

**ANALISIS BEBAN KERJA PSIKOLOGIS
KARYAWAN DI PT ADIRA FINANCE BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar sarjana**



**Oleh:
NANDA SETYAWAN
150410149**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik (sarjana/magister), baik Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 11 Februari 2019
Yang membuat pernyataan

Nanda Setyawan
NPM : 150410149

**ANALISIS BEBAN KERJA PSIKOLOGIS
KARYAWAN DI PT ADIRA FINANCE BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana**

**Oleh:
NANDA SETYAWAN
150410149**

**Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 11 Februari 2019

**Sri Zetli, S.T., M.T.
Pembimbing**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis sampaikan kepada kehadiran Allah SWT, atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Teknik Industri Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI., sebagai Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Amrizal, S.Kom., M.SI., sebagai Dekan Fakultas Teknik dan Komputer Universitas Putera Batam
3. Bapak Welly Sugianto, S.T., M.M., sebagai Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Putera Batam
4. Ibu Sri Zetli, S.T., M.T., selaku dosen pembimbing Skripsi pada Program Studi Teknik Industri Universitas Putera Batam
5. Bapak Zefri Azharman, S.Pd., M.Si., selaku dosen pembimbing Akademik pada Program Studi Teknik Industri Universitas Putera Batam
6. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam
7. Orangtua dan Keluarga yang selalu memberikan doa dan motivasi untuk saya tetap semangat dalam mencapai tujuan.
8. Teman-teman seperjuangan yang saling memberi dukungan dan saran untuk mensukseskan skripsi ini
9. Teman-teman diluar kampus yang juga memberikan semangat untuk saya.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin

Batam, 11 Februari 2019

Nanda Setyawan

ABSTRAK

PT. Adira Finance merupakan sebuah perusahaan yang berjalan pada bidang jasa. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur seberapa besar tingkat beban kerja psikologis dan mengetahui apa saja faktor-faktor penyebabnya pada divisi *Teller, Finance, Admin collection, Admin FDE* dengan menggunakan *NASA-TLX*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner dan wawancara. Teknik analisis data dengan menghitung rating dan bobot untuk mencari nilai *weighted workload* dan menghitung rata-rata *weighted workload*. Dari hasil penelitian diperoleh rata-rata *weighted workload* pada divisi *teller* 80,55 dengan kategori sangat tinggi, pada divisi *finance* 86 dengan kategori sangat tinggi, pada divisi *admin collection* 80,67 dengan kategori sangat tinggi, untuk divisi *admin FDE* 83,22 dengan kategori sangat tinggi. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi untuk divisi *teller* adalah *performance*, divisi *finance* adalah *performance*, divisi *admin collection* adalah *effort*, dan divisi *admin fde* adalah *performance*.

Kata kunci: Beban Kerja Psikologis; Nasa-TLX.

ABSTRAK

PT. Adira Finance is an active company that is based in the service providing business. The objective of this research is to measure the level of psychological workload as well as to understand the factors leading to the workloads in Teller, Finance, Admin Collection, and Admin FDE division, through the use of a measurement system called NASA-TLX. This collection of data technique is done through surveys and interviews. Critical analysis of data through rating of the measurement and weighting on the relevant weighted workload to obtain a score set and eventually emerging with an average weighted workload. The result of the research obtained from the average of the weighted workload at Teller division is at 80,55, Finance division at 86, Admin division at 80,67, as well as Admin FDE at 83,22, all four divisions are categorized as very high workload rating. The factors that influence division Teller are performance, Finance division is performance, Admin Collection divisions is effort, and Admin FDE division is performance

Keywords: *Psychological Workload; Nasa-TLX.*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	
HALAMAN JUDUL	
SURAT PERNYATAAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR RUMUS	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Batasan Masalah	5
1.4. Rumusan Masalah	5
1.5. Tujuan Penelitian	6
1.6. Manfaat Penelitian	6
1.6.1. Secara Teoritis	6
1.6.2. Secara Praktisi	6
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Tinjauan Pustaka	7
2.1.1. Beban kerja	7
2.1.2. Pengukuran	9
2.1.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja	9
2.1.4. Beban Kerja Psikologis	10
2.1.5. Dampak Beban Kerja Psikologis	12
2.1.6. Pengukuran Secara Subjektif	13
2.1.7. Metode Pengukuran Beban Kerja Mental NASA-TLX	14

2.2.	Penelitian Terdahulu	20
2.3	Kerangka Berfikir.....	22

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1.	Desain Penelitian.....	20
3.1.1.	Diagram Alir	20
3.2.	Variabel Operasional.....	24
3.3.	Populasi dan Sampel	24
3.3.1.	Populasi	24
3.3.2.	Sampel.....	24
3.4.	Teknik Pengumpulan Data	24
3.5.	Teknik Analisis Data	25
3.6.	Objek Penelitian dan Jadwal Penelitian	26
3.6.1.	Objek Penelitian	26
3.6.2.	Jadwal Penelitian.....	26

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1.	Hasil Pengumpulan Data.....	25
4.1.1.	Profil Responden.....	25
4.1.2.	Job Description	31
4.1.3.	Kuesioner NASA-TLX	32
4.1.3.1.	Kuesioner NASA-TLX Pemberian <i>Rating</i> Divisi <i>Teller</i>	32
4.1.3.2.	Kuesioner NASA-TLX Pemberian <i>Rating</i> Divisi <i>Finance</i>	34
4.1.3.3.	Kuesioner NASA-TLX Pemberian <i>Rating</i> Divisi <i>Admin Collection</i>	36
4.1.3.4.	Kuesioner NASA-TLX Pemberian <i>Rating</i> Divisi <i>Admin FDE</i>	39
4.1.3.5.	Kuesioner NASA-TLX Perbandingan Berpasangan Divisi <i>Teller</i>	41
4.1.3.6.	Kuesioner NASA-TLX Perbandingan Berpasangan Divisi <i>Finance</i>	42
4.1.3.7.	Kuesioner NASA-TLX Perbandingan Berpasangan Divisi <i>Admin Collection</i>	44
4.1.3.8.	Kuesioner NASA-TLX Perbandingan Berpasangan Divisi <i>Admin FDE</i>	45
4.2.	Pengolahan Data	46
4.2.1.	Perhitungan Nilai WWL dan Rata-Rata WWL Divisi <i>Teller</i>	47
4.2.2.	Perhitungan Nilai WWL dan Rata-Rata WWL Divisi <i>Finance</i>	49
4.2.3.	Perhitungan Nilai WWL dan Rata-Rata WWL Divisi <i>Admin Collection</i>	51
4.2.4.	Perhitungan Nilai WWL dan Rata-Rata WWL Divisi <i>Admin FDE</i>	53

4.2.5.	Hasil Perhitungan Keseluruhan dan Kategori Beban Psikologis	57
4.3.	Pembahasan.....	58

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	29
5.2	Saran	62

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

SURAT PENELITIAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Indikator beban kerja mental	17
Tabel 2.2	Pembobotan berpasangan	18
Tabel 2.3	Kategori beban kerja	19
Tabel 2.4	Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3.1	Jadwal Penelitian.....	27
Tabel 4.1	Profil responden berdasarkan usia.....	25
Tabel 4.2	Profil responden berdasarkan lama masa kerja	29
Tabel 4.3	Profil responden berdasarkan jenis kelamin.....	30
Tabel 4.4	Profil responden berdasarkan pendidikan	30
Tabel 4.5	Peringkat divisi <i>teller</i> indikator kebutuhan mental	32
Tabel 4.6	Peringkat divisi <i>teller</i> indikator kebutuhan fisik	33
Tabel 4.7	Peringkat divisi <i>teller</i> indikator kebutuhan waktu	33
Tabel 4.8	Peringkat divisi <i>teller</i> indikator performansi	33
Tabel 4.9	Peringkat divisi <i>teller</i> indikator tingkat usaha.....	34
Tabel 4.10	Peringkat divisi <i>teller</i> indikator tingkat frustrasi	34
Tabel 4.11	Peringkat divisi <i>finance</i> indikator kebutuhan mental	35
Tabel 4.12	Peringkat divisi <i>finance</i> indikator kebutuhan fisik.....	35
Tabel 4.13	Peringkat divisi <i>finance</i> indikator kebutuhan waktu	35
Tabel 4.14	Peringkat divisi <i>finance</i> indikator performansi	36
Tabel 4.15	Peringkat divisi <i>finance</i> indikator tingkat usaha	36
Tabel 4.16	Peringkat divisi <i>finance</i> indikator frustrasi.....	36
Tabel 4.17	Peringkat divisi <i>admin collection</i> indikator kebutuhan mental	37
Tabel 4.18	Peringkat divisi <i>admin collection</i> indikator kebutuhan fisik.....	37
Tabel 4.19	Peringkat divisi <i>admin collection</i> indikator kebutuhan waktu	37
Tabel 4.20	Peringkat divisi <i>admin collection</i> indikator performansi	38
Tabel 4.21	Peringkat divisi <i>admin collection</i> indikator tingkat usaha	38
Tabel 4.22	Peringkat divisi <i>admin Collection</i> indikator tingkat frustrasi.....	38
Tabel 4.23	Peringkat divisi <i>admin fde</i> indikator kebutuhan mental.....	39
Tabel 4.24	Peringkat divisi <i>admin fde</i> indikator kebutuhan fisik.....	39
Tabel 4.25	Peringkat divisi <i>admin fde</i> indikator kebutuhan waktu	40
Tabel 4.26	Peringkat divisi <i>admin fde</i> indikator performansi	40
Tabel 4.27	Peringkat divisi <i>admin fde</i> indikator tingkat usaha	40
Tabel 4.28	Peringkat divisi <i>admin fde</i> indikator tingkat frustrasi	41
Tabel 4.29	Perbandingan berpasangan Nova Yulinda divisi <i>teller</i>	41
Tabel 4.30	Perbandingan berpasangan Tina divisi <i>teller</i>	42
Tabel 4.31	Perbandingan berpasangan Aswita Fransiska divisi <i>teller</i>	42
Tabel 4.32	Perbandingan berpasangan Yusefina Lisa divisi <i>finance</i>	43

Tabel 4.33 Perbandingan berpasangan Ana Refita divisi <i>finance</i>	43
Tabel 4.34 Perbandingan berpasangan Herlina divisi <i>admin collection</i>	44
Tabel 4.35 Perbandingan berpasangan Liza F.H divisi <i>admin collection</i>	44
Tabel 4.36 Perbandingan berpasangan Refila Fila divisi <i>admin fde</i>	45
Tabel 4.37 Perbandingan berpasangan Sanny Fitriyani divisi <i>admin fde</i>	45
Tabel 4.38 Perbandingan berpasangan Devi divisi <i>admin fde</i>	46
Tabel 4.39 Perhitungan nilai WWL Nova Yulinda divisi <i>teller</i>	47
Tabel 4.40 Perhitungan nilai WWL Tina divisi <i>teller</i>	48
Tabel 4.41 Perhitungan nilai WWL Aswita Fransiska divisi <i>teller</i>	48
Tabel 4.42 Hasil keseluruhan nilai WWL dan rata-rata WL divisi <i>teller</i>	49
Tabel 4.43 Perhitungan nilai WWL Yusefina Lisa divisi <i>finance</i>	50
Tabel 4.44 Perhitungan nilai WWL Ana Refina divisi <i>finance</i>	50
Tabel 4.45 Hasil keseluruhan nilai WWL dan rata-rata WWL divisi <i>finance</i>	51
Tabel 4.46 Perhitungan nilai WWL Herlina divisi <i>admin collection</i>	52
Tabel 4.47 Perhitungan nilai WWL Liza F.H divisi <i>admin collection</i>	52
Tabel 4.48 Hasil keseluruhan nilai WWL dan rata-rata WWL divisi <i>admin collection</i>	53
Tabel 4.49 Perhitungan nilai WWL Refila Fila divisi <i>admin fde</i>	54
Tabel 4.50 Perhitungan nilai WWL Sanny Fitriyani M divisi <i>admin fde</i>	54
Tabel 4.51 Perhitungan nilai WWL Devi divisi <i>admin fde</i>	55
Tabel 4.52 Hasil keseluruhan nilai WWL dan rata-rata WWL divisi <i>admin fde</i> .	56
Tabel 4.53 Hasil Keseluruhan dan kategori beban kerja psikologis	57

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 <i>Flow Chart</i> Kerangka Berpikir.....	22
Gambar 3.1 <i>Flow Chart</i> Desain Penelitian.....	20

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Rumus nilai WWL	26
Rumus 3.2 Rumus rata-rata WWL.....	26

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Setiap pekerjaan yang dilakukan seringkali melibatkan aktivitas fisiologis dan psikologis, masing-masing yang besarnya tergantung kepada jenis pekerjaan yang dilakukan. Pekerjaan fisiologis mencakup aktivitas pekerjaan yang melibatkan sebagian besar otot tubuh sedangkan pekerjaan psikologis mencakup aktivitas pekerjaan yang mengutamakan tingkat konsentrasi yang tinggi. Beban psikologis memiliki korelasi yang cukup tinggi terhadap kesalahan yang dilakukan (*error*) atau dapat dikatakan beban kerja mental memiliki korelasi dengan tingkat kinerja. Beban dari pekerjaan fisiologis dan psikologis sangat perlu untuk diketahui, karena dengan mengetahui tingkat dari beban masing-masing pekerjaan, seorang *engineer* dapat mengadakan evaluasi perencanaan sistem kerja, kemudian didapatkan sistem kerja yang lebih baik dari sebelumnya. Dari sudut pandang ergonomi, antara tuntutan pekerjaan dengan kapasitas kerja harus seimbang sehingga didapatkan performansi kerja yang tinggi. Dengan kata lain, tuntutan pekerjaan tidak boleh terlalu rendah (*underload*) dan tidak boleh terlalu tinggi (*overload*) karena keduanya dapat menyebabkan stress kerja (Zulfiqar & Rizqiansyah, 2017:38).

Pada dasarnya, aktivitas manusia dapat digolongkan menjadi kerja fisik (otot) dan kerja mental (otak). Meskipun tidak dapat dipisahkan, namun masih dapat dibedakan pekerjaan dengan dominasi fisik dan pekerjaan dengan dominasi

aktivitas mental. Aktifitas fisik dan mental menimbulkan konsekuensi, yaitu munculnya kelelahan mental dan beban kerja. Aktifitas fisik dan mental yang tidak baik, apabila tidak dilakukan pemulihan, maka akan berdampak penurunan stamina, mudah emosi, malas bekerja, dan sulit tidur. Kelelahan mental biasanya disebabkan terlalu banyak berpikir, luasnya lingkup dan bobot aspek permasalahan yang dihadapi, dan ketahanan emosi yang lemah serta kurang relaksasi (Astuty & Caecillia, 2013:71). Pengukuran beban kerja mental dapat dilakukan dengan dua cara yaitu pengukuran secara objektif dan subjektif. Pengukuran secara objektif dilakukan dengan beberapa anggota tubuh, antara lain denyut jantung, kedipan mata, *flicker test* dan pengukuran asam saliva. Pengukuran subjektif dilakukan dengan menggunakan metode NASA-TLX, *Subjective Workload Assessment Technique (SWAT)*, *Modified Cooper Scalling*, dan *Multidescriptor Scale* (Widyanti, Johnson, & Waard, 2010:2)

PT. Adira Finance merupakan salah satu perusahaan *leasing* yang ada di kota Batam. Adira Finance didirikan pada tahun 1990 dan mulai beroperasi 1991. Sejak dulu, Adira Finance sudah berkomitmen untuk menjadi perusahaan pembiayaan terbaik dan terkemuka di Indonesia. Adira Finance hadir untuk melayani beragam pembiayaan seperti kendaraan bermotor baik baru maupun bekas. PT. Adira finance memiliki beberapa divisi, diantaranya : *Teller, Finance, Admin Collection, Admin FDE*

Teller (kasir) tugasnya menerima pembayaran angsuran dari nasabah serta menerima setoran dari kolektor, menginput seluruh uang yang diterima dari nasabah. Berdasarkan dari wawancara karyawan Adira Finance masalah yang pernah terjadi pada pekerjaan ini, offline nya sistem dari perusahaan membuat *Teller* (kasir) dalam menginput data menjadi lebih lambat, sehingga terjadi penumpukan antrian pembayaran. Minimnya waktu yang diberikan kepada karyawan untuk melayani nasabah, karyawan hanya diberi waktu 3 menit untuk 1 nasabah, dimana 1 hari nasabah bisa mencapai 200 orang. Adanya target khusus dari perusahaan untuk melakukan penawaran asuransi jiwa kepada nasabah. *Finance* atau keuangan tugasnya mendata seluruh pengeluaran keuangan di perusahaan, seperti *petty cash* (kas kecil) dan melaporkan kepada pimpinan perusahaan. Berdasarkan wawancara kepada karyawan masalah yang pernah terjadi, adanya double job yang harus dikerjakan oleh karyawan divisi *finance*, seperti pekerjaan HRD yang di bantu oleh *finance*. *Admin Collection* merupakan karyawan perusahaan yang bertugas mencetak surat peringatan atau surat penagihan dan sejenisnya, mengumpulkan data-data konsumen yang akan ditagih oleh kolektor-kolektor, membagi dan menyimpan kwitansi yang sudah dipakai oleh kolektor. Berdasarkan wawancara kepada karyawan masalah yang pernah terjadi, apabila no kwitansi tidak berurut *admin collection* harus melaporkan keatasan, dan juga harus memperingati kolektor yang malas untuk mengisi administrasi pada saat pengambilan kwitansi. *Admin FDE* tugasnya menginput data konsumen secara lengkap dan benar, mengecek kelengkapan berkas yang ada didalam map yang diserahkan dari SO (Sales Officer). Berdasarkan

wawancara kepada karyawan masalah yang pernah terjadi, banyaknya data yang harus discan pada setiap map dari marketing, harus teliti dalam memeriksa berkas pada map karena masih ada ditemukan adanya kekurangan berkas dari nasabah, tidak cocoknya data nasabah, seperti penulisan nama yang berbeda antara KTP dan KK, kurang lengkapnya berkas dalam input data, seperti tidak adanya buku nikah bagi nasabah yang sudah menikah.

Sistem kerja yang berhubungan langsung dengan konsumen membuat beban kerja mental juga dirasakan oleh karyawan PT. Adira Finance. Karyawan dituntut melayani konsumen dengan baik dalam kondisi apapun. Hal tersebut memberikan tekanan mental dari dua arah yang dirasakan oleh karyawan Adira Finance. Karyawan PT. Adira Finance harus merespon dengan baik permintaan dan keluhan konsumen secara langsung. Disisi lain mereka juga harus memenuhi target yang ditetapkan oleh perusahaan.

Penelitian pernah dilakukan oleh (Delima, 2018:238) pada bagian kolektor dengan menggunakan metode (*Subjective Workload Assesment technique-SWAT*), dimana dari hasil penelitian didapatkan bahwa kelelahan kerja karyawan suatu perusahaan dapat meningkat apabila beban kerja yang diberikan perusahaan tinggi. Penelitian yang sama juga dilakukan oleh (Sasongko, Mariawati, & Umyati, 2017) pada divisi teller di Unit Mikro Bank dengan menggunakan metode NASA TLX didapatkan hasil bahwa divisi teller memperoleh skor beban kerja mental sebesar 52.00 nilai tersebut termasuk dalam klasifikasi beban kerja sedang.

Karena itu, perlu dibahas mengenai pengukuran beban kerja psikologis pada karyawan PT. Adira Finance Batam.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, dapat diidentifikasi bahwa masalahnya adalah beban kerja yang terlalu berat pada karyawan menyebabkan turunya performansi karyawan dan menimbulkan rasa stres.

1.3. Batasan Masalah

Pada penelitian ini dibatasi dengan beberapa masalah, adapun batasan masalahnya adalah:

1. Pengukuran beban kerja psikologis dilakukan pada karyawan divisi pada jabatan *Teller, Finance, Admin Collection*, dan *Admin FDE*
2. Penelitian menggunakan metode NASA TLX

1.4. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah

1. Seberapa besar beban kerja psikologis yang dialami karyawan PT. Adira Finance Batam dalam menyelesaikan pekerjaan untuk setiap jabatan pada divisi *Teller, Finance, Admin Collection, Admin FDE*?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja psikologis dalam menyelesaikan pekerjaan untuk setiap jabatan pada divisi *Teller, Finance, Admin Collection, Admin FDE*?

1.5. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui seberapa besar beban kerja psikologis yang dialami oleh karyawan PT. Adira *Finance* dalam menyelesaikan pekerjaan untuk setiap jabatan pada divisi *Teller, Finance, Admin Collection, Admin FDE*.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja psikologis yang dirasakan oleh karyawan PT. Adira *Finance* dalam menyelesaikan pekerjaan untuk setiap jabatan pada divisi *Teller, Finance, Admin Collection, Admin FDE*.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk dijadikan sumber informasi dalam menjawab permasalahan yang terjadi tentang beban kerja dan psikologis pada karyawan.

1.6.2. Secara Praktisi

1. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi PT. Adira *Finance* batam dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan yang lebih baik.
2. Mengetahui seberapa besar masalah beban kerja mental pada karyawan.
3. Perusahaan mengetahui faktor-faktor apa saja yang membuat karyawan mengalami beban kerja.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Tinjauan Pustaka

2.1.1. Beban kerja

Beban kerja merupakan perbedaan antara keterampilan yang dimiliki pekerja dengan tingginya tuntutan pekerjaan yang telah diberikan. Apabila keterampilan yang dimiliki pekerja lebih besar dari tuntutan pekerjaan, maka akan menimbulkan perasaan bosan. Sebaliknya, apabila keterampilan pekerja lebih rendah dari tuntutan pekerjaan, maka akan muncul kelelahan yang tinggi. Beban kerja terbagi dua yaitu beban kerja fisiologis dan beban kerja psikologis. Beban kerja fisiologis dapat berupa beratnya pekerjaan seperti mengangkat, merawat, mendorong. Sedangkan beban kerja psikologis dapat berupa sejauh mana tingkat keahlian dan prestasi kerja yang dimiliki individu dengan individu yang lain (Fithri & Anisa, 2017:121).

Setiap pekerjaan yang dikerjakan oleh seorang operator akan menjadi beban fisiologis maupun psikologis. Perbandingan antara beban fisiologis dan beban psikologis pada suatu pekerjaan tidak serta-merta selalu sama. Beberapa pekerjaan mempunyai beban kerja fisik lebih tinggi dan sebaliknya, beberapa pekerjaan mempunyai beban kerja mental yang lebih tinggi. Seorang tenaga kerja memiliki keterampilan yang berbeda dalam hubungannya dengan beban kerja. Aktivitas yang dilakukan manusia dapat digolongkan menjadi kerja fisiologis (otot) dan kerja psikologis (otak). Walaupun tidak bisa dipisahkan, namun masih dapat

dibedakan pekerjaan dengan dominasi aktivitas fisik dan pekerjaan dengan dominasi aktivitas mental (Mutia, 2014:505).

Menurut (Dhania, 2010 dalam Irawati & Arimbi carollina, 2017:52) pengertian beban kerja ialah sekumpulan atau sejumlah aktivitas yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi.

Beban kerja seseorang sudah ditentukan dalam bentuk standar kerja perusahaan menurut jenis pekerjaannya, kebutuhan SDM dapat dihitung dengan mengidentifikasi seberapa banyak *output* perusahaan pada divisi tertentu yang ingin dicapai. Kemudian hal itu diterjemahkan dalam bentuk lamanya (jam dan hari) karyawan yang diperlukan untuk mencapai *output* tersebut, sehingga dapat diketahui pada jenis pekerjaan apa saja yang terjadi deviasi negatif atau sesuai standar (Mangkuprawira, 2003 dalam Roidelindho, 2017:74)

Aspek psikologi dalam suatu pekerjaan berubah setiap saat. Banyak faktor-faktor yang mempengaruhi perubahan psikologi tersebut. Faktor-faktor tersebut dapat berasal dari dalam diri pekerja (internal) atau dari luar diri pekerja/lingkungan (eksternal). Baik faktor internal maupun eksternal sulit untuk dilihat secara kasat mata, sehingga dalam pengamatan hanya dilihat dari hasil pekerjaan atau faktor yang dapat diukur secara obyektif atau pun dari tingkah laku dan penuturan si pekerja sendiri yang dapat diidentifikasi.

2.1.2. Pengukuran

Menurut Latif, Wahjudi, & Sudarmanta, (2014:2) Pengukuran adalah suatu kegiatan yang bertujuan untuk menentukan nilai suatu besaran dalam bentuk angka (kuantitatif). Dengan kata lain pengukuran dapat juga diartikan sebagai suatu proses mengaitkan angka secara empirik dan obyektif pada sifat-sifat obyek atau kejadian nyata sehingga angka yang diperoleh tersebut dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai obyek atau kejadian yang diukur.

2.1.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja

Menurut Tarwaka (2004:95 dalam Ruslani & Nurfajriah, 2015:117) bahwa secara umum hubungan antara beban kerja dan kapasitas kerja dipengaruhi oleh berbagai faktor yang sangat kompleks, baik faktor internal maupun faktor eksternal. Faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja antara lain sebagai berikut :

1. Faktor Eksternal

Faktor eksternal merupakan beban yang berasal dari luar tubuh pekerja.

Faktor eksternal dapat berupa sebagai berikut:

a. Tugas-tugas

Tugas dibagi menjadi dua, ada yang bersifat fisiologis dan ada yang bersifat mental. Tugas yang bersifat fisiologis seperti stasiun kerja, tempat bekerja, alat dan sarana kerja, lingkungan kerja, perilaku kerja dan alat bantu kerja. Kemudian selain tugas yang bersifat fisiologis juga terdapat tugas yang bersifat psikologis, seperti

kompleksitas petugasan, tingkat kesulitan, tingkat ketelitian dan tanggung jawab pekerjaan.

b. Organisasi kerja

Organisasi kerja berupa lamanya waktu bertugas, jam istirahat, *shift* malam, sistem pengupahan, model struktur organisasi, pembagian tugas dan wewenang.

c. Lingkungan kerja

Lingkungan kerja yang bisa mempengaruhi beban kerja seperti lingkungan kerja fisik (suhu udara, pencahayaan, kebisingan), lingkungan kerja kimiawi (zat yang beracun, gas yang mencemar udara), lingkungan kerja biologis (bakteri, virus dan parasit) dan lingkungan kerja psikologis (tanggung jawab pekerjaan).

2. Faktor Internal

Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam tubuh kita sendiri sendiri sebagai akibat adanya reaksi dari beban kerja eksternal. Faktor internal ini dapat berupa:

- a. Faktor somatis, yaitu umur, kondisi kesehatan, jenis kelamin, dan ukuran tubuh.
- b. Faktor psikis, yaitu kepuasan, keinginan, kepercayaan, persepsi, dan motivasi.

2.1.4. Beban Kerja Psikologis

Menurut Amri (2017:30) setiap aktivitas yang berhubungan dengan psikologis akan selalu berkaitan dengan unsur persepsi, interpretasi dan proses

mental dari suatu informasi yang diterima organ sensor guna diambil suatu keputusan atau proses mengingat informasi yang dahulu. Dimana informasi itu masih harus diproses di dalam otak. Dalam pengertian yang sempit, kerja mental melingkupi kerja otak dan pemrosesan sebuah informasi. Contoh kerja otak yang simple adalah cara berfikir yang membutuhkan kreatifitas, misalnya membuat suatu mesin, membuat rencana produksi, mempelajari sebuah file dan cara menulis laporan. Kemampuan individu untuk memproses sebuah informasi yang didapat sangat terbatas dan berbeda- beda, sehingga mempengaruhi tingkat kinerja yang dapat dicapai. Beban kerja mental merupakan evaluasi petugas terhadap selang kewaspadaan (kapasitas saat termotivasi dengan beban kerja yang ada) ketika melakukan suatu penugasan mental (*metcontroller activity*) untuk mencapai tujuan tertentu.

Beban mental erat kaitannya dengan kesalahan yang dilakukan (*error*). Semakin tinggi beban mental seseorang, maka semakin tinggi pula kesalahan yang dapat ditimbulkan. Banyak faktor-faktor yang mempengaruhi perubahan psikologi tersebut. Faktor-faktor tersebut dapat berasal dari :

1. Dari dalam diri petugas (*internal*)
2. Dari luar diri petugas/lingkungan (*eksternal*)

Beban mental dalam penugasan menyangkut beberapa hal, yaitu :

1. Kewajiban untuk menjaga tingkat kewaspadaan yang tinggi dalam waktu tertentu.
2. Kebutuhan untuk mengambil keputusan.
3. Kejadian menurunnya konsentrasi akibat kemonotonan.

4. Kurangnya kontak dengan manusia lain.

Salah satu implikasi penting dalam ergonomi adalah mengevaluasi besarnya beban kerja yang bersifat mental. Kerja mental yang tidak dirancang dengan baik dapat menyebabkan terjadinya sejumlah efek yang buruk, seperti perasaan lelah, kebosanan, serta berkurangnya kehati-hatian dan kesadaran dalam melakukan suatu pekerjaan. Efek buruk lainnya mencakup lupa dalam menjalankan suatu aktivitas kritis atau tidak melakukan aktivitas pada waktunya, sukar untuk mengalihkan konsentrasi dari satu aktivitas ke aktivitas lain, sukar beradaptasi pada dinamika perubahan sistem, maupun kecenderungan untuk tidak memperhatikan hal-hal yang terjadi di sekeliling kita (*peripheral attention*). Berbagai jenis kesalahan (*error*) maupun melambatnya reaksi atas suatu stimulus dapat juga terjadi karena beban kerja mental yang tidak optimal (Ramadhania & Niken, 2015:3).

2.1.5. Dampak Beban Kerja Psikologis

Dampak dari kelebihan beban kerja mental terbagi 3 yaitu gejala fisik (seperti sakit kepala, gangguan pola tidur, lesu dan kaku leher belakang sampai punggung), gejala mental (seperti mudah lupa, sulit konsentrasi dan mudah marah) dan gejala sosial atau perilaku (seperti banyak merokok serta minum alkohol dan menarik diri atau menghindar (Rizky & Andres, 2018:128).

2.1.6. Pengukuran Secara Subjektif

Metode pengukuran beban kerja secara subjektif merupakan pengukuran beban kerja mental berdasarkan persepsi subyektif responden/pekerja (Widyanti, Johnson, & Waard. 2010:2)

Berikut ini merupakan beberapa jenis metode pengukuran subjektif :

1. *Subjective Workload Assessment Technique (SWAT)*

Metode *SWAT* merupakan multidimensional scale. Dalam model *SWAT*, performansi kerja manusia terdiri dari tiga dimensi ukuran beban kerja yang dihubungkan dengan performansi yaitu :

- a. *Time load* atau beban waktu yang menunjukkan jumlah waktu yang tersedia dalam perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan tugas.
- b. *Mental effort* atau beban usaha mental, yang berarti banyaknya usaha mental dalam melaksanakan suatu pekerjaan.
- c. *Psychological stress* atau beban tekanan psikologis yang menunjukkan tingkat resiko pekerjaan, kebingungan, dan frustrasi.

2. *NASA-TLX*

Dalam *NASA-TLX* terdapat 6 dimensi ukuran beban kerja yaitu *Mental demand, Physical Demand, Temporal Demand, Performance, Effort dan Frustration Level*

3. *Modified Cooper Harper Scaling*

4. *Multidescriptor Scale*

2.1.7. Metode Pengukuran Beban Kerja Mental NASA-TLX

National Aeronautics and Space Administration- Task Load Index (NASA-TLX). Metode ini di kembangkan berdasarkan munculnya kebutuhan pengukuran subjektif yang terdiri dari skala sembilan factor (kesulitan tugas, tekanan waktu, jenis aktivitas, usaha fisik, usaha mental, performansi, frustrasi, stress dan kelelahan). Dari sembilan faktor ini disederhanakan lagi menjadi 6 yaitu Kebutuhan *Mental demand (MD)*, *Physical demand (PD)*, *Temporal demand (TD)*, *Performance (P)*, *Frustration level (FR)* (Hidayat dkk dalam Diniaty & Mulyadi, 2016).

Keterangan 6 indikator NASA-TLX yaitu sebagai berikut :

1. Kebutuhan mental (*Mental Demand*)

merupakan kemampuan tiap-tiap orang dalam memproses informasi terbatas, hal ini mempengaruhi tingkat kinerja perorang yang dapat dicapai. Kinerja manusia pada tingkat rendah tidak juga baik jika tidak banyak hal yang bisa dikerjakan, dimana orang akan mudah bosan dan cenderung kehilangan ketertarikan terhadap pekerjaan yang dilaksanakannya. Kondisi ini dapat dikatakan underload dan peningkatan beban kerja setelah titik ini akan menyebabkan degradasi dalam kinerja. Pada tingkat beban kerja yang sangat tinggi atau overload, informasi penting akan hilang akibat dari pendangkalan atau pemfokusan perhatian hanya satu aspek dari pekerjaan.

2. Kebutuhan fisik (*Physical Demand*)

merupakan dimensi mengenai kebutuhan fisik yang memiliki deskripsi yaitu tentang seberapa banyak aktivitas fisik yang dibutuhkan seperti mendorong, menarik, memutar, mengontrol, mengoperasikan dan sebagainya. Selanjutnya mengenai tugas fisik yang dilakukan tersebut apakah termasuk dalam kategori mudah atau sulit untuk dikerjakan, gerakan yang dilakukan selama aktivitas cepat atau lambat, serta melelahkan atau tidak.

3. Kebutuhan waktu (*Temporal Demand*)

merupakan dimensi kebutuhan waktu. Hal ini tergantung dari ketersediaan waktu dan kemampuan menggunakan waktu dalam menjalankan suatu aktivitas. Hal ini berkaitan erat dengan analisis batas waktu yang merupakan metode primer untuk mengetahui apakah subjek dapat menyelesaikan tugas dalam batas waktu yang diberikan.

4. Performansi (*Performance*)

merupakan dimensi yang memiliki pengertian tentang seberapa berhasil atau sukses pekerja dalam menyelesaikan pekerjaannya yang telah ditetapkan oleh atasannya, serta puas atau tidaknya pekerja dengan performansi dirinya sendiri dalam menyelesaikan pekerjaannya.

5. Tingkat usaha (*Effort*)

merupakan dimensi usaha untuk mengetahui seberapa besar usaha yang dilakukan oleh pekerja dalam menyelesaikan pekerjaan tersebut. Dalam hal ini usaha yang dilakukan meliputi usaha mental dan fisik.

6. Tingkat frustrasi (*Frustration Demand*)

merupakan dimensi yang berkaitan dengan kondisi yang dapat menyebabkan terjadinya kebingungan, frustrasi dan ketakutan selama melaksanakan suatu pekerjaan yang menyebabkan pekerjaan lebih sulit dilakukan dari yang sebenarnya. Pada keadaan stress rendah, orang akan cenderung santai. Sejalan dengan meningkatnya stress, maka terjadi pengacauan konsentrasi terhadap pekerjaan yang membutuhkan konsentrasi lebih, hal ini disebabkan adanya faktor individual subjek. Faktor-faktor ini antara lain motivasi, kelelahan, ketakutan, tingkat keahlian, suhu, kebisingan, getaran, dan kenyamanan.

Pengukuran beban kerja mental ini dapat dilakukan secara umum dengan tiga cara, yaitu sebagai berikut:

1. Pengukuran beban kerja secara obyektif,
2. Pengukuran beban kerja secara pemilihan tugas,
3. Pengukuran beban kerja secara subyektif.

Klasifikasi beban kerja berdasarkan analisa NASA TLX yaitu:

0-9 = Rendah

10-29 = Sedang

30-49 = Agak Tinggi

50-79 = Tinggi

80-100 = Sangat Tinggi

Dalam pengukuran beban kerja mental dengan menggunakan metode NASA TLX langkah – langkah yang harus dilakukan adalah:

1. Penjelasan indikator beban kerja mental yang akan diukur, dapat dilihat pada tabel 2.1 di bawah ini.

Tabel 2.1 Indikator beban kerja mental

Skala	Rating	Keterangan
<i>Mental Demand</i> (MD)	Rendah, Tinggi	Seberapa besar aktivitas mental dan perceptual yang dituntut oleh pekerjaan ini dalam hal melihat, mengingat, mencari. Apakah pekerjaan tersebut mudah atau sulit, sederhana atau kompleks, pekerjaan tersebut pesti atau penuh toleransi.
<i>Physical Demand</i> (PD)	Rendah, Tinggi	Seberapa besar aktifitas fisik yang dituntut oleh pekerjaan ini (seperti :mendorong, menarik, mengontrol putaran, dan lain-lain), apakah pekerjaan tersebut berat atau ringan, lambat atau cepat, cukup istirahat atau tidak.
<i>Temporal Demand</i> (TD)	Rendah, Tinggi	Jumlah tekanan yang berkaitan dengan waktu yang dirasakan selama elemen pekerjaan berlangsung. Apakah pekerjaan perlahan atau cepat melelahkan.
<i>Effort</i> (EF)	Rendah, Tinggi	Seberapa keras usaha secara mental dan fisik yang dibutuhkan untuk mengerjakan pekerjaan tersebut
<i>Performance</i> (OP)	Rendah, Tinggi	Seberapa berhasil anda dalam memenuhi tujuan pekerjaan yang telah ditetapkan oleh anda atau peneliti. Seberapa puas anda terhadap performansi kerja dalam memenuhi target tersebut.
<i>Frustration Level</i> (FR)	Rendah, Tinggi	Seberapa tidak aman, stress (tekanan), dan termotivasinya pekerja, dibandingkan dengan perasaan aman, puas, nyaman, dan kepuasan diri yang dirasakan selama menyelesaikan pekerjaan.

2. Pembobotan

Pada proses ini responden diminta untuk melingkari salah satu dari dua indikator yang dirasakan lebih dominan menimbulkan beban kerja mental terhadap pekerjaan tersebut. Kuesioner yang diberikan berbentuk perbandingan berpasangan yang terdiri dari 15 kuesioner perbandingan berpasangan. Dari dua kuesioner ini dihitung jumlah

tally dari setiap indikator yang dirasakan paling berpengaruh. Jumlah *tally* menjadi bobot untuk tiap indikator beban mental.

Tabel 2.2 Pembobotan berpasangan

PD/MD	TD/PD	TD/FR
TD/MD	OP/PD	TD/EF
OP/MD	FR/PD	OP/FR
FR/MD	EF/PD	OP/EF
EF/MD	TD/OP	EF/FR

3. Pemberian *rating*

Pada proses ini responden diminta memberikan *rating* pada setiap indikator beban mental. *Rating* yang diberikan adalah subjektif tergantung pada beban mental yang dirasakan oleh responden untuk mendapatkan skor beban mental NASA TLX, bobot *rating* untuk setiap indikator dikalikan kemudian dijumlahkan dan dibagi 15 (jumlah perbandingan berpasangan).

$$\text{Skor Beban Kerja Mental} = \frac{\sum \text{Nilai}}{\text{Bobot}} = \dots\dots\dots$$

4. Menghitung nilai Produk

Diperoleh dengan mengalikan *rating* dengan bobot faktor untuk masing-masing deskriptor. Dengan demikian dihasilkan 6 nilai untuk

6 indikator (MD, PD, TD, CE, FR, EF). Produk = *rating* x bobot faktor.

5. Menghitung *Weighted Workload (WWL)*

Weighted Workload (WWL) diperoleh dengan cara menjumlahkan keenam nilai produk. $WWL = \Sigma \text{Produk}$

6. Menghitung rata-rata WWL

Nilai rata-rata WWL diperoleh dengan membagi WWL dengan jumlah bobot total.

$$Skor = \frac{\Sigma(\text{Bobot} \times \text{Rating})}{15}$$

7. Interpretasi Skor

Hasil akhir dari pengukuran metode NASA-TLX ini berupa tingkat beban kerja mental yang dialami oleh pekerja. Tabel kategori beban kerja dapat dilihat pada Tabel 2.3 (Fithri & Anisa, 2017:122)

Tabel 2.3 Kategori beban kerja

No.	Range WWL	Beban Kerja
1.	0 – 9	Rendah
2.	10 – 29	Sedang
3.	30 – 49	Agak Tinggi
4.	50 – 79	Tinggi
5.	80 – 100	Tinggi Sekali

2.2. Penelitian Terdahulu

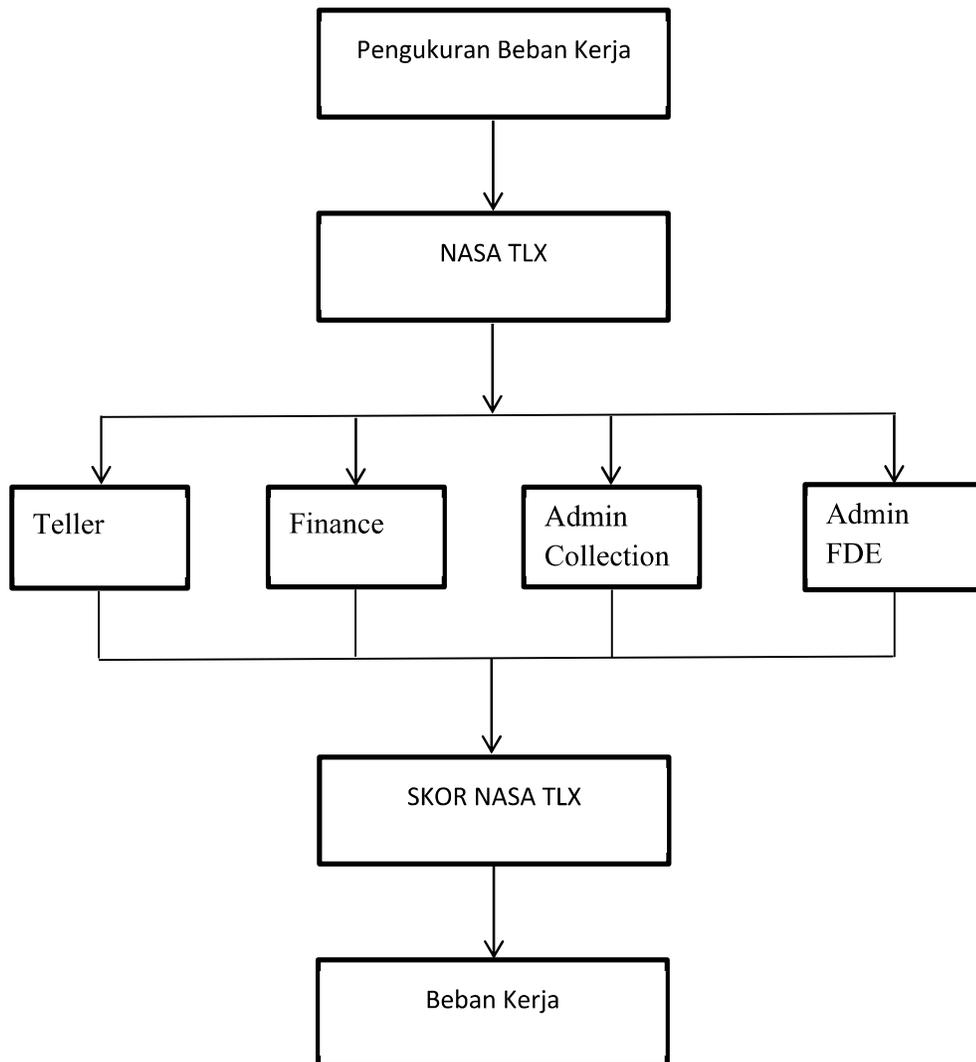
Pada saat mengerjakan penulisan karya ilmiah ini, penulis telah menelusuri beberapa hasil penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan untuk memudahkan klarifikasi penyelesaian. Adapun penelitian terdahulu yang dipelajari tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu

1.	Judul Penelitian	Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kelelahan Kerja (Studi Kasus pada Karyawan PT. Adira Dinamika Multi Finance Cabang Muara Bungo) Menggunakan Metode SWAT (<i>Subjective Workload Assesment technique</i>)
	Nama Peneliti	Ratumas Hartha Delima
	Tahun Penelitian	2018
	Hasil Penelitian	Hasil yang didapat beban kerja karyawan bagian collection dan marketing pada PT. Adira Dinamika Multi Finance Cabang Muara Bungo sangat tinggi. Hal ini dikarenakan karyawan bagian collection dan marketing harus menyelesaikan target kerja yang telah ditetapkan perusahaan, sementara kondisi ekonomi masyarakat yang masih lesu
2.	Judul Penelitian	Penilaian Beban Kerja Karyawan Unit Mikro Bank Menggunakan Metode NASA-TLX
	Nama Peneliti	Novi Aris Sasongko, Ade Sri Mariawati, Ani Umyati
	Tahun Penelitian	2017
	Hasil Penelitian	Berdasarkan hasil analisis NASA TLX, karyawan yang menerima beban mental tertinggi ada pada 1 level jabatan yang sama yaitu, Branch manager, kepala unit dan manager unit dengan masing masing memperoleh nilai beban kerja sebesar 82.00 ; 82.67 dan 80.33 yang termasuk dalam kategori beban kerja sangat tinggi.
3.	Judul Penelitian	Analisis Beban Kerja Psikologis dengan Menggunakan Metode NASA-TLX pada Operator Departemen Fiber Line di PT. Toba Pulp Lestari
	Nama Peneliti	Amri, Herizal
	Tahun Penelitian	2017
	Hasil Penelitian	sebanyak 70% operator memiliki tingkat beban kerja psikologis tinggi dan sisanya sebanyak 30% berada pada kategori sangat tinggi.

4.	Judul Penelitian	Physiological Parameter Response to Variation of Mental Workload
	Nama Peneliti	Adrian Cornelius Marinescu, Sarah Sharples, Alastair Campbell Ritchie
	Tahun Penelitian	2017
	Hasil Penelitian	Kami mengeksplorasi berbagai tindakan fisiologis dan signifikansi relatifnya sebagai indikator kinerja dan beban kerja mental, menunjukkan kelayakan tindakan fisiologis sebagai metode untuk mengevaluasi tingkat beban kerja mental secara real time dengan cara yang tidak invasif.
5.	Judul Penelitian	Analisis Beban Kerja Fisik Dan Mental Karyawan Pada Lantai Produksi Dipt Pesona Laut Kuning
	Nama Peneliti	Dewi Diniaty, Zukri Mulyadi
	Tahun Penelitian	2016
	Hasil Penelitian	Karyawan yang menerima beban kerja fisik yang perlu perbaikan berjumlah 3 orang dari 15 orang karyawan dengan persentase CVL masing – masingnya adalah 38,12 %, 32,12% dan 35,40 %. Sedangkan dari hasil analisis NASA – TLX diperoleh 3 karyawan dengan kategori beban kerja sangat tinggi, 6 karyawan dengan kategori tinggi, 5 karyawan dengan kategori sedang dan 1 karyawan dengan kategori rendah. Dengan persentase, karyawan tergolong sangat tinggi sebesar 20 %, sedangkan karyawan tergolong tinggi sebesar 40 % dan karyawan tergolong Sedang sebesar 33,33 % serta karyawan tergolong rendah sebesar 6,67 %.

2.3 Kerangka Berfikir

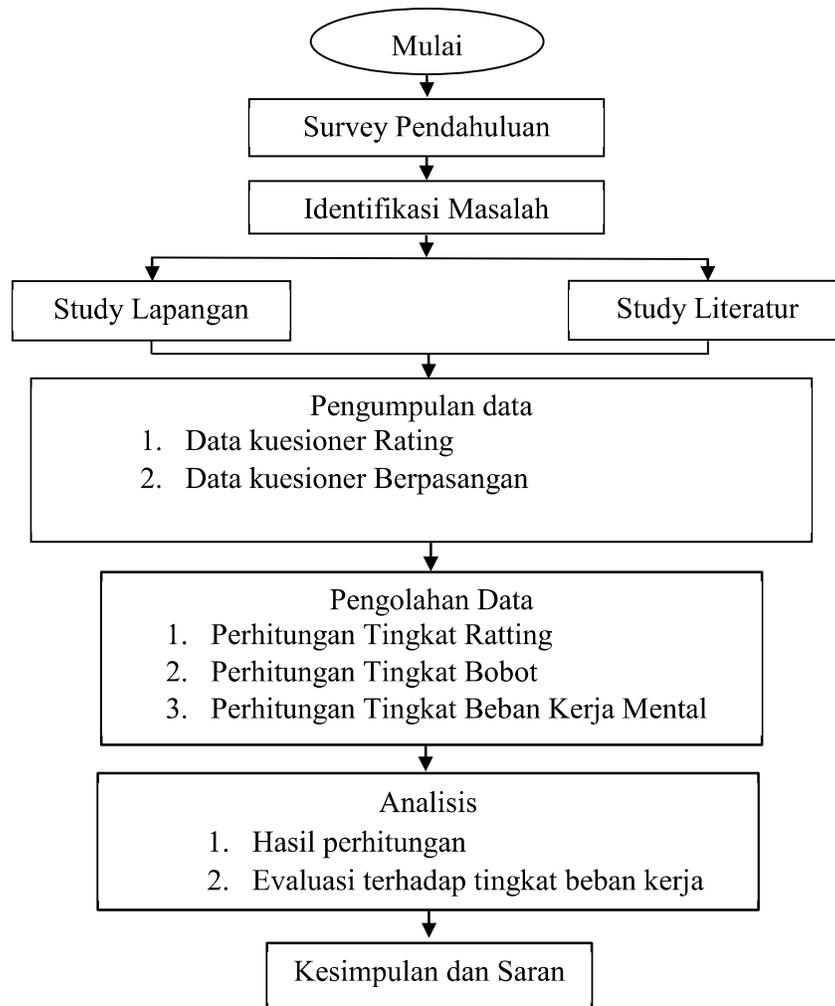


Gambar 2.1 *Flow Chart* Kerangka Berpikir

BAB III
METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

3.1.1. Diagram Alir



Gambar 3.1 *Flow Chart* Desain Penelitian

3.2. Variabel Operasional

Adapun variabel operasional dari penelitian ini adalah :

1. Variabel Independen dalam penelitian ini adalah beban kerja pada karyawan pada divisi *Teller, Finance, Admin Collection, Admin FDE*
2. Variabel Dependen dalam penelitian ini stress yang dialami pada karyawan divisi *Teller, Finance, Admin Collection, Admin FDE*

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi penelitian ini adalah Seluruh karyawan PT. Adira Finance. Departemen yang ada di PT. Adira Finance antara lain *Teller, Collateral, Finance, Admin Collection, Admin FDE, dan Cmo*

3.3.2. Sampel

Sampel penelitian ini adalah karyawan pada divisi *Teller, Finance, Admin Collection, dan Admin FDE* PT. Adira Finance yang berjumlah 10 orang. Teknik pengambilan sampel penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh. Teknik ini dilakukan bila jumlah populasi relative kecil, kurang dari 30 orang.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan beberapa cara yaitu :

1. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan pengumpulan data yang diperoleh dari membaca dan mempelajari buku-buku dan literature-literatur yang berhubungan dengan masalah yang terjadi.

2. Studi lapangan

Studi lapangan merupakan studi yang dilakukan dengan mengadakan penelitian langsung pada perusahaan sebagai sasaran penelitian, penelitian dilapangan dilakukan dengan beberapa cara sebagai berikut :

a. Kuesioner

Kuesioner digunakan untuk memperoleh informasi dari responden, untuk mencari hasil maksimal tentang tingkat beban kerja psikologis karyawan.

b. Wawancara

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung dengan karyawan pada divisi *Teller*, *Finance*, *Admin Collection*, dan *Admin FDE*.

3.5. Teknik Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan kemudian diolah dengan melakukan perhitungan rating dan pembobotan kemudian menghitung rata-rata *weighted workload*.

1. Menghitung nilai skor *rating* untuk setiap pertanyaan. Dari proses ini, akan diperoleh 6 nilai *rating* dari 6 pertanyaan yang ada.

2. Menghitung perbandingan antar indikator berpasangan, kemudian menjumlahkan hasil perbandingan tersebut pada setiap indikator terpilih.
3. Menghitung nilai beban kerja (*Weight Workload*) yang ditimbulkan oleh masing-masing indikator, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai WWL} = \sum (\text{rating} \times \text{bobot}) \dots \text{ Rumus 3.1 Rumus nilai WWL}$$

4. Menghitung rata-rata WWL dengan cara membagi nilai WWL tersebut dengan jumlah total bobot yaitu 15, dengan rumus berikut:

$$\text{Rata-rata WWL} = \frac{\text{nilai WWL}}{15} \dots \text{ Rumus 3.2 Rumus rata-rata WWL}$$

Setelah dilakukan pengolahan data diperoleh hasil nilai wwl, rata-rata wwl, dan kategori beban kerja psikologis untuk masing-masing pekerja.

3.6. Objek Penelitian dan Jadwal Penelitian

3.6.1. Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Adira Finance Batam. Perusahaan ini beralamat di Jl. Laksamana Batam Komp. Bintang Mas Block C No. 3 dan 3A Sei Panas Batam – KEPRI. Penelitian ini dilakukan pada karyawan divisi *Teller*, *Finance*, *Admin Collection*, dan *Admin FDE*

3.6.2. Jadwal Penelitian

Penelitian dilakukan mulai September 2018 sampai dengan Februari 2019. Jadwal penelitian dapat dilihat di tabel di bawah ini.

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	2018				2019	
		September	Oktober	November	Desember	Januari	Februari
1.	Pengajuan Judul						
2.	Penyusunan BAB I						
3.	Penyusunan BAB II						
4.	Penyusunan BAB III						
5.	Pengumpulan Data						
6.	Pengolahan Data						
7.	Penyusunan BAB IV						
8.	Penyusunan BAB V						
9.	Pengumpulan Skripsi						