

## Hubungan Usia dan Masa Kerja Terhadap Beban Kerja Mental Pada Karyawan Bank Mandiri (Studi Kasus Bank Mandiri Cibinong City Center)

Tasya Rossie Jenisa<sup>1</sup>, Desinta Rahayu Ningtyas<sup>2\*</sup>

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Pancasila

\*Email Korespondensi: [desinta@univpancasila.ac.id](mailto:desinta@univpancasila.ac.id)

**Abstrak** – Bank Mandiri memiliki lebih dari 2.050 cabang di seluruh Indonesia, salah satunya berlokasi di Cibinong City Center. Dalam menjalankan fungsinya, Bank Mandiri membutuhkan sumber daya manusia yang kompeten dalam bidangnya. Tuntutan pekerjaan yang berat membuat karyawan Bank Mandiri sering merasakan lelah secara mental dan fisik serta hilangnya semangat setelah bekerja. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat beban kerja mental yang dialami oleh karyawan Bank Mandiri Cibinong City Center dan mengetahui hubungan usia dan masa kerja terhadap beban kerja mental. Penelitian ini menggunakan metode NASA TLX untuk mengukur tingkat beban kerja mental dan dilakukan uji korelasi dengan Uji Rank Spearman. Data diperoleh dari penyebaran kuesioner NASA TLX dengan sampel 25 karyawan. Didapatkan hasil perhitungan beban kerja mental untuk unit kerja branch manager, general banking manager, branch sales manager, general banking attendant, dan financial advisor AXA masuk dalam kategori “Sangat Tinggi”. Sedangkan untuk unit kerja general banking officer, micro banking manager, verifikator, general banking staff (CS), general banking staff (teller), branch admin, mikro admin, sales generalis produktif, dan sales generalis konsumtif masuk dalam kategori “Tinggi”. Berdasarkan uji korelasi rank spearman, usia dan masa kerja secara bersamaan tidak mempunyai hubungan yang signifikan dengan beban kerja mental yang dialami oleh karyawan Bank Mandiri Cibinong City Center.

**Kata kunci:** Beban kerja mental, NASA-TLX, Uji Rank Spearman, Karyawan Bank

**Abstract** – Bank Mandiri has more than 2,050 branch offices throughout Indonesia, one of them is located in Cibinong City Center. In carrying out its functions, Bank Mandiri requires people who is competent in their fields. The heavy demands of work make employees of Bank Mandiri often feel mentally and physically tired and lose enthusiasm after work. This study aims to determine the level of mental workload of the Bank Mandiri Cibinong City Center's employees and to find out the relationship between age and tenure to mental workload. This study used the NASA TLX method to measure the level of mental workload and perform a correlation test with the Spearman Rank Test. The data are collected from 25 sample Bank Mandiri Cibinong City Center employees with the NASA TLX questionnaire. The calculation of the mental workload for the work unit of branch managers, general banking managers, branch sales managers, general banking attendants, and financial advisors of AXA are in the "Very High" category. Meanwhile, the calculation of mental workload for the work unit of general banking officers, micro banking managers, verifiers, general banking staff (CS), general banking staff (tellers), branch admins, micro admins, productive sales generalists, and consumer sales generalists are in the "High" category. Based on the spearman rank correlation test, the age and tenure of the Bank Mandiri Cibinong City Center's employees did not have a significant relationship with the Mental Workload.

**Keywords:** Mental Workload, NASA-TLX, Rank Spearman Test, Bank's employee

### PENDAHULUAN

Sebagai lembaga keuangan di Indonesia, bank mempunyai nilai strategis dalam kehidupan perekonomian negara (Fure, 2016). Bank merupakan lembaga perantara untuk pihak yang

berkelebihan dana dan pihak yang membutuhkan dana, dengan demikian bank bergerak dalam bidang perkreditan dan melayani pembiayaan serta melancarkan mekanisme sistem pembayaran untuk seluruh sektor perekonomian. Dalam menjalankan fungsinya, lembaga keuangan membutuhkan sumber daya manusia yang kompeten dalam bidangnya atau dapat disebut juga dengan karyawan atau pekerja. Oleh karena itu, aktivitas perusahaan tidak akan berjalan apabila tanpa adanya keikutsertaan dari karyawan. Dengan kata lain, karyawan diibaratkan sebagai tulang punggung untuk suatu perusahaan. Dalam menjalankan tugasnya sebagai tulang punggung perusahaan, karyawan sudah pasti diberikan tanggung jawab dan tugas yang penting untuk berlangsungnya perusahaan tersebut. Setiap karyawan dalam mengerjakan tugasnya, sudah pasti akan menghadapi bermacam hambatan atau beban kerja.

Bank Mandiri merupakan salah satu lembaga keuangan badan usaha milik negara (BUMN) di Indonesia yang menyediakan berbagai macam produk dan layanan keuangan. Sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia, Bank Mandiri menyediakan berbagai pilihan produk serta layanan perbankan untuk memenuhi kebutuhan dan gaya hidup para nasabahnya. Produk dan layanan tersebut adalah seperti simpanan (tabungan bisnis, deposito rupiah, deposito valas, tabungan *payroll*, giro rupiah, giro valas), pinjaman (mikro, usaha kecil dan menengah, *corporate*), kartu kredit (*power installment*, *power buy*, *qpower bill*, *power cash*, mandiri *protection*, *power tap*), kartu debit, investasi dan asuransi (reksadana, asuransi AXA Mandiri), *e-banking*, dan transaksi pengiriman uang. Semenjak berdiri hingga saat ini, Bank Mandiri telah mempunyai lebih dari 2.050 cabang dan sekitar 11.514 ATM yang tersebar di seantero Indonesia. Salah satu cabang dari Bank Mandiri berlokasi di Cibinong *City Center*.

Bank Mandiri Cibinong *City Center* merupakan kantor cabang pembantu yang berlokasi di Cibinong. Struktur organisasi pada kantor cabang tersebut adalah terdiri dari *branch manager*, *general banking manager*, *branch sales manager*, *general banking officer*, *general banking attendant*, *micro banking manager*, verifikator, *general banking staff (CS)*, *general banking staff (teller)*, *branch admin*, mikro admin, sales generalis produktif, sales generalis konsumtif dan *financial advisor AXA*. Sebagai salah satu BUMN dan bank terbesar di Indonesia, bank Mandiri Cibinong *City Center* memiliki daya tarik bagi masyarakat untuk menjadi nasabah bank ini. Hal tersebut menjadi tantangan bagi karyawan Bank Mandiri Cibinong *City Center*. Adapun kegiatan karyawan bank didominasi oleh kebutuhan mental seperti berkomunikasi dan menjelaskan produk kepada pelanggan, menyusun laporan, mengejar target perusahaan. Kebutuhan fisik seperti melihat layar dan mengetik, melayani kebutuhan pelanggan. Kebutuhan waktu meliputi mengerjakan tugas dengan *deadline*, *over time* atau lembur. Dimensi usaha seperti memahami nasabah, mencapai target, sedangkan tingkat frustrasi meliputi cara menghadapi nasabah yang memiliki kepribadian berbeda-beda, perubahan sistem pekerjaan dan lainnya.

Beban kerja yang berlebihan dapat membuat karyawan menjadi tidak produktif akibat terlalu lelah. Oleh karena itu, diperlukan penentuan beban kerja standar dalam penataan sumber daya manusia (SDM). Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur beban mental adalah metode NASA-TLX (*National Aeronautics and Space Administration Task Load Index*). Metode NASA-TLX merupakan metode pengukuran secara subyektif yang digunakan untuk menganalisis beban kerja mental pekerja yang melakukan berbagai aktivitas dalam pekerjaannya. Metode NASA-TLX memiliki enam skala dimensi yaitu kebutuhan mental, kebutuhan fisik, kebutuhan waktu, performansi, tingkat usaha, dan tingkat frustrasi. Pengukuran metode NASA-TLX dibagi menjadi dua tahap, yaitu perbandingan tiap skala (*Paired Comparison*) dan pemberian nilai terhadap pekerjaan (*Event Scoring*) (Febrilliandika & Nasution, 2020).

Penelitian lain menyebutkan bahwa usia tidak menjamin kualitas pekerjaan dari karyawan dan tidak menjamin kedewasaan seseorang dalam berpikir. Seseorang yang semakin bertambah usia harus disertai dalam pembelajaran, pelatihan dan pengalaman yang perlu meningkatkan kualitas guna mengontrol beban kecemasan akibat beban pekerjaan dan penyelesaian pekerjaan. Masa kerja adalah waktu mulai bekerja hingga saat sekarang. Masa kerja dapat mendeskripsikan pengalaman seseorang dalam bidang dan tugasnya. Pada umumnya, seseorang yang memiliki pengalaman kerja yang banyak akan merasakan beban kerja yang lebih ringan dibandingkan dengan seseorang dengan pengalaman

kerja yang sedikit. Pekerja baik dari tingkat pimpinan ataupun pelaksana akan mengalami beban kerja mental dari kondisi kerja yang lingkungannya tidak baik atau pekerjaan dengan jumlah yang banyak (Michael et al., 2022).

Berdasarkan permasalahan tersebut, dilakukan penelitian pengukuran beban kerja mental karyawan Bank Mandiri Cibinong *City Center*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat beban kerja mental yang dialami oleh karyawan Bank Mandiri Cibinong *City Center* dan mengetahui hubungan usia dan masa kerja terhadap beban kerja mental.

## METODE PENELITIAN

Tahapan pertama penelitian ini adalah studi lapangan dan literatur yang bertujuan untuk mengamati kondisi di lapangan serta pendalaman referensi terkait topik permasalahan. Hasil dari studi lapangan dan literatur selanjutnya ditindaklanjuti dengan tahapan identifikasi masalah terkait dengan fenomena yang terjadi pada tempat penelitian. Hasil dari identifikasi masalah lalu dilanjutkan dengan tahapan pengumpulan data yaitu data diri responden dan kuesioner NASA TLX. Metode NASA TLX merupakan suatu metode secara subyektif yang digunakan untuk menganalisis beban kerja mental yang dihadapi pekerja yang melakukan aktivitas pekerjaannya, terdiri dari dua tahap yaitu perbandingan tiap skala (*Paired Comparison*) dan pemberian nilai terhadap pekerjaan (*Event Scoring*) (Erwani, 2020).

Hasil dari pengumpulan data lalu dikalkulasi pada tahapan pengolahan data. Data diri responden dianalisis dengan analisis deskriptif untuk memberikan gambaran tentang subjek penelitian berdasarkan data yang telah diperoleh, sehingga dapat menyajikan informasi yang berguna. Data responden dari kuesioner diolah dengan metode NASA TLX dengan tahapan-tahapan yaitu skala pembobotan, skala rating, pengukuran *weighted workload* (WWL), perhitungan *weighted workload* (WWL) dan interpretasi hasil nilai skor untuk mengetahui tingkat beban kerja mental (Rahdiana et al., 2021). Setelah mengetahui tingkat beban kerja mental yang dirasakan oleh karyawan Bank Mandiri Cibinong *City Center*, dilakukan uji normalitas untuk mengetahui apakah data penelitian berasal dari populasi yang normal atau tidak. Selanjutnya dilakukan uji korelasi rank spearman untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antar variabel bebas (usia dan masa kerja) dan variabel terikat (beban kerja mental) dengan mengukur kuatnya hubungan antara variabel-variabel tersebut.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Analisis Deskriptif

Diketahui jumlah sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 25 orang karyawan sebagai responden. Berikut ini adalah analisis deskriptif mengenai 25 responden pada penelitian ini.

Tabel 1. Analisis Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

	Jenis Kelamin	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
<i>Valid</i>	Laki-laki	14	56,0	56,0	56,00
	Perempuan	11	44,0	44,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Berdasarkan Tabel 1 di atas, dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh laki-laki, yaitu sebanyak 14 responden dengan persentase sebesar 56,0% dan perempuan sebanyak 11 responden dengan persentase sebesar 44,0%.

Tabel 2. Analisis Deskriptif Responden Berdasarkan Usia

	Usia (Tahun)	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
<i>Valid</i>	20-25	2	8,0	8,0	8,0
	26-30	7	28,0	28,0	36,0
	31-35	7	28,0	28,0	64,0

Usia (Tahun)	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
36-40	5	20,0	20,0	84,0
41-45	4	16,0	16,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Berdasarkan Tabel 2 di atas, dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh karyawan yang berusia 26-30 tahun dengan persentase sebesar 28,0% dan yang berusia 31-35 tahun dengan persentase sebesar 28,0%.

Tabel 3. Analisis Deskriptif Responden Berdasarkan Masa Kerja

Masa Kerja (Bulan)	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
5-50	7	28,0	28,0	28,0
51-100	6	24,0	24,0	52,0
Valid 101-150	9	36,0	36,0	88,0
151-200	3	12,0	12,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Berdasarkan Tabel 3 di atas, dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh karyawan yang memiliki masa kerja selama 101-150 bulan dengan persentase sebesar 36,0%.

Tabel 4. Analisis Deskriptif Responden Berdasarkan Unit Kerja

Unit Kerja	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Branch Manager	1	4,0	4,0	4,0
General Banking Manager	1	4,0	4,0	8,0
Branch Sales Manager	1	4,0	4,0	12,0
General Banking Officer	1	4,0	4,0	16,0
General Banking Attendant	1	4,0	4,0	20,0
Micro Banking Manager	1	4,0	4,0	24,0
Verifikator	1	4,0	4,0	28,0
Valid General Banking Staff (CS)	2	8,0	8,0	36,0
General Banking Staff (Teller)	2	8,0	8,0	44,0
Branch Admin	1	4,0	4,0	48,0
Mikro Admin	2	8,0	8,0	56,0
Sales Generalis Produktif	4	16,0	16,0	72,0
Sales Generalis Konsumtif	5	20,0	20,0	92,0
Financial Advisor AXA	2	8,0	8,0	100,0
Total		100,0	100,0	

Berdasarkan Tabel 4.5 di atas, dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh karyawan pada unit kerja sales generalis konsumtif dengan persentase sebesar 20,0%.

### 3.2 Pengolahan Data Kuesioner NASA TLX

#### 3.2.1 Pembobotan

Pada bagian pembobotan, responden diminta untuk membandingkan dua dimensi yang berbeda dengan cara memilih satu dimensi yang dirasa paling berpengaruh dalam pekerjaan (Febrilliandika & Nasution, 2020). Total perbandingan berpasangan untuk keseluruhan 6 dimensi adalah 15.

Tabel 5. Rekapitulasi Skala Pembobotan

No	Responden	Unit Kerja	Dimensi						Total
			MD	PD	TD	OP	EF	FR	
1	DN	<i>Branch Manager</i>	3	0	4	5	2	1	15
2	SPS	<i>General Banking Manager</i>	3	0	4	5	2	1	15
3	KMP	<i>Branch Sales Manager</i>	3	0	4	5	1	2	15
4	DA	<i>General Banking Officer</i>	3	0	4	5	1	2	15
5	YKS	<i>General Banking Attendant</i>	3	0	4	5	1	2	15
6	B	<i>Micro Banking Manager</i>	3	5	1	1	2	3	15
7	YZH	Verifikator	3	2	5	3	2	0	15
8	TO	<i>General Banking Staff (CS)</i>	2	5	2	4	2	0	15
9	AZ		5	1	3	2	4	0	15

Tabel 6. Rekapitulasi Skala Pembobotan (Lanjutan)

No	Responden	Unit Kerja	Dimensi						Total
			MD	PD	TD	OP	EF	FR	
10	NSI	<i>General Banking Staff (Teller)</i>	4	5	2	0	1	3	15
11	BTP		5	0	2	3	4	1	15
12	IP	<i>Branch Admin</i>	1	5	2	4	3	0	15
13	AN	Mikro Admin	3	5	1	3	3	0	15
14	NSI		4	2	2	4	3	0	15
15	RA		1	5	2	4	3	0	15
16	ANG	Sales Generalis Produktif	1	5	2	4	3	0	15
17	RB		0	5	3	1	2	4	15
18	EE		3	5	2	3	2	0	15
19	RO		5	1	4	3	2	0	15
20	TW		2	5	2	1	2	3	15
21	RH	Sales Generalis Konsumtif	1	5	4	3	2	0	15
22	RAH		3	2	2	1	3	4	15
23	TTH		1	4	1	1	3	3	13
24	CD	<i>Financial Advisor AXA</i>	1	5	0	2	3	4	15
25	DW		5	0	1	2	4	3	15

Keterangan:

- MD = *Mental Demand*
- PD = *Physical Demand*
- TD = *Temporal Demand*
- OP = *Own Performance*
- EF = *Effort*
- FR = *Frustration Level*

### 3.2.2 Pemberian Rating

Pada bagian pemberian rating, responden diminta untuk memberikan penilaian (skala 0-100) terhadap dimensi beban kerja mental sesuai dengan yang dirasakan oleh responden (Febrilliandika & Nasution, 2020).

Tabel 7. Rekapitulasi Pemberian Rating

No	Responden	Unit Kerja	Dimensi						Total
			MD	PD	TD	OP	EF	FR	
1	DN	<i>Branch Manager</i>	90	50	85	95	65	80	465
2	SPS	<i>General Banking Manager</i>	90	60	85	90	70	80	475
3	KMP	<i>Branch Sales Manager</i>	80	70	90	95	80	85	500

Tabel 7. Rekapitulasi Pemberian *Rating*

No	Responden	Unit Kerja	Dimensi						Total
			MD	PD	TD	OP	EF	FR	
4	DA	<i>General Banking Officer</i>	80	60	60	90	50	80	420
5	YKS	<i>General Banking Attendant</i>	65	50	85	90	70	80	440
6	B	<i>Micro Banking Manager</i>	75	75	85	85	75	75	470
7	YZH	Verifikator	65	75	65	85	80	70	440
8	TO	<i>General Banking Staff (CS)</i>	75	80	80	85	75	80	475
9	AZ		75	85	75	85	75	85	480
10	NSI	<i>General Banking Staff (Teller)</i>	75	80	85	80	75	75	470
11	BTP		75	75	65	85	75	85	460
12	IP	<i>Branch Admin</i>	75	75	65	65	75	80	435
13	AN	Mikro Admin	75	65	75	80	75	80	450
14	NSI		75	75	65	80	75	75	445
15	RA	Sales Generalis Produktif	80	65	65	75	75	80	440
16	ANG		75	80	85	85	65	75	465
17	RB		75	85	85	85	75	75	480
18	EE		75	75	75	80	70	85	460
19	RO	Sales Generalis Konsumtif	75	75	85	85	75	75	470
20	TW		65	75	65	75	75	65	420
21	RH		75	85	85	75	75	85	480
22	RAH		75	70	80	80	80	75	460
23	TTH		65	75	90	80	75	85	470
24	CD		<i>Financial Advisor AXA</i>	75	85	75	85	75	85
25	DW	85		85	75	75	75	85	480

Keterangan:

- MD = *Mental Demand*
- PD = *Physical Demand*
- TD = *Temporal Demand*
- OP = *Own Performance*
- EF = *Effort*
- FR = *Frustration Level*

3.2.3 Nilai Produk

Nilai produk didapat dengan cara mengalikan antara bobot dan rating dari setiap jawaban yang dipilih oleh responden (Febrilliandika & Nasution, 2020).

Tabel 6. Perhitungan Nilai Produk

No	Responden	Unit Kerja	Dimensi					
			MD	PD	TD	OP	EF	FR
1	DN	<i>Branch Manager</i>	270	0	340	475	130	80
2	SPS	<i>General Banking Manager</i>	270	0	340	450	140	80
3	KMP	<i>Branch Sales Manager</i>	240	0	360	475	80	170
4	DA	<i>General Banking Officer</i>	240	0	240	450	50	160
5	YKS	<i>General Banking Attendant</i>	195	0	340	450	70	160
6	B	<i>Micro Banking Manager</i>	225	375	85	85	150	225
7	YZH	Verifikator	195	150	325	255	160	0
8	TO	<i>General Banking Staff (CS)</i>	150	400	160	340	150	0
9	AZ		375	85	225	170	300	0
10	NSI	<i>General Banking Staff (Teller)</i>	300	400	170	0	75	225



Tabel 6. Perhitungan Nilai Produk

No	Responden	Unit Kerja	Dimensi					
			MD	PD	TD	OP	EF	FR
11	BTP		375	0	130	255	300	85
12	IP	Branch Admin	75	375	130	260	225	0
13	AN	Mikro Admin	225	325	75	240	225	0
14	NSI		300	150	130	320	225	0
15	RA		80	325	130	300	225	0
16	ANG	Sales Generalis Produktif	75	400	170	340	195	0
17	RB		0	425	255	85	150	300
18	EE		225	375	150	240	140	0
19	RO		375	75	340	255	150	0
20	TW		130	375	130	75	150	195
21	RH	Sales Generalis Konsumtif	75	425	340	225	150	0
22	RAH		225	140	160	80	240	300
23	TTH		65	300	90	80	225	255
24	CD	Financial Advisor AXA	75	425	0	170	225	340
25	DW		425	0	75	150	300	255

Keterangan:

- MD = Mental Demand
- PD = Physical Demand
- TD = Temporal Demand
- OP = Own Performance
- EF = Effort
- FR = Frustration Level

### 3.2.4 Weighted Workload

Setelah didapatkan nilai produk dari setiap dimensi, lalu dihitung nilai WWL dengan cara menjumlahkan masing-masing nilai produk dari ke-6 dimensi tersebut (Febrilliandika & Nasution, 2020).

Tabel 7. Nilai Weighted Workload (WWL)

No	Nama	Unit Kerja	Dimensi						WWL
			MD	PD	TD	OP	EF	FR	
1	DN	Branch Manager	270	0	340	475	130	80	1295
2	SPS	General Banking Manager	270	0	340	450	140	80	1280
3	KMP	Branch Sales Manager	240	0	360	475	80	170	1325
4	DA	General Banking Officer	240	0	240	450	50	160	1140
5	YKS	General Banking Attendant	195	0	340	450	70	160	1215
6	B	Micro Banking Manager	225	375	85	85	150	225	1145
7	YZH	Verifikator	195	150	325	255	160	0	1085
8	TO	General Banking Staff (CS)	150	400	160	340	150	0	1200
9	AZ		375	85	225	170	300	0	1155
10	NSI	General Banking Staff (Teller)	300	400	170	0	75	225	1170
11	BTP		375	0	130	255	300	85	1145
12	IP	Branch Admin	75	375	130	260	225	0	1065
13	AN	Mikro Admin	225	325	75	240	225	0	1090
14	NSI		300	150	130	320	225	0	1125

Tabel 7. Nilai *Weighted Workload* (WWL)

No	Nama	Unit Kerja	Dimensi						WWL
			MD	PD	TD	OP	EF	FR	
15	RA	Sales Generalis Produktif	80	325	130	300	225	0	1060
16	ANG		75	400	170	340	195	0	1180
17	RB		0	425	255	85	150	300	1215
18	EE		225	375	150	240	140	0	1130
19	RO		375	75	340	255	150	0	1195
20	TW	Sales Generalis Konsumtif	130	375	130	75	150	195	1055
21	RH		75	425	340	225	150	0	1215
22	RAH		225	140	160	80	240	300	1145
23	TTH		65	300	90	80	225	255	1015
24	CD		75	425	0	170	225	340	1235
25	DW	Financial Advisor AXA	425	0	75	150	300	255	1205

Keterangan:

- MD = *Mental Demand*
- PD = *Physical Demand*
- TD = *Temporal Demand*
- OP = *Own Perfomance*
- EF = *Effort*
- FR = *Frustration Level*

### 3.2.5 Rata-rata *Weighted Workload* (WWL)

Rata-rata WWL dapat dihitung setelah didapatkan hasil perhitungan nilai produk dan WWL dari setiap dimensi (Febrilliandika & Nasution, 2020).

Tabel 8. Rata-Rata WWL

No	Nama	Unit Kerja	Indikator						Rata-rata WWL
			MD	PD	TD	OP	EF	FR	
1	DN	<i>Branch Manager</i>	18	0	23	32	9	5	86
2	SPS	<i>General Banking Manager</i>	18	0	23	30	9	5	85
3	KMP	<i>Branch Sales Manager</i>	16	0	24	32	5	11	88
4	DA	<i>General Banking Officer</i>	16	0	16	30	3	11	76
5	YKS	<i>General Banking Attendant</i>	13	0	23	30	5	11	81
6	B	<i>Micro Banking Manager</i>	15	25	6	6	10	15	76
7	YZH	Verifikator	13	10	22	17	11	0	72
8	TO	<i>General Banking Staff (CS)</i>	10	27	11	23	10	0	80
9	AZ		25	6	15	11	20	0	77
10	NSI		20	27	11	0	5	15	78
11	BTP	<i>General Banking Staff (Teller)</i>	25	0	9	17	20	6	76
12	IP	<i>Branch Admin</i>	5	25	9	17	15	0	71
13	AN	Mikro Admin	15	22	5	16	15	0	73
14	NSI		20	10	9	21	15	0	75
15	RA		5	22	9	20	15	0	71
16	ANG	Sales Generalis Produktif	5	27	11	23	13	0	79
17	RB		0	28	17	6	10	20	81



Tabel 8. Rata-Rata WWL

No	Nama	Unit Kerja	Indikator						Rata-rata WWL
			MD	PD	TD	OP	EF	FR	
18	EE		15	25	10	16	9	0	75
19	RO		25	5	23	17	10	0	80
20	TW		9	25	9	5	10	13	70
21	RH	Sales Generalis Konsumtif	5	28	23	15	10	0	81
22	RAH		15	9	11	5	16	20	76
23	TTH		4	20	6	5	15	17	68
24	CD		5	28	0	11	15	23	82
25	DW	Financial Advisor AXA	28	0	5	10	20	17	80

Keterangan:

MD = *Mental Demand*

PD = *Physical Demand*

TD = *Temporal Demand*

OP = *Own Performance*

EF = *Effort*

FR = *Frustration Level*

### 3.2.6 Interpretasi Skor NASA TLX

Pada Tabel 10 disajikan interpretasi skor NASA-TLX dari setiap karyawan.

Tabel 9. Interpretasi Skor NASA-TLX Setiap Karyawan

No	Nama	Unit Kerja	Rata-rata WWL	Kategori
1	DN	Branch Manager	86	Sangat Tinggi
2	SPS	General Banking Manager	85	Sangat Tinggi
3	KMP	Branch Sales Manager	88	Sangat Tinggi
4	DA	General Banking Officer	76	Tinggi
5	YKS	General Banking Attendant	81	Sangat Tinggi
6	B	Micro Banking Manager	76	Tinggi
7	YZH	Verifikator	72	Tinggi
8	TO		80	Sangat Tinggi
9	AZ	General Banking Staff (CS)	77	Tinggi
10	NSI		78	Tinggi
11	BTP	General Banking Staff (Teller)	76	Tinggi
12	IP	Branch Admin	71	Tinggi
13	AN		73	Tinggi
14	NSI	Mikro Admin	75	Tinggi
15	RA		71	Tinggi
16	ANG		79	Tinggi
17	RB	Sales Generalis Produktif	81	Sangat Tinggi
18	EE		75	Tinggi
19	RO		80	Sangat Tinggi
20	TW		70	Tinggi
21	RH	Sales Generalis Konsumtif	81	Sangat Tinggi
22	RAH		76	Tinggi
23	TTH		68	Tinggi

24	CD	<i>Financial Advisor AXA</i>	82	Sangat Tinggi
25	DW		80	Sangat Tinggi

Pada Tabel 11 disajikan interpretasi skor NASA-TLX dari setiap unit kerja yang didapatkan dari hasil penjumlahan nilai rata-rata WWL dari setiap unit kerja dan membaginya dengan jumlah karyawan pada setiap unit kerja tersebut.

Tabel 10. Interpretasi Skor NASA-TLX Unit Kerja

No	Unit Kerja	Rata-rata	Kategori
1	<i>Branch Manager</i>	86	Sangat Tinggi
2	<i>General Banking Manager</i>	85	Sangat Tinggi
3	<i>Branch Sales Manager</i>	88	Sangat Tinggi
4	<i>General Banking Officer</i>	76	Tinggi
5	<i>General Banking Attendant</i>	81	Sangat Tinggi
6	<i>Micro Banking Manager</i>	76	Tinggi
7	Verifikator	72	Tinggi
8	General Banking Staff (CS)	79	Tinggi
9	General Banking Staff (Teller)	77	Tinggi
10	<i>Branch Admin</i>	71	Tinggi
11	Mikro Admin	74	Tinggi
12	Sales Generalis Produktif	76	Tinggi
13	Sales Generalis Konsumtif	75	Tinggi
14	<i>Financial Advisor AXA</i>	81	Sangat Tinggi

Faktor-faktor yang mempengaruhi tingginya beban kerja mental yaitu *Mental Demand (MD)*, *Physical Demand (PD)*, *Temporal Demand (TD)*, *Own Performance (OP)*, *Effort (EF)* dan *Frustration Level (FR)*. Didapatkan hasil perhitungan beban kerja mental untuk unit kerja *branch manager*, *general banking manager*, *branch sales manager*, *general banking attendant*, dan *financial advisor AXA* masuk ke dalam kategori “Sangat Tinggi” dikarenakan berada pada *range* nilai 80-100. Sedangkan untuk unit kerja *general banking officer*, *micro banking manager*, *verifikator*, *general banking staff (CS)*, *general banking staff (teller)*, *branch admin*, mikro admin, sales generalis produktif, dan sales generalis konsumtif masuk ke dalam kategori “Tinggi” dikarenakan berada pada *range* nilai 50-79.

### 3.3 Uji Normalitas

Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Shapiro Wilk, karena dalam penelitian ini data berjumlah dibawah 50 yaitu 25 data. Syarat dalam pengambilan keputusan dalam uji normalitas Shapiro Wilk adalah jika nilai signifikansi (Sig) lebih besar dari 0,05 maka data dalam penelitian berdistribusi normal, dan sebaliknya apabila nilai signifikansi (Sig) lebih kecil dari 0,05 maka data dalam penelitian tidak berdistribusi normal.

Tabel 11. Hasil Uji Normalitas Usia

USIA	Statistic	Shapiro-Wilk	
		Df	Sig.
	.914	25	.038

Tabel 12 di atas menjelaskan bahwa nilai signifikansi pada variabel usia yaitu sebesar 0,038 yang berarti lebih kecil dari 0,05 sehingga data dinyatakan tidak berdistribusi normal.

Tabel 12. Hasil Uji Normalitas Masa Kerja

MASA KERJA	Statistic	Shapiro-Wilk	
		df	Sig.
	.851	25	.002

Tabel 13 di atas menjelaskan bahwa nilai signifikansi pada variabel masa kerja yaitu sebesar 0,002 yang berarti lebih kecil dari 0,05 sehingga data dinyatakan tidak berdistribusi normal.

Tabel 13. Hasil Uji Normalitas Beban Kerja Mental

	Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.
BEBAN KERJA MENTAL	.625	25	.000

Tabel 14 di atas menjelaskan bahwa nilai signifikansi pada variabel beban kerja mental yaitu sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0,05 sehingga data dinyatakan tidak berdistribusi normal.

### 3.4 Uji Korelasi Rank Spearman

Syarat dalam pengambilan keputusan dalam uji korelasi *rank spearman* adalah jika nilai signifikansi (Sig) lebih besar dari 0,05 maka tidak terdapat hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat, dan sebaliknya apabila nilai signifikansi (Sig) lebih kecil dari 0,05 maka terdapat hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat (Adi Firdaus et al., 2020).

Tabel 14. Hasil Uji Korelasi Rank Spearman

		Usia	Masa Kerja	Beban Kerja
Usia	Correlation Coef.	1.000	.769	.227
	Sig (2 tailed)	.	.000	.275
	N	25	25	25
Masa Kerja	Correlation Coef.	.769	1.000	.219
	Sig (2 tailed)	.000	.	.294
	N	25	25	25
Beban Kerja	Correlation Coef.	.227	.219	1.000
	Sig (2 tailed)	.275	.294	.
	N	25	25	25

Dapat diketahui berdasarkan Tabel 15 di atas, N menunjukkan jumlah data penelitian yaitu sebanyak 25. Hubungan korelasi dari usia dan beban kerja adalah sebesar 0,227 yang artinya korelasi tidak signifikan. Hasil Sig (2 tailed) untuk hubungan usia dan beban kerja adalah 0,275, dimana hasil tersebut lebih besar dari 0,05, berarti tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kedua variabel. Sedangkan hubungan korelasi dari masa kerja dan beban kerja adalah sebesar 0,219 yang artinya korelasi tidak signifikan karena tidak mendekati 1. Hasil Sig (2 tailed) untuk hubungan masa kerja dan beban kerja adalah 0,294, dimana hasil tersebut lebih besar dari 0,05, berarti tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kedua variabel. Penelitian lain menunjukkan hal serupa, bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara usia dan beban kerja mental pada pekerja pabrik (Rahdiana et al, 2021) dan pd pekerja di perguruan tinggi (Qomsudin et al, 2021). Penelitian lain menunjukkan bahwa beban kerja mental berhubungan dengan kondisi kerja dan usaha yang dilakukan (Ningtyas et al, 2021).

## KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Tingkat beban kerja mental untuk unit kerja *branch manager, general banking manager, branch sales manager, general banking attendant, dan financial advisor* AXA masuk ke dalam kategori "Sangat Tinggi" dikarenakan berada pada *range* nilai 80-100. Sedangkan untuk unit kerja *general banking officer, micro banking manager, verifikator, general banking staff (CS), general banking staff (teller), branch admin, mikro admin, sales generalis produktif, dan sales generalis konsumtif* masuk ke dalam kategori "Tinggi" dikarenakan berada pada *range* nilai 50-79.
2. Variabel bebas (usia dan masa kerja) secara bersamaan tidak mempunyai hubungan dengan variabel terikat (beban kerja mental), ditunjukkan dengan nilai signifikansi untuk hubungan usia dan beban kerja adalah 0,275 dimana hasil tersebut lebih besar dari 0,05 yang artinya tidak terdapat hubungan yang signifikan. Sedangkan nilai signifikansi untuk hubungan masa kerja dan beban kerja adalah 0,294, dimana hasil tersebut lebih besar dari 0,05 yang artinya tidak terdapat hubungan yang signifikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi Firdaus, A., Khoirin Nashiroh, P., & Djuniadi. (2020). Hubungan nilai matematika dengan prestasi belajar pemrograman berorientasi objek pada siswa kelas xii jurusan rpl smk ibu kartini semarang. *Jurnal Nasional Pendidikan Teknik Informatika*, 9(1), 32–45.
- Erwani, D. (2020). Pengukuran beban kerja mental terhadap pengaruh kelelahan pengemudi bus antar kota dalam provinsi trayek pontianak tujuan putussibau. *Jurnal TIN*, 4(2), 96–102.
- Febrilliandika, B., & Nasution, A. E. (2020). Pengukuran Beban Kerja Mental Kuliah Daring Mahasiswa Teknik Industri Usu Denganmetode Nasa-Tlx. *Seminar Dan Konferensi Nasional IDEC 2020*, 9.
- Fure, J. A. (2016). Fungsi bank sebagai lembaga keuangan di indonesia menurut undang-undang nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan. *Lex Crimen*, 5(4), 116–122.
- Michael, Girsang, E., Chiuman, L., & Adrian. (2022). Beban Kerja Mental Perawat Dengan Metode Rating Scale Mental Effort (RSME). *Window of Health : Jurnal Kesehatan*, 5(1), 419 - 432. <https://doi.org/10.33096/woh.vi.133>
- Ningtyas, D. R., Delima, A. P., & Ririh, K. R. (2021). Assessment and the Difference of Mental Workload between Work from Home (WFH) and Work form Office (WFO) Using NASA-TLX (Case Study in PT KIC). *IEOM Society International*.
- Rahdiana, N., Hakim, A., & Sukarman. (2021). Pengukuran Beban Kerja Mental Bagian Marketing PT. Pindo Deli di Masa Covid-19 dengan Metode NASA TLX. *Jurnal Sistem Teknik Industri*, 23(1), 9–21. <https://doi.org/10.32734/jsti.v23i1.4873>
- Qomusuddin, I. F., Ramdhani, R. F., & Romlah, S. (2021). MENTAL WORKLOAD ANALYSIS OF PRIVATE ISLAMIC RELIGIOUS UNIVERSITIES OPERATORS WITH NASA-TLX METHOD. *Jurnal Teknologika*, 11(2), 57-70.