

PENGUKURAN KINERJA TELLER DENGAN MENGGUKAN METODE SAMPLING PEKERJA DI BANK BRI UNIT

Ayi Hudaya¹, Andri Ikhwana, M.T., Erwin Gunadhi, M.T.²

Jurnal Kalibrasi
Sekolah Tinggi Teknologi Garut
Jl. Mayor Syamsu No. 1 Jayaraga Garut 44151 Indonesia
Email : jurnal@sttgarut.ac.id

¹hudayaayi@ymail.com
²andri_ikhwana@sttgarut.ac.id
³erwingunadhi@sttgarut.ac.id

Abstrak – Pada era globalisasi seperti sekarang ini, dunia bisnis mengalami perkembangan pesat sehingga terjadi kondisi persaingan yang semakin kompetitif. Dalam upaya peningkatan kinerja organisasi, keselarasan tujuan organisasi dan tujuan setiap individu yang ada di dalam organisasi merupakan hal penting. Sehubungan dengan itu, diperlukan sistem penilaian kinerja yang menggambarkan kondisi kinerja perusahaan yang akurat. Sampling pekerja adalah salah satu alternative pengukuran kinerja yang bertujuan menggabungkan ukuran kinerja produktif dan non produktif. Pengukuran ini merupakan hasil dari suatu proses berdasarkan misi dan strategi dari suatu perusahaan. Terdapat empat aspek yang diukur dalam sampling pekerja yaitu perspektif produktif, perspektif konsumen, perspektif proses bisnis internal, perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.

Pengumpulan data menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari kuesioner menggunakan teknik simple random sampling. Data diperoleh dari karyawan dan nasabah Bank BRI Unit cibatu. Data sekunder diperoleh dari laporan tahunan Bank BRI Unit cibatu per desember periode tahun 2012, 2013. Populasinya adalah seluruh nasabah dan karyawan Bank BRI Unit cibatu, sedangkan sampel yang diambil masing-masing adalah 100 responden untuk nasabah dan 100 responden untuk karyawan. Hasil kuesioner tersebut telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Metode analisis data menggunakan teknik korelasi Pearson. Untuk menentukan skor tingkat kepuasan nasabah dan karyawan menggunakan analisis faktor. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja Bank BRI Unit cibatu dengan menggunakan konsep sampling pekerja. Dengan menggunakan penilaian kinerja tersebut, dapat diketahui bahwa hubungan sebab akibat antara faktor pendukung kinerja dengan hasil yang dicapai. Sehingga diharapkan Bank BRI Unit cibatu mampu menjadi Bank terpercaya, memiliki komitmen dan dapat menghasilkan laba yang optimal.

Kata Kunci –

I. PENDAHULUAN

Pelayanan unggul merupakan pelayanan yang dirasakan keberadaannya oleh pelanggan sebagai satu kesatuan yang utuh hapat bila ditinjau dari berbagai aspek (holistik). Layanan unggul tersebut tidak hanya dari keramahan, melainkan juga dari kenyamanan, kecepatan, dan keamanan bertransaksi (sumber), sehingga setiap bidang usaha sangat memperhatikan setiap bidang layanan yang diberikannya, salah satunya bidang jasa yang diberikan oleh perbankan. Pelayanan yang di berikan ada perbankan adalah melayani kebutuhan pelanggan (nasabah).

Dewasa ini, pengukuran kinerja pegawai menjadi hal yang sangat penting bagi manajemen untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja perusahaan dan perencanaan tujuan di masa mendatang.

Berbagai informasi dihimpun agar pekerjaan yang dilakukan dapat dikendalikan dan dipertanggung jawabkan. Hal ini dilakukan untuk mencapai efisiensi dan efektivitas pada seluruh proses bisnis perusahaan.

PT Bank BRI (Persero) Tbk. Merupakan salah satu bank komersial terbesar dan tertua di Indonesia (BRI, 1895). Sama halnya dengan bank komersial lain, BRI selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan optimal, sesuai dengan visi BRI yang menyebutkan bahwa selalu mengutamakan kepuasan nasabah. Untuk mencapai visi tersebut, maka dibutuhkan para pegawai yang kompeten, berdayaguna dan memiliki kinerja yang sesuai dengan tuntutan nasabah. Salah satunya adalah melalui pemberian pelayanan yang cepat, tepat dan mudah kepada nasabah.

II. Tinjauan Pustaka

2.1 Sistem Informasi

Menurut Kotler kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang sebagai hasil membandingkan kinerja layanan yang diterima (suatu produk) dengan layanan yang diharapkan orang tersebut. Tiga tingkat kepuasan pelanggan menurut Kotler, yaitu:

1. Sangat Puas (*Highly Satisfied*), jika kinerja yang diterima melebihi dari apa yang diharapkan.
2. Puas (*Satisfied*), jika kinerja yang diterima sesuai dengan yang diharapkan.
3. Tidak Puas (*Dissatisfied*), jika kinerja yang diterima lebih kecil dari pada yang diharapkan.

Pengertian Kualitas menurut *American Society for Quality Control* yang dikutip dari artikel di majalah Usahawan adalah keseluruhan ciri dan karakteristik dari suatu produk/jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan (Aviliani & Wilfridus, p 9). Penelitian yang diperoleh dari persepsi pelanggan terhadap pelayanan memungkinkan perusahaan untuk mengetahui 9 kualitas sebagai output, memastikan bahwa atribut yang diukur mendekati keinginan pelanggan (Lovelock, p. 105). Pada akhirnya kualitas jasa bermuara pada suatu kenyataan "Ditentukan oleh Pelanggan". Pelanggan menjadi mitra usaha dalam pendefinisian dan perwujudan visi kualitas

Sampling kerja atau sering disebut sebagai *work sampling*, *Ratio Delay Study* atau *Random Observation Method* adalah salah satu teknik untuk mengadakan sejumlah besar pengamatan terhadap aktivitas kerja dari mesin, proses atau pekerja/operator. Pengukuran kerja dengan cara ini juga diklasifikasikan sebagai pengukuran kerja secara langsung. Karena pelaksanaan kegiatan pengukuran harus dilakukan secara langsung ditempat kerja yang diteliti (Sritomo, 1989).

Metode sampling kerja dikembangkan berdasarkan hukum probabilitas atau sampling. Oleh karena itu pengamatan terhadap suatu obyek yang ingin diteliti tidak perlu dilaksanakan secara menyeluruh (populasi) melainkan cukup dilaksanakan secara mengambil sampel pengamatan yang diambil secara acak (random) (Sritomo, 1989).

Suatu sampel yang diambil secara random dari suatu grup populasi yang besar akan cenderung memiliki pola distribusi yang sama seperti yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apabila sampel yang dimiliki tersebut diambil cukup besar, maka karakteristik yang dimiliki oleh sampel tersebut tidak akan jauh berbeda dibanding dengan karakteristik dari populasinya (Sritomo, 1989).

Suatu sampel yang diambil secara random dari suatu grup populasi yang besar akan cenderung memiliki pola distribusi yang sama seperti yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apabila sampel yang dimiliki tersebut diambil cukup besar, maka karakteristik yang dimiliki oleh sampel tersebut tidak akan jauh berbeda dibanding dengan karakteristik dari populasinya (Sritomo, 1989).

Dengan asumsi bahwa terjadinya keadaan operator atau sebuah fasilitas yang akan menganggur (*idle*) atau produktif mengikuti pola distribusi normal, maka jumlah pengamatan yang seharusnya dilaksanakan dapat dicari didasarkan formulasi sebagai berikut (Sritomo, 1989):

1. Mengukur *Ratio Delay* dari sejumlah mesin, operator / karyawan atau fasilitas kerja lainnya.
2. Menetapkan *Performance Level* dari seseorang selama waktu kerja berdasarkan waktu-waktu dimana orang itu bekerja atau tidak bekerja, terutama sekali untuk pekerjaan manual.
3. Menentukan waktu baku untuk suatu proses operasi kerja.

2.2 Pengukuran kinerja

Menurut Kotler kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang sebagai hasil membandingkan kinerja layanan yang diterima (suatu produk) dengan layanan yang harapan orang tersebut. Tiga tingkat kepuasan pelanggan menurut Kotler, yaitu:

1. Sangat Puas (*Highly Satisfied*), jika kinerja yang diterima melebihi dari apa yang diharapkan.
2. Puas (*Satisfied*), jika kinerja yang diterima sesuai dengan yang diharapkan.
3. Tidak Puas (*Dissatisfied*), jika kinerja yang diterima lebih kecil dari pada yang diharapkan.

Pengertian Kualitas menurut *American Society for Quality Control* yang dikutip dari artikel di majalah Usahawan adalah keseluruhan ciri dan karakteristik dari suatu produk/jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan (Aviliani & Wilfridus, p 9). Penelitian yang diperoleh dari persepsi pelanggan terhadap pelayanan memungkinkan perusahaan untuk mengetahui 9 kualitas sebagai output, memastikan bahwa atribut yang diukur mendekati keinginan pelanggan (Lovelock, p. 105). Pada akhirnya kualitas jasa bermuara pada suatu kenyataan "Ditentukan oleh Pelanggan". Pelanggan menjadi mitra usaha dalam pendefinisian dan perwujudan visi kualitas

Sampling kerja atau sering disebut sebagai *work sampling*, *Ratio Delay Study* atau *Random Observation Method* adalah salah satu teknik untuk mengadakan sejumlah besar pengamatan terhadap aktivitas kerja dari mesin, proses atau pekerja/operator. Pengukuran kerja dengan cara ini juga diklasifikasikan sebagai pengukuran kerja secara langsung. Karena pelaksanaan kegiatan pengukuran harus dilakukan secara langsung ditempat kerja yang diteliti (*Sritomo, 1989*).

Metode sampling kerja dikembangkan berdasarkan hukum probabilitas atau sampling. Oleh karena itu pengamatan terhadap suatu obyek yang ingin diteliti tidak perlu dilaksanakan secara menyeluruh (populasi) melainkan cukup dilaksanakan secara mengambil sampel pengamatan yang diambil secara acak (random) (*Sritomo, 1989*).

Suatu sampel yang diambil secara random dari suatu grup populasi yang besar akan cenderung memiliki pola distribusi yang sama seperti yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apabila sampel yang dimiliki tersebut diambil cukup besar, maka karakteristik yang dimiliki oleh sampel tersebut tidak akan jauh berbeda dibanding dengan karakteristik dari populasinya (*Sritomo, 1989*).

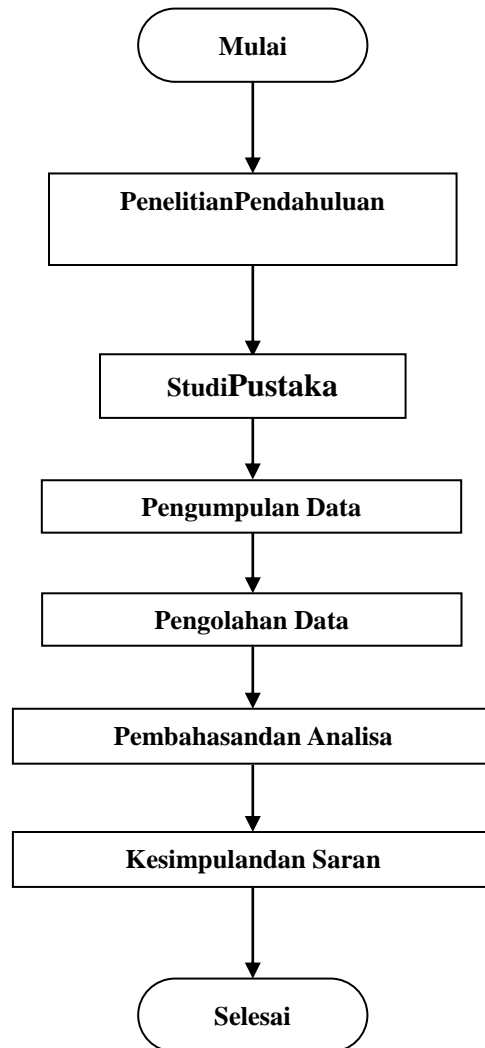
Suatu sampel yang diambil secara random dari suatu grup populasi yang besar akan cenderung memiliki pola distribusi yang sama seperti yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apabila sampel yang dimiliki tersebut diambil cukup besar, maka karakteristik yang dimiliki oleh sampel tersebut tidak akan jauh berbeda dibanding dengan karakteristik dari populasinya (*Sritomo, 1989*).

Dengan asumsi bahwa terjadinya keadaan operator atau sebuah fasilitas yang akan menganggur (*idle*) atau produktif mengikuti pola distribusi normal, maka jumlah pengamatan yang seharusnya dilaksanakan dapat dicari didasarkan formulasi sebagai berikut (*Sritomo, 1989*):

1. Mengukur *Ratio Delay* dari sejumlah mesin, operator / karyawan atau fasilitas kerja lainnya.
2. Menetapkan *Performance Level* dari seseorang selama waktu kerja berdasarkan waktu-waktu dimana orang itu bekerja atau tidak bekerja, terutama sekali untuk pekerjaan manual.
3. Menentukan waktu baku untuk suatu proses operasi kerja.

3 Metodologi

Secara sistematis pola pemecahan masalah pengukuran kinerja teller, digambarkan dalam *flow chart* dibawah ini:



4 Hasil dan Pembahasan

A. Data Interval Pengamat

Menurut Kotler kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang sebagai hasil membandingkan kinerja layanan yang diterima (suatu produk) dengan layanan yang harapan orang tersebut. Tiga tingkat kepuasan pelanggan menurut Kotler, yaitu:

1. Sangat Puas (*Highly Satisfied*), jika kinerja yang diterima melebihi dari apa yang diharapkan.
2. Puas (*Satisfied*), jika kinerja yang diterima sesuai dengan yang diharapkan.
3. Tidak Puas (*Dissatisfied*), jika kinerja yang diterima lebih kecil dari pada yang diharapkan.

Pengertian Kualitas menurut *American Society for Quality Control* yang dikutip dari artikel di majalah *Usahawan* adalah keseluruhan ciri dan karakteristik dari suatu produk/jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan (Aviliani & Wilfridus, p 9). Penelitian yang diperoleh dari persepsi pelanggan terhadap pelayanan memungkinkan perusahaan untuk mengetahui 9 kualitas sebagai output, memastikan bahwa atribut

yang diukur mendekati keinginan pelanggan (Lovelock, p. 105). Pada akhirnya kualitas jasa bermuara pada suatu kenyataan "Ditentukan oleh Pelanggan". Pelanggan menjadi mitra usaha dalam pendefinisian dan perwujudan visi kualitas

Sampling kerja atau sering disebut sebagai *work sampling*, *Ratio Delay Study* atau *Random Observation Method* adalah salah satu teknik untuk mengadakan sejumlah besar pengamatan terhadap aktivitas kerja dari mesin, proses atau pekerja/operator. Pengukuran kerja dengan cara ini juga diklasifikasikan sebagai pengukuran kerja secara langsung. Karena pelaksanaan kegiatan pengukuran harus dilakukan secara langsung ditempat kerja yang diteliti (Sritomo, 1989).

Metode sampling kerja dikembangkan berdasarkan hukum probabilitas atau sampling. Oleh karena itu pengamatan terhadap suatu obyek yang ingin diteliti tidak perlu dilaksanakan secara menyeluruh (populasi) melainkan cukup dilaksanakan secara mengambil sampel pengamatan yang diambil secara acak (random) (Sritomo, 1989).

Suatu sampel yang diambil secara random dari suatu grup populasi yang besar akan cenderung memiliki pola distribusi yang sama seperti yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apabila sampel yang dimiliki tersebut diambil cukup besar, maka karakteristik yang dimiliki oleh sampel tersebut tidak akan jauh berbeda dibanding dengan karakteristik dari populasinya (Sritomo, 1989).

Suatu sampel yang diambil secara random dari suatu grup populasi yang besar akan cenderung memiliki pola distribusi yang sama seperti yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apabila sampel yang dimiliki tersebut diambil cukup besar, maka karakteristik yang dimiliki oleh sampel tersebut tidak akan jauh berbeda dibanding dengan karakteristik dari populasinya (Sritomo, 1989). Dengan asumsi bahwa terjadinya keadaan operator atau sebuah fasilitas yang akan menganggur (*idle*) atau produktif mengikuti pola distribusi normal, maka jumlah pengamatan yang seharusnya dilaksanakan dapat dicari didasarkan formulasi sebagai berikut (Sritomo, 1989):

1. Mengukur *Ratio Delay* dari sejumlah mesin, operator / karyawan atau fasilitas kerja lainnya.
2. Menetapkan *Performance Level* dari seseorang selama waktu kerja berdasarkan waktu-waktu dimana orang itu bekerja atau tidak bekerja, terutama sekali untuk pekerjaan manual.
3. Menentukan waktu baku untuk suatu proses operasi kerja.

5 Kesimpulan

Setelah dilakukan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa:

1. Pemilihan metode *sampling kerja* merupakan salah satu metode untuk memperhitungkan bagaimana agar nilai produktif pekerja atau Non produktif pekerja seorang pekerja teller, dan pengukuran kinerja teller dapat disesuaikan dengan pengukuran. Hal ini sesuai dengan kerja teller dikarenakan pengukuran kinerja teller ini merupakan produktif dan non produktif perishable yang mempunyai umur pakai dan harus mempunyai metode sampling acak yang memadai untuk sistem sampling pekerja.
2. Sampling pekerjaan adalah suatu prosedur pengukuran yang dilakukan pada waktu yang ditentukan secara acak, sehingga akhirnya tujuan dari sampling pekerja ini dapat dicapai, yaitu antara lain mampu melakukan pengukuran proporsi aktivitas delay baik pada pekerja teller, maupun melakukan perhitungan beban kerja suatu sistem kerja

Daftar Pustaka

1. Balley, G.B, and Presgrave, R; Basic Motion time study; Mc. Graw Hill Book cook company:1958, New you, AS
2. www.google.com
3. Mumuh Mulyana
4. Penilaian Kinerja dan Pengembangan pegawai PT. Bank Negara Indonesia (Persero)TBk

5. Angawisastra, R. I.Z. Satalaksana, dan J.H. Tjakraatmaja, Teknik Tata Cara Kerja. Bandung : Institut Teknologi Bandung, 1979.
6. Bemes, R.M. Motion and Time Study, Design and Mesliarement of Work. Sevent Edition. New York John Wiley and Sons. Inc, 1980.
7. Laboratorium Anlisis perancangan Kerja. Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Sumatera Utara. Penuntun Praktikum Analisis, perancangan Kerja USU : 1998.