

**ANALISIS PENILAIAN BEBAN KERJA DALAM PENGUKURAN
BEBAN KERJA MENTAL PADA KASIR ALFAMART
MENGUNAKAN METODE *RATING SCALE MENTAL EFFORT*
(RSME)**

SKRIPSI

OLEH:

OKI PRANATA BANGUN

178150088



**PROGRAM STUDI TEKNIK
INDUSTRI FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MEDAN
AREAMEDAN**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

2022

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/8/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)22/8/22

**ANALISIS PENILAIAN BEBAN KERJA DALAM
PENGUKURAN BEBAN KERJA MENTAL PADA KASIR
ALFAMART MENGGUNAKAN METODE *RATING*
*SCALE MENTAL EFFORT (RSME)***

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana di Fakultas Teknik Program Studi Teknik Industri
Universitas Medan Area



Oleh
OKI PRANATA BANGUN

17 815 0088

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN**

2022

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Penilaian Beban Kerja Dalam Pengukuran Beban Kerja Mental Pada Kasir Alfamart Menggunakan Metode *Rating Scale Mental Effort (RSME)*

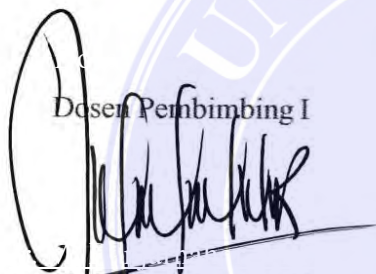
Nama : Oki Pranata Bangun

NPM : 17 815 0088

Fakultas/Prodi : Teknik/Industri

Disetujui Oleh :

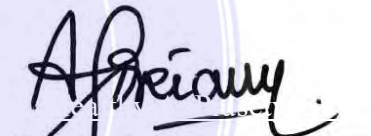
Dosen Pembimbing I



Ir. M. Banjarnahor, M.Si

NIDN : 0114026101

Dosen Pembimbing II



Healthy A. Prasetyo, ST, MT

NIDN : 0119057802

Mengetahui :

Dekan Fakultas Teknik



Dr. Rahmad Syah, S.Kom, M.Kom
NIDN : 0105058804

Ketua Program Studi



Nukhe Ananti Silviaua, ST, MT
NIDN : 0127038802

Tanggal Sidang : 11 Juli 2021

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 11 Juli 2021



Oki Pranata Bangun

17 815 0088

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Oki Pranata Bangun

NPM : 17 815 0088

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Teknik

Jenis karya : Skripsi

Demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul, Analisis Beban Kerja Dalam Pengukuran Beban Kerja Mental Pada Kasir Alfamart Menggunakan Metode *Rating Scale Mental Effort (RSME)* beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan **Hak Bebas Royalti Non eksklusif** ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan

Pada tanggal : 11 Juli 2021

Yang menyatakan



(Oki Pranata Bangun)

Document Accepted 22/8/22

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

ABSTRAK

Oki Pranata Bangun. 178150088. "Analisis Penilaian Beban Kerja Mental Pada Kasir Alfamart Dengan Menggunakan Metode *Rating Scale Mental Efford*". Dibimbing oleh Ir. Marali Banjarnahor, M.Si, dan Healthy Prasetyo, ST, MT.

Alfamart adalah sebuah brand minimarket penyedia kebutuhan hidup sehari - hari yang dimiliki oleh PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk, salah satu pekerjaan yang ada di minimarket ini adalah pegawai kasir yang bekerja melayani pembayaran dari barang yang dibeli oleh pembeli. Akan tetapi ada keluhan yang dirasakan petugas kasir yang diakibatkan pekerjaan yang tidak sesuai job desk, ditambah dengan kinerja sistem kasir yang sering mengalami gangguan yang dapat menyebabkan beban mental tersendiri. Adanya beban mental ini berpengaruh terhadap performa pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya. Tingkat beban kerja mental yang tinggi tentunya akan menimbulkan kelelahan yang berupa kelelahan psikis, yang disertai dengan timbulnya perasaan lelah, letih, lesu, dan menurunnya kewaspadaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis beban kerja mental pegawai kasir. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode RSME dan NASA-TLX. Berdasarkan rata-rata skor akhir perhitungan beban kerja mental, pegawai kasir mengalami beban kerja mental yang tinggi atau overload baik penggunaan metode RSME maupun NASA-TLX. Metode RSME pada shift pagi sebesar 85.71 dan shift malam sebesar 83.04, sedangkan metode NASA-TLX untuk shift pagi sebesar 82.50, dan shift malam sebesar 72.54. . Adapun untuk mengurangi tingginya beban kerja mental yaitu dengan memperjelas pekerjaan pegawai kasir sesuai job desk nya dan melakukan pemeriksaan rutin terhadap kinerja sistem kasir baik mesin maupun komputer agar menghindari kendala saat melakukan transaksi pembayaran.

Kata kunci: Beban kerja mental, Metode NASA TLX, Metode RSME, Kasir

ABSTRACT

Oki Pranata Bangun. 178150088. "The Analysis of Workload Assessment in Mental Workload Measurement on Alfamart Cashiers Using the Rating Scale Mental Effort Method". Supervised by Ir. Maruli Banjarnahor, M.Si and Healthy Aldriany Prasetyo, S.T., M.T.

Alfamart is a minimarket brand that provides daily necessities owned by PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk, one of the jobs in this minimarket is as cashier who serves payments for goods purchased by buyers. However, some complaints are felt by cashiers because of job that is not based on job desk, and the cashier system performance that often crashes which can cause a mental burden. This mental burden has affects on the employees' performance in completing their work. A high level of mental workload will certainly cause fatigue, namely psychological fatigue, which is accompanied by feelings of tiredness, fatigue, lethargy, and decreased alertness. This study aimed to analyze the mental workload of cashiers. The methods used in this study were the RSME and NASA-TLX methods. Based on the average final score for calculating mental workload, the cashiers experienced a high mental workload both using the RSME and NASA-TLX methods. The RSME method in the morning shift was 85.71 and the night shift was 83.04 while the NASA-TLX method for the fitting shift was 82.50, and the night shift was 72.54. As for reducing the high mental workload, it was by clarifying the work of the cashier based on to his job desk and doing routine checks on the performance of the cash register system, both machines and computers to avoid obstacles when making payment transactions.

Keywords: Mental Workload, NASA TLX Method, RSME Method, Cashier



28/7 -22

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Lau Tawar, Kecamatan Tanah Pinem, Kabupaten Dairi Provinsi Sumatera Utara pada tanggal 30 Mei 1997 dari Ayah Adil Bangun dan Ibu Masdaria Tumangger. Penulis merupakan putra Kedua dari Tiga bersaudara.

Penulis Pertama kali menempuh pendidikan di Sekolah Dasar Negeri 030438 Tanah Pinem pada tahun 2003 dan selesai pada tahun 2009, pada tahun yang sama penulis melanjutkan di Sekolah Menengah Pertama Negeri 2 Tanah Pinem dan selesai pada tahun 2012, pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di Smk Immanuel Medan, penulis mengambil jurusan Teknik Kendaraan Ringan (Otomotif) dan selesai pada tahun 2015, dan pada tahun 2017 penulis terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Teknik Program Studi Teknik Industri Universitas Medan Area.

Berkat petunjuk dan pertolongan Tuhan Yesus, usaha yang disertai do'a juga dari orang tua dalam menjalani aktivitas akademik di Perguruan Tinggi Universitas Medan Area. Puji Tuhan Penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan skripsi yang berjudul "Analisis Penilaian Beban Kerja Dalam Pengukuran Beban Kerja Mental Pada Kasir Alfamart Menggunakan Metode *Rating Scale Mental Effort* (RSME)", dan pada tanggal ? Juli 2022 penulis dinyatakan lulus dan berhak menyandang gelar Sarjana Teknik melalui Ujian Skripsi Fakultas Teknik Universitas Medan Area.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir dengan lancar dan baik.

Penulisan skripsi ini adalah salah satu syarat untuk mahasiswa dalam menyelesaikan studinya di Fakultas Teknik Program Studi Teknik Industri Universitas Medan Area. Pada saat penyelesaian laporan skripsi ini, penulis telah banyak memperoleh bantuan dan bimbingan baik moral, materil dan spiritual dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng., M.Sc., selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak DR. Ir. Rahmad Syah, S.Kom., M.Kom., selaku Dekan Fakultas Teknik.
3. Ibu Susilawati, S.Kom., M.Kom., selaku Wakil Dekan Bidang Pendidikan Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Fakultas Teknik.
4. Bapak Yudi Daeng Poliwangi, ST., MT., selaku Wakil Dekan Bidang Pengembangan SDM dan Administrasi Keuangan Fakultas Teknik.
5. Bapak Indra Hermawan, ST.MT., selaku Wakil Dekan Bidang Inovasi, Kemahasiswaan, dan Alumni.
6. Ibu Nukhe Andri Silviana, ST.MT., selaku Ketua Program Studi Teknik Industri.

7. Bapak Ir. Marali Banjarnahor, M.Si., selaku Dosen Pembimbing I saya yang telah banyak membantu, membimbing, dan memberikan masukan yang baik dan membangun untuk kelancaran skripsi saya ini.
8. Ibu Healthy Prasetyo, ST.MT., selaku Dosen Pembimbing II saya yang telah banyak membantu, membimbing, dan memberikan masukan yang baik dan membangun untuk kelancaran skripsi saya ini.
9. Seluruh Dosen Program Studi Teknik Industri yang telah yang telah memberi pengajaran selama perkuliahan yang menjadi bekal penulis dalam menyelesaikan tugas sarjana ini.
10. Seluruh *Staff* dan Civitas Akademi Fakultas Teknik Industri Universitas Medan Area yang telah membantu dalam hal penyelesaian administrasi untuk melaksanakan tugas sarjana ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih banyak hal-hal yang kurang sempurna. Akhirnya harapan penulis kiranya laporan skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi penulis dan pembaca.

Medan, 07 April 2022
Penulis

Oki Pranata Bangun

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Permasalahan	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Asumsi dan Batasan Masalah	7
1.6 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Beban Kerja.....	9
2.1.1 Tujuan Analisis Beban Kerja	10
2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja	11
2.1.3 Dimensi dan Indikator beban Kerja.....	12
2.2 Beban Kerja Mental	13
2.3 Metode Rating Scale Mental Effort	14
2.4 Metode NASA-TLX.....	15

2.5	PT. Sumber Alfariya Trijaya, Tbk (Alfamart)	15
2.6	Shift Kerja	18
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	18
3.1	Waktu dan Lokasi Penelitian	18
3.2	Jenis Penelitian.....	18
3.3	Subjek Penelitian.....	19
3.4	Kerangka Konseptual Penelitian.....	20
3.5	Variabel Penelitian	20
3.6	Tahapan Penelitian	21
3.7	Metode Pengumpulan Data	22
3.8	Metode Pengolahan Data	23
3.9	Metode Analisis dan Pembahasan.....	23
BAB IV	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	26
4.1	Pengumpulan Data	26
4.1.1	Karakteristik responden.....	26
4.1.2	Data Kuesioner RSME	28
4.1.3	Data Kuesioner NASA-TLX	30
4.2	Pengolahan Data.....	35
4.2.1	Perhitungan Skor Akhir RSME.....	36
4.2.2	Perhitungan Skor Akhir NASA-TLX.....	38
4.2.3	Uji Komparatif	49
4.3	Analisis dan Pembahasan.....	63
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	68
5.1	Kesimpulan	68

5.2 Saran..... 69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 4.1.	Karakteristik Responden.....	26
Tabel 4.2.	Kuesioner RSME Shift Pagi	28
Tabel 4.3.	Kuesioner RSME Shift Pagi	29
Tabel 4.4.	Pembobotan Shift Pagi.....	31
Tabel 4.5.	Pembobotan Shift Malam	32
Tabel 4.6.	Rating Shift Pagi.....	33
Tabel 4.7.	Rating Shift Malam.....	34
Tabel 4.8.	Skor Akhir Shift Pagi RSME.....	36
Tabel 4.9.	Skor Akhir Shift Malam RSME.....	37
Tabel 4.10.	Skor Akhir Shift Pagi NASA TLX.....	38
Tabel 4.11.	Skor Akhir Shift Malam NASA TLX.....	45
Tabel 4.12.	Data Beban Kerja Mental RSME.....	50
Tabel 4.13.	Uji Normalitas Antar Shift Pada Metode RSME.....	51
Tabel 4.14.	Ranking Uji Friedman Antar Shift Metode RSME.....	52
Tabel 4.15.	Uji Friedman Antar Shift Metode RSME	52
Tabel 4.16.	Data Beban Kerja Mental NASA-TLX	53
Tabel 4.17.	Uji Normalitas Antar Shift Pada Metode NASA-TLX.....	54
Tabel 4.18.	Ranking Uji Friedman Antar Shift Metode NASA-TLX	55
Tabel 4.19.	Uji Friedman Antar Shift Metode NASA-TLX.....	55
Tabel 4.20.	Data Beban Kerja Mental Shift Pagi.....	56
Tabel 4.21.	Uji Normalitas Pada Shift Pagi.....	58
Tabel 4.22.	Uji Wilcoxon Shift Pagi.....	58

Tabel 4.23.	Deskriptif Statistik Shift Pagi	59
Tabel 4.24.	Data Beban Mental Shift Malam	60
Tabel 4.25.	Uji Normalitas Pada Shift Malam.....	61
Tabel 4.25.	Uji Wilconox Shift Malam	62
Tabel 4.26.	Deskriptif Statistik Shift Malam.....	62
Tabel 4.27.	Deskriptif Statistik Shift Malam.....	62



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1. Kerangka Konseptual Penelitian	20
Gambar 3.2 Tahapan Penelitian	21
Gambar 4.1 Grafik Fish Bone Pengurangan Beban Mental Pegawai Kasir.....	35



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia mempunyai peran utama dalam setiap kegiatan perusahaan. Suatu perusahaan yang baik tentunya akan memiliki sumber daya manusia yang baik pula (Simanjuntak & Situmorang, 2010). Selain itu, sumber daya manusia juga merupakan aset penting yang perlu dijaga oleh perusahaan karena berfungsi dalam menjalankan setiap kegiatan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Dengan begitu sudah sepatutnya bagi perusahaan untuk melakukan evaluasi kinerja pada setiap aspek yang terkait dengan pekerja. Hal ini perlu dilakukan supaya tujuan yang dimiliki oleh perusahaan dapat tercapai dengan baik.

Setiap aktivitas yang dilakukan oleh manusia dapat digolongkan menjadi kerja fisik (otot) dan kerja mental (otak). Aktivitas fisik dan mental dapat menimbulkan konsekuensi, yaitu munculnya beban kerja baik fisik maupun mental (Asdyanti, 2012). Beban kerja didefinisikan sebagai suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi untuk mencapai tujuan tertentu. Jika kemampuan pekerja lebih tinggi daripada tuntutan pekerjaan, akan muncul perasaan bosan. Sebaliknya, jika kemampuan pekerja lebih rendah daripada tuntutan pekerjaan maka akan muncul kelelahan yang berlebih (Widyanti dkk, 2010). Aktivitas yang bersifat mental terlihat sebagai suatu jenis pekerjaan yang ringan sehingga hanya membutuhkan kalori yang lebih rendah. Namun secara moral dan tanggung jawab, aktivitas mental lebih berat

dibandingkan dengan aktivitas fisik, karena melibatkan kerja otak daripada kerja otot. Untuk itu, setiap beban kerja yang diterima seseorang harus sesuai dan seimbang terhadap kemampuan fisik maupun mental pekerja agar tidak terjadi kelelahan (Tarwaka, 2015). Kelelahan pasti akan terjadi pada setiap pekerja. Namun kelelahan itu dapat diminimalisir dengan memperhatikan setiap beban kerja yang diterima oleh pekerja.

Menurut Permendagri No. 12/2008 menyatakan bahwa beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Jika kemampuan pekerja lebih tinggi daripada tuntutan pekerjaan, akan muncul perasaan bosan. Namun sebaliknya, jika kemampuan pekerja lebih rendah daripada tuntutan pekerjaan, maka akan muncul kelelahan yang lebih. Beban kerja yang dibebankan kepada karyawan dapat dikategorikan kedalam tiga kondisi, yaitu beban kerja yang sesuai standar, beban kerja yang terlalu tinggi (*over capacity*) dan beban kerja yang terlalu rendah (*under capacity*). Gibson (2009) menyatakan bahwa beban kerja adalah keharusan mengerjakan terlalu banyak tugas atau penyediaan waktu yang tidak cukup untuk menyelesaikan tugas.

Alfamart merupakan salah satu gerai jaringan toko swalayan yang memiliki banyak cabang di Indonesia. Gerai ini umumnya menjual berbagai produk makanan, minuman dan barang kebutuhan hidup lainnya. Didalam perkembangan setiap lini bisnis pasti memikirkan bagaimana produktifitas, efisiensi dan efektifitas dalam pekerjaan agar terjaga secara maksimal, dikarenakan mampu mengangkat profit dan citra dari bisnis tersebut. Dalam memenuhi kriteria tersebut maka membutuhkan tenaga kerja yang mampu dan paham bagaimana cara dalam

hal menjaga kondisi lingkungan kerja serta pelayanan yang maksimal kepada konsumen.

Salah satu posisi penting di sebuah supermarket/swalayan adalah posisi kasir. Posisi ini dianggap penting, karena kasir merupakan muara atau akhir dari pengalaman berbelanja pelanggan di sebuah supermarket. Hal ini membuat seluruh pelanggan yang berbelanja dipastikan berinteraksi dengan kasir. Kasir memiliki tanggung jawab utama untuk melakukan proses transaksi belanja pelanggan dengan baik dan tetap memerhatikan pelayanan pada pelanggan (senyum, sapa, salam). Namun, selain melayani konsumen dalam hal pembayaran petugas (kasir) juga memiliki tugas untuk memeriksa ketersediaan produk yang ada di gerai tersebut. Pelayanan pembayaran dari konsumen ditangani oleh petugas (operator) kasir, lingkup tugas nya meliputi : melayani transaksi konsumen, untuk di-record kedalam sistem pembayaran (berupa tagihan/billing) atas pembelian produk yang disediakan oleh Alfamart. Proses identifikasi dari harga produk dibantu oleh alat pembaca (*bar-code/scanner- barcode*). Operator kasir juga melakukan pemeriksaan ulang (*up-date informasi*) atas harga dari item- item produk yang dibeli oleh konsumen tersebut apakah pada saat transaksi dilakukan produk itu termasuk dalam kriteria potongan harga (*discount*). Disamping itu petugas (operator) kasir tersebut melayanipembayaran dari kebutuhan konsumen yang berkaitan dengan transaksi untuk pihak kedua (misalnya pembayaran BPJS-kesehatan, TV-berlangganan (Indihome), Token-Listrik PLN maupun pulsa untuk celluler phone). Proses identifikasi dari nominal tagihan untuk pihak kedua formatnya disediakan oleh pihak kedua tersebut.

Selanjutnya berdasarkan Undang-undang Kesehatan Nomor 36 tahun 2009

bahwa beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara jumlah pekerjaan dengan waktu. Setiap pekerja dapat bekerja secara sehat tanpa membahayakan dirinya sendiri maupun masyarakat di sekelilingnya, untuk itu perlu dilakukan upaya penyesuaian antara kapasitas kerja, beban kerja dan lingkungan kerja agar, sehingga diperoleh produktivitas kerja yang optimal.

Saat toko retail Alfamart melakukan *stock opname* setiap bulannya, pekerja akan menanggung kerugian dari selisih perhitungan barang. Rata-rata selisih perhitungan barang yang tercatat dalam Nota Barang Hilang (NBH) yang membebani kepada pekerja mencapai 500.000/bulan. Berdasarkan informasi, perusahaan menetapkan batas potongan bulanan tidak melebihi 30% dari gaji yang diterima oleh pekerja. Karena setiap bulan selalu ada selisih perhitungan, maka sisa potongan yang tidak terbayar itu terus terakumulasi hingga mencapai jutaan rupiah.

Aturan perusahaan ini dirasakan membebani atau memberatkan pekerja. Dalam hal ini, terdapat berbagai faktor penyebab adanya selisih perhitungan barang antara barang masuk, total penjualan, dengan sisa barang di toko atau gudang. Faktor tersebut bisa dikarenakan oleh perilaku pekerja, kurangnya pengawasan, pencurian pihak luar atau kesalahan administrasi penyedia barang. Meskipun demikian, pihak pekerja tidak merasa pernah mencuri barang.

Perusahaan justru membebani kerugian kepada pekerja. Adapun Batas Tolerasi Kehilangan (BTK) yang ditetapkan perusahaan hanyalah 0,02% dari total penjualan barang. Dibalik senyuman ramah pekerja Alfamart melayani pelanggannya, terdapat tumpukan hutang yang membebani para pekerja.

Dari hasil survey dan wawancara, beban kerja mental yang terbesar dialami oleh petugas kasir dalam hal transaksi dengan alat scan serta *update* informasi kebijakan harga yang mana system tidak bisa membaca harga dari suatu produk, serta. Permasalahan yang timbul dari beban kerja diatas adalah ketika terjadinya selisih harga antara di rak dengan yang ada disistem pembayaran. Dampak dari masalah tersebut terhadap kasir adalah terjadinya teguran maupun *complain* dari konsumen yang akan menyebabkan mental dari kasir terbebani, mengakibatkan serangan panik secara tiba-tiba sehingga tidak fokus saat bekerja. Disisi lain yang membebani pekerja adalah penggantian terhadap barang yang hilang atau dicuri menjadi tanggung jawab kasir/pegawai, terkadang pegawai tidak menerima gaji bulanan hanya karena mengganti barang yang hilang atau tidak sesuai dengan seharusnya, yang mengakibatkan beban pikiran dan mental mereka semakin berat, karena harus memikirkan lagi cara mengganti dan mencari uang untuk keperluan sehari-hari. Maka untuk itu dibutuhkan identifikasi terhadap beban kerja petugas sehingga bisa dilakukan tindakan pencegahan atau antisipasi bila beban kerja petugas tinggi pada suatu waktu.

Dalam penelitian ini, pengukuran beban kerja mental pada pegawai kasir dilakukan dengan menggunakan metode RSME. Metode tersebut dipilih karena memiliki sensitivitas yang tinggi dan mudah dipahami oleh responden namun hanya memiliki satu dimensi saja (Widyanti dkk, 2010). Kemudian dibandingkan hasilnya dengan menggunakan metode NASA-TLX. Adanya dua metode tersebut, dapat mengetahui perbedaan hasil pengukuran beban kerja mental dengan menggunakan metode RSME yang memiliki skala uni-dimensional dan NASA TLX yang memiliki skala multi-dimensional.

1.2 Rumusan Permasalahan

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka didapatkan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana beban kerja mental yang dialami pegawai kasir berdasarkan metode RSME?
2. Bagaimana perbedaan hasil pengukuran beban kerja mental dengan menggunakan metode RSME dan metode NASA TLX?
3. Bagaimana perbaikan yang diperlukan untuk mengurangi beban kerja mental pegawai kasir?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui beban kerja mental yang dialami pegawai kasir berdasarkan metode RSME.
2. Mengetahui perbedaan hasil pengukuran beban kerja mental dengan menggunakan metode RSME dan metode NASA-TLX.
3. Mengetahui perbaikan yang perlu dilakukan untuk mengurangi beban kerja mental pegawai kasir.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Pihak Alfamart
 - a. Hasil penelitian ini dapat memberikan penjelasan mengenai beban mental yang dialami pekerja khususnya penjaga kasir.
 - b. Mengetahui faktor-faktor penyebab terjadinya beban mental pada penjaga kasir.

2. Bagi Masyarakat

Penelitian ini menambah wawasan dan pengetahuan masyarakat tentang beban mental pekerja Alfamart.

3. Bagi Peneliti Lain

Memberikan informasi dan data dasar untuk penelitian selanjutnya tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan beban mental pekerja.

4. Bagi Teknik Industri UMA

Sebagai bahan untuk mengetahui gambaran mengenai beban mental pada penjaga kasir Alfamart dan diharapkan dapat memberi masukan data dari informasi sebagai bahan pustaka ilmu teknik industry khususnya bagi perusahaan kesehatan dan keselamatan kerja (K3).

1.5 Asumsi dan Batasan Masalah

Asumsi yang diperlukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Subjek penelitian mengerti secara keseluruhan tahapan-tahapan dalam penelitian.
2. Jawaban yang diberikan oleh Subjek penelitian tidak dipengaruhi oleh siapapun.
3. Tidak ada perubahan sistem kerja selama berlangsungnya penelitian.

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan pada bagian penjaga kasir Alfamart.
2. Penelitian ini dibatasi sampai pada analisis (pengukuran) beban kerja mental dan pemberian usulan perbaikan.
3. Pengamatan dilakukan pada saat pegawai selesai menjalani shiftnya.

1.6 Sistematika Penulisan

1. Bab I Pendahuluan

Pendahuluan meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

2. Bab II Tinjauan Pustaka

Tinjauan Pustaka meliputi pada landasan teori yang berisikan pada faktor – faktor penting dalam metode *Rating Scale Mental Effort*.

3. Bab III Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian meliputi waktu dan lokasi penelitian, bahan serta alat penelitian, jenis dan sumber data, dan metode pengumpulan data.

4. Bab IV Hasil dan Pembahasan

Hasil dan pembahasan meliputi metode pengumpulan data, pengolahan data, analisis data, serta evaluasi data.

5. Bab V Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan dan Saran meliputi kesimpulan dari penelitian ini serta saran dan masukan yang dianggap perlu.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Beban Kerja

Setiap pekerjaan jenisnya apakah pekerjaan tersebut memerlukan kekuatan otot atau pemikiran adalah merupakan beban bagi pelakunya. Beban ini dapat berupa beban fisik, beban mental maupun beban sosial sesuai dengan jenis pekerjaannya. Masing-masing orang memiliki kemampuan yang berbeda dalam hubungannya dengan beban kerja. Ada orang yang lebih cocok untuk menanggung beban fisik, tetapi ada orang lain akan lebih cocok melakukan pekerjaan yang lebih banyak pada beban mental atau sosial.

Beban kerja merupakan sekumpulan atau sejumlah tugas-tugas yang diberikan oleh pimpinan kepada seorang pegawai yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Menganalisis beban kerja merupakan suatu proses dalam menentukan jumlah kerja sumber daya manusia yang bekerja, digunakan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan untuk kurun waktu tertentu, tidak hanya beban yang berkaitan dengan kualitas dan kuantitas produk yang dihasilkan oleh masing-masing pegawai. Berikut beberapa pengertian beban kerja dari beberapa ahli:

Menurut Mudayana dalam Hannani (2016) menyatakan “beban kerja merupakan sesuatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas-tugas, lingkungan kerja dimana digunakan sebagai teman kerja, keterampilan, perilaku, dan persepsi dari pekerja. Menurut Siswanto dalam Ellyzar (2017) menyatakan, beban kerja adalah sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan secara sistematis dengan menggunakan teknis

analisis jabatan, teknik analisis beban kerja, atau teknik manajemen lainnya dalam jangka waktu tertentu untuk mendapatkan informasi tentang efisiensi dan efektivitas kerja suatu unit organisasi.

Menurut Munandar (2014:20) menyatakan, beban kerja adalah tugas-tugas yang diberikan pada tenaga kerja atau karyawan untuk diselesaikan pada waktu tertentu dengan menggunakan keterampilan dan potensi dari tenaga kerja. Berdasarkan beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa beban kerja adalah sesuatu yang muncu yang dikarenakan jumlah kegiatan atau tugastugas yang harus diselesaikan oleh karyawan secara sistematis dengan menggunakan keterampilan yang harus diselesaikan berdasarkan waktu

2.1.1. Tujuan Analisis Beban Kerja

Dalam Suci R.Mar'ih Koesomowidjojo (2017:20) menjelaskan bahwa tujuan analisis beban kerja yaitu:

1. Menentukan Jumlah Kebutuhan Sumber Daya Manusia

Beban kerja sebagai dasar untuk menambah atau mengurangi jumlah SDM pada suatu jabatan atau unit kerja.

2. Menyempurnakan (Redesign) Tugas Jabatan

Beban kerja sebagai dasar untuk menambah atau mengurangi tugas dari suatu jabatan sehingga mencapai rentang beban kerja standar (optimum).

3. Menyempurnakan (Redesign) Struktur Organisasi

Menggabung 2 (dua) jabatan atau lebih menjadi 1 (satu) jabatan, memisahkan 1 jabatan menjadi 2 atau lebih jabatan, atau menciptakan suatu jabatan baru.

4. Menyempurnakan (Redesign) Standar Operating Procedure (Sop)

Menyempurnakan SOP karena adanya redesign tugas/aktivitas jabatan dan

penyempurnaan struktur organisasi.

5. Menentukan Standar Waktu (Standard Time) Tugas Dan Aktivitas

Diperoleh standar waktu dari setiap tugas dan aktivitas sesuai standar normal di organisasi atau perusahaan.

2.1.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja

Lembaga/perusahaan tentunya memiliki harapan agar beban kerja yang dilampaui pegawai tidak memberatkan dan sesuai dengan kemampuan/kompetensi seorang karyawan pada umumnya. Menurut Suci R. Mari'ih Koesomowidjojo (2017:24) yaitu:

1. Faktor Internal

Faktor internal yang mempengaruhi beban kerja adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh seseorang akibat dari reaksi beban kerja seperti jenis kelamin, usia, postur tubuh, status kesehatan (faktor somatis) dan motivasi, kepuasan, keinginan atau persepsi (faktor psikis).

2. Faktor Eksternal

Faktor eksternal dalam dunia kerja juga akan memengaruhi beban kerja karyawan. faktor eksternal yang dimaksud adalah faktor yang berasal dari luar tubuh karyawan seperti:

a. Lingkungan Kerja

Lingkungan yang berhubungan dengan kimiawi, psikologis, biologis, dan lingkungan kerja secara fisik.

b. Tugas-tugas fisik

Hal-hal yang berhubungan dengan alat-alat dan sarana bantu dalam menyelesaikan pekerjaan, tanggung jawab pekerjaan, tingkat kesulitan.

c. Organisasi kerja

Seorang karyawan tentunya membutuhkan jadwal kerja yang teratur dalam menyelesaikan pekerjaannya.

2.1.3. Dimensi dan Indikator Beban Kerja

Dalam penelitian ini dimensi beban kerja dan indikator beban kerja yang digunakan mengadopsi dari indikator beban kerja yang dikemukakan oleh Putra (2012), yang meliputi antara lain:

1. Target Yang Harus Dicapai

Pandangan individu mengenai besarnya target kerja yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaannya. Pandangan mengenai hasil kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

2. Kondisi Pekerjaan

Mencakup tentang bagaimana pandangan yang dimiliki oleh individu mengenai kondisi pekerjaannya, misalnya mengambil keputusan dengan cepat pada saat pengerjaan barang, serta mengatasi kejadian yang tak terduga seperti melakukan pekerjaan ekstra diluar waktu yang telah ditentukan.

3. Penggunaan Waktu Kerja

Waktu yang digunakan dalam kegiatan-kegiatan yang langsung berhubungan dengan produksi (waktu lingkaran, atau waktu baku atau dasar).

4. Standar Pekerjaan

Kesan yang dimiliki oleh individu mengenai pekerjaannya, misalnya perasaan mengenai beban kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

Adapun penjelasan lain menurut Harry G et, al dalam Tarwaka (2014:131) menyatakan bahwa dimensi dan indikator beban kerja adalah sebagai berikut :

- a. Beban waktu (time load) :
 - 1) Hambatan / gangguan lingkungan sekitar ketika melakukan pekerjaan
 - 2) Masa waktu Kerja./ tuntutan waktu kerja
- b. Beban usaha mental (mental effort load) :
 - 1) Frekuensi datangnya pekerjaan,
 - 2) Tingkat konsentrasi dalam melaksanakan tugas.
- c. Beban tekanan Psikologis (*Psychological stress load*):
 - 1) tingkat resiko pekerjaan
 - 2) kebingungan dan frustrasi.

2.2. Beban Kerja Mental

Beban kerja mental yang merupakan perbedaan antara tuntutan kerja mental dengan kemampuan mental yang dimiliki oleh pekerja yang bersangkutan. Beban kerja yang timbul dari aktivitas mental di lingkungan kerja antara lain disebabkan oleh keharusan untuk tetap dalam kondisi kewaspadaan tinggi dalam waktu lama. Kebutuhan untuk mengambil keputusan yang melibatkan tanggung jawab besar menurunnya konsentrasi akibat aktivitas yang monoton. Kurangnya kontak dengan orang lain, terutama untuk tempat kerja yang terisolasi dengan orang lain. Beban kerja mental (*mental workload*) juga dapat didefinisikan sebagai evaluasi operator terhadap selang kewaspadaan (kapasitas saat sedang termotivasi dengan beban kerja yang ada) ketika melakukan suatu pekerjaan mental untuk mencapai tujuan tertentu. Beban mental yang dimaksud adalah jarak antara kebutuhan pekerjaan (task demand) dengan kapasitas pekerja yang sedang melakukan pekerjaan mental tersebut.

Pengukuran beban kerja mental dapat dilakukan dengan dua pendekatan yaitu dengan metode objektif dan metode subjektif. Pengukuran beban kerja mental dengan metode objektif dapat diukur dengan pendekatan fisiologis dari pekerja. Beberapa metode pengukuran objektif yang biasa digunakan adalah pengukuran denyut jantung, kedipan mata, dan ketegangan otot.

Kelebihan dari metode objektif adalah memiliki sensitivitas yang tinggi dan kemungkinan terjadinya eror tergolong kecil. Akan tetapi, metode objektif ini juga memiliki kekurangan. Salah satu kekurangannya adalah diperlukannya suatu alat pengukuran, biaya yang dikeluarkan untuk penyediaan alat tergolong besar. Selain itu, metode ini mengharuskan pengukuran untuk dilakukan pada saat responden sedang bekerja sehingga dapat mengganggu pekerjaan yang dilakukan oleh responden.

2.3. Metode *Rating Scale Mental Effort* (RSME)

Metode *Rating Scale Mental Effort* (RSME) merupakan metode yang digunakan untuk menganalisis beban kerja mental yang dihadapi oleh pekerja yang harus melakukan berbagai aktivitas dalam pekerjaannya, metode ini merupakan metode yang menggunakan skala rating/skor dari pekerjaan mental. Metode *Rating Scale Mental Effort* (RSME) adalah pengukuran beban kerja mental subyektif dengan skala tunggal yang dikembangkan oleh Zijlstra dkk (Zijlstra & Van Doorn, 1985 ; Zijlstra & Meijman, 1989 ; Zijlstra, 1993 ; de Waard , 1996) dalam Widayanti dkk (2010). Pengumpulan data dengan menggunakan metode RSME, responden diminta untuk memberikan tanda pada skala 0 sampai 150, dengan deskripsi pada beberapa titik acuan (anchor point).

Berikut ini adalah beberapa titik acuan deskriptif :

1. Usaha yang dilakukan Sangat Besar Sekali
2. Usaha yang dilakukan Sangat Besar
3. Usaha yang dilakukan Besar
4. Usaha yang dilakukan Cukup Besar
5. Usaha yang dilakukan Agak Besar
6. Usaha yang dilakukan Kecil
7. Usaha yang dilakukan Sangat Kecil
8. Hampir tidak ada Usaha
9. Tidak ada Usaha sama Sekali

2.4. Metode NASA TLX

Metode NASA-TLX merupakan metode pengukuran beban kerja mental dengan mempertimbangkan enam dimensi untuk menilai beban mental. Dari enam dimensi akan ditentukan pembobotan dimensi yang paling mempengaruhi kerja, dan dilanjutkan dengan penghitungan skor dari 0 – 100 pada setiap skala. NASA-TLX menggunakan enam dimensi untuk menilai beban mental : *mental demand*, *physical demand*, *temporal demand*, *effort*, dan *frustation*.

2.5. PT.Sumber Alfariya Trijaya,Tbk (Alfamart)

Alfamart adalah sebuah brand minimarket penyedia kebutuhan hidup sehari-hari yang dimiliki oleh PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk. Pada tanggal 22 Februari tahun 1989 merupakan awal berdirinya Alfamart, dengan dimulainya usaha dagang rokok dan barang - barang konsumsi oleh Djoko Susanto dan keluarga

yang kemudian mayoritas kepemilikannya dijual kepada PT. HM Sampoerna pada Desember 1989. Kantor pusat Alfamart berdomisili di Jl. M.H. Thamrin No. 9 Cikokol, Tangerang 15117, Indonesia. Telp: (62-21) 5575-5966 (Hunting), Fax: (62-21) 5575-5961, 5575-4918.

Pada tahun 1994 Struktur kepemilikan berubah menjadi 70% dimiliki oleh PT. HM Sampoerna, Tbk dan 30% dimiliki oleh PT. Sigmantara Alfindo (keluarga Djoko Susanto). PT. Alfa Minimart Utama (AMU) didirikan pada tanggal 27 Juli 1999, dengan pemegang saham PT. Alfa Retailindo, Tbk sebesar 51% dan PT. Lancar Distrindo sebesar 49%. PT. Alfa Minimart Utama (AMU) ini kemudian membuka Alfa Minimart pada tanggal 18 Oktober 1999 berlokasi di jalan Beringin Raya, Karawaci Tangerang.

Pada tanggal 27 Juni 2002, PT. HM Sampoerna Tbk secara resmi merestrukturisasi kepemilikan sahamnya di PT. Alfa Retailindo Tbk. Saham HM Sampoerna di Alfa Retailindo yang semula 54,4% dikurangi menjadi 23,4%. Disisi lain perusahaan rokok terbesar kedua di Indonesia akan mulai menggarap serius pasar minimarket yang selama ini belum tergarap melalui Alfamart.

Pada tanggal 1 Agustus 2002, kepemilikan beralih ke PT. Sumber Alfaria Trijaya dengan pemegang saham PT. HM. Sampoerna Tbk sebesar 70% dan PT. Sigmantara Alfindo sebesar 30%. Kemudian nama Alfa Minimart diganti menjadi Alfamart pada tanggal 1 Januari 2003. Pada tahun 2005 Jumlah gerai Alfamart bertumbuh pesat menjadi 1.293 gerai hanya dalam enam tahun. Semua toko berada di pulau Jawa.

Awal tahun 2006 PT. HM Sampoerna Tbk menjual sahamnya, sehingga struktur kepemilikan menjadi PT. Sigmantara Alfindo (60%) dan PT. Cakrawala

Mulia Prima (40%). Mendapat Sertifikat ISO 9001:2000 untuk Sistem Manajemen Mutu”.

Penggunaan simbol sebagai bentuk identifikasi perusahaan telah banyak digunakan dimana simbol yang digunakan bisa beragam. *Spokes character* tersebut bisa berupa binatang (lebah untuk Alfamart, merpati untuk PT. Pos Indonesia, burung Rajawali untuk RCTI dan Metro TV, penguin untuk Linux, jaguar untuk mobil Jaguar, kuda untuk Ferrari, banteng untuk Lamborghini), dan lain sebagainya. Saat ini Alfamart merupakan salah satu pengecer terkemuka di Indonesia, melayani lebih dari 2,1 juta pelanggan setiap harinya di hampir 6000 gerai yang tersebar di seluruh Indonesia. Alfamart menyediakan kebutuhan dasar sehari-hari yang berkualitas, dengan pelayanan yang ramah dan suasana berbelanja yang nyaman dan bersih serta lokasi yang mudah diakses. Dengan lebih dari 60.000 karyawan, menjadikan Alfamart sebagai salah satu perusahaan terbesar di Indonesia.

2.6 Shift Kerja

Pembagian shift kerja pada industri yang memiliki 2 shift kerja, yaitu shift pagi dan siang. pembagian shift menjadi sebagai berikut:

1. Shift pagi (the day shift) biasanya dimulai pada jam 07.00 sampai dengan 15.00 menyesuaikan dari ritme tubuh dan mengikuti “Euro-American lifestyle”.

Shift siang (the evening shift), biasanya berlangsung mulai 15.00 sampai dengan 23.00. Operator yang bekerja pada shift siang biasanya mengalami gangguan pada kehidupan sosialnya, namun jam tidur menjadi lebih baik dibandingkan dengan shift lainnya.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian adalah suatu proses berfikir dari menentukan masalah, mengumpulkan data baik melalui buku-buku maupun studi lapangan dan melakukan pengolahan data sampai akhirnya memberi kesimpulan dari masalah yang diteliti.

3.1. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di daerah sekitaran Alfamart Setia Budi, Medan Sumatera Utara. Dengan syarat dan ketentuan yang telah ditentukan oleh perusahaan.

3.2 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, dimana penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang memiliki kriteria yang sistematis, berstruktur, dan telah direncanakan dengan jelas sejak penelitian belum dilaksanakan. Dalam pengertian lain, penelitian kuantitatif disebut sebagai penelitian yang menuntut penggunaan angka, mulai dari pengumpulan data, analisis dari data, sampai dengan penyampaian hasil dan kesimpulannya. Metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang dilandasi oleh filsafat positivisme, yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel yang telah ditentukan sebelumnya (Sugiyono, 2012).

3.3. Subjek Penelitian

Subjek penelitian atau responden adalah orang yang diminta untuk memberikan keterangan tentang suatu fakta atau pendapat. Sebagaimana dijelaskan oleh Arikunto (2006) subjek penelitian adalah subjek yang dituju untuk diteliti oleh peneliti. Subjek penelitian ini adalah kasir Almafart yang berjumlah 28 orang dengan kriteria sebagai berikut:

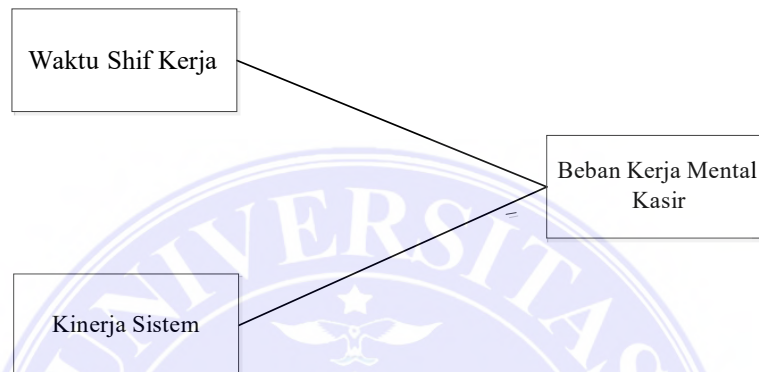
1. Jenis kelamin laki – laki dan perempuan
2. Usia 18 – 25 tahun
3. Pendidikan akhir SMA/ sederajat.

Yang mana tugas dan tanggung jawab seorang kasir adalah sebagai berikut:

1. Melayani pembeli yang ingin melakukan transaksi pembayaran dengan ramah.
2. Menawarkan produk yang sedang diskon untuk menghabiskan stok.
3. Melakukan cek keaslian uang yang masuk, karena banyak beredar alat pembayaran palsu.
4. Menjaga agar tidak ada selisih uang saat pergantian shift agar tidak menanggung kerugian.
5. Merekap uang penjualan setiap shiftnya.
6. Memberikan pelayanan maksimal kepada konsumen.
7. Memasang banner promosi.
8. Merawat alat-alat yang ada di toko

3.4 Kerangka Konseptual Penelitian

Kerangka konseptual merupakan suatu model konseptual yang menunjukkan hubungan logis antara faktor atau variabel yang telah diidentifikasi penting untuk menganalisis masalah penelitian. Kerangka konseptual untuk penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1 Kerangka Konseptual Penelitian

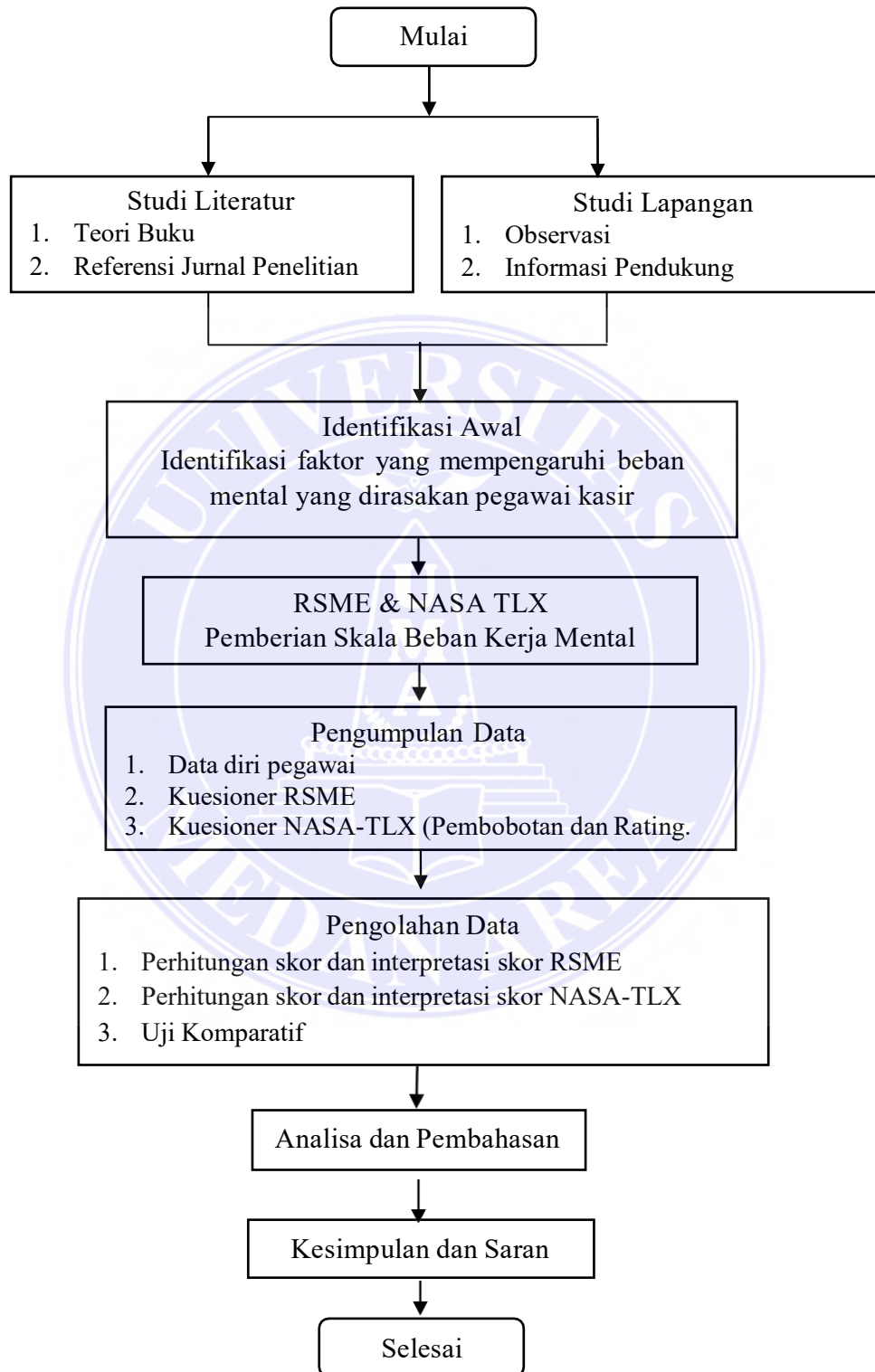
3.5 Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini, dibagi menjadi beberapa variabel untuk mempermudah dalam penyusunan kerangka berpikir penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Variabel Terikat (*Dependent*) merupakan variabel yang nilainya dipengaruhi oleh nilai variabel lain. Pada penelitian ini memiliki variabel terikat yaitu beban kerja mental kasir.
2. Variabel Bebas (*Independent*) merupakan variabel yang mempengaruhi variabel terikat baik secara positif maupun secara negatif. Pada penelitian ini memiliki variabel bebas yaitu jenis transaksi pembayaran, informasi perubahan harga, kinerja system.

3.6 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian dapat dilihat pada Gambar 3.2



Gambar 3.2. Flow Chart Pelaksanaan Penelitian Skripsi

3.7 Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan terdiri dari 2 (dua) jenis, yaitu:

1. Data Primer Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari objek penelitian dengan melakukan pembagian kuesioner kepada responden yaitu penjaga kasir. Kuesioner ini dibagikan setelah kasir selesai menjalankan shift pagi dan malam. Untuk shift pagi dimulai dari jam 07.00 sampai jam 15.00, shift siang dari jam 15.00 sampai jam 23.00. Kuesioner ini dibagikan kepada semua kasir yang berjumlah 4 orang. Jenis kuesioner yang dibagikan kepada responden sesuai dengan metode yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu metode RSME metode NASA-TLX yang digunakan sebagai pembanding.
 - a. Metode RSME Pada kuesioner RSME hanya terdapat satu tahapan dimana responden diminta untuk memilih skor atau peringkat dari skala 0 – 150 terhadap usaha yang dilakukan dalam melaksanakan pekerjaannya.
 - b. Metode NASA-TLX Pada kuesioner NASA-TLX terdapat dua tahapan yaitu pemberian bobot (Weights) dan pemberian peringkat (Ratings). Pada tahap pemberian bobot (Weight) akan dilakukan perbandingan pada masing-masing dimensi. Operator kasir akan memilih pasangan dimensi yang paling berpengaruh atau dominan yang menjadi sumber beban kerja 28 mental dari pekerjaan yang dilakukan. Pada tahap pemberian peringkat (Ratings), operator kasir akan memberikan peringkat pada 6 dimensi NASA-TLX sesuai dengan yang dirasakan selama menjalani pekerjaan. Pada masing-masing dimensi terdapat skala 0 – 100 atau rendah sampai tinggi.

2. Data Sekunder Data sekunder adalah data yang diperoleh dari studi pustaka yang mengarah pada kelengkapan penjelasan topik penelitian sehingga kesimpulan yang diperoleh memiliki bobot ilmiah.

3.8 Metode Pengolahan Data

1. RSME, pada metode RSME, hasil dari kuesioner yang telah diisi oleh responden tidak memerlukan proses pengolahan data. Data kuesioner langsung dapat dianalisis sesuai dengan skala yang diberikan oleh responden.

2. NASA - TLX

- a. Menghitung Produk dengan 6 Indikator (kebutuhan mental, kebutuhan fisik, kebutuhan waktu, performansi, usaha, tingkat stress.

$$\text{Produk} = \text{Rating} \times \text{Bobot Kerja}$$

- b. Menghitung *Weight Workload* (WWL)

$$\text{WWL} = \sum \text{Produk}$$

- c. Menghitung rata – rata WWL

$$\text{WWL} = \sum \frac{(\text{Bobot} \times \text{Rating})}{15}$$

- d. Interpretasi hasil data,

Nilai skor ≥ 60 beban pekerjaan berlebihan (*overload*)

Nilai skor 40 – 60 beban kerja optimal (*optimal load*)

Nilai skor ≤ 40 beban kerja rendah (*underload*)

3.9 Metode Analisis dan Pembahasan

Dalam hal ini akan dilakukan pengujian berdasarkan sampel berpasangan dan sampel independen. Pada pengujian dengan sampel berpasangan bertujuan

untuk mengetahui perbedaan hasil pengukuran beban kerja mental dengan menggunakan metode RSME metode dan NASA-TLX.

1. Uji Komparatif

Dalam uji komparatif ini digunakan untuk membandingkan rata-rata dua kelompok sampel atau lebih. Setiap model komparasi sampel dibagi menjadi dua jenis yaitu sampel yang berkorelasi dan sampel yang tidak berkorelasi atau sampel independen (Sugiyono, 2007). Dalam penelitian ini, uji komparatif dilakukan terhadap sampel yang berkorelasi dan sampel yang independen. Uji komparatif dengan sampel berkorelasi digunakan untuk membandingkan rata-rata beban kerja mental setiap shift pada masing-masing metode dan membandingkan rata-rata beban kerja mental setiap metode pada masing-masing shift. Sebelum menentukan metode yang akan digunakan, maka perlu diketahui terlebih dahulu jenis data, dan sebaran datanya.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan uji yang dilakukan untuk mengecek apakah data sebaran data yang penelitian berdistribusi normal atau tidak. terdapat dua metode dalam pengujian yaitu Kolmogorov-Smirnov dan Shapiro-Wilk. Kolmogorov-Smirnov digunakan apabila jumlah sampel > 50 , sedangkan Shapiro Wilk digunakan apabila jumlah sampel ≤ 50 .

b. Uji Friedman

Uji Friedman merupakan metode nonparametric yang digunakan untuk melihat ada atau tidaknya perbedaan pengaruh antar perlakuan yang saling berhubungan.

c. Uji Wilconox

Uji wilconox dilakukan untuk memperhitungkan dua kelompok data yang berbeda secara kaidah statistic. Tujuannya adalah untuk mengetahui dibagian mana saja perbedaan antara dua kelompok data tersebut.

Untuk keseluruhan pengolahan data menggunakan IBM SPSS 22.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh maka dapat disimpulkan, para pekerja kasir memiliki rata-rata beban kerja yang cukup tinggi yaitu:

1. Metode RSME

Didapatkan bahwa rata-rata beban kerja mental semua metode RSME kasir pada kondisi shift pagi dan juga shift malam adalah 85.71 dan 83.04. Nilai tersebut termasuk dalam kategori usaha yang dilakukan cukup besar. Hal ini bisa dikarenakan pekerjaan yang tidak sesuai dengan job desk seorang kasir, yang mana mereka bukan hanya melayani konsumen di loket pembayaran, melainkan harus mengerjakan pekerjaan lain seperti menyusun barang-barang ke rak dan lainnya. Dan system kasir yang tergang bisa eror yang disebabkan oleh gangguan jaringan atau lainnya.

2. Perbandingan Hasil Metode RSME dan Metode NASA-TLX

Dari hasil uji komparatif tidak terdapat perbedaan yang signifikan terhadap hasil dari perhitungan beban mental menggunakan metode RSME maupun NASA-TLX, akan tetapi hasil menunjukkan bahwa rata-rata beban mental dan juga standar deviasi yang dihasilkan metode RSME lebih besar daripada hasil menggunakan metode NASA-TLX, hal ini mungkin didasari dari kuesioner RSME yang lebih mudah dipahami oleh para responden

3. Perbaikan yang perlu dilakukan untuk mengurangi beban kerja mental kasir adalah dengan memberikan fasilitas kursi/ruangan untuk beristirahat, menganjurkan kepada operator untuk tidur siang sebelum melakukan shift

malam dan sebaliknya, dan melakukan pemeriksaan ruti terhadap kinerja sistem agar tidak terjadi kendala saat proses transaksi. Memastikan dan meperketat keamanan di supermarket agar tidak terjadi tindak pencurian ataupun kehilangan yang menyebabkan pekerja harus mengganti kerugian tersebut dengan gaji pribadi.

5.2. Saran

Saran yang dapat diberikan peneliti untuk mengurangi beban mental yang dirasakan oleh pegawai adalah sebagai berikut:

1. Perlu dilakukan pengecekan dan perawatan secara rutin terhadap kinerja sistem pada mesin kasir.
2. Memastikan kesesuaian barcode barang di rak dan kasir secara rutin.
3. Perlu membangun komunikasi yang baik antara pegawai dengan suvervisor maupun manager dan atasan pusat mengenai SOP kerja kasir yang harus sesuai dengan job desknya.
4. Memastikan keamanan untuk menghindari tindak pencurian sehingga pegawai tidak perlu mengganti kerugian dengan gaji mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Hannani. 2016. Pengaruh Beban Kerja, Kepuasan, Fasilitas Terhadap Kinerja Perawat Di Ruang Perawatan Mawar Lantai II Rumah Sakit Umum Wisata UTT Makasar. Jurnal Mirai Manajemen
- Arikunto. 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Departemen Kesehatan RI. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI: 2009
- Dessler, G. 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia (Terjemahan, Jilid satu, Edisi kesepuluh). Jakarta: Indeks.
- Munandar, Ashar S. 2014. Psikologi Industri dan Organisasi. Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press). Jakarta.
- Nova Ellyzar, Mukhlis Yunus, Amri. 2017. Pengaruh Mutasi Kerja, Beban Kerja, dan Konflik Interpersonal Terhadap Stress Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Pegawai BPKP Perwakilan Provinsi Aceh. Jurnal Magister Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unsyiah.
- Permendagri RI. (2008). tentang Beban Kerja. Peraturan Menteri dalam Negeri nomor: 12/2008.
- Putra, A. S. (2012). Analisis Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Marketing dan Kredit PT. WOM Finance Cabang Depok. Skripsi. Institut Pertanian Bogor
- Simanjuntak, R. A., & Situmorang, D. A. (2010). Analisis Pengaruh Shift Kerja terhadap Beban Kerja Mental dengan Metode Subjective Workload Assessment Technique (SWAT). Jurnal Teknologi, 3(1), 53-60
- Suci R. Mar'ih Koesomowidjojo. (2017). Panduan Praktis Menyusun Analisis Beban Kerja (1st ed.). Jakarta: Penebar Suadaya.
- Sri Rahayuningsih. 2014. Analisis perbaikan kondisi lingkungan kerja terhadap beban kerja mental. Jurnal Teknik Industri 1: 80-87
- Widyanti, Ari,. 2010. "Pengukuran Beban Kerja Mental Dalam Searching Task Dengan Metode Rating Scale Mental Effort (RSME)". Teknik Industri UNDIP. Prosiding Seminar Nasional Ergonomi IX.

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Dengan hormat, Saya **Oki Pranata Bangun** mahasiswa semester 8 **Fakultas Teknik, Departemen Teknik Industri, Universitas Medan Area**. Kuesioner ini digunakan sebagai instrumen pengumpulan data tugas akhir yang sedang saya kerjakan. Ada pun penelitian saya berhubungan dengan beban mental yang dirasakan pekerja saat bekerja melayani pelanggan di bagian kasir pada saat shift pagi maupun shift malam. Saya harap anda bersedia untuk menjadi responden penelitian ini. Atas kesediaan anda saya ucapkan terima kasih. Isilah data dibawah berikut:

Nama :

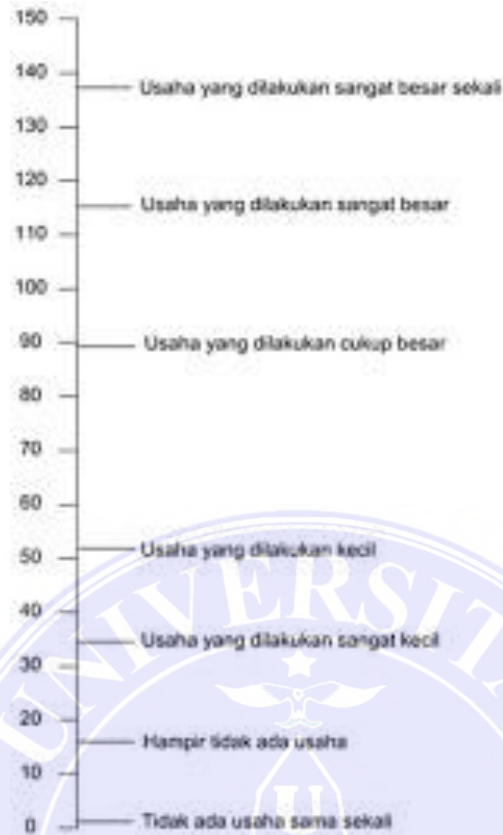
Jenis Kelamin :

Umur :

Lama Bekerja :

A. Kuesioner RSME

Berilah skor untuk usaha yang Anda lakukan terhadap pekerjaan Anda dengan cara melingkari skala.



B. Kuesioner NASA-TLX

Menurut Anda manakah dari pasangan pilihan dibawah ini yang Anda rasa lebih dominan dalam menyelesaikan pekerjaan Anda (Coret yang lebih dominan).

Contoh : Kebutuhan mental (KM)/Kebutuhan Fisik (KF). Artinya kebutuhan fisik lebih dominan dibandingkan kebutuhan mental.

1. Kebutuhan Mental (KM)/Kebutuhan Fisik (KF)
2. Kebutuhan Fisik (KF)/Kebutuhan Waktu (KW)
3. Kebutuhan Fisik (KF)/Performansi (P)
4. Kebutuhan Fisik (KF)/Tingkat Usaha (TU)
5. Kebutuhan Fisik (KF)/Tingkat Frustrasi (TF)
6. Kebutuhan Mental (KM)/Kebutuhan Waktu (KW)
7. Kebutuhan Mental (KM)/Performansi (P)
8. Kebutuhan Mental (KM)/Tingkat Usaha (TU)

9. Kebutuhan Mental (KM)/Tingkat Frustrasi(TF)
10. Kebutuhan Waktu (KW)/Performansi(P)
11. Kebutuhan Waktu (KW)/Tingkat Usaha(TU)
12. Kebutuhan Waktu (KW)/Tingkat Frustrasi (TF)
13. Performansi (P)/ Tingkat Usaha (TU)
14. Performansi (P)/Tingkat Frustrasi(TF)
15. Tingkat Usaha (TU)/ Tingkat Frustrasi (TF)

Berilah skala jawaban anda dengan melingkari pada skala jawaban dibawahini:

1. Kebutuhan Mental

Berapa banyak aktivitas mental dan persepsi yang diperlukan (seperti : berfikir, memutuskan, menghitung, mengingat, melihat, mencari, dsb)? Apakah pekerjaan tersebut mudah atau sulit, sederhana atau komplek, pasti atau perlu penafsiran?

0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	00
Rendah										Tinggi

2. Kebutuhan Fisik

Berapa banyak aktivitas fisik yang diperlukan (seperti: mendorong, menarik, memutar, mengontrol, dsb)? Apakah pekerjaan tersebut mudah atau sulit, pelan atau cepat, statis atau dinamis, terus menerus atau ada waktu untuk istirahat?

0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	00
Rendah										Tinggi

3. Kebutuhan Waktu

Berapa banyak tekanan waktu yang dirasakan selama bekerja? Apakah pekerjaan tersebut dilakukan dengan pelan dan ada waktu istirahat atau cepat dan tidak ada jeda istirahat?

0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	00
Rendah					Tinggi					

4. Performansi

Seberapa sukses anda berfikir untuk dapat menyelesaikan serangkaian pekerjaan?

Apakah anda merasa puas dengan performansi anda didalan menyelesaikan pekerjaan?

0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	00
Rendah					Tinggi					

5. Tingkat Usaha

Seberapa keras usaha anda untuk bekerja (secara mental dan fisik), untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan performansi?

0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	00
Rendah					Tinggi					

6. Tingkat Frustrasi

Apakah anda merasa tidak aman, merasa tidak diperhatika, stress dan terganggu? Atau justru anda merasa aman, diperhatikan, nyaman, rileks, dan men ikmati pekerjaan yang anda lakukan?

0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	00
Rendah					Tinggi					