

### 3. Posisi Kaki

Untuk skor setiap gerakan posisi kaki dapat dilihat pada Tabel 2.8.

**Tabel 2. 8 Posisi Kaki**

Pergerakan	Skor
Jika paha dan kaki disangga dengan baik pada saat duduk dan tubuh selalu dalam keadaan seimbang	1
Jika dalam posisi berdiri dimana berat tubuh di distribusikan merata kedua kaki	2
Jika paha dan kaki tidak disangga dan titik berat tubuh tidak seimbang	3

(Sumber:MacAtmney& Corlett, 1993)

## **BAB III**

### **KINERJA PENGABDIAN DAN PENGEMBANGAN**

#### **3.1 Kinerja Pengabdian**

Penelitian ini dilaksanakan pada Bank BTN Kantor Cabang dengan mengambil objek pekerja bagian Customer service yang beralamat Jln. MT. Haryono No. 717, Wonodri, Kec. Semarang, Jawa Tengah 5024. Jenis penelitian yang digunakan yakni penelitian *deskriptif* guna menggambarkan objek yang sedang diteliti melalui data primer dan data sekunder

Adapun Peran dan Tanggung jawab pekerjaan mahasiswa di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Semarang dalam Unit Transaction processing dan sudah bekerja selama 10 Tahun. Penelitian dilakukan pada Kantor cabang dengan konsep *Smart branch* yakni Kantor Cabang digital dengan layanan modern khususnya dari sisi proses transaksi perbankan berbasis layanan digital seperti pengambilan uang , transaksi non tunai serta pengambilan nomor antrean seluruhnya dilakukan secara digital. Suasana yang di bangun di *Smart branch* juga lebih casual dan santai sehingga nasabah merasa nyaman serta dikonsepsikan menarik sehingga nasabah merasa tidak seperti berada di bank. Layanan yang diberikan pada *Smart branch* salah satunya adalah *Banking assistant area* yang diperuntukan bagi nasabah yang memerlukan layanan dengan bantuan dari personil Banking assistant yaitu *Customer service* dan *Loan service*. Terdapat masing-masing 3 Meja kerja yang diperuntukan bagi mereka demi membantu memberikan layanan maksimal. *Customer service* memegang peran penting dalam dunia perbankan, mereka harus selalu siap melayani di meja kerja selama kurang lebih 8 jam sehari. Mereka berperan penting dalam mempertahankan nasabah lama dan membina hubungan yang baik serta mendapatkan nasabah baru melalui berbagai pendekatan agar nasabah loyal. Citra positif dalam sebuah bank sangat berpengaruh untuk meningkatkan kepercayaan nasabah. Mengingat salah satu Tanggung jawab pekerjaan mahasiswa di Bank Tabungan negara Kantor Cabang Semarang mendukung dalam proses pemeliharaan dan jaminan kesehatan karyawan dirasa perlu menghindarkan risiko gangguan kesehatan serta bekerja

dengan nyaman pada Customer service guna meningkatkan produktivitas dan tujuan bisnis perusahaan secara bersama. Hal ini juga sejalan dengan Kebijakan Khusus Tentang Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja Nomor KK,9-AG . Berikut adalah rincian Peran dan Tanggung jawab mahasiswa:

1. Memproses administrasi nasabah giro untuk mendukung operasional bisnis
2. Memproses penerimaan warkat dari bank lain.
3. Menginventaris surat berharga
4. Memproses biaya pra realisasi kredit; blokir rekening.
5. Mentransaksikan deposito, tabungan, dan transaksi pemindahbukuan lain.
6. Menangani prosestransaksi Kiriman Uang antar Bank
7. Memproses transaksi inkaso rupiah, transfer valas, transaksi terkait klaim ATM.
8. Mengkoordinasikan dan memonitor terkait jaringan IT di seluruh area kantor cabang.
9. Menjalankan proses penerimaan warkat dari bank lain.
10. Melakukan proses maintenance pembayaran ekstra angsuran nasabah.
11. Memproses pencairan dana jaminan mitra pengembang
12. Memonitor dan merekonsiliasi transaksi ATM.
13. Menjalankan permohonan kenaikan limitasi Outlet ke Divisi terkait.
14. Pengelolaan aplikasi kredit; backtrack e-loan, pindah inbox aplikasi pengajuan kredit
15. Menjalankan dan memonitor jurnal transaksi SL-GL.
16. Melakukan proses replenishment ATM kelolaan on-site
17. Mendokumentasikan serta memproses transaksi Lalu Lintas Devisa (LLD)

18. Menjalankan aktivitas transaksional harian dan maintenance untuk operasional untuk menunjang proses pencapaian bisnis perusahaan.
19. Bertanggungjawab dalam pengelolaan arsip aktif di lingkungan Unit Kerjanya
20. Menjalankankan digitalisasi arsip yang ada dilingkungan unit kerjanya
21. Menjalankan dan memastikan penerapan Good Corporate Governance dengan Prinsip Kehati-hatian didalam seluruh aktivitas di bagiannya
22. Melaksanakan arahan atasan sepanjang sesuai ketentuan yang berlaku
23. Mendukung jaminan pemeliharaan kesehatan karyawan.
24. Mendukung program kesehatan karyawan.

### **3.2 Kinerja Pengembangan**

Penelitian yang dilaksanakan tergolong penelitian *deskriptif*, yang berupaya menggambarkan subjek yang diteliti melalui penggunaan data primer dan sekunder. Data primer untuk investigasi ini memuat informasi yang dikumpulkan melalui observasi langsung, khususnya yang berkonsentrasi dalam postur kerja *Customer service* di *Smart branch*, serta wawancara untuk keluhan terkait Musculoskeletal Disorders (MSDs). Data yang dikumpulkan melalui kuesioner mengenai berbagai jenis keluhan MSDs pada *Customer service* digali menggunakan *Nordic Body Map* (NBM), bersamaan dengan pengukuran risiko postur kerja mengaplikasikan metode RULA (*Rapid Upper Limb Assessment*). Data sekunder untuk analisis ini merujuk dari catatan data perusahaan, yang berisi rincian pribadi tentang personel *Customer service*. Selain itu, penelitian ini juga mengintegrasikan referensi terkait dari buku teks, jurnal akademik dan juga jurnal berbasis online.

#### **3.2.1 Teknik Pengumpulan Data**

- a. Data Primer, yakni data pengamatan yang dimaksudkan guna memperoleh data-data aktual yang berupa gambaran nyata yang terjadi kepada *Customer service* Bank BTN Kantor Cabang Semarang dengan jalan :
  1. Observasi, yakni mengamati secara langsung untuk memperoleh data dan mengambil objek pada *Customer service* Bank BTN Kantor Cabang

Semarang dan langkah ini dilakukan untuk melihat permasalahan yang kemudian dijadikan sebagai penelitian. Observasi awal berupa pengamatan posisi kerja pada *Customer service*.

2. Wawancara, yakni melakukan wawancara secara tatap muka langsung dengan narasumber para *Customer service* Bank BTN Kantor Cabang Semarang yang memberikan jawaban dan data yang berhubungan dengan objek penulisan. Dari jawaban mereka dapat diketahui hasil bagian tubuh mana dari *Customer service* yang mengalami keluhan MSDs akibat kerja.
- b. Data Sekunder, mencakup data dari karya yang diterbitkan, dokumen terkait penelitian, literatur yang dianggap relevan melalui penelitian, dan kesimpulan dari penelitian sebelumnya.

### **3.2.2 Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian merupakan instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data primer langsung dari sampel yang akan diteliti. Alat-alat berikut yang dipakai dalam penelitian ini:

1. Lembar kuesioner *Nordic Body Map* ,guna menggali data terkait keluhan MSDs dengan membagikan lembar kuesioner NBM yang terdiri dari 4 orang *Customer service*, kemudian jawaban yang diberikan oleh *Customer service* yaitu Ya (jika terdapat keluhan) dan Tidak (jika tidak terdapat keluhan). Dari jawaban tersebut dapat diketahui keluhan MSDs akibat kerja dari *Customer service*.
2. Lembar metode RULA, Instrumen yang digunakan untuk memeriksa paparan terhadap resiko gangguan bagian tubuh atas pada postur kerja
3. Kamera, untuk merekam aktivitas yang terjadi pada saat posisi kerja.
4. Program Angulus, digunakan untuk mengukur besaran sudut postur *Customer service* saat bekerja.
5. Wawancara untuk mendapatkan informasi terkait data yang disampaikan *Customer service*.

### **3.2.3 Analisis Data**

Dalam melakukan penelitian atau analisa penilaian ergonomi ini menggunakan lembar *Nordic Body Map* (NBM) sebagai pengukuran keluhan MSDs. Metode ini

termasuk metode penilaian yang subyektif, artinya keberhasilan metode ini sangat tergantung oleh kondisi serta situasi yang dialami pekerja saat dilakukan penelitian dan juga sangat bergantung pada kemampuan dan pengalaman observer. Kemudian, pengukuran postur kerja menggunakan lembar RULA (*Rapid Upper Limb Assessment*) yang digunakan untuk mengukur serta mengidentifikasi postur kerja. Dengan mendalami data hasil observasi yang telah didapatkan selanjutnya mengukur dari masing-masing anggota tubuh yang diamati seperti punggung, posisi bahu/lengan, posisi pergelangan tangan, posisi kaki dan posisi leher untuk mengidentifikasi risiko gangguan otot, khususnya anggota tubuh bagian atas (*upper limb disorders*). Analisa data pada penelitian ini dilakukan secara manual maupun menggunakan software dalam menganalisis postur kerja, waktu, repetisi terkait pada aktivitas kerja .