

## BAB I PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Beban kerja telah didefinisikan sebagai serangkaian tuntutan tugas, sebagai upaya dan sebagai aktivitas atau pencapaian (Gartner & Murphy, 1979). Tuntutan tugas (beban kerja) adalah tujuan yang ingin dicapai, waktu yang diizinkan untuk melakukan tugas, dan tingkat kinerja yang harus diselesaikan oleh tugas tersebut. Faktor-faktor yang memengaruhi upaya yang dikeluarkan adalah informasi dan peralatan yang disediakan, lingkungan tugas, keterampilan dan pengalaman, strategi yang diadopsi, dan respon emosional terhadap situasi. Definisi ini menyediakan tautan yang dapat diuji antara beban tugas dan beban kerja. Kelelahan ekstrem akibat kerja (*fatigue*) dapat menyerang pekerja di berbagai industri, seperti konstruksi, pertambangan, manufaktur hingga kantor. Berbagai faktor baik yang berhubungan dengan pekerjaan maupun tidak berhubungan dengan pekerjaan bisa menjadi penyebab awal munculnya *fatigue*. Faktor-faktor yang menyebabkan pekerja mengalami *fatigue* seperti shift kerja, jam kerja beresiko tinggi (malam hari antara pukul 21.00 – 06.00 atau pagi hari antara pukul 03.00 dan jam 07.00), lembur menjadi salah satu penyebab jam kerja dalam seminggu lebih panjang, pergeseran waktu shift kerja (durasi shift kerja lebih panjang), desain pekerjaan dan peralatan kerja tidak memenuhi standar ergonomis. Angka kecelakaan kerja terus menunjukkan tren meningkat. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan mencatat, pada tahun 2017 angka kecelakaan kerja yang dilaporkan mencapai 123.041 kasus, sementara sepanjang 2018 mencapai 173.105 kasus.

Asumsi yang diajukan oleh para peneliti ergonomi adalah proses mental dapat dievaluasi secara kuantitatif dan hasilnya dapat digunakan untuk menentukan seberapa besar seorang operator terbebani oleh aktivitas non-fisik. Sistem kerja dapat dirancang sedemikian rupa sehingga beban mental menjadi optimal, tidak terlalu sedikit sehingga menyebabkan kebosanan, maupun tidak berlebihan sehingga bisa menurunkan performansi. Kerja mental yang tidak dirancang dengan baik dapat menyebabkan terjadinya sejumlah efek buruk, seperti perasaan lelah, kebosanan, serta berkurangnya kehati-hatian dan kesadaran dalam melakukan suatu pekerjaan. Dampak buruk lain yang dapat terjadi seperti lupa menjalankan suatu aktivitas kritis atau tidak melakukan serangkaian aktivitas pada waktu yang

ditentukan, susah untuk berkonsentrasi pada aktivitas satu ke aktivitas lainnya, mengalami kesusahan dalam beradaptasi pada perubahan sistem maupun lengah terhadap keadaan sekitar (*peripheral attention*). Beban Kerja Mental yang tidak optimal juga dapat menimbulkan berbagai jenis kesalahan (*error*). Semua hal tersebut yang ditimbulkan dari Beban Kerja Mental yang tidak optimal akan berdampak pada turunnya kinerja, yang dapat berupa bertambahnya waktu untuk mengerjakan tuntutan tugas dan dengan kemungkinan kegagalan fatal dalam suatu sistem.

Perusahaan Cabang PT. Angkasa Pura 1 (Persero) bisa disebut juga PT. AP1 merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di Bidang Pelayanan Transportasi Udara. Yang memberikan pelayanan lalu lintas udara dan bisnis bandar udara di Indonesia yang menitik eratkan pelayanan pada kawasan Indonesia bagian tengah dan kawasan Indonesia bagian timur. PT. AP1 Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali terletak di sebelah selatan Bali, Indonesia, Daerah Kelurahan Tuban, Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung, Bali yang berjarak kurang lebih 13 km dari Ibu Kota Provinsi Bali, Denpasar. Perusahaan cabang PT. AP 1 Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali terdiri dari 1 *General Manager*, 1 *Airport Duty Manager* dan terdiri dari 9 Departemen. Studi yang dilakukan ada pada Departemen *Shared Services* di *Communication and Legal Section* (CLS) divisi ini bergerak sebagai juru bicara antara perusahaan dengan pihak *internal* dan pihak *external* (contohnya masyarakat umum) yang memberikan berita dan kabar secara resmi dan terjamin mengenai kelangsungan aktivitas penerbangan dan non-penerbangan yang ada di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Dalam pekerjaan tersebut *unit* kerja yang terlibat secara andil dan banyak dalam kontribusi di bidang tersebut adalah *unit* kerja Hubungan Masyarakat (HUMAS). Mereka adalah juru bicara perusahaan yang akan membantu pihak *internal* dan pihak *external* untuk mengetahui informasi mengenai berita dan kabar seputar Bandara secara resmi dan terjamin, seperti beberapa halnya pekerjaan yang mereka lakukan, Membuat rilis berita resmi terkait suatu isu atau berita guna meluruskan suatu isu, dokumentasi kegiatan yang berlangsung dilingkungan instansi kerja. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan karyawan *unit* kerja HUMAS, mereka mengatakan bahwa beban kerja yang mereka hadapi

tergolong cukup tinggi. Dikarenakan pekerjaan mereka menuntut untuk selalu aktif dan mengetahui kegiatan dan berita terbaru yang terjadi atau sedang berlangsung di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai guna tersedianya berita yang terjamin dan dapat dipercaya oleh publik dan menghindarkan Bandara Bali dari isu-isu yang tidak dapat dipercaya yang dapat merugikan pihak bandara hingga masyarakat. Dalam waktu-waktu tertentu *unit* ini memiliki pekerjaan yang padat, pekerjaan tersebut memiliki beban kerja yang begitu berat dikarenakan beban kerja membutuhkan waktu penyelesaian diatas normal. Beban kerja telah didefinisikan sebagai serangkaian tuntutan tugas, sebagai upaya dan sebagai aktivitas atau pencapaian. Tuntutan tugas (beban kerja) adalah tujuan yang ingin dicapai, waktu yang diizinkan untuk melakukan tugas, dan tingkat kinerja yang harus diselesaikan oleh tugas tersebut (Gartner & Murphy, 1979).

Pada tanggal 29 Juni 2018 Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali sempat mengalami penutupan sementara, tidak berjalannya operasi bandara seperti biasanya, penutupan itu direkomendasikan mulai 29 Juni 2019 pukul 03.00 WITA – 19.00 WITA dan sebelumnya pada tanggal 28 Juni 2018 sejumlah maskapai sebanyak 48 penerbangan dibatalkan dengan total jumlah penumpang sebanyak 8.334 orang, terbagi untuk penerbangan Internasional sebanyak 38 penerbangan dengan penumpang sebanyak 6.611 orang dan penerbangan Domestik sebanyak 10 penerbangan dengan penumpang 1.723 orang. Penutupan Bandara berkaitan dengan keselamatan yang utama dikarenakan terjadinya erupsi Gunung Agung pada tanggal 27 Juni 2018. Abu vulkanik yang ditimbulkannya menutupi ruang udara koordinat Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Dari kejadian tersebut dikaitkan dengan *unit* kerja HUMAS tentunya tugas mereka akan meningkat dari yang biasanya berdasarkan tugas mereka yang sudah dijelaskan untuk bisa selalu mengetahui kabar terbaru yang sedang berlangsung didalam Bandara. Tentunya perubahan jam kerja mereka akan terjadi mengikuti status yang sedang berlangsung di Bandara, agar untuk selalu bisa memberikan kabar dan informasi yang dapat dipercaya terutama hal tersebut berefek kepada pengguna jasa penerbangan. Berdasarkan apa yang telah terjadi dengan *unit* kerja HUMAS dalam beban kerja mental *unit* kerja HUMAS memiliki beban kerja yang berat dikarenakan tuntutan tugas dan aktivitas *unit* tersebut pada saat *force majeure* berada diluar waktu yang

diizinkan untuk melakukan tugas. Hal tersebut kemungkinan masih saja bisa terjadi dikarenakan faktor alam yang memang bisa dikatakan sulit di prediksi dan mengingat pusat masalah yang menimbulkannya, Gunung Agung yang masih aktif. Seperti yang terjadi pada Jumat Malam, tanggal 24 Mei 2019 Gunung Agung kembali erupsi yang kabarnya terdapat 9 penerbangan dibatalkan, 4 penerbangan menuju Bandara yang dibatalkan dan 5 keberangkatan dari Bandara I Gusti Ngurah Rai dibatalkan.

Tugas utama *unit* kerja HUMAS sebagai juru bicara antara perusahaan dengan pihak *internal* dan pihak *external* bertugas untuk menjaga citra perusahaan dan menjaga hubungan baik yang dimiliki perusahaan dengan mitra-mitranya dan juga masyarakat agar selalu terjaga dengan baik. Kualitas kinerja dari karyawan *unit* kerja HUMAS dapat dipengaruhi dengan tuntutan kerja yang tentunya jika tuntutan kerja itu terlalu tinggi akan ada dampak dengan perubahan sosial dan organisasi, dikarenakan dari tugas-tugas yang mereka lakukan menuntut mereka untuk membaca, mencari, berpikir, memonitoring kondisi lingkungan perusahaan dan berkomunikasi dengan baik agar dapat memberikan informasi yang dibutuhkan. Beban kerja mental karyawan *unit* kerja HUMAS perlu dipertimbangkan karena penilaian beban kerja mental adalah aspek penting dalam desain dan evaluasi tugas di tempat kerja (Didomenico & Nussbaum, 2011). Beban kerja memiliki pengaruh pada stress kerja yang selanjutnya akan menyebabkan penurunan kinerja karyawan. Beban kerja mental karyawan *unit* kerja HUMAS pada saat melakukan tugas-tugas pekerjaannya harus diperhatikan, agar tidak menimbulkan beban kerja mental yang berlebihan karena bekerja sebagai juru bicara perusahaan dan berhubungan dengan banyak orang memiliki stress yang tinggi.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah sebutkan maka perumusan masalah ada sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi beban kerja karyawan *unit* kerja Hubungan Masyarakat di PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali berdasarkan hasil pengukuran beban kerja mental dengan metode Analisis NASA-TLX?

2. Bagaimana usulan jumlah karyawan berdasarkan hasil pengukuran beban kerja mental *unit* kerja Hubungan Masyarakat di PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali?

### **I.3 Tujuan Penelitian**

Dalam penelitian ini terdapat dua hal yang ingin dicapai berdasarkan perumusan masalah yang tertulis diatas:

1. Mengetahui kondisi beban kerja mental karyawan *unit* kerja Hubungan Masyarakat di PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali berdasarkan hasil pengukuran beban kerja mental dengan metode NASA-TLX.
2. Menentukan usulan jumlah karyawan *unit* kerja Hubungan Masyarakat di PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali berdasarkan hasil pengukuran beban kerja mental.

### **I.4 Batasan Masalah**

Pembahasan penelitian memiliki batasan akan hal-hal yang akan diselesaikan tidak menyimpang dan juga terarah maka perlu ditulis batasan-batasan agar tercapainya tujuan penelitian:

1. Penelitian dilakukan pada karyawan *unit* kerja Hubungan Masyarakat di PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.
2. Penelitian dilakukan dengan menggunakan Metode Analisis beban kerja NASA-TLX dan *Fuzzy Logic*.
3. Pembagian kuisioner NASA-TLX dilakukan pada 4 karyawan yang bekerja di *unit* kerja Hubungan Masyarakat di PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

### **I.5 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Akademis
  - a) Bagi Penulis  
Penelitian ini untuk menambah wawasan serta memenuhi tugas mata kuliah Tugas Akhir bidang keilmuan *Human Capital* yang bertopik Analisis Beban Kerja.
  - b) Bagi Penelitian Lebih Lanjut

Dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian lain yang sejenis atau berkaitan dengan isi penelitian.

2. Manfaat Praktis

- a) Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi sistem yang diaplikasikan sekarang.
- b) Hasil penelitian Bahan pertimbangan untuk perusahaan dalam mengaplikasikan sistem kerja yang lebih efektif dan efisien.

### **I.6 Sistematika Penulisan**

Penelitian ini terdiri dari lima bab yang saling berhubungan dengan bab lainnya dan disusun dengan sistematika penyajian sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

BAB I berisi mengenai tinjauan terhadap Latar Belakang pengambilan topik mengenai Analisis Beban Kerja Mental, Rumusan Masalah berdasarkan masalah yang ada di perusahaan, Batasan Masalah dalam pengambilan data agar sesuai dengan tujuan penelitian, Manfaat Penelitian untuk pengembangan studi lebih lanjut dan Sistematika penulisan Tugas Akhir.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

BAB II berisi teori-teori yang mendukung studi ini dan menceritakan mengenai kerangka pemikiran. Teori yang dikemukakan yaitu pengukuran beban kerja mental NASA-*Task Load Index* (NASA-TLX), SWAT, RSME dan *Workload Profile*.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

BAB III berisi mengenai metodologi pengerjaan studi, jenis dan teknik pengumpulan data seperti Data Primer, teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian dengan menggunakan NASA-TLX dan *Fuzzy Logic*, analisis konsistensi dan tahapan penelitian.

#### **BAB IV PENGUMPULAN DATA**

BAB IV berisi mengenai penjelasan dan langkah-langkah penelitian secara rinci meliputi pengumpulan dan pengolahan data beban kerja mental yang dilakukan dengan kuesioner NASA-TLX.

## **BAB V ANALISIS**

BAB V uraian analisis secara detail mengenai hasil pengumpulan dan pengolahan data dari bab sebelumnya dengan menggunakan kuesioner NASA-TLX dan perhitungan *Fuzzy Logic* yang selanjutnya akan menghasilkan bahan untuk evaluasi dalam pengembangan. Membahas juga analisis hasil pengolahan data dan penyesuain teori berdasarkan para ahli hingga bisa mendapat kesimpulan.

## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

BAB VI berisi secara jelas mengenai hasil penelitian secara keseluruhan baik terhadap perusahaan maupun terhadap peneliti selanjutnya terkait Analisis Beban Kerja Mental sehingga menghasilkan kesimpulan berupa jawaban dari poin-poin yang terkait pada tujuan awal penelitian.