

TUGAS AKHIR

**ANALISIS *TASK LOAD INDEX* KARYAWAN
BANK NEGARA INDONESIA (BNI) AHMAD YANI KOTA PADANG
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *NATIONAL AERONAUTICS AND
SPACE ADMINISTRATION–TASK LOAD INDEX (NASA-TLX)***

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memenuhi Gelar Sarjana
Teknik Industri Pada Jurusan Teknik Industri Universitas Bung Hatta*

Oleh :

VONNY PRINITA
NPM : 2010017311025



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG
2024**

**LEMBAR PENGESAHAN
TUGAS AKHIR**

**ANALISIS *TASK LOAD INDEX* KARYAWAN
BANK NEGARA INDONESIA (BNI) AHMAD YANI KOTA PADANG
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *NATIONAL AERONAUTICS AND
SPACE ADMINISTRATION-TASK LOAD INDEX (NASA-TLX)***

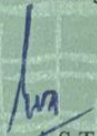
Oleh:

VONNY PRINITA
NPM: 2010017311025

Padang, 30 Agustus 2024


Disetujui Oleh:

Pembimbing

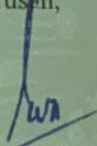

(Eva Suryani, S.T.,M.T.)
NIK/NIP : 971100371

Diketahui Oleh:

Fakultas Teknologi Industri
Dekan,


(Prof. Dr. Eng. Reni Desmiarti, S.T.,M.T.)
NIK/NIP : 990500496

Jurusan Teknik Industri
Ketua Jurusan,


(Eva Suryani, S.T.,M.T.)
NIK/NIP : 97110037

ABSTRAK

Bank adalah lembaga keuangan yang memainkan peran penting dalam perekonomian dengan menyediakan layanan keuangan kepada individu, bisnis, dan pemerintah. Bank Negara Indonesia (BNI), sebagai salah satu bank milik negara terbesar di Indonesia yang memiliki tanggung jawab besar dalam melayani berbagai segmen masyarakat melalui produk dan layanan yang komprehensif. Bank Negara Indonesia (BNI), khususnya cabang Ahmad Yani di Kota Padang, adalah salah satu lembaga keuangan yang melayani kebutuhan finansial masyarakat lokal Kota Padang dengan berbagai produk dan layanan. Namun, tingginya tuntutan operasional dan layanan di cabang ini berdampak pada tekanan kerja mental yang dialami oleh karyawan di berbagai divisi, khususnya divisi *marketing*, *credit analyst*, dan *relationship manager*. Penelitian ini menggunakan metode NASA-TLX untuk mengevaluasi beban kerja mental yang dialami oleh karyawan di BNI pada ketiga divisi tersebut. NASA-TLX mengukur beban kerja berdasarkan enam dimensi indikator yaitu tuntutan mental, fisik, waktu, usaha, performa, dan frustrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari ketiga divisi tersebut yang paling tinggi mengalami beban kerja mental ialah divisi *marketing* dengan nilai rata-rata WWL sebesar 68,944. Indikator yang mendominasi ialah tuntutan mental (*mental demand*) dan tuntutan fisik (*physical demand*). Sedangkan yang paling kecil mengalami beban kerja mental ialah divisi *credit analyst* dengan nilai rata-rata WWL sebesar 60,944 dengan indikator yang mendominasi adalah tuntutan mental (*mental demand*) dan tuntutan fisik (*physical demand*). Untuk mengurangi beban kerja mental yang dialami oleh karyawan, dapat diterapkan usulan perbaikan dengan mengikuti jadwal kegiatan yang dibuat meliputi pelatihan manajemen stres, aktivitas fisik seperti olahraga, evaluasi kinerja rutin serta menerapkan komunikasi dan lingkungan kerja yang baik.

Kata Kunci : Beban kerja mental, stres, karyawan bank

ABSTRACT

Banks are financial institutions that play an important role in the economy by providing financial services to individuals, businesses, and governments. Bank Negara Indonesia (BNI), as one of the largest state-owned banks in Indonesia, has a great responsibility in serving various segments of society through comprehensive products and services. Bank Negara Indonesia (BNI), especially the Ahmad Yani branch in Padang City, is one of the financial institutions that serves the financial needs of the local community of Padang City with various products and services. However, the high operational and service demands at this branch have an impact on the mental workload experienced by employees in various divisions, especially the marketing, credit analyst, and relationship manager divisions. This study uses the NASA-TLX method to evaluate the mental workload experienced by employees at BNI in the three divisions. NASA-TLX measures workload based on six dimensions of indicators, namely mental, physical, time, effort, performance, and frustration demands. The results of the study showed that of the three divisions, the one with the highest mental workload was the marketing division with an average WWL value of 68.944. The dominant indicators are mental demand and physical demand. Meanwhile, the smallest experiencing mental workload is the credit analyst division with an average WWL value of 60.944 with the dominant indicators being mental demand and physical demand. To reduce the mental workload experienced by employees, improvement proposals can be implemented by following the activity schedule that has been made including stress management training, physical activities such as sports, routine performance evaluations and implementing good communication and work environment.

Keywords: *Mental workload, stress, bank employees*

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah rabbi ‘alamin, segala puji dan syukur bagi Allah SWT atas rahmat, karunia serta hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir “**Analisis *Task Load Index* Karyawan Bank Negara Indonesia (BNI) Ahmad Yani Kota Padang dengan Menggunakan Metode *National Aeronautics and Space Administration – Task Load Index (NASA-TLX)***” ini sesuai dengan waktu yang ditetapkan.

Laporan Tugas Akhir ini sebagai salah satu syarat dalam kelulusan yang harus dilaksanakan oleh setiap mahasiswa dalam jenjang pendidikan strata-1 (S1). Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari do’a dan pertolongan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih atas do’a dan pertolongan ini.

Dalam penyusunan dan penulisan laporan Tugas Akhir ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dari Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang membangun demi hasil yang lebih baik untuk kedepannya. Demikian pengantar laporan Tugas Akhir ini, semoga laporan ini bermanfaat bagi pembaca dan bagi penulis sendiri, atas perhatiannya penulis ucapkan terima kasih.

Padang, 30 Agustus 2024

(Vonny Prinita)

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari bahwa berbagai kesulitan dan rintangan dalam penyusunan skripsi ini tidak dapat dilewati tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya dan penghargaan kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan segala rahmat, karunia serta hidayahnya kepada penulis dalam mengerjakan laporan Tugas Akhir ini.
2. Kedua orang tua, Papa tersayang, Bapak Indra Sulaiman, dan Pintu Surgaku, Ibu Amita. Terima kasih atas segala rasa cinta, kasih sayang, perjuangannya untuk kehidupan penulis hingga saat ini, serta segala bentuk motivasi, *support* dan do'a yang tak henti-hentinya dilangitkan demi kemudahan dan kelancaran penulis dalam menjalani kehidupan perkuliahan. Menyelesaikan Tugas Akhir dan mendapatkan gelar Sarjana Teknik ini merupakan persembahan istimewa yang *princess* kecil ini berikan kepada kedua orang tua terhebatnya.
3. Ibu Eva Suryani, S.T.,M.T., selaku dosen pembimbing sekaligus dosen pembimbing akademik penulis. Terima kasih atas semua ide, masukan, arahan, saran, dan waktu serta kesabaran dalam membimbing penulis. Terima kasih untuk segalanya sehingga membuat penulis tidak merasa sendiri dalam berpikir dan berusaha.
4. Ibu Eva Suryani S.T.,M.T., selaku ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Bung Hatta yang telah memberi izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
5. Bank BNI Cabang Ahmad Yani Kota Padang yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
6. Millenia Dwi Tasya sebagai partner penelitian tugas akhir di Bank BNI Ahmad Yani Kota Padang. Terima kasih atas waktu, dukungan, dan kerja sama nya selama proses penelitian berlangsung.

7. Alvino Wahyu Pratama yang juga menjadi penyemangat dari perjalanan penulis. Terima kasih untuk selalu mengingatkan penulis untuk melanjutkan segala cerita senang dan sedih tugas akhir ini. Juga sekaligus menghibur, dan menjadi tempat untuk berkeluh kesah selama ini. Semoga Allah selalu memberi keberkahan dalam hidupmu.
8. Diri saya sendiri, Dini. Terima kasih sudah ada sampai dititik ini. Segala perjuangan, air mata, dan tawa menjadi saksi atas rasa syukur kepada Allah SWT. Terima kasih selalu berjuang dan bertahan. Apapun kurang dan lebihmu, mari rayakan diri sendiri.
9. Keluarga yang selalu memberi dukungan dan do'a untuk kelancaran pendidikan penulis.
10. Suryani Mulia Ananda dan Tara Ulva Dyla selaku *the best roommate ever* yang selalu mendengarkan keluhan dan memberi saran kepada penulis.
11. Febrians Restika Putri, *the first person i have met* yang hingga saat ini dan seterusnya akan tetap saling memberi dukungan dan do'a baiknya.
12. Teman-teman seperjuangan TI'20 (Teknik Industri) yang telah saling *support* dalam kelancaran penyusunan laporan ini.

Penulis hanya bisa berdoa semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda pada semua pihak yang telah ikut serta membantu dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	
DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR GAMBAR.....	iii
DAFTAR TABEL	iv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan penelitian	3
1.4. Batasan Masalah.....	3
1.5. Sistematika Penulisan.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Ergonomi dan Peranannya.....	6
2.2. Prinsip Ergonomi.....	7
2.3. Beban Kerja Mental.....	8
2.4. Metode NASA-TLX.....	9
2.5. Dampak dari Beban Kerja Mental.....	13
2.6. Metode <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP).....	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Studi Pendahuluan	17
3.2. Identifikasi Masalah	17
3.3. Studi Pustaka	18
3.4. Metode Pengumpulan Data	18
3.5. Pengolahan Data.....	19
3.6. Analisis Beban Kerja Mental.....	20
3.7. Penutup.....	20
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	
4.1. Pengumpulan Data	22
4.1.1. <i>Gambaran Umum Perusahaan</i>	22
4.1.2. <i>Struktur Organisasi BNI Ahmad Yani Padang</i>	23

4.1.3. Responden Penelitian	24
4.2. Pengolahan Data.....	26
4.2.1. Pemberian Bobot	26
4.2.2. Pengukuran Rating Beban Kerja Mental Karyawan BNI Ahmad Yani	46
4.2.3. Rata-rata <i>Weighted Workload</i> (WWL) dan Interpretasi Hasil	47
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
5.1. Analisa Karakteristik Responden.....	51
5.1.1. Usia	51
5.1.2. Jenis Kelamin.....	51
5.1.3. Pengalaman Bekerja.....	52
5.2. Analisa Perbandingan Bobot Indikator NASA-TLX.....	53
5.2.1. Analisa Rata-rata Bobot Divisi Marketing.....	53
5.2.2. Analisa Rata-rata Bobot Divisi Analyst Credit	54
5.2.3. Analisa Rata-rata Bobot Divisi Relationship Manager.....	56
5.3. Analisa Rata-rata WWL atau Skor NASA-TLX	58
5.2. Analisa Usulan Perbaikan	59
BAB VI PENUTUP	
6.1. Kesimpulan	63
6.2. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kuesioner NASA-TLX Bagian Perbandingan Berpasangan	11
Gambar 2.2. Kuesioner NASA-TLX Bagian Peringkat Indikator	12
Gambar 3.1. <i>Flowchart</i> Penelitian	21
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Bank Negara Indonesia (BNI).....	24
Gambar 4.2. Susunan Hierarki AHP	26
Gambar 5.1. <i>Chart</i> Kelompok Usia Responden	51
Gambar 5.2. <i>Chart</i> Kelompok Jenis Kelamin Responden	52
Gambar 5.3. <i>Chart</i> Kelompok Pengalaman Kerja Responden	52
Gambar 5.4. Grafik Bobot Indikator NASA-TLX Divisi <i>Marketing</i>	53
Gambar 5.5. Grafik Bobot Indikator NASA-TLX Divisi <i>Analyst Credit</i>	55
Gambar 5.6. Grafik Bobot Indikator NASA-TLX Divisi <i>Relationship Manager</i> .56	
Gambar 5.7. Grafik Perbandingan Rata-rata WWL.....	58

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Klasifikasi Beban Kerja NASA-TLX	10
Tabel 2.2. Klasifikasi Skor NASA-TLX.....	10
Tabel 4.1. Identifikasi Subjek Penelitian	24
Tabel 4.2. Data <i>Job Description</i> Objek Penelitian.....	25
Tabel 4.3. Jumlah Bobot Perbandingan Indikator Divisi <i>Marketing</i>	27
Tabel 4.4. Matriks Perbandingan Berpasangan untuk Ryka Hayyli	27
Tabel 4.5. Perhitungan Sintesis untuk Ryka Hayyli	28
Tabel 4.6. Matriks Perbandingan Berpasangan untuk Dian.....	28
Tabel 4.7. Perhitungan Sintesis untuk Dian	29
Tabel 4.8. Matriks Perbandingan Berpasangan untuk Wendi	29
Tabel 4.9. Perhitungan Sintesis untuk Wendi	30
Tabel 4.10. Matriks Perbandingan Berpasangan untuk Hakimah.....	30
Tabel 4.11. Perhitungan Sintesis untuk Hakimah	31
Tabel 4.12. Matriks Perbandingan Berpasangan untuk Fandi Ilham	31
Tabel 4.13. Perhitungan Sintesis untuk Fandi Ilham	32
Tabel 4.14. Matriks Perbandingan Berpasangan untuk Widya Johan	32
Tabel 4.15. Perhitungan Sintesis untuk Widya Johan.....	33
Tabel 4.16. Jumlah Bobot Perbandingan Indikator Divisi <i>Credit Analyst</i>	33
Tabel 4.17. Matriks Perbandingan Berpasangan untuk Azhim Putra	34
Tabel 4.18. Perhitungan Sintesis untuk Azhim Putra	34
Tabel 4.19. Matriks Perbandingan Berpasangan untuk Ryanti Utami.....	35
Tabel 4.20. Perhitungan Sintesis untuk Ryanti Utami	35
Tabel 4.21. Matriks Perbandingan Berpasangan untuk Delia Nurani.....	36
Tabel 4.22. Perhitungan Sintesis untuk Delia Nurani	36
Tabel 4.23. Matriks Perbandingan Berpasangan untuk Firli Ajeng M	37
Tabel 4.24. Perhitungan Sintesis untuk Firli Ajeng M	37
Tabel 4.25. Matriks Perbandingan Berpasangan untuk Trya Rahmanda.....	38
Tabel 4.26. Perhitungan Sintesis untuk Trya Rahmanda	38
Tabel 4.27. Matriks Perbandingan Berpasangan untuk Naufal Alwan.....	39
Tabel 4.28. Perhitungan Sintesis untuk Naufal Alwan	39

Tabel 4.29. Jumlah Bobot Perbandingan Indikator Divisi <i>Relationship Manager</i>	40
Tabel 4.30. Matriks Perbandingan Berpasangan untuk Kurniawan.....	40
Tabel 4.31. Perhitungan Sintesis untuk Kurniawan	40
Tabel 4.32. Matriks Perbandingan Berpasangan untuk Fadil Ahmadi	41
Tabel 4.33. Perhitungan Sintesis untuk Fadil Ahmadi.....	41
Tabel 4.34. Matriks Perbandingan Berpasangan untuk Fauzan Akbar.....	42
Tabel 4.35. Perhitungan Sintesis untuk Fauzan Akbar	42
Tabel 4.36. Matriks Perbandingan Berpasangan untuk Cindy Aprilia	43
Tabel 4.37. Perhitungan Sintesis untuk Cindy Aprilia.....	43
Tabel 4.38. Matriks Perbandingan Berpasangan untuk Vini Zariaty O.....	44
Tabel 4.39. Perhitungan Sintesis untuk Vini Zariaty O	44
Tabel 4.40. Matriks Perbandingan Berpasangan untuk Randhy O	45
Tabel 4.41. Perhitungan Sintesis untuk Randhy O	45
Tabel 4.42. Jumlah Bobot Perbandingan Indikator Divisi <i>Marketing</i>	47
Tabel 4.43. Jumlah Bobot Perbandingan Indikator Divisi <i>Credit Analyst</i>	47
Tabel 4.44. Jumlah Bobot Perbandingan Indikator Divisi <i>Relationship Manager</i>	47
Tabel 4.45. Nilai WWL.....	48
Tabel 4.46. Penilaian Beban Kerja.....	48
Tabel 4.47. Nilai WWL.....	49
Tabel 4.48. Penilaian Beban Kerja.....	49
Tabel 4.49. Nilai WWL.....	49
Tabel 4.50. Penilaian Beban Kerja.....	50
Tabel 5.1. Jadwal Kegiatan untuk Mengurangi Beban Kerja Mental	60
Tabel 5.2. Keterangan Kegiatan.....	60

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Industri modern saat ini menghadapi tekanan yang semakin meningkat untuk meningkatkan produktivitas, kesehatan, dan kesejahteraan pekerja. Salah satu pendekatan yang telah terbukti efektif dalam mencapai tujuan ini adalah ergonomi, ilmu yang mempelajari interaksi antara manusia dan sistem kerja mereka. Ergonomi berfokus pada desain tugas, alat, lingkungan, dan sistem kerja agar sesuai dengan kemampuan fisik dan mental manusia, dengan tujuan mengurangi risiko cedera, meningkatkan kenyamanan, dan meningkatkan kinerja.

Dalam lingkungan kerja yang dinamis dan kompetitif seperti di sektor perbankan, manajemen beban kerja menjadi faktor krusial yang mempengaruhi kinerja, produktivitas, dan kesejahteraan karyawan. Salah satu aspek penting dari manajemen beban kerja adalah beban kerja mental, yang sering kali menjadi tantangan signifikan dalam pekerjaan di kantor bank. Beban kerja mental dapat mempengaruhi kesehatan mental dan fisik karyawan, serta berdampak pada efektivitas operasional dan pelayanan kepada nasabah.

Bank BNI Ahmad Yani Kota Padang adalah salah satu cabang penting dari Bank Negara Indonesia yang beroperasi di pusat bisnis Kota Padang di Jalan Ahmad Yani Nomor 18. Sebagai lembaga keuangan yang menyediakan berbagai layanan perbankan, kantor ini menghadapi tuntutan tinggi dalam hal kecepatan dan akurasi layanan, yang dapat menambah beban kerja mental pada karyawan. Meskipun telah ada berbagai upaya untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan nasabah, penting untuk memahami sejauh mana beban kerja mental mempengaruhi karyawan di cabang ini.

Analisis beban kerja mental di kantor BNI cabang Ahmad Yani Kota Padang menjadi sangat relevan untuk mengidentifikasi sumber-sumber stres dan tekanan yang dihadapi karyawan. Dengan menggunakan metode NASA-TLX, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi beban kerja mental yang dirasakan oleh karyawan, mengidentifikasi dimensi-dimensi beban kerja yang paling signifikan, dan menganalisis dampaknya terhadap kinerja dan kesejahteraan mereka. Hasil

penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi manajemen untuk merancang strategi yang efektif dalam mengelola beban kerja dan meningkatkan lingkungan kerja yang lebih sehat dan produktif.

Karyawan di Bank BNI cabang Ahmad Yani Kota Padang sering menghadapi berbagai tekanan yang signifikan dalam pekerjaan mereka, yang dapat berdampak besar pada kesehatan mental mereka. Tekanan tersebut termasuk tuntutan kerja yang tinggi dengan target yang ketat dan tenggat waktu yang mendesak, tanggung jawab besar dalam menangani transaksi keuangan penting, serta interaksi yang menegangkan dengan nasabah yang mungkin sulit. Lingkungan kerja yang kompetitif dan jam kerja yang panjang juga menambah beban, sementara adaptasi terhadap teknologi baru dan perubahan kebijakan memberikan tambahan stres. Tekanan ini dapat mengakibatkan kelelahan mental, *burnout*, dan peningkatan kecemasan, serta mempengaruhi kesejahteraan umum karyawan. Akibatnya, karyawan mungkin mengalami penurunan kualitas kerja, frustrasi, dan masalah kesehatan seperti gangguan tidur dan masalah fisik terkait stres, yang semuanya berdampak negatif pada kinerja dan kepuasan kerja mereka.

Tekanan yang dirasakan oleh karyawan di Bank BNI cabang Ahmad Yani Kota Padang memiliki hubungan erat dengan ergonomi, yang berfokus pada penyesuaian lingkungan kerja untuk meningkatkan kesehatan dan produktivitas karyawan. Aspek ergonomis, seperti desain ruang kerja, tata letak peralatan, dan manajemen beban kerja, memainkan peran penting dalam mengurangi stres dan beban mental. Lingkungan kerja yang ergonomis, termasuk kursi yang nyaman, pencahayaan yang baik, dan sistem teknologi yang efisien, dapat mengurangi ketidaknyamanan fisik dan mental, serta mempermudah adaptasi terhadap tugas-tugas yang menuntut. Sebaliknya, desain tempat kerja yang buruk atau beban kerja yang tidak terkelola dengan baik dapat memperburuk tekanan, menambah stres, dan mengurangi kesejahteraan mental karyawan. Dengan menerapkan prinsip-prinsip ergonomi, bank dapat menciptakan lingkungan yang mendukung kesehatan mental dan meningkatkan efisiensi serta kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk melakukan perhitungan beban kerja mental pada pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan bank BNI Ahmad Yani Kota Padang menggunakan metode NASA-TLX.

Dengan memperhatikan aspek-aspek ergonomis dalam desain lingkungan kerja dan manajemen tugas, BNI cabang Ahmad Yani dapat mengurangi tekanan yang dirasakan karyawan, meningkatkan kenyamanan kerja, dan mendukung kesehatan mental yang lebih baik.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang masalah yang terjadi pada posisi pimpinan proyek industri jasa konsultan maka dari itu didapatkan beberapa rumusan masalah yang diantaranya ialah:

1. Bagaimana tingkat tekanan pekerjaan berdasarkan *job description* secara beban kerja mental yang diterima oleh para karyawan di kantor Bank BNI Ahmad Yani ini?
2. Bagaimana penggunaan metode NASA-TLX dalam mengukur beban kerja mental para karyawan?
3. Bagaimana usulan perbaikan yang bisa diberikan untuk para karyawan dalam mengurangi beban kerja mentalnya?

1.3. Tujuan penelitian

Dalam penelitian ini, adapun yang akan dicapai dari permasalahan diatas adalah antara lain:

1. Mengetahui tekanan pekerjaan yang diterima oleh para karyawan melalui *job description* tiap divisi dalam hubungannya dengan beban kerja mental.
2. Mengukur beban kerja mental yang diterima oleh para karyawan di kantor Bank BNI Ahmad Yani Kota Padang dengan metode NASA-TLX.
3. Memberi solusi perbaikan untuk para karyawan guna mengurangi beban kerja mental.

1.4. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang terdapat pada penelitian beban kerja mental pada pimpinan proyek industri jasa konsultan ini ialah sebagai berikut:

1. Objek penelitian ialah para karyawan dari divisi *marketing*, *credit analyst*, dan *relationship manager* yang ada di kantor Bank BNI Ahmad Yani Kota Padang.

2. Penelitian akan memperhatikan aspek ergonomi, terutama dalam hal beban pekerjaan mental oleh para karyawan bank menggunakan metode NASA-TLX.
3. Penelitian ini akan memberikan rekomendasi untuk perbaikan tingkat beban kerja mental guna meningkatkan kesehatan, kenyamanan, dan produktivitas pekerjaan.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan digunakan sebagai sistem penulisan Laporan Tugas Akhir dari awal sampai akhir sehingga isinya menghasilkan tulisan dengan urutan yang teratur. Adapun sistematika penulisan laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini pembahasan difokuskan pada latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan tugas akhir.

BAB II KAJIAN LITERATUR

Berisi tentang kajian teori dan studi literatur yang berkaitan dengan pokok permasalahan beban kerja mental dengan metode NASA-TLX.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan langkah-langkah dan metode dalam melakukan penelitian agar penyelesaian penelitian ini tersusun secara sistematis dan terarah.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisi tentang pengumpulan data yang diperlukan dalam melakukan penelitian, data ini didapatkan dari hasil survei langsung ke perusahaan kemudian dilakukan pengolahan data mengenai analisa beban kerja mentalnya.

BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang analisis dari hasil pengumpulan dan pengolahan data yang merujuk kepada tujuan penelitian.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang dilakukan beserta masukan-masukan yang diberikan untuk untuk perbaikan proses penelitian oleh peneliti lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

