di masa mendatang.