Volume 6 Issue 2 (2023) Pages 217 - 229
SEIKO : Journal of Management & Business
ISSN : 2598-831X (Print) and ISSN : 2598-8301 (Online)

Analisis dan Pengukuran Beban Kerja di Kantor Perwakilan Bank Indonesia Sulawesi Selatan

Aji Larasanto[1*], Arifuddin[2], Anas Iswanto Anwar[3]
[1,2,3]Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Hasanuddin*

Abstrak
Konsekuensi dari suatu pekerjaan adalah timbulnya beban kerja, baik secara fisik maupun mental. Literatur Ilmu Manajemen menyatakan bahwa beban kerja yang terlalu tinggi berkorelasi dengan penurunan kinerja karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat beban kerja pegawai di KPW Bank Indonesia Sulawesi Selatan dengan menggunakan metode pengukuran beban kerja mental NASA-TLX dengan sampel sebanyak 40 pegawai. Selanjutnya dilakukan uji chi-square untuk melihat hubungan antara beban kerja dengan kinerja pegawai di KPW Bank Indonesia Sulawesi Selatan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa rata-rata beban kerja pegawai tergolong sangat tinggi. Namun beban kerja yang tinggi tidak berkorelasi secara signifikan dengan kinerja karyawan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa walaupun beban kerja pegawai pada KPW Bank Indonesia Sulawesi Selatan tergolong sangat tinggi, namun kinerja yang diberikan pegawai juga sangat tinggi. Hasil penelitian ini juga menyarankan untuk menambah tenaga kerja, menyediakan lingkungan kerja yang kondusif, dan membagi tenaga kerja secara efisien dan efektif antar karyawan.
Kata Kunci: *Beban Kerja, Kinerja Karyawan, NASA-TLX*

Abstract
The consequence of a job is the emergence of workload, both physically and mentally. Literature in Management Science states that workload that is too high correlates with decreased employee performance. This study aims to measure the level of workload of employees at KPW Bank Indonesia South Sulawesi using the NASA-TLX mental workload measurement method with 40 employees as a sample. Furthermore, a chi-square test was carried out to see the correlation between workload and employee performance at KPW Bank Indonesia South Sulawesi. The results of this study indicate that on average the workload of employees is classified as very high. However, the high workload is not significantly correlated with employee performance. So that it can be concluded that even though the workload of employees at the KPW Bank Indonesia South Sulawesi is classified as very high, the performance provided by employees is also very high. The results of this study also suggest adding to the workforce, providing a conducive work environment, and dividing labor efficiently and effectively among employees.

***Key word*:** Workload, Employee Performance, NASA-TLX

Copyright (c) 2023 Aji Larasanto

✉ Corresponding author :
Email Address : ajilarasanto@gmail.com

PENDAHULUAN

Dalam dunia pekerjaan, hampir seluruh pekerjaan memerlukan kapabilitas baik secara fisik maupun mental, konsekuensi dari kedua hal tersebut adalah timbulnya beban kerja (work load) (Cain, 2007). Baik pekerjaan yang bersifat fisik

seperti pekerjaan konstruksi atau pabrik, maupun pekerjaan yang lebih berfokus pada aspek mental seperti pekerjaan di bidang keuangan, pemasaran, atau teknologi informasi, semuanya memerlukan kemampuan fisik dan mental yang optimal (Alvesson, 2012). Kemampuan fisik dan mental yang optimal adalah kunci untuk mencapai kinerja yang baik dalam berbagai jenis pekerjaan. Pekerja yang memiliki kapabilitas fisik dan mental yang baik akan lebih mampu menangani tugas-tugas yang kompleks dan menyelesaikan pekerjaan dengan efisien.

Dalam menghadapi beban kerja, penting bagi karyawan dan organisasi untuk memastikan bahwa keseimbangan antara kapabilitas fisik dan mental dengan tuntutan pekerjaan tetap terjaga. Pelatihan, dukungan, dan lingkungan kerja yang sehat dan aman dapat membantu meningkatkan kemampuan karyawan dan mengurangi risiko terjadinya beban kerja yang berlebihan. Dengan demikian, organisasi dapat mencapai produktivitas dan kualitas kerja yang lebih baik serta meningkatkan kesejahteraan karyawan secara keseluruhan.

Pekerjaan di sektor konstruksi atau pabrik seringkali memerlukan kekuatan fisik, daya tahan, dan keterampilan fisik tertentu untuk mengangkat, memindahkan, atau melakukan tugas-tugas fisik lainnya (Meijman & Mulder, 2013). Jika kapabilitas fisik tidak memadai, beban kerja bisa menjadi terlalu berat dan menyebabkan kelelahan atau cedera. Sedangkan Pekerjaan di bidang keuangan, pemasaran, teknologi informasi, dan manajemen seringkali memerlukan kemampuan mental seperti analisis, pemecahan masalah, kreativitas, dan pengambilan keputusan. Beban kerja mental dapat meningkat jika ada tekanan waktu atau kompleksitas tugas yang tinggi (Wilson & Eggemeier, 2020).

Ketika kapabilitas fisik atau mental tidak sesuai dengan tuntutan pekerjaan, beban kerja dapat meningkat dan berdampak negatif pada kinerja, kesehatan, dan kesejahteraan karyawan (Gómez-Carmona et al., 2020). Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk memastikan karyawan memiliki kapabilitas yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang dihadapi dan memberikan dukungan serta pelatihan yang diperlukan agar karyawan dapat mengatasi beban kerja dengan baik. Selain itu, menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan mendukung juga dapat (Mukmin, 2019). Konsekuensi dari persyaratan tersebut adalah timbulnya beban kerja, atau yang sering disebut dengan "workload." Beban kerja merujuk pada jumlah dan kompleksitas tugas atau tanggung jawab yang harus dilakukan oleh seorang pekerja dalam periode waktu tertentu (Schermerhorn Jr et al., 2011).

Hancock & Meshkati (1988) mengartikan beban kerja (workload) sebagai suatu perbedaan atas kapabilitas pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang dihadapi. Definisi beban kerja (workload) yang dijelaskan oleh Hancock dan Meshkati mengacu pada perbedaan antara kapabilitas atau kemampuan seorang pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapinya. Definisi ini menekankan pentingnya kesesuaian antara kapabilitas pekerja dan kompleksitas tugas yang dihadapinya. Dalam konteks ini, jika seorang pekerja memiliki kapabilitas yang lebih rendah daripada tuntutan pekerjaan yang tinggi, maka beban kerjanya akan meningkat (Ahmadi et al., 2022). Sebaliknya, jika seorang pekerja memiliki kapabilitas yang tinggi tetapi tuntutan pekerjaan yang dihadapinya rendah, maka beban kerjanya cenderung lebih rendah.

Perbedaan antara kapabilitas dan tuntutan pekerjaan ini dapat mencakup aspek fisik, mental, dan emosional (Pourteimour et al., 2021). Misalnya, pekerjaan yang memerlukan pemikiran kompleks dan kreativitas tinggi akan menuntut kapabilitas mental yang kuat. Sebaliknya, pekerjaan fisik yang memerlukan kekuatan dan daya

tahan akan menuntut kapabilitas fisik yang memadai. Organisasi perlu untuk memahami dan mengelola beban kerja dengan bijaksana agar dapat memastikan bahwa kapabilitas pekerja sejalan dengan tuntutan pekerjaan yang dihadapi (Gopher & Donchin, 1986). Salah satu pendekatan yang umum digunakan untuk mengukur dan mengelola beban kerja adalah dengan melakukan analisis beban kerja (workload analysis) untuk mengidentifikasi potensi risiko dan mengambil langkah-langkah pencegahan atau perbaikan yang sesuai (Samsuddin, 2021).

Mukmin (2019) dalam penelitiannya menemukan bahwa beban kerja yang terlalu tinggi dapat meningkatkan tingkat stress pekerja yang pada akhirnya akan menurunkan tingkat produktivitas karyawan. Selain itu, data dari Katadata (2023) juga menyimpulkan bahwa sebanyak 36,6 persen pekerja di Indonesia tidak bahagia dengan pekerjaannya karena beban kerja yang terlalu tinggi. Beberapa data dan bukti empiris tersebut mengindikasikan bahwa beban kerja sangat erat berkaitan dengan motivasi dan produktivitas karyawan di dalam sebuah organisasi (Miller, 2001). Jika dugaan informasi tersebut benar adanya, data dan bukti empiris yang menunjukkan bahwa sebanyak 36,6 persen pekerja di Indonesia tidak bahagia dengan pekerjaannya karena beban kerja yang terlalu tinggi, dapat menunjukkan pentingnya perhatian terhadap isu beban kerja di tempat kerja. Beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan stres, kelelahan, dan ketidakpuasan pada karyawan, yang pada akhirnya dapat mengurangi motivasi mereka untuk bekerja dengan maksimal dan berkontribusi secara produktif (Eggemeier et al., 2020).

Penurunan produktivitas yang terjadi akibat beban kerja karyawan yang terlalu tinggi dapat memengaruhi proses pencapaian visi, misi, tugas serta tanggung jawab organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya (Eggemeier et al., 2020). Manajemen harus memastikan distribusi tugas yang adil, memberikan dukungan dan sumber daya yang memadai, serta menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan produktif. Dengan demikian, organisasi dapat meningkatkan produktivitas karyawan dan mencapai visi, misi, tugas, serta tanggung jawab yang telah ditetapkan sebelumnya dengan lebih efektif (Gopher & Donchin, 1986). Oleh karena itu, untuk mencapai visi-misi, serta tugas dan tanggung jawab sebuah organisasi diperlukan pengukuran beban kerja yang dirasakan oleh setiap karyawan. Pengukuran beban kerja tersebut bermanfaat dalam merumuskan pengelolaan beban kerja serta jumlah sumber daya manusia yang optimal (Dehais et al., 2020).

Salah satu metode pengukuran beban kerja yang populer untuk digunakan adalah metode NASA-TLX (National Aeronautics and Space Administration Task Load Index) yang dikembangkan oleh Hart & Staveland (1988). Metode NASA-TLX (National Aeronautics and Space Administration Task Load Index) adalah salah satu metode pengukuran beban kerja yang populer dan telah banyak digunakan dalam berbagai bidang, terutama dalam konteks desain tugas dan evaluasi kinerja manusia (Gómez-Carmona et al., 2020). Metode ini dikembangkan oleh Hart dan Staveland pada tahun 1988 dan awalnya dirancang untuk mengukur beban kerja dalam konteks pekerjaan di industri penerbangan dan antariksa. NASA-TLX merupakan metode subjektif yang melibatkan karyawan atau peserta dalam memberikan penilaian tentang tingkat beban kerja yang mereka alami saat menjalankan tugas tertentu.

NASA-TLX meminta karyawan atau peserta untuk memberikan penilaian mereka sendiri tentang sejauh mana mereka mengalami tingkat beban kerja yang tinggi dalam berbagai aspek, seperti beban mental, beban fisik, dan beban waktu (Schermerhorn Jr et al., 2011). Metode NASA-TLX memungkinkan karyawan atau

peserta untuk menyampaikan pandangan mereka tentang beban kerja secara langsung, sehingga memberikan gambaran yang lebih holistik tentang pengalaman mereka saat menjalankan tugas (Pourteimour et al., 2021). Hal ini berbeda dengan metode pengukuran beban kerja objektif, yang menggunakan alat-alat pengukuran fisik atau data yang terukur untuk menilai tingkat beban kerja.

Dengan menggunakan metode NASA-TLX, karyawan atau peserta diminta untuk memberikan penilaian mereka terhadap masing-masing aspek beban kerja, seperti tingkat kesulitan mental, tingkat kelelahan fisik, dan tingkat tekanan waktu yang mereka alami saat menjalankan tugas (Gopher & Donchin, 1986). Setelah itu, bobot atau nilai timbal balik diberikan pada setiap aspek berdasarkan nilai yang diberikan oleh karyawan atau peserta. Hasil dari metode ini dapat memberikan informasi yang berharga bagi manajemen dan organisasi untuk memahami tingkat beban kerja yang dialami oleh karyawan, dan mengambil langkah-langkah untuk mengurangi beban kerja yang berlebihan dan meningkatkan kesejahteraan mereka di tempat kerja.

Kantor Perwakilan (KPW) Bank Indonesia Sulawesi Selatan adalah kantor perwakilan dari bank sentral Republik Indonesia yang bertugas untuk mencapai dan memelihara kestabilan rupiah, sistem pembayaran, dan sistem keuangan untuk mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan dalam Bank Indonesia (2023). Hingga saat ini di KPW Bank Indonesia Sulawesi Selatan, belum terinisiasi penelitian atau studi mengenai besaran beban kerja yang dirasakan oleh setiap karyawan. Penelitian ini berusaha mengisi kesenjangan tersebut dengan mengukur seberapa besar beban kerja yang dialami oleh karyawan dan seperti apa korelasi antara beban kerja dengan kinerja karyawan di KPW Bank Indonesia Sulawesi Selatan

Penelitian ini sangat penting untuk dilakukan, mengingat tugas dan tanggung jawab Bank Indonesia dalam memelihara dan mencapai kestabilan rupiah akan sangat memengaruhi kondisi perekonomian Sulawesi Selatan dan wilayah sekitarnya. Selain itu, ketercapaian tugas dan tanggung jawab bergantung dari kinerja yang dihasilkan oleh setiap karyawan. Sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas kebijakan moneter dan menjaga stabilitas mata uang, kinerja Bank Indonesia memiliki dampak besar pada kondisi perekonomian di wilayah tersebut.

Karyawan Bank Indonesia berperan penting dalam mencapai tujuan dan tanggung jawab organisasi. Tingkat kinerja yang tinggi dari setiap karyawan berkontribusi pada efektivitas dan efisiensi Bank Indonesia dalam menjalankan fungsi-fungsinya, termasuk mengendalikan inflasi, menjaga stabilitas nilai tukar rupiah, dan menciptakan kondisi perekonomian yang sehat dan stabil. Dengan mengetahui tingkat beban kerja yang sangat tinggi bagi karyawan di KPW Bank Indonesia Sulawesi Selatan, manajemen dapat mengambil langkah-langkah untuk mengatasi masalah ini. Perhatian terhadap kesejahteraan dan keseimbangan kerja-keluarga karyawan dapat meningkatkan produktivitas dan kinerja, serta mengurangi risiko burnout atau kelelahan yang dapat mempengaruhi kualitas pekerjaan.

Selain itu, penelitian ini dapat memberikan wawasan bagi manajemen dalam menyusun kebijakan sumber daya manusia yang tepat, seperti distribusi tugas yang adil, pelatihan dan pengembangan karyawan, serta mengimplementasikan program-program kesejahteraan dan pengelolaan stres untuk meningkatkan kinerja dan motivasi karyawan. Dengan memastikan kinerja yang optimal dari karyawan Bank Indonesia, diharapkan lembaga ini dapat terus menjalankan tanggung jawabnya

dengan baik, yang pada gilirannya akan berdampak positif pada kondisi perekonomian Sulawesi Selatan dan wilayah sekitarnya.

Beban Kerja

Hancock & Meshkati (1988) mengartikan beban kerja (workload) sebagai suatu pebedaan antara kapabilitas dengan tuntutan pekerajaan yang dihadapi. Beban kerja merupakan faktor yang perlu diperhatikan oleh setiap organisasi atau lembaga, sebab menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kinerja karyawan (Pourteimour et al., 2021). Tingkat beban kerja yang sesuai dapat meningkatkan kinerja karyawan karena mereka merasa mampu menyelesaikan tugas dengan efektif. Sebaliknya, beban kerja yang berlebihan dapat menghambat kinerja karyawan karena mereka mungkin merasa stres, kelelahan, atau kesulitan dalam menyelesaikan tugas dengan baik. Karyawan yang merasa terbebani oleh beban kerja yang berat mungkin lebih cenderung mencari pekerjaan lain yang memberikan lingkungan kerja yang lebih seimbang. Oleh karena itu, masalah beban kerja yang tidak diatasi dengan baik dapat menyebabkan tingkat retensi karyawan yang rendah.

Dalam penelitian Ahmadi et al. (2022) Pada dasarnya beban kerja terbagi menjadi 2, yakni beban kerja fisik (physical workload) dan beban kerja mental (mental workload). Perbedaan keduanya terletak pada tumpuan tenaga, beban fisik bertumpu pada energi fisik atau otot manusia sebagai sumber tenaga. Sedangkan beban mental lebih bertumpu pada kinerja otak dibandingkan otot. Secara umum, beban kerja mental jauh lebih kompleks dituntut untuk mengolah suatu informasi untuk mengambil sebuah keputusan. Kedua jenis beban kerja tersebut jika berlebihan, akan memberikan dampak yang buruk bagi kesehatan karyawan seperti sakit kepala, stress yang tinggi, tidak termotivasi dan lain-lain. Pengukuran beban kerja dapat dilakukan dengan 2 metode, yakni metode objektif (mengukur denyut jantung, kedipan mata) dan metode subjektif yang populer digunakan adalah NASA-TLX (NASA Task Load Index).

Kinerja Karyawan

Kinerja metupakan bagian penting untuk mencapai visi misi, tujuan, serta tugas dan tanggung jawab dari sebuah organisasi. Schermerhorn Jr et al., (2011) mengartikan kinerja karyawan (employee performance) sebagai kondisi ketika karyawan mampu mencapai persyaratan pekerjaan. Persyaratan pekerjaan tersebut dapat berupa pemenuhan tugas dan tanggung jawab, serta kebutuhan administrasi. Dalam definisi tersebut, kinerja karyawan diartikan sebagai kondisi di mana seorang karyawan dapat mencapai persyaratan pekerjaan yang mencakup pemenuhan tugas dan tanggung jawab yang diharapkan, serta kebutuhan administrasi. Pemenuhan tugas dan tanggung jawab mengacu pada kemampuan karyawan untuk menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang telah ditetapkan sebagai bagian dari peran dan fungsi mereka di organisasi. Ini mencakup kemampuan untuk mencapai target kinerja, menyelesaikan proyek dengan tepat waktu, dan melakukan tugas-tugas sehari-hari yang relevan dengan posisi pekerjaan mereka.

Selain pemenuhan tugas dan tanggung jawab, kinerja karyawan juga melibatkan kebutuhan administrasi. Kebutuhan administrasi mencakup berbagai hal yang terkait dengan administrasi dan manajemen sumber daya manusia, seperti mengikuti prosedur dan kebijakan organisasi, melaporkan hasil kerja, serta mematuhi aturan dan regulasi yang berlaku. Dalam konteks ini, kinerja karyawan menjadi

penilaian tentang sejauh mana karyawan mampu memenuhi harapan dan persyaratan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Kinerja karyawan yang baik menunjukkan bahwa karyawan mampu berkontribusi secara positif, produktif, dan efisien dalam mencapai tujuan organisasi.

Manajemen kinerja, evaluasi kinerja, dan umpan balik yang tepat merupakan beberapa alat yang digunakan oleh organisasi untuk mengukur, mengelola, dan meningkatkan kinerja karyawan sesuai dengan persyaratan pekerjaan yang telah ditetapkan. Dengan memastikan bahwa karyawan memiliki dukungan, sumber daya, dan arahan yang tepat, organisasi dapat mencapai kinerja karyawan yang lebih baik dan mencapai tujuan dan visi mereka dengan lebih efektif. Oleh karena itu, kinerja karyawan dapat dikukur dengan melihat kualitas kerja, efisiensi kerja, ketepatan waktu, dan lain-lain yang menyangkut pemenuhan tugas dalam sebuah organisasi.

Ergonomi

Dalam International Ergonomic Association, (2023) Ergonomi berasal dari bahasa yunani yang terbentuk atas 2 kata, yakni ergon yang berarti kerja dan nomos yang berarti hukum atau aturan. Berdasarkan definisi secara etimologis, dapat diartikan bahwa ergonomi adalah hukum atau aturan yang berlaku dalam dunia kerja dalam kaitannya dengan aspek kenyamanan saat bekerja. ergonomi adalah ilmu interdisipliner yang berfokus pada perancangan dan penyesuaian lingkungan kerja agar sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan fisik, mental, dan emosional manusia yang bekerja. Penerapan ergonomi dalam dunia kerja sangatlah penting, karena ergonomi memiliki manfaat yang besar seperti meningkatkan kesejahteraan fisik dan mental karyawan, meningkatkan kesejahteraan sosial, serta memancing peningkatkan produktivitas dan kinerja karyawan (Alvesson, 2012).

Ergonomi mengintegrasikan pengetahuan tentang anatomi, fisiologi, psikologi, antropometri (ukuran tubuh manusia), dan antropologi untuk mendesain tempat kerja yang mendukung kinerja yang optimal dan kenyamanan para pekerja. Dengan demikian, ergonomi membantu meminimalkan beban kerja yang berlebihan, mengurangi risiko cedera akibat penggunaan peralatan yang tidak sesuai, serta meningkatkan produktivitas dan kualitas pekerjaan (Ahmadi et al., 2022). Peran ergonomi sangat penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang sehat, aman, dan efisien, yang pada gilirannya berkontribusi pada kesejahteraan karyawan dan kesuksesan organisasi (Pourteimour et al., 2021). Oleh karena itu, ergonomi sering menjadi faktor kunci dalam perancangan ruang kerja, alat kerja, peralatan, dan proses kerja guna mencapai efisiensi dan produktivitas yang maksimal.

Ergonomi berfokus pada perancangan dan penyesuaian tempat kerja agar sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan fisik, mental, dan emosional karyawan (Eggemeier et al., 2020). Dengan mengintegrasikan pengetahuan tentang anatomi, fisiologi, psikologi, antropometri, dan antropologi, ergonomi berupaya menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kesehatan dan kesejahteraan karyawan, serta meningkatkan produktivitas dan kesuksesan organisasi.

METODOLOGI

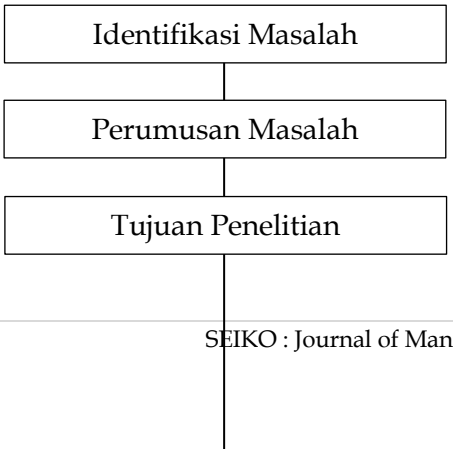
Penelitian ini berlokasi di KPW Bank Indonesia Sulawesi Selatan. Dalam menjalankan penelitian ini, pendekatan yang akan digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan metode NASA-TLX (NASA Task Load Index) yang merupakan

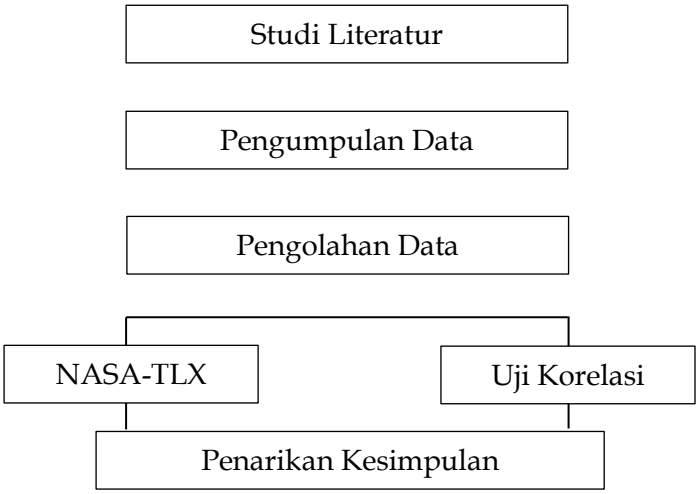
metode pengukuran subjektif untuk menganalisis beban kerja mental yang dihadapi oleh pekerja dalam menjalankan berbagai aktivitas pekerjaan. Metode ini kembangkan oleh Hart & Staveland (1988) yang mencakup variabel mental demand (MD), physical demand (PD), temporal demand (TD), performance (P), effort (E), frustation level (FR). Kemudian setelah hasil beban kerja ditemukan, akan dilakukan uji chi-square untuk melihat korelasi antara beban kerja dan kinerja pegawai di kantor perwakilan Bank Indonesia Sulawesi Selatan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan kantor perwakilan Bank Indonesia Sulawesi Selatan. Sedangkan pengambilan sampel dilakukan dengan metode pengambilan quota sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang memiliki ciri tertentu dan memenuhi jumlah kuota yang diinginkan. Kuota sampel digunakan dalam penelitian ini berjumlah 40 orang. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui kuesioner yang telah disebarkan kepada karyawan di kantor perwakilan Bank Indonesia Sulawesi Selatan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mengolah data hasil kuesioner yang telah diisi oleh sampel. Terdapat 2 metode utama yang digunakan dalam penelitian ini, yakni metode pengukuran NASA-TLX dan uji chi-square. Langkah-langkah yang akan diambil dalam menganalisis data dalam penelitian ini adalah 1) Pertama-tama, responden melalui kuesioner yang telah dibagikan akan diminta untuk memberikan pembobotan pada masing-masing dimensi yang termuat dalam metode NASA-TLX, yakni kebutuhan mental (mental demand), kebutuhan fisik (physical demand), kebutuhan waktu (temporal demand), kinerja (performance), usaha (effort), dan tingkat frustasi (frustation level). 2) Selanjutnya, responden akan diminta untuk memberikan rating pada masing-masing dimensi dengan rentang nilai 0-100. Semakin tinggi rating pada masing-masing dimensi, menandakan bahwa semakin tinggi tingkat beban kerja karyawan. 3) Setelah kuesioner telah terisi, lagkah selanjutnya adalah melakukan pengolahan data dengan menghitung nilai produk yang diperoleh dengan perkalian dari rating (nilai 0-100 pada masing-masing dimensi) dan komponen pembobotan.

Setelah nilai produk di dapatkan, langkah selanjutnya adalah menghitung nilai Weighted Workload (WWL) dengan menjumlahkan keenam dimensi NASA-TLX setiap responden. Langkah selanjutnya adalah menghitung skor akhir NASA-TLX yang diperoleh dengan membagi nilai Weighted Workload (WWL) dengan jumlah bobot total, yakni 15. Setelah nilai skor akhir dari NASA-TLX ditemukan, maka selanjutnya adalah melakukan interpretasi terhadap hasil skor. Interpretasi terhadap hasil skor tersebut dilakukan mengacu pada studi Hart & Staveland (1988). Dalam melakukan uji *chi-square* akan digunakan software *SPSS (Statistical Program for Social Sciences) versi 25* untuk membantu menganalisis korelasi beban kerja dan kinerja karyawan di KPW Bank Indonesia Sulawesi Selatan.





Gambar 1. Diagram Alur Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam Tabel 1 terlihat statistik deskriptif dalam penelitian ini yag mencakup variabel umur, tingkat pendidikan, dan lama bekerja sampel penelitian. Rata-rata umur karyawan yang menjadi responden dalam penelitian ini di KPW Bank Indonesia Sulawesi Selatan berumur 34 tahun. Karyawan yang berada pada kisaran usia 28-32 tahun sebanyak 12 karyawan, 33-38 tahun sebanyak 18 karyawan dan 39-44 tahun sebanyak 5 karyawan. Statistik deskriptif ini memberikan gambaran umum tentang karakteristik umur karyawan yang menjadi sampel penelitian. Data ini dapat membantu peneliti dan organisasi untuk memahami komposisi usia karyawan di KPW Bank Indonesia Sulawesi Selatan serta memberikan landasan dalam analisis lebih lanjut terkait dampak umur terhadap beban kerja dan kinerja karyawan.

Tingkat pendidikan karyawan masih didominasi dengan tingkat pendidikan tingkat DIV/S1 sebanyak 34 karyawan, karyawan dengan tingkat pendidikan S2 hanya berjumlah 6. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas karyawan di KPW Bank Indonesia Sulawesi Selatan memiliki tingkat pendidikan tingkat DIV/S1, sementara jumlah karyawan dengan tingkat pendidikan tingkat S2 lebih sedikit. Informasi tentang tingkat pendidikan karyawan ini dapat menjadi petunjuk bagi manajemen untuk merencanakan program pengembangan karyawan yang sesuai dengan tingkat pendidikan dan kompetensi mereka. Karyawan dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi, seperti S2, mungkin memiliki pengetahuan dan keterampilan khusus yang dapat diintegrasikan ke dalam tugas-tugas pekerjaan mereka. Sementara itu, karyawan dengan tingkat pendidikan tingkat DIV/S1 mungkin dapat diarahkan untuk mengikuti pelatihan dan pengembangan tambahan yang sesuai dengan karir mereka di Bank Indonesia Sulawesi Selatan.

Dengan memahami tingkat pendidikan karyawan, organisasi dapat lebih memaksimalkan potensi dan keterampilan yang dimiliki karyawan untuk mencapai efisiensi dan kinerja yang lebih baik. Peningkatan kompetensi melalui pendidikan dan pelatihan dapat membantu karyawan dalam menjalankan tugas-tugas mereka dengan lebih efektif dan dapat meningkatkan kepuasan dan kesejahteraan karyawan secara keseluruhan.

Terakhir, lama bekerja karyawan yang menjadi responden di KPW Bank Indonesia Sulawesi Selatan secara rata-rata adalah 6 tahun. Lama bekerja karyawan

masih didominasi pada kisaran 1-7 tahun lama kerja dengan jumlah karyawan sebanyak 29, sedangkan untuk kisaran 8-15 tahun sebanyak 8 karyawan, dan 15-20 tahun sebanyak 3 karyawan. Data tentang lama bekerja karyawan memberikan informasi penting tentang tingkat pengalaman dan keahlian karyawan di Bank Indonesia Sulawesi Selatan. Karyawan dengan lama bekerja yang beragam dapat membawa keuntungan bagi organisasi, karena kombinasi pengetahuan dan pengalaman baru dari karyawan baru dengan pengetahuan dan pengalaman yang mapan dari karyawan yang telah lama bekerja dapat memberikan beragam perspektif dalam menghadapi tantangan kerja.

Tabel 1. Statistik Deskriptif Penelitian

Variabel	Jumlah Responden	Rata-Rata
Umur		34 Tahun
28-32 Tahun	12	
33-38 Tahun	18	
39-44 Tahun	5	
Tingkat Pendidikan		-
DIV/S1	34	
S2	6	
Lama Bekerja		6 Tahun
1-7 Tahun	29	
8-15 Tahun	8	
15-20 Tahun	3	

Berdasarkan hasil pengukuran beban kerja melalui metode pengukuran subjektif NASA-TLX, dapat disimpulkan bahwa secara rata-rata beban kerja karyawan di KPW Bank Indonesia Sulawesi Selatan terklasifikasikan sangat tinggi. Hasil pengukuran ini menunjukkan bahwa para karyawan merasa memiliki tingkat beban kerja yang sangat berat, yang dapat memengaruhi kesejahteraan dan kinerja mereka di tempat kerja. Hasil pengukuran ini menunjukkan bahwa para karyawan merasa memiliki tingkat beban kerja yang sangat berat, yang dapat memengaruhi kesejahteraan dan kinerja mereka di tempat kerja.

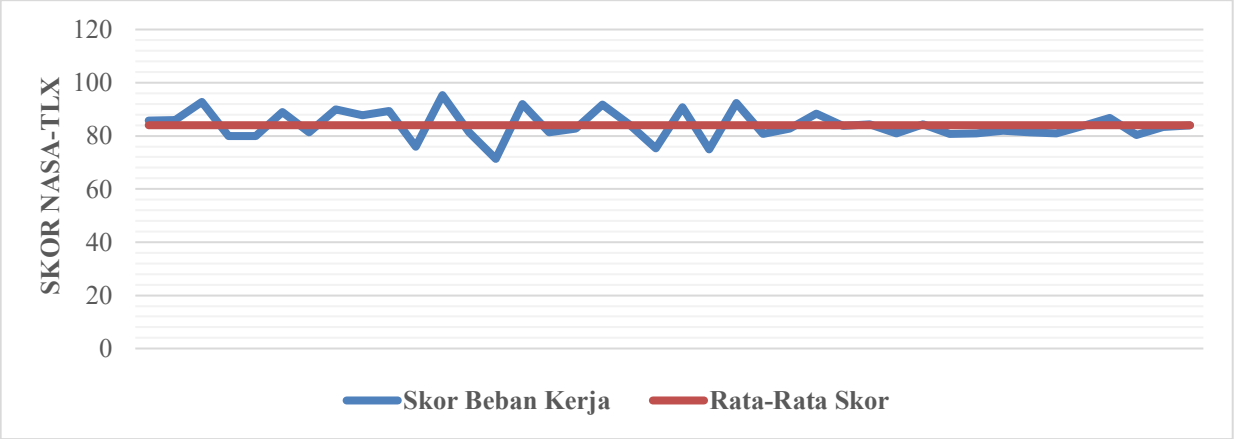
Dengan rata-rata beban kerja karyawan yang terklasifikasikan sangat tinggi, hal ini menunjukkan bahwa para karyawan merasa memiliki tingkat beban kerja yang berat dan menantang. Beban kerja yang tinggi dapat memengaruhi kesejahteraan dan kinerja karyawan di tempat kerja. Karyawan yang merasa terbebani oleh beban kerja yang berat mungkin mengalami stres, kelelahan, dan ketidakpuasan. Hal ini dapat berdampak negatif pada produktivitas dan kualitas pekerjaan, serta dapat meningkatkan risiko terjadinya burnout atau kelelahan yang berlebihan.

Dalam menghadapi hasil pengukuran yang menunjukkan tingkat beban kerja yang tinggi, manajemen dan organisasi perlu mengambil langkah-langkah untuk mengatasi masalah ini. Dukungan kepada karyawan, distribusi tugas yang adil, dan pengelolaan stres yang efektif dapat membantu mengurangi beban kerja yang berlebihan dan meningkatkan kesejahteraan serta kinerja karyawan. Pengelolaan beban kerja yang baik akan berdampak positif pada karyawan, membantu menciptakan lingkungan kerja yang sehat, aman, dan efisien, serta berkontribusi pada kesuksesan organisasi secara keseluruhan.

Dengan tingkat beban kerja yang terklasifikasikan sebagai sangat tinggi, perlu diambil tindakan untuk mengatasi masalah ini. Beban kerja yang berlebihan dapat

menyebabkan stres, kelelahan, dan ketidakpuasan pada karyawan, yang pada gilirannya dapat berdampak negatif pada kinerja dan produktivitas mereka.

Skor yang didapatkan melalui metode pengukuran NASA-TLX secara rata-rata adalah 84 yang terklasifikasikan sangat tinggi. Skor tertinggi yang didapatkan oleh karyawan di KPW Bank Indonesia Sulawesi Selatan mencapai 95 (Sangat tinggi) dan skor terendah adalah 75 (tinggi). Hasil pengukuran NASA-TLX menunjukkan bahwa beban kerja karyawan di KPW Bank Indonesia Sulawesi Selatan sangat tinggi. Beban kerja yang sangat tinggi menjadi tantangan bagi Bank Indonesia Sulsel untuk menurunkan beban kerja yang selama ini sangat tinggi dan membebani karyawan.



Gambar 1. Grafik Hasil Pengukuran Beban Kerja Mental dengan Metode NASA-TLX

Tabel 2. Tabulasi Silang Beban Kerja dan Kinerja Karyawan

Cross-Tabulation		Kinerja Karyawan		Total
		Tinggi	Sangat Tinggi	
Beban Kerja	Tinggi	0	4	4
	Sangat Tinggi	6	30	36
Total		6	34	40

Analisis tabulasi silang (cross-tabulation) yang terlampir dalam tabel 2 menunjukkan bahwa meskipun beban kerja karyawan tergolongkan tinggi dan sangat tinggi di KPW Bank Indonesia Sulawesi Selatan, namun kinerja yang diberikan oleh karyawan juga terklasifikasikan tinggi dan sangat tinggi. Jumlah karyawan yang memiliki beban kerja tinggi dan memiliki kinerja yang sangat tinggi adalah 4. Kemudian jumlah karyawa yang memiliki beban kerja sangat tinggi dan memiliki kinerja yang tinggi adalah 6. Terakhir, jumlah karyawan yang memiliki beban kerja sangat tinggi dan memiliki kinerja yang sangat tinggi adalah 34. Berdasarkan data dari tabel 2, maka dapat disimpulkan bahwa meskipun beban kerja karyawan relatif berat, namun kinerja yang berikan justru memuaskan.

Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa meskipun beban kerja karyawan di KPW Bank Indonesia Sulawesi Selatan tergolong tinggi dan sangat tinggi, namun kinerja yang diberikan oleh karyawan juga terklasifikasikan tinggi dan sangat tinggi. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan yang memiliki beban kerja tinggi dan sangat tinggi juga memberikan kinerja yang sangat baik. Jumlah karyawan yang memiliki beban kerja tinggi dan kinerja sangat tinggi adalah 4, jumlah karyawan yang memiliki beban kerja sangat tinggi dan kinerja tinggi adalah 6, dan jumlah karyawan yang memiliki beban kerja sangat tinggi dan kinerja sangat tinggi adalah 34.

Hal ini menunjukkan bahwa karyawan di KPW Bank Indonesia Sulawesi Selatan mampu menghadapi beban kerja yang berat dengan baik dan memberikan kinerja yang memuaskan. Meskipun beban kerja mereka tinggi, kemampuan dan kompetensi yang dimiliki karyawan memungkinkan mereka untuk mengatasi tuntutan tugas dengan efisien dan produktif.

Penting bagi organisasi untuk terus memantau beban kerja karyawan dan memberikan dukungan serta pengakuan yang tepat guna menjaga keseimbangan dan kinerja yang optimal dari karyawan. Memastikan kesejahteraan dan keseimbangan kerja-keluarga karyawan juga penting agar mereka dapat terus memberikan kinerja yang baik dan berkontribusi positif pada kesuksesan organisasi secara keseluruhan.

Tabel 3. Hasil Uji Chi-Square Beban Kerja dan Kinerja Karyawan

Name	Value	DF	Significance (2-Sided)
Pearson-Chi Square	0.784	1	0.376

Hasil dari uji chi-square untuk melihat hubungan antara beban kerja dan kinerja karyawan di KPW Bank Indonesia Sulawesi Selatan adalah tidak signifikan. Karena hasil dari tingkat signifikansi sebesar 0.376 lebih besar dibandingkan taraf kepercayaan 95 %. (0,376 > α 0,05) Maka dari itu kesimpulan yang diambil adalah tidak menolak H0 yakni tidak ada hubungan yang signifikan antara beban kerja dan kinerja karyawan di KPW Bank Indonesia Sulwesi Selatan. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun beban kerja karyawan dianggap tinggi atau sangat tinggi, hal tersebut tidak berdampak secara signifikan pada kinerja karyawan. Beban kerja yang tinggi tidak selalu menyebabkan kinerja yang buruk, karena kemampuan, pengalaman, dan dukungan yang dimiliki karyawan dapat membantu mereka mengatasi tuntutan pekerjaan dengan baik.

Hal ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zülch et al., (2015) yang menemukan bahwa beban kerja memiliki hubungan yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun, sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mudayana, (2013). Hasil yang tidak signifikan ini disebabkan karena beban kerja bukan merupakan faktor satu-satunya dalam menjelaskan kinerja karyawan. Terdapat faktor lain seperti kompetensi dan motivasi yang memiliki hubungan erat dengan kinerja karyawan. Tingkat pendidikan karyawan di KPW Bank Indonesia yang hampir semua bergelar DIV/S1 dan 6 karyawan yang bergelar S2 menjadi faktor yang menjelaskan mengapa kinerja karyawan bisa tetap memuaskan, meskipun memiliki beban kerja yang sangat tinggi.

Penelitian sebelumnya, memang bisa memberikan hasil yang berbeda-beda tergantung pada konteks, metode, dan karakteristik sampel yang digunakan dalam penelitian tersebut. Faktor-faktor lain seperti kompetensi dan motivasi karyawan memang dapat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan, yang dapat menyebabkan hasil yang berbeda dalam hubungan antara beban kerja dan kinerja. Oleh karena itu, dalam menginterpretasi hasil penelitian, perlu diperhatikan bahwa beban kerja bukanlah satu-satunya faktor yang memengaruhi kinerja karyawan. Terdapat berbagai variabel lain seperti kompetensi, motivasi, dukungan organisasi, dan lingkungan kerja yang juga dapat memengaruhi kinerja karyawan. Penting bagi organisasi untuk mempertimbangkan semua faktor ini dan mengambil langkah-langkah untuk mengoptimalkan kinerja karyawan dan menciptakan lingkungan kerja yang sehat, aman, dan efisien.

SIMPULAN

Berdasarka hasil dari metode NASA-TLX, maka dapat disimpulkan bahwa secara umum beban kerja karyawan di KPW Bank Indonesia Sulawesi Selatan tergolong sangat tinggi. Namun demikian, tingginya beban kerja tersebut terlihat tidak memengaruhi kinerja karyawan. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa sebanyak 34 karyawan memiliki kinerja yang sangat tinggi dan 6 karyawan yang berkinerja tinggi.

Hasil uji chi-square juga menunjukkan bahwa beban kerja tidak berkorelasi dengan kinerja karyawan di KPW Bank Indonesia Sulawesi Selatan. Meskipun beban kerja tidak memiliki korelasi yang signifikan dengan kinerja karyawan. Hal ini tidak menggambarkan bahwa beban kerja bukanlah aspek yang penting. Penurunan beban kerja secara mental merupakan aspek yang penting dilakukan untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Oleh karena itu, hasil dari penelitian ini menyarankan beberapa hal, yakni menambah kapasitas karyawan/sumber daya manusia dan melakukan pembagian tugas secara merata.

Hal ini bertujuan untuk mengurangi beban kerja yang ditanggung masing-masing karyawan. Selanjutnya adalah menyediakan lingkungan kerja yang kondusif dan ergonomis, lingkungan kerja yang kondusif dan ergonomis akan menunjang karyawan dari segi fisik dan mental dan sesuai dengan kebutuhan karyawan. Terakhir adalah melakukan monitoring dan evaluasi beban kerja secara berkala untuk memastikan bahwa karyawan dalam keadaan yang kondusif dan tidak terbebani pekerjaan yang sangat tinggi.

Referensi :

Ahmadi, M., Choobineh, A., Mousavizadeh, A., & Daneshmandi, H. (2022). Physical and psychological workloads and their association with occupational fatigue among hospital service personnel. *BMC Health Services Research*, *22*(1), 1–8. https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-022-08530-0

Alvesson, M. (2012). Understanding organizational culture. *Understanding Organizational Culture*, 1–248. https://www.torrossa.com/gs/resourceProxy?an=5017683&publisher=FZ7200

Cain, B. (2007). A review of the mental workload literature. *DTIC Document*. https://citeseerx.ist.psu.edu/document?repid=rep1&type=pdf&doi=7367184a149e20107188cbaaf034fcd3c3b241ea

Dehais, F., Lafont, A., Roy, R., & Fairclough, S. (2020). A neuroergonomics approach to mental workload, engagement and human performance. *Frontiers in Neuroscience*, *14*, 268. https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fnins.2020.00268/full

Eggemeier, F. T., Wilson, G. F., Kramer, A. F., & Damos, D. L. (2020). Workload assessment in multi-task environments. In *Multiple task performance* (pp. 207–216). CRC Press.

Gómez-Carmona, C. D., Bastida-Castillo, A., Ibáñez, S. J., & Pino-Ortega, J. (2020). Accelerometry as a method for external workload monitoring in invasion team sports. A systematic review. *PloS One*, *15*(8), e0236643. https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0236643

Gopher, D., & Donchin, E. (1986). *Workload: An examination of the concept.* https://psycnet.apa.org/record/1986-98619-019

Hancock, P. A., & Meshkati, N. (1988). *Human mental workload*. North-Holland Amsterdam. https://human-factors.arc.nasa.gov/publications/Hart_Staveland_ORIGINAL_1.pdf

Hart, S. G., & Staveland, L. E. (1988). Development of NASA-TLX (Task Load Index): Results of empirical and theoretical research. In *Advances in psychology* (Vol. 52, pp. 139–183). Elsevier. https://doi.org/10.1016/S0166-4115(08)62386-9

Meijman, T. F., & Mulder, G. (2013). Psychological aspects of workload. In *A handbook of work*

and organizational psychology (pp. 5–33). Psychology press. https://api.taylorfrancis.com/content/chapters/edit/download?identifierName=doi&identifierValue=10.4324/9780203765425-2&type=chapterpdf

Miller, S. (2001). Workload measures. *National Advanced Driving Simulator. Iowa City, United States.* http://www.nads-sc.uiowa.edu/publicationstorage/200501251347060.n01-006.pdf

Mudayana, A. A. (2013). Hubungan Beban Kerja Dengan Kinerja Karyawan Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Journal of Public Health)*, *6*(1). https://doi.org/10.12928/kesmas.v6i1.1065

Mukmin, S. (2019). *The effect of workload and work environment on job stress and its impact on the performance of nurse inpatient rooms at Mataram city general hospital*.

Pourteimour, S., Yaghmaei, S., & Babamohamadi, H. (2021). The relationship between mental workload and job performance among Iranian nurses providing care to COVID-19 patients: A cross-sectional study. *Journal of Nursing Management*, *29*(6), 1723–1732. https://doi.org/10.1111/jonm.13305

Samsuddin, S. J. (2021). Elements Of Work Type In The Construct Of Special Education Teacher Workload In Malaysia. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education (TURCOMAT)*, *12*(11), 5259–5263. https://www.turcomat.org/index.php/turkbilmat/article/view/6744

Schermerhorn Jr, J. R., Osborn, R. N., Uhl-Bien, M., & Hunt, J. G. (2011). *Organizational behavior*. john wiley & sons.

Wilson, G. F., & Eggemeier, F. T. (2020). Psychophysiological assessment of workload in multi-task environments. *Multiple Task Performance*, 329–360.

Zülch, G., Krüger, J., Schindele, H., Rottinger, S., Wende, J., Kiradjiev, P., Weidner, R., Wulfsberg, J. P., Vojdani, N., Rösner, R., Stocker, A., Brandl, P., Michalczuk, R., Rosenberger, M., Son, Y. K., Park, C. S., Schuh, G., Gartzen, T., Rodenhauser, T., … Schlick, M. (2015). Influence of Mental Workload on Job Performance. *Elektrotechnik Und Informationstechnik*, *131*(7), 207–211. http://repository.upstegal.ac.id/id/eprint/6575