

ABSTRAK

Bank BTN adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang berbentuk perseroan terbatas dan bergerak dibidang jasa keuangan perbankan. Beberapa aktivitas menuntut pekerja untuk lebih produktif. Salah satu faktor yang berpengaruh terhadap tingkat produktifitas pekerja adalah faktor Keselamatan dan Kesehatan Kerja. Sehingga, untuk meningkatkan kerja perlu ditunjang lingkungan kerja yang ergonomis salah satunya aspek desain tempat kerja. Dalam tranformasi digital Bank BTN mengusung desain Kantor bertema *Smart branch* diantaranya pada BTN Kantor Cabang Semarang. Dalam ruang tersebut terdapat Meja kerja yang di peruntukan untuk *Customer service*. Pada saat melakukan pekerjaannya diketahui bahwa, *Customer service* mengeluh posisi kerja tidak nyaman karena harus mengetik dengan posisi duduk menyamping sehingga menyebabkan sakit pada pinggang, pegal-pegal pada pundak, merasakan lelah dan kaku terutama pada bagian pergelangan tangan, bahu, dan pinggung. Kemudian dilakukan penelitian menggunakan metode RULA (*Rapid Upper Limb Assesment*) dengan data *Kuesioner Nordic Body Map* kepada 4 *Customer service*. Adapun tujuan penelitiannya yaitu Menganalisis Gambaran Postur Kerja dan Keluhan MSDs dari Aspek Ergonomi pada *Customer service* PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Semarang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian *deskriptif* yaitu menggambarkan mengenai objek yang diteliti dengan menggunakandata primer dan data sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 3 responden di Kantor Cabang Semarang terkait keluhan MSDs bagian tubuh pekerja yang dikeluhkan sakit dan memiliki resiko terjadinya cidera pada otot yaitu bagian leher atas, leher bagian bawah, punggung, pinggang, pantat dengan tingkat resiko Tinggi yang berarti diperlukan tindakan segera. Untuk 1 *Customer service* di Kantor Cabang Pembantu tembalang tingkat resiko rendah dan tidak ada yang di keluhkan sehingga belum diperlukan adanya tindakan perbaikan. Hasil pengukuran postur kerja pada 3 *Customer service* Kantor Cabang Semarang didapatkan Skor RULA 7, artinya risiko terjadi pada level sangat tinggi. Untuk pengukuran postur kerja pada 1 *Customer service* Kantor Cabang Pembantu Tembalang didapatkan Skor RULA 3. Skor 7 menunjukkan bahwa kondisi ini berbahaya maka pemeriksaan dan perubahan diperlukan dengan sangat segera saat itu juga dan perlu dilakukan tindakan segera pada Kantor Cabang Semarang. Adapun usulan perbaikan meja kerja yaitu dengan

memperbaiki kursi dan meja yang lebih ergonomi guna mengurangi tingkat keluhan MSDs dan menghindari Postur Kerja Janggal pada *Customer service* sehingga dapat bekerja lebih Efektif, Nyaman, Aman, Sehat, dan Efisien (ENASE).

Kata kunci: Customer service, Ergonomi, *NBM*, *RULA*