

**ANALISIS DAN PENGUKURAN BEBAN KERJA MENTAL PETUGAS CALL CENTER
DAN PETUGAS PELAYANAN PENANGANAN GANGGUAN DENGAN
MENGUNAKAN METODE NASA-TLX
(Studi Kasus di PT. PLN (Persero) UPJ Boja, Kendal)**

Nama :DINA BINUGRAHENI

NIM :L2H 607 022

Abstrak

Dalam melayani pelanggan, petugas call center dan petugas penanganan gangguan PT. PLN UPJ Boja tidak jarang mendapatkan tekanan yang cukup tinggi sehingga beban kerja mental setiap karyawan juga meningkat. Untuk itu perlu dilakukan analisis seberapa besar beban yang dialami dan faktor apa saja yang mempengaruhinya. Sehingga dapat diketahui langkah yang tepat untuk memperbaiki kondisi tersebut. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur beban kerja mental adalah Nasa-TLX. Metode NASA TLX merupakan *prosedur rating multi dimensional, yang membagi workload atas dasar rata-rata pembebanan 6 dimensi*, yaitu Mental Demand, Physical Demand, Temporal Demand, Effort, Own Performance, dan Frustration. NASA TLX dibagi menjadi dua tahap, yaitu perbandingan tiap skala (Paired Comparison) dan pemberian nilai terhadap pekerjaan (Event Scoring).

Hasil pengukuran dengan metode NASA TLX menunjukkan bahwa beban kerja petugas call center yang paling berat, yaitu sebesar 81,08324 dan indikator Physical Demand, merupakan indikator yang dominan mempengaruhi beban kerja yaitu sebesar 85,00. Sedangkan beban kerja untuk petugas penanganan gangguan sebesar 79,47917, indikator yang paling dominan mempengaruhi adalah Physical Demand dengan nilai 82,1875. Secara umum beban kerja dari masing-masing deskripsi pekerjaan berkategori tinggi. Dari hasil uji statistik regresi linier menunjukkan bahwa untuk call center memiliki koefisien terbesar pada beban kerja frustrasi (*Frustration*) yaitu sebesar 0,713. Sedangkan untuk penanganan gangguan koefisien terbesar yang berpengaruh terhadap beban kerja rata-rata adalah beban mental (*Mental Demand*) sebesar 0,342. Hal ini menunjukkan bahwa beban frustrasi dan beban mental mempunyai pengaruh yang besar terhadap beban kerja rata-rata pada pekerjaan call center dan pekerjaan penanganan gangguan.

Kata Kunci : Beban Kerja Mental, NASA TLX

Abstract

In serving customers, officers and staff call centers handling disturbances PT. PLN UPJ Boja not uncommon to get a high enough pressure so that the mental workload of each employee also increased. For it is necessary to analyze how large the load experienced and what factors influence it. So that can know the right steps to correct the condition. One method that can be used to measure the mental workload is the NASA-TLx. NASA TLx method is multi-dimensional rating procedure, which divides the workload on the basis of the average loading six dimensions, namely the Mental Demand, Physical Demand, Temporal Demand, Effort, Own Performance, and Frustration. NASA TLx divided into two stages, ie ratio of each scale (Paired Comparison) and giving value to the job (Event Scoring).

The results of measurements by NASA TLx method shows that the workload of call center workers the hardest, that is equal to 81.08324 and Physical Demand indicators, an indicator of the dominant influence of work load that is equal to 85.00. While the workload for the officers handling of disturbances 79.47917, indicator of the most dominant influence is the Physical Demand with a value of 82.1875. In general, the workload of each job description high Uncategorized. From the results of linear regression statistical test showed that for the call center has the largest coefficient on the workload of frustration (Frustration) that is equal to 0.713. As for handling the largest coefficient disorders that affect the average workload is the mental (Mental Demand) of 0.342. This suggests that the burden of frustration and mental burden has considerable influence on the average workload on call center jobs and work interruption handling.

Keywords: Mental Workload, Nasa-TLX.