

BAB VI PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian dan pengolahan data dengan menggunakan metode NASA-TLX, maka dapat ditarik kesimpulan dari penelitian pada karyawan di Bank BNI Ahmad Yani Kota Padang sebagai berikut:

1. Berdasarkan pengumpulan data melalui wawancara kepada karyawan dari tiap-tiap divisi dapat disimpulkan bahwa tiap-tiap divisi memiliki *job desc* yang berbeda. Divisi *marketing* bertanggung jawab utama untuk merancang dan melaksanakan strategi pemasaran yang bertujuan untuk mempromosikan produk dan layanan bank, seperti tabungan, deposito, pinjaman, dan kartu kredit. Sedangkan divisi *credit analyst* memiliki tanggung jawab utama untuk menilai kelayakan kredit calon nasabah, baik individu maupun perusahaan, dengan melakukan analisis mendalam terhadap laporan keuangan, riwayat kredit, dan faktor risiko lainnya. Terakhir untuk divisi RM bertanggung jawab untuk membangun dan memelihara hubungan jangka panjang dengan nasabah, terutama nasabah penting seperti korporasi atau *high-net-worth individuals*. Tugas utama mereka meliputi memahami kebutuhan keuangan nasabah dan
2. Dari Skor NASA-TLX yang diperoleh, dapat dilihat beban kerja mental yang diterima oleh karyawan bank pada divisi *marketing*, *credit analyst*, dan *relationship manager* ini termasuk pada kategori tinggi, dimana rata-rata yang diperoleh antara 50-79. Untuk rata-rata WWL paling tinggi diperoleh dari divisi *marketing* yaitu sebesar 68,944, dan untuk yang paling kecil diperoleh dari divisi *credit analyst* dengan rata-rata WWL 60,944.
3. Perlu diterapkan solusi perbaikan agar karyawan dapat mengurangi beban kerja mental yang dialami dengan mengikuti jadwal kegiatan yang terstruktur seperti pelatihan manajemen stres di awal minggu, aktivitas kesehatan di minggu kedua, diskusi terbuka di minggu ketiga, dan evaluasi beban kerja setiap dua bulan sekali, memungkinkan karyawan untuk mengatasi beban kerja mental

secara bertahap, sambil menjaga kesejahteraan dan produktivitas secara berkelanjutan melalui dukungan yang konsisten dan adaptif.

6.2. Saran

Sebagai langkah lanjutan dari temuan dan analisis yang telah dilakukan, berikut ini beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk objek penelitian dan semua pihak.

1. Sebaiknya pihak Bank BNI Ahmad Yani menerapkan beberapa solusi perbaikan yang tersedia untuk meningkatkan sistem kerja dan produktivitas karyawan itu sendiri sehingga bisa terus melakukan evaluasi terhadap karyawan dan perusahaan bank tersebut.
2. Penelitian ini dapat dilanjutkan dengan menganalisa beban kerja mental karyawan bank dengan metode lain untuk menilai perbandingan antara metode NASA-TLX dan metode lain yang dipilih.

DAFTAR PUSTAKA

- Albert Christian. 2015. Analisis Beban Kerja Fisik Dan Mental Pekerja di Rumah Makan Racik Desa. Yogyakarta: Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya.
- Davenport, T. H. (2013). *Process Innovation: Reengineering Work through Information Technology*. Harvard Business School Press.
- Davis, Keith dan John W. Newstrom. 1985. Perilaku dalam Organisasi. Jakarta: Erlangga.
- Dhini, Rama Dhania. 2010. Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Pada Medical Representatif Di Kota Kudus)., Universitas Muria Kudus.
- Gusti, I., Widya, N., Saputra, H., Ayu, I., & Pidada, I. (2021). Travelling sebagai coping stress bagi generasi milenial Traveling as coping stress for millennials. 18(2), 2021–2260. Retrieved from <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/KINERA>.
- Hancock, P. A. & Meshkati, N.,1988, Human Mental Workload. Elsevier.
- Hart, Sandra G., and Lowell E. Staveland. 1988. Development of NASA-TLX (Task Load Index): Results of Empirical and Theoretical Research. In *Human Mental Workload*, edited by Peter A. Hancock and Najmedin Meshkati, 139-183. North-Holland.
- Hart, S. G. 2006. NASA-Task Load Index (NASA-TLX), 20 years later. In Human Factors and Ergonomics Society 50th Annual Meeting (pp. 904-908). Santa Monica, CA: Human Factors and Ergonomics Society.
- Hedge, A. (2003). *Ergonomic Guidelines for the Use of Computers*. National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH).
- Hidayat, T.F., Pujangkoro,S. & Anizar. 2013. Pengukuran Beban Kerja Perawat Menggunakan Metode NASA-TLX di Rumah Sakit XYZ. e-Jurnal Teknik Industri FT USU. 1(2). pp.42-47.
- Hutabarat, Yulianus. 2017. *Dasar-dasar Pengetahuan Ergonomi*. Malang. Media Nusa Creative.

- Iridiastadi Hardiyanto, dan Yassierly. 2014. Ergonomi Suatu pengantar. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Jalaliyoon, N., Bakar, N. A., Taherdoost, H. 2012. Accomplishment of Critical Success Factor in Organization; Using Analytic Hierarchy Process. International Journal of Academic Research in Management, Helvetic Editions Ltd, 1(1); 1-9.
- Lichty M, Janowitz I, Rempel D. 2011. Ergonomic evaluation of 10 single-channel pipettes. Work39:177–185.
- Permendagri No.12 Tahun 2008. *Pedoman Analisis Beban Kerja di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah*.
- Saaty, T. L. 1980. The Analytic Hierarchy Process: Planning, Priority Setting, Resources Allocation. London: McGraw-Hill.
- Tama, ST., MT., Ph.D, Remba Yanuar, ST., MT., 2010., Analisa Beban Kerja 36 Dengan Menggunakan Work Sampling Dan Nasa-Tlx Untuk Menentukan Jumlah Operator., Jurusan Teknik Industri Universitas Brawijaya.
- Wihardi, D., Kristanty, S., Daegaz Pangestu, K., Studi Ilmu Komunikasi, P., & Public Relations, P. (2024). Penerapan Kegiatan Employee Relations dalam Mempertahankan Motivasi Kerja Karyawan PT Mandiri Tunas Finance di Jakarta. Jurnal Representamen, 10(01), 14–29. <https://doi.org/10.30996/representamen.v10i01.10362>.