

ABSTRAK

Karyawan merupakan *asset* yang sangat penting bagi perusahaan. Namun pada kenyataannya, seringkali karyawan mengalami beberapa kondisi yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan dalam ruang lingkup pekerjaan. Misalnya, serangkaian tuntutan yang berkaitan dengan pekerjaan beban fisik dan mental kerja yang berlebihan. PT. XYZ merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang investasi dan memberikan jasa edukasi dalam *trading forex* (*foreign exchange*) atau pertukaran mata uang asing. Perbedaan sistem kerja yang ada di antara karyawan menyebabkan adanya perbedaan cara kerja. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya keluhan karyawan yang mengalami beban kerja fisik dan mental yang di atas rata-rata.

Penelitian ini menggunakan metode pengukuran beban kerja fisik dengan metode *Cardiovascular Load (%CVL)* dan beban kerja mental dengan menggunakan metode *NASA-Task Load Index (NASA-TLX)*. Setelah itu dilakukan Uji Regresi untuk mendapatkan analisa lanjutan. Berdasarkan hasil analisis %CVL, karyawan yang membutuhkan perbaikan sebanyak 50% dari total karyawan yang ada.

Sedangkan untuk hasil dari NASA-TLX, diperoleh 50% karyawan dengan kategori beban kerja mental tinggi. *Temporal Demand* yang berarti jumlah tekanan yang berkaitan dengan waktu selama elemen pekerjaan berlangsung merupakan aspek yang paling banyak dikeluhkan. Setelah itu, *Mental Demand* yang merupakan besar aktivitas mental yang dibutuhkan juga menjadi aspek kedua yang paling banyak dikeluhkan.

Kata Kunci : beban kerja fisik, beban kerja mental, *Cardiovascular Load* *Customer Support*, NASA-TLX

ABSTRACT

Employees are very important assets for the company. In reality, employees often have experience in some conditions that are not accordance with what is expected in the scope of work. For example, a series of demands relating to physical workload and excessive mental work. PT. XYZ is a company engaged in investment and provides educational services in forex trading (foreign exchange) or foreign exchange. The difference of working systems exist among employees causes differences in working methods. It can be seen from the employees' complaints who have physical and mental workloads that are above average.

This study uses the method of measuring physical workload with the Cardiovascular Load (% CVL) method and mental workload using the NASA-Task Load Index (NASA-TLX) method. Moreover, the Regression Test is performed to obtain further analysis. Based on the results of CVL analysis, there are 50% of the total existing employees who need improvement.

Whereas for the results of NASA-TLX, there are 50% of employees with high mental workload category. Temporal Demand which means the amount of pressure associated with time as long as the element of work takes place is the most complained aspect. After that, Mental Demand which is a large amount of mental activity needed is also the second most complained aspect.

Kata Kunci :beban kerja fisik, beban kerja mental, Cardiovascular LoadCustomer Support, NASA-TLX