

**ANALISIS DAN PENGUKURAN BEBAN KERJA MENTAL KARYAWAN
PLASA TELKOM DENGAN MENGGUNAKAN METODE NASA-TLX
(Studi Kasus di Plasa Telkom Pahlawan Semarang)**

**NAMA : BOGY FEBRIATMOKO
NIM : L2H 605 258**

ABSTRAK

PT. Telkom adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa komunikasi yang sangat dibutuhkan masyarakat untuk pemenuhan informasi dan komunikasi. Perkembangan industri menuntut PT. Telkom untuk meningkatkan kualitas pelayanan sarana dan prasarana telekomunikasi yang diperlukan oleh masyarakat. PT Telkom menyediakan jasa pelayanan melalui Plasa Telkom. Plasa Telkom melayani keluhan, mutasi balik nama, pemasangan baru untuk jasa telepon tetap kabel (fixed wireline), jasa telepon tetap nirkabel (fixed wireless), jasa telepon bergerak (mobile services), network dan interkoneksi, data dan internet serta jasa multimedia lainnya.

Dalam melayani pelanggan, seorang customer service 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.

Nasa- TLX adalah prosedur rating multi dimensional, yang membagi workload atas dasar rata-rata pembebanan 6 subskala, yaitu, Mental Demand, Physical Demand, Temporal Demand, Own Performance, Effort, Frustration. Dengan menggunakan metode tersebut dapat diketahui beban kerja rata-rata pada aktivitas pelayanan ini sebesar 12,9541 yang masuk dalam kategori tinggi, sedangkan dari 6 subskala Nasa-TLX factor tertinggi yang menyebabkan beban kerja mental adalah Frustration yaitu sebesar 14,3750 dan untuk nilai terendah adalah Physical Demand dengan angka 7,9375.

Kata Kunci: Beban Kerja Mental, Customer Service, Nasa-TLX.

ABSTRACT

PT. Telkom is one of the companies engaged in communications services a much needed community for the fulfillment of information and communication. Industrial development requires PT. Telkom to improve the quality of telecommunication facilities and infrastructure needed by communities. PT Telkom to provide service through Plasa Telkom. Plasa Telkom serve the complaint, the mutation behind the name, a new installation of cables for fixed telephone services (fixed wireline), wireless fixed telephone services (fixed wireless), mobile telephone services (mobile services), network and interconnection, data and internet and other multimedia services.

In serving customers, a customer service representative is 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 mental workload is the NASA-TLx.

Nasa-TLx is multi-dimensional rating procedure, which divides the workload on the basis of the average loading six subscales, namely, the Mental Demand, Physical Demand, Temporal Demand, Own Performance, Effort, Frustration. By using these methods can be known to the average workload on the activities of this ministry of 12.9541 that fall into the high category, while the six subscales of NASA-TLx highest factor that causes mental workload is Frustration that is equal to 14.3750 and for the lowest value Physical Demand is the number 7.9375.

Keywords: Mental Workload, Customer Service, Nasa-TLX.