

# ANALISIS BEBAN KERJA PETUGAS PELAYANAN PEMBAYARAN REKENING LISTRIK PADA TANGGAL-TANGGAL SIBUK (Studi Kasus di PT. PLN UPJ SEMARANG TENGAH)

NAMA : ANDRI SOFYAN NIRWANTO  
NIM : L2H 604 236

## ASBTRAK

PT. PLN (Persero) adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara yang memberikan jasa pelayanannya di bidang ketenagalistrikan. Sebagai penunjang eksistensi PT. PLN (Persero), pembayaran rekening listrik menjadi *income* buat PT. PLN (Persero) untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggannya. Wujud dari pelayanan pelanggan tersebut dengan adanya *payment point*, yang salah satunya di PT. PLN (Persero) UPJ Semarang Tengah yang merupakan tempat *payment point* khusus di daerah Semarang Tengah. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan menunjukkan bahwa pelanggan lebih banyak membayar rekening listrik di akhir waktu pembayaran, sehingga petugas membutuhkan konsentrasi yang tinggi untuk dapat memberikan pelayanan dengan cepat dan semaksimal mungkin.

Dari hal tersebut dapat diketahui adanya beban psikologis (beban kerja mental) yang dialami petugas pembayaran rekening listrik, untuk itu perlu diadakan pengukuran untuk mengetahui seberapa besar beban kerja mental yang dialami petugas dan faktor-faktor apa saja yang dominan mempengaruhi. Analisis terhadap faktor tersebut dilakukan dengan menggunakan metode NASA-TLX yang dibagi menjadi dua tahap yaitu perbandingan tiap skala (*Paired Comparison*) dan pemberian nilai terhadap pekerjaan (*Event Scoring*), selanjutnya dianalisis dengan menggunakan *Task Analysis* berdasarkan *Job Description*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari ke tiga deskripsi pekerjaan yaitu pelayanan rekening, rekap & entry rekening pelunasan dan pembuatan ikhtisar, didapat beban kerja terbesar adalah deskripsi pekerjaan pelayanan rekening dengan nilai beban kerja sebesar **14.42** satuan kerja dengan faktor yang dominan mempengaruhi adalah **Effort (E)** / usaha yang dilakukan sebesar **15.67** satuan kerja. Berdasarkan dari perbaikan yang dilakukan dengan *Task Analysis* dengan mengubah alur pembayaran dan menambah *Customer Service*, dapat membantu peningkatan efisiensi beban kerja bagian pelayanan rekening listrik dengan memaksimalkan waktu pelayanan dan mengganti kehilangan pelanggan sebesar **17.07%**.

**Kata Kunci** : Beban Kerja, Petugas Pembayaran Rekening, Nasa-TLX, *Task Analysis*

## ABSTRACT

PT. PLN (Persero) be one of Badan Usaha Milik Negara its giving the service in area electric power. To be able give maximum service to customer, *Payment of electrical account become income to supported existence for PT. PLN (Persero). Presentation from customer service with existence of payment point, which one of them is in PT. PLN (Persero) UPJ SEMARANG TENGAH. Based on reconnaissance done indicates that customer more paying electrical account on the deadline payment, so that officer requires high concentration to be able to give service swiftly and maximum.*

*From knowable the thing existence of psychological payload (mental working load) experienced by payment officer of electrical account, for the purpose need to be performed gauging to know how big mental working load by officer experienced and factor's any kind of dominant influence. Analysis to the factor is done by using NASA-TLX method divided to become two phases that is comparison every scale (Paired Comparison) and giving of value to work (Event Scoring), after that analysed by using Task Analysis based on Job Description.*

*Result of research indicates that from three description of work that is account service, summary & redemption account entry and compendium making, gotten the biggest working load is **description of service work of account** with working load value **14.42** set of work with dominant factor influences is **Effort (E) 15.67** set of work. Based on from refinement done with Task Analysis by changing payment path of service of electrical account by maximizing service time and changes losing of customer equal to **17.07%**.*

**Keyword :** Working load, Payment Officer of Account, Nasa – TLX, Task Analysis