

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Setiap pekerjaan yang dilakukan seringkali melibatkan aktivitas fisiologis dan psikologis, masing-masing yang besarnya tergantung kepada jenis pekerjaan yang dilakukan. Pekerjaan fisiologis mencakup aktivitas pekerjaan yang melibatkan sebagian besar otot tubuh sedangkan pekerjaan psikologis mencakup aktivitas pekerjaan yang mengutamakan tingkat konsentrasi yang tinggi. Beban psikologis memiliki korelasi yang cukup tinggi terhadap kesalahan yang dilakukan (*error*) atau dapat dikatakan beban kerja mental memiliki korelasi dengan tingkat kinerja. Beban dari pekerjaan fisiologis dan psikologis sangat perlu untuk diketahui, karena dengan mengetahui tingkat dari beban masing-masing pekerjaan, seorang *engineer* dapat mengadakan evaluasi perencanaan sistem kerja, kemudian didapatkan sistem kerja yang lebih baik dari sebelumnya. Dari sudut pandang ergonomi, antara tuntutan pekerjaan dengan kapasitas kerja harus seimbang sehingga didapatkan performansi kerja yang tinggi. Dengan kata lain, tuntutan pekerjaan tidak boleh terlalu rendah (*underload*) dan tidak boleh terlalu tinggi (*overload*) karena keduanya dapat menyebabkan stress kerja (Zulfiqar & Rizqiansyah, 2017:38).

Pada dasarnya, aktivitas manusia dapat digolongkan menjadi kerja fisik (otot) dan kerja mental (otak). Meskipun tidak dapat dipisahkan, namun masih dapat dibedakan pekerjaan dengan dominasi fisik dan pekerjaan dengan dominasi

aktivitas mental. Aktifitas fisik dan mental menimbulkan konsekuensi, yaitu munculnya kelelahan mental dan beban kerja. Aktifitas fisik dan mental yang tidak baik, apabila tidak dilakukan pemulihan, maka akan berdampak penurunan stamina, mudah emosi, malas bekerja, dan sulit tidur. Kelelahan mental biasanya disebabkan terlalu banyak berpikir, luasnya lingkup dan bobot aspek permasalahan yang dihadapi, dan ketahanan emosi yang lemah serta kurang relaksasi (Astuty & Caecillia, 2013:71). Pengukuran beban kerja mental dapat dilakukan dengan dua cara yaitu pengukuran secara objektif dan subjektif. Pengukuran secara objektif dilakukan dengan beberapa anggota tubuh, antara lain denyut jantung, kedipan mata, *flicker test* dan pengukuran asam saliva. Pengukuran subjektif dilakukan dengan menggunakan metode NASA-TLX, *Subjective Workload Assessment Technique (SWAT)*, *Modified Cooper Scalling*, dan *Multidescriptor Scale* (Widyanti, Johnson, & Waard, 2010:2)

PT. Adira Finance merupakan salah satu perusahaan *leasing* yang ada di kota Batam. Adira Finance didirikan pada tahun 1990 dan mulai beroperasi 1991. Sejak dulu, Adira Finance sudah berkomitmen untuk menjadi perusahaan pembiayaan terbaik dan terkemuka di Indonesia. Adira Finance hadir untuk melayani beragam pembiayaan seperti kendaraan bermotor baik baru maupun bekas. PT. Adira finance memiliki beberapa divisi, diantaranya : *Teller, Finance, Admin Collection, Admin FDE*

Teller (kasir) tugasnya menerima pembayaran angsuran dari nasabah serta menerima setoran dari kolektor, menginput seluruh uang yang diterima dari nasabah. Berdasarkan wawancara karyawan Adira Finance masalah yang pernah terjadi pada pekerjaan ini, offline nya sistem dari perusahaan membuat *Teller* (kasir) dalam menginput data menjadi lebih lambat, sehingga terjadi penumpukan antrian pembayaran. Minimnya waktu yang diberikan kepada karyawan untuk melayani nasabah, karyawan hanya diberi waktu 3 menit untuk 1 nasabah, dimana 1 hari nasabah bisa mencapai 200 orang. Adanya target khusus dari perusahaan untuk melakukan penawaran asuransi jiwa kepada nasabah. *Finance* atau keuangan tugasnya mendata seluruh pengeluaran keuangan di perusahaan, seperti *petty cash* (kas kecil) dan melaporkan kepada pimpinan perusahaan. Berdasarkan wawancara kepada karyawan masalah yang pernah terjadi, adanya double job yang harus dikerjakan oleh karyawan divisi *finance*, seperti pekerjaan HRD yang di bantu oleh *finance*. *Admin Collection* merupakan karyawan perusahaan yang bertugas mencetak surat peringatan atau surat penagihan dan sejenisnya, mengumpulkan data-data konsumen yang akan ditagih oleh kolektor-kolektor, membagi dan menyimpan kwitansi yang sudah dipakai oleh kolektor. Berdasarkan wawancara kepada karyawan masalah yang pernah terjadi, apabila no kwitansi tidak berurut *admin collection* harus melaporkan keatasan, dan juga harus memperingati kolektor yang malas untuk mengisi administrasi pada saat pengambilan kwitansi. *Admin FDE* tugasnya menginput data konsumen secara lengkap dan benar, mengecek kelengkapan berkas yang ada didalam map yang diserahkan dari SO (Sales Officer). Berdasarkan

wawancara kepada karyawan masalah yang pernah terjadi, banyaknya data yang harus discan pada setiap map dari marketing, harus teliti dalam memeriksa berkas pada map karena masih ada ditemukan adanya kekurangan berkas dari nasabah, tidak cocoknya data nasabah, seperti penulisan nama yang berbeda antara KTP dan KK, kurang lengkapnya berkas dalam input data, seperti tidak adanya buku nikah bagi nasabah yang sudah menikah.

Sistem kerja yang berhubungan langsung dengan konsumen membuat beban kerja mental juga dirasakan oleh karyawan PT. Adira Finance. Karyawan dituntut melayani konsumen dengan baik dalam kondisi apapun. Hal tersebut memberikan tekanan mental dari dua arah yang dirasakan oleh karyawan Adira Finance. Karyawan PT. Adira Finance harus merespon dengan baik permintaan dan keluhan konsumen secara langsung. Disisi lain mereka juga harus memenuhi target yang ditetapkan oleh perusahaan.

Penelitian pernah dilakukan oleh (Delima, 2018:238) pada bagian kolektor dengan menggunakan metode (*Subjective Workload Assesment technique-SWAT*), dimana dari hasil penelitian didapatkan bahwa kelelahan kerja karyawan suatu perusahaan dapat meningkat apabila beban kerja yang diberikan perusahaan tinggi. Penelitian yang sama juga dilakukan oleh (Sasongko, Mariawati, & Umyati, 2017) pada divisi teller di Unit Mikro Bank dengan menggunakan metode NASA TLX didapatkan hasil bahwa divisi teller memperoleh skor beban kerja mental sebesar 52.00 nilai tersebut termasuk dalam klasifikasi beban kerja sedang.

Karena itu, perlu dibahas mengenai pengukuran beban kerja psikologis pada karyawan PT. Adira Finance Batam.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, dapat diidentifikasi bahwa masalahnya adalah beban kerja yang terlalu berat pada karyawan menyebabkan turunya performansi karyawan dan menimbulkan rasa stres.

1.3. Batasan Masalah

Pada penelitian ini dibatasi dengan beberapa masalah, adapun batasan masalahnya adalah:

1. Pengukuran beban kerja psikologis dilakukan pada karyawan divisi pada jabatan *Teller, Finance, Admin Collection, dan Admin FDE*
2. Penelitian menggunakan metode NASA TLX

1.4. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah

1. Seberapa besar beban kerja psikologis yang dialami karyawan PT. Adira Finance Batam dalam menyelesaikan pekerjaan untuk setiap jabatan pada divisi *Teller, Finance, Admin Collection, Admin FDE?*
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja psikologis dalam menyelesaikan pekerjaan untuk setiap jabatan pada divisi *Teller, Finance, Admin Collection, Admin FDE?*

1.5. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui seberapa besar beban kerja psikologis yang dialami oleh karyawan PT. Adira *Finance* dalam menyelesaikan pekerjaan untuk setiap jabatan pada divisi *Teller, Finance, Admin Collection, Admin FDE*.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja psikologis yang dirasakan oleh karyawan PT. Adira *Finance* dalam menyelesaikan pekerjaan untuk setiap jabatan pada divisi *Teller, Finance, Admin Collection, Admin FDE*.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk dijadikan sumber informasi dalam menjawab permasalahan yang terjadi tentang beban kerja dan psikologis pada karyawan.

1.6.2. Secara Praktisi

1. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi PT. Adira *Finance* batam dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan yang lebih baik.
2. Mengetahui seberapa besar masalah beban kerja mental pada karyawan.
3. Perusahaan mengetahui faktor-faktor apa saja yang membuat karyawan mengalami beban kerja.