

**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 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 obtaining 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-TXL 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