

ABSTRAK

Organisasi atau perusahaan yang baru berkembang maupun telah maju tidak dapat lepas dari peran sumber daya manusia yang berada di dalam organisasi/perusahaan (Helianty, 2014). Oleh karena itu penting untuk mengelola sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara awal yang dilakukan, terdapat beberapa perubahan di bagian operasional kantor pusat Bank X Surabaya dalam beberapa tahun terakhir. Perubahan tersebut dalam hal struktur organisasi, perubahan uraian pekerjaan, penambahan layanan elektronik *banking*, dan juga standar *service excellence*. Beberapa perubahan ini menyebabkan perubahan pada beban kerja karyawan. Selain itu, manajer HRD mengakui adanya kebutuhan analisa beban kerja untuk pemetaan kebutuhan tenaga kerja. Adapun sistem rekrutmen di kantor pusat Bank X saat ini berdasarkan karyawan yang keluar, tidak berdasarkan perhitungan ilmiah apakah memang jabatan tersebut membutuhkan penambahan karyawan atau tidak. Oleh karena itu penting dilakukan analisis beban kerja untuk mengukur beban kerja karyawan secara fisik dan memetakan kebutuhan tenaga kerja. Pengukuran juga dilakukan terhadap beban mental karyawan untuk mengetahui persepsi mengenai beban kerjanya.

Metode penelitian ini adalah wawancara, kuesioner/angket dan studi dokumen. Wawancara dilakukan pada tahap pra asesmen untuk mengetahui permasalahan di Bank X dan untuk mengukur penggunaan waktu penyelesaian pekerjaan karyawan. Wawancara juga dilakukan untuk pembuatan uraian pekerjaan salah satu jabatan yaitu kepala seksi teller. Kuesioner menggunakan NASA-TLX untuk mengukur beban kerja mental. Studi dokumen dilakukan untuk mempelajari uraian pekerjaan karyawan sebagai dasar pengumpulan data beban kerja. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar karyawan mengalami *underload* dan memiliki beban kerja mental yang tergolong sedang. Intervensi yang disarankan adalah *job enlargement* dan *job rotation*.

Kata kunci : beban kerja fisik, beban kerja mental, *underload*, *overload*, *job design*.

ABSTRACT

Organization or company that is developing or recently developed can't be separated from the role of human resources within It (Helianty, 2014). Therefore, It is important to manage the resources owned by the company well. Based on the results of the initial interviews, there were some changes in the operational headquarters of Bank X Surabaya in recent years. The change in organizational structure and job descriptions, the addition of electronic banking services, and also the standard of service excellence. Some of these changes cause changes in employees' workload. In addition, HR managers recognize the need for workload analysis for mapping workforce needs. The recruitment system at the headquarters of Bank X at this time based from the number of employees that had resigned, not based on scientific calculation. Therefore, it is important to analyze the workload to measure physical workload of employee and mapping labor requirements. Measurements were also conducted on mental workload of the employees to know the perception about the workload.

This research method is interviewing, distributing questionnaires and study documents. Interviews were conducted at the stage of pre-assessment to find out the problems in Bank X and to measure the use of the employee's job completion time. Interviews were also conducted for the preparation of job descriptions one of the positions, the section head teller. NASA-TLX questionnaire used to measure mental workload. Studies conducted to study the document in the job description of employees as the basis for data collection workloads. The results showed the majority of employees experience work under load and has moderate mental workload. Suggested interventions are job enlargement and job rotation.

Keywords : physical workload, mental workload, *under load*, *over load*, *job design*.