

Identifikasi Beban Kerja Mental Karyawan pada Divisi Layanan Bisnis dan Pemerintahan di PT Telkom Indonesia Wilayah Telekomunikasi Bogor

Rossi S. Wahyuni¹, Mei Raharja², Yuyun Yuniar Rohmatin^{3*}, Nurul Cahya Fitriana⁴

^{1,2,3,4} Universitas Gunadarma, Indonesia

Jl. Margonda Raya No. 100, Depok 16424, Jawa Barat

Korespondensi penulis : yuyun_yuniar@staff.gunadarma.ac.id

Abstract: *Mental workload has become one of the main causes of work stress that can reduce company performance. The NASA-TLX method assesses six dimensions of workload: mental demands, physical demands, temporal demands, performance, effort, and frustration level of workers. The objective of this research is to identify and measure the mental workload of workers in the Business and Government Enterprise Service Division of PT Telkom Indonesia Witel Bogor. The workers in the Business and Government Enterprise Service Division consist of 19 respondents, both male and female, placed in 6 work sections. The measurement results show that 13 people (68.4%) experience high mental workload while 6 people (31.6%) experience very high mental workload.*

Keywords: *Mental Workload, NASA-TLX, PT Telkom Indonesia*

Abstract. Beban kerja mental menjadi salah satu penyebab utama munculnya stress kerja yang dapat menurunkan kinerja perusahaan, Metode NASA-TLX menilai enam dimensi beban kerja: kebutuhan mental, kebutuhan fisik, kebutuhan waktu, performansi, tingkat usaha, dan tingkat frustrasi pekerja. Tujuan penelitian ini adalah mengidentifikasi dan mengukur beban mental pekerja pada Divisi Business and Government Enterprise Service PT Telkom Indonesia Witel Bogor. Pekerja di divisi Business and Government Enterprise Service (Layanan Bisnis dan Pemerintahan) PT Telkom Indonesia Wilayah Telekomunikasi Bogor terdiri dari 19 pekerja yang dijadikan sebagai responden dengan jenis kelamin laki-laki dan perempuan yang ditempatkan pada 6 bagian kerja. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa 13 orang (68,4%) mengalami beban kerja mental yang tinggi sedangkan 6 orang (31,6%) mengalami beban kerja mental yang sangat tinggi.

Kata kunci: Beban Kerja Mental, NASA-TLX, PT Telkom Indonesia

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat cepat di berbagai bidang industri salah satunya telekomunikasi di PT Telkom Indonesia. Salah satu perkembangan di bidang ini adalah teknologi jaringan terhubung atau internet. Perubahan yang menonjol adalah meningkatnya tuntutan dalam pekerjaan yang lebih berat daripada beban fisik. Karyawan dituntut untuk mampu berpikir cepat, membuat keputusan tepat dalam waktu singkat, dan menyelesaikan tugas secara bersamaan. Tekanan tersebut akan memunculkan beban kerja mental kepada karyawan.

Received: September 23, 2025; Revised: October 22, 2025; Accepted: October 22, 2025;

Online Available: October 24, 2025; Published: October 24, 2025;

*Corresponding author, yuyun_yuniar@staff.gunadarma.ac.id

Beban kerja mental merupakan suatu evaluasi dari seorang operator terhadap selisih antara kapasitas yang dimiliki dengan tuntutan tugas yang diberikan untuk mencapai tujuan tugas tertentu ([Yassierli, 2020](#)). Beban kerja mental menjadi salah satu penyebab utama munculnya stress kerja, penurunan konsentrasi, hingga gangguan psikologis yang dapat berdampak pada performa kerja. Beban kerja yang dirasakan oleh karyawan dapat diukur dengan menggunakan metode NASA-TLX.

PT Telkom Indonesia merupakan salah satu perusahaan penyedia komunikasi dan informasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap di Indonesia yang melayani sekolah maupun instansi pemerintahan. Divisi *Business Government Enterprise Service* (Layanan Bisnis dan Pemerintahan) Wilayah Telekomunikasi Bogor bertanggung jawab atas segmen edukasi dan instansi pemerintahan di wilayah Bogor, Depok, Cianjur, dan Sukabumi dalam memberikan pelayanan dituntut untuk terus meningkatkan produktivitasnya. Divisi ini menangani berbagai produk dan layanan untuk pelanggan bisnis dan pemerintahan, seperti layanan internet dedicated, jaringan VPN IP dan Metro Ethernet, layanan komunikasi korporat, pusat data dan cloud, serta solusi layanan berbasis platform digital lainnya. Kompleksitas layanan ini membutuhkan koordinasi antarunit, ketepatan teknis, dan kecepatan eksekusi yang tinggi.

Hal ini tidak terlepas dari sumber daya manusia yang optimal untuk melakukan proses pelayanan, sehingga menyebabkan waktu lembur dalam bekerja. Hal tersebut dapat menyebabkan beban kerja mental pada pekerja. Berdasarkan permasalahan pada perusahaan tersebut, maka penulis mengamati beban kerja mental pekerja di divisi *Business and Government Enterprise Service* (Layanan Bisnis dan Pemerintahan) pada PT Telkom Indonesia Wilayah Telekomunikasi Bogor dengan menggunakan metode NASA-TLX. Metode NASA-TLX digunakan karena mampu mengukur beban kerja dari enam dimensi, seperti kebutuhan mental, kebutuhan fisik, kebutuhan waktu, performansi, tingkat usaha, dan tingkat frustrasi. Alasan peneliti membahas tema beban kerja mental untuk mengetahui tingginya tekanan pekerjaan dan multitasking yang dialami karyawan. Permasalahan ini berdampak pada performa kerja dan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Harapan dilakukannya penelitian ini adalah penulis dapat mempelajari pekerjaan serta proses distribusi produk di PT Telkom Indonesia Wilayah Telekomunikasi Bogor dan dapat mempelajari beban kerja mental yang dialami karyawan.

2. KAJIAN TEORITIS

Beban kerja dapat dipahami sebagai sejumlah aktivitas atau tugas yang harus diselesaikan oleh seorang pekerja dalam jangka waktu yang telah ditentukan (Vanchapo, 2020). Secara umum, beban kerja merupakan perbandingan antara total sumber daya yang dimiliki dengan tuntutan pekerjaan yang harus dipenuhi dalam periode tertentu. Menurut Hart dan Staveland (1988), beban kerja memiliki dua dimensi utama: kuantitatif, yang mengacu pada jumlah pekerjaan dibandingkan dengan sumber daya yang tersedia; dan kualitatif, yaitu bagaimana individu memberikan respon, strategi, serta usaha dalam menyelesaikan pekerjaan tersebut.

Apabila beban kerja berlangsung dalam jangka waktu lama, kondisi ini berpotensi menimbulkan dampak negatif terhadap kesehatan fisik maupun psikologis. Reaksi yang mungkin timbul mencakup rasa takut, cemas, rasa bersalah, marah, sedih, hingga stres (Chen et al., 2010). Oleh karena itu, beban kerja sering dipandang sebagai salah satu indikator penting dalam penilaian kinerja pegawai.

Diniaty (2018) mendefinisikan beban kerja sebagai kesenjangan antara kemampuan yang dimiliki pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dipenuhi. Sejalan dengan itu, Gawon dalam Sulis Winurini (2015) menyebutkan bahwa beban kerja mencakup kebutuhan tugas, usaha, aktivitas, dan capaian tertentu. Lebih lanjut, Asdyanti (2011) menjelaskan bahwa beban kerja terkait dengan target yang harus dicapai, durasi waktu penyelesaian, serta tingkat kinerja dari tugas yang telah diselesaikan.

Dimensi Beban Kerja

Menurut Munandar dalam Suryadi (2018), dimensi beban kerja dapat dikategorikan ke dalam beberapa faktor intrinsik pekerjaan, di antaranya:

1. Tuntutan Fisik

Kondisi fisik pekerja memiliki peran yang sangat penting terhadap keselamatan serta kesehatan psikologis. Oleh karena itu, pekerja diharapkan tetap berada dalam keadaan sehat ketika melaksanakan tugasnya. Hal ini dapat dicapai melalui pola istirahat yang cukup serta dukungan fasilitas kerja yang nyaman dan memadai.

2. Tuntutan Tugas

Pengaturan jadwal kerja, seperti sistem shift, seringkali menimbulkan kelelahan akibat tingginya intensitas pekerjaan. Beban kerja yang terlalu berat maupun terlalu ringan dapat sama-sama memengaruhi kualitas kinerja pegawai.

Lebih lanjut, Tarwaka dalam Mutia (2014) menjelaskan bahwa pengukuran beban kerja memiliki beberapa fungsi utama, antara lain:

- a. Mengevaluasi dan merancang prosedur kerja,
- b. Menjamin keselamatan pekerja,
- c. Menentukan waktu istirahat yang sesuai,
- d. Menyusun spesifikasi jabatan sekaligus seleksi personel,
- e. Melakukan evaluasi jabatan, serta
- f. Menilai tekanan kerja yang ditimbulkan oleh faktor lingkungan.

Secara umum, beban kerja dapat dibedakan menjadi dua jenis (Mahfira, 2018), yaitu:

- a. Beban kerja mental, yaitu kesenjangan antara tuntutan pekerjaan dengan kapasitas mental maksimal seseorang dalam kondisi termotivasi.
- b. Beban kerja fisik, yakni respon tubuh terhadap aktivitas kerja yang bersifat fisik, di mana manusia membutuhkan energi otot sebagai sumber tenaga untuk menyelesaikan tugas eksternal.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan NASA-TLX (National Aeronautics and Space Administration Task Load Index) sebagai instrumen untuk mengukur beban kerja mental karyawan. Pengukuran dilakukan secara subjektif yang dikembangkan oleh Hart dan Staveland (1988) ([Ariyaya, A. 2021](#)). Metode ini mengevaluasi beban kerja mental berdasarkan enam dimensi utama ([Basumerda dan Sunarto, 2019](#)), Rating setiap dimensi ditunjukkan pada table berikut :

Tabel 1 Indikator Beban Kerja Mental

Skala	Rating	Keterangan
Kebutuhan Mental (KM)	Rendah-Tinggi	Seberapa besar tuntutan aktivitas mental dan perseptual yang dibutuhkan dalam pekerjaan Anda (contoh: berpikir, memutuskan, menghitung, mengingat, melihat, mencari). Apakah pekerjaan tersebut mudah atau sulit, sederhana atau kompleks, longgar atau ketat?

Kebutuhan Fisik (KF)	Rendah-Tinggi	Seberapa besar aktivitas fisik yang dibutuhkan dalam pekerjaan Anda (contoh: mendorong, menarik, memutar, mengontrol, menjalankan, dan lainnya). Apakah pekerjaan tersebut mudah atau sulit, pelan atau ceoat, tenang atau buru-buru?
Kebutuhan Waktu (KW)	Rendah-Tinggi	Seberapa besar tekanan waktu Anda rasakan selama pekerjaan berlangsung? Apakah pekerjaan perlahan dan santai, cepat dan melelahkan?
Performansi (P)	Rendah-Tinggi	Seberapa besar keberhasilan Anda di dalam mencapai target pekerjaan Anda? Seberapa puas Anda dengan performansi Anda dalam mencapai target tersebut?
Tingkat Usaha (TU)	Rendah-Tinggi	Seberapa besar usaha yang Anda keluarkan secara mental dan fisik yang dibutuhkan untuk mencapai level performansi Anda?
Tingkat Frustasi (TF)	Rendah-Tinggi	Seberapa besar rasa tidak aman, putus asa, tersinggung, stress, dan terganggu disbanding dengan perasaan aman, puas, cocok, nyaman, dan kepuasan diri yang dirasakan selama mengerjakan pekerjaan tersebut?

(Sumber: [Ariyaya, 2021](#))

Proses pengukuran metode NASA-TLX Langkah pertama dimulai dengan pembobotan antar indikator melalui perbandingan pasangan untuk memilih salah satu dari dua indikator yang dirasakan lebih dominan menimbulkan beban kerja mental terhadap pekerjaan tersebut dan pemberian rating rating setiap dimensi.

1. Pembobotan

Pembobotan dilakukan dengan menyebarkan kusioner dimana responden diminta untuk memilih indicator yang dirasakan pekerja dimana nantinya akan dilakukan perhitungan nilai akhir beban kerja dengan cara mengalikan bobot dan skor masing- masing dimensi.

2. Pemberian Rating

Responden memberikan penilaian subjektif terhadap enam dimensi beban kerja mental, yaitu kebutuhan mental, kebutuhan fisik, kebutuhan waktu, performansi, tingkat usaha, dan tingkat frustrasi diberi skor dengan rentang 0–100.

1. *Mental Demand* (MD) : Seberapa besar tuntutan mental dalam pelaksanaan tugas?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
Rendah Tinggi

2. *Physical Demand* (PD) : Seberapa besar tuntutan fisik dalam pelaksanaan tugas?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
Rendah Tinggi

3. *Temporal Demand* (TD) : Seberapa besar perasaan tergesa-gesa dalam penyelesaian tugas?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
Rendah Tinggi

4. *Own Performance* (OP) : Seberapa besar kesuksesan Anda dalam menyelesaikan tugas yang telah diperintahkan kepada Anda?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
Rendah Tinggi

5. *Effort* (EF) : Seberapa besar usaha yang Anda keluarkan agar mencapai tingkatan performa kerja saat ini?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
Rendah Tinggi

6. *Frustration* (FR) : Seberapa besar rasa tidak aman, terganggu, stres, terluka, dan berkecil hati saat mengerjakan tugas?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
Rendah Tinggi

Gambar 2 Pemberian Rating Beban Kerja Mental
(Sumber: [Zetli, 2019](#))

3. Menghitung Nilai Produk

Menghitung nilai produk diperoleh dengan cara mengalikan rating yang diberikan responden dengan bobot dari setiap faktor telah ditentukan sebelumnya melalui proses pembobotan.

$$\text{Nilai Produk} = \text{Rating} \times \text{Bobot} \quad (1)$$

4. Menghitung Weight Workload

Menghitung Weight Workload diperoleh dengan menjumlahkan keenam hasil perkalian antara rating dan bobot dari masing-masing indikator

$$\text{WWL} = \sum \text{Nilai Produk} \quad (2)$$

5. Menghitung Rata-Rata Weight Workload

Menghitung rata-rata Weight Workload menghasilkan skor akhir beban kerja mental mencerminkan tingkat keseluruhan beban kerja subjektif yang dirasakan responden dengan mempertimbangkan seberapa besar masing-masing indikator.

$$\text{Skor} = (\sum \text{Produk}) / 15 \quad (3)$$

6. Interpretasi Skor

Output dari perhitungan menggunakan metode NASA TLX adalah tingkatan beban kerja mental yang dirasakan oleh responden. Skor ini didapatkan dari rata-rata Weight Workload.

Golongan Kerja	Beban	Nilai
Rendah		0 – 9
Sedang		10 – 29
Agak Tinggi		30 – 49
Tinggi		50 – 79
Sangat Tinggi		80 – 100

Gambar 2.4 Skor NASA-TLX
(Sumber: [Basumerda & Sunarto, 2019](#))

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Identifikasi Pekerja

Responden Pekerja pada divisi *Business and Government Enterprise Service* di PT Telkom Indonesia Wilayah Telekomunikasi Bogor ditunjukkan pada table berikut:

Tabel 2 Identitas Pekerja Divisi *Business Government Enterprise Service*

No	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Masa Kerja	Berat Badan	Tinggi Badan	Rata-rata Jam kerja/hari
1	Responden 1	Laki-Laki	31 Tahun	<i>Account Manager</i>	8 Tahun	68	177	8
2	Responden 2	Laki-Laki	28 Tahun	<i>Account Manager</i>	6 Tahun	82	163	8
3	Responden 3	Laki-Laki	36 Tahun	HD HIS Inputer <i>Aosomodoro Telkom</i>	7 Tahun	60	159	10
4	Responden 4	Laki-Laki	28 Tahun	<i>Digital Marketing Operation</i>	4 Tahun	61	174	11
5	Responden 5	Perempuan	26 Tahun	<i>Officer Order Management</i>	2 Tahun	48	155	8
6	Responden 6	Laki-Laki	24 Tahun	<i>Account Manager</i>	9 Bulan	65	165	8
7	Responden 7	Perempuan	33 Tahun	Karyawan swasta	7 Tahun	57	150	8
8	Responden 8	Perempuan	41 Tahun	Karyawan swasta	9 Tahun	66	167	9
9	Responden 9	Perempuan	31 Tahun	Karyawan swasta	9 Tahun	68	165	8
10	Responden 10	Laki-Laki	35 Tahun	Karyawan swasta	14 Tahun	57	169	9
11	Responden 11	Laki-Laki	28 Tahun	Karyawan swasta	3 Tahun	69	160	9
12	Responden 12	Laki-Laki	54 Tahun	Karyawan swasta	31 Tahun	85	168	9
13	Responden 13	Perempuan	47 Tahun	<i>Admin/ Inputer</i>	21 Tahun	50	160	8

14	Responden 14	Laki-Laki	36 Tahun	<i>Account Manager</i>	13 Tahun	82	167	8
15	Responden 15	Laki-Laki	43 Tahun	<i>Engineer On Site</i>	20 Tahun	75	160	10
16	Responden 16	Perempuan	26 Tahun	Karyawan swasta	3 Tahun	78	173	9
17	Responden 17	Laki-Laki	40 Tahun	<i>Account Manager</i>	20 Tahun	100	168	9
18	Responden 18	Laki-Laki	33 Tahun	Karyawan swasta	7 Tahun	55	167	10
19	Responden 19	Perempuan	28 Tahun	<i>Admin/ Inputer</i>	6 Tahun	61	155	9

(Sumber: Divisi BGES PT Telkom Indonesia Wilayah Telekomunikasi Bogor, 2025)

Berdasarkan Tabel 2 Profil pekerja Divisi *Business Government Enterprise Service* diketahui terdiri dari nomor yang terdiri dari 19 responden, jenis kelamin yang terdiri dari laki-laki dan perempuan, usia dari setiap responden, pekerjaan merupakan bagian pekerjaan yang dilakukan di divisi *Business and Governement Enterprise Service* di PT Telkom Indonesia Wilayah Telekomunikasi Bogor, masa kerja merupakan masa kerja responden selama bekerja di PT Telkom Indonesia, berat badan setiap responden, tinggi badan setiap responden, dan rata-rata jam kerja per hari, Pekerja ditempatkan di bagian *Account Manager*, *HD HIS Inputer Aksomodoro Telkom*, *Digital Marketing Operation*, *Officer Order Management*, Karyawan dengan tahapan pekerjaan hingga selesai dimulai dari pemasukan pemesanan, pengelolaan pemasokan, penyelesaian pengiriman layanan melalui sistem BIMA, penyerahan dokumen berita acara serah operasional, persetujuan penagihan, dan penyelesaian penagihan. Setiap peran strategis memastikan layanan berjalan sesuai prosedur, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan, serta melibatkan unit-unit pendukung seperti REGS, RS02, PCF, dan Legal.

Perhitungan Beban Kerja Dengan Menggunakan Metode NASA TLX

1. Pembobotan Indikator Metode NASA-TLX

Hasil Pembobotan Indikator Metode NASA-TLX ditunjukkan pada table berikut :

Tabel 4 Hasil Pembobotan Indikator Metode NASA-TLX.

Responden	Indikator					
	KM	KF	KW	P	TU	TF
Responden 1	95	50	80	100	75	70
Responden 2	80	80	80	75	30	30
Responden 3	55	50	80	100	75	25
Responden 4	90	80	100	90	80	95
Responden 5	90	5	45	55	40	45
Responden 6	100	100	100	100	100	100
Responden 7	90	80	90	65	90	90
Responden 8	70	50	75	55	50	75

Responden 9	70	75	45	70	50	75
Responden 10	90	50	95	95	90	70
Responden 11	60	40	45	85	55	60
Responden 12	75	50	75	100	25	75
Responden 13	95	50	90	95	25	75
Responden 14	80	50	80	80	80	75
Responden 15	80	80	80	80	80	80
Responden 16	80	50	90	85	75	90
Responden 17	75	75	75	100	55	75
Responden 18	35	45	75	80	80	75
Responden 19	40	45	75	60	60	85

2. Peringkat Beban Kerja Mental Pekerja

Pemberian peringkat didapatkan dari hasil peringkat kuesioner dengan memberikan nilai peringkat skala 10 terendah sampai 100 tertinggi untuk setiap indikator. Hasil pemberian rating ditunjukkan pada table berikut:

Tabel 5 Hasil Rating Indikator Metode NASA-TLX

Responden	Indikator					
	KM	KF	KW	P	TU	TF
Responden 1	95	50	80	100	75	70
Responden 2	80	80	80	75	30	30
Responden 3	55	50	80	100	75	25
Responden 4	90	80	100	90	80	95
Responden 5	90	5	45	55	40	45
Responden 6	100	100	100	100	100	100
Responden 7	90	80	90	65	90	90
Responden 8	70	50	75	55	50	75
Responden 9	70	75	45	70	50	75
Responden 10	90	50	95	95	90	70
Responden 11	60	40	45	85	55	60
Responden 12	75	50	75	100	25	75
Responden 13	95	50	90	95	25	75
Responden 14	80	50	80	80	80	75
Responden 15	80	80	80	80	80	80
Responden 16	80	50	90	85	75	90
Responden 17	75	75	75	100	55	75
Responden 18	35	45	75	80	80	75
Responden 19	40	45	75	60	60	85

3. Perhitungan Nilai Weight Workload (WWL)

Tabel 6 Hasil Perhitungan Nilai *Weight Workload* (WWL)

Responden	Indikator						Nilai WWL
	KM	KF	KW	P	TU	TF	
Responden 1	285	0	80	500	300	140	1305
Responden 2	160	80	240	225	120	60	885
Responden 3	110	0	240	500	225	50	1125
Responden 4	270	160	300	180	240	190	1340
Responden 5	270	0	135	275	120	45	845
Responden 6	300	100	200	500	400	0	1500

Responden 7	270	80	360	260	270	0	1240
Responden 8	140	150	75	220	250	0	835
Responden 9	140	300	45	280	50	225	1040
Responden 10	90	0	190	380	360	280	1300
Responden 11	180	40	225	170	220	0	835
Responden 12	150	50	225	500	100	0	1025
Responden 13	285	50	270	475	75	0	1155
Responden 14	160	150	80	240	400	75	1105
Responden 15	240	0	160	320	400	80	1200
Responden 16	400	200	270	170	75	0	1115
Responden 17	375	225	75	200	220	0	1095
Responden 18	0	45	375	240	320	150	1130
Responden 19	120	45	150	240	120	255	930

(Sumber: Divisi BGES PT Telkom Indonesia Wilayah Telekomunikasi Bogor, 2025)

Berdasarkan Tabel 6 Hasil Perhitungan Nilai *Weight Workload* (WWL) diketahui hasil perhitungan nilai WWL dari responden pertama pada indikator kebutuhan mental sebesar 285, indikator kebutuhan fisik sebesar 0, indikator kebutuhan waktu sebesar 80, indikator performansi sebesar 500, indikator tingkat usaha sebesar 300, dan indikator tingkat frustrasi sebesar 140. Jumlah keseluruhan nilai WWL sebesar 1305 yang didapatkan dengan cara menjumlahkan seluruh nilai keenam indikator. Hasil perhitungan nilai WWL didapatkan dari perhitungan menggunakan rumus WWL. Berikut adalah contoh perhitungan nilai WWL dari responden pertama pada indikator Kebutuhan Mental

$$\begin{aligned}
 \text{WWL KM} &= \text{Bobot} \times \text{Rating} \\
 &= 95 \times 3 \\
 &= 285
 \end{aligned}$$

4. Kategori Terhadap Penilaian Beban Kerja Mental

Pemberian kategori terhadap penilaian beban kerja mental dilakukan setelah hasil perhitungan nilai WWL didapatkan. Berikut merupakan Tabel 7 Hasil Kategori Terhadap Penilaian Beban Kerja Mental.

Tabel 7 Hasil Kategori Terhadap Penilaian Beban Kerja Mental

Responden	Nilai Rata-Rata WWL	Kategori
Responden 1	87	Sangat Tinggi
Responden 2	59	Tinggi
Responden 3	75	Tinggi
Responden 4	89,3	Sangat Tinggi
Responden 5	56,3	Tinggi
Responden 6	100	Sangat Tinggi
Responden 7	82,7	Sangat Tinggi
Responden 8	55,7	Tinggi
Responden 9	69,3	Tinggi
Responden 10	86,7	Sangat Tinggi

Responden 11	55,7	Tinggi
Responden 12	68,3	Tinggi
Responden 13	77	Tinggi
Responden 14	73,7	Tinggi
Responden 15	80	Sangat Tinggi
Responden 16	74,3	Tinggi
Responden 17	73	Tinggi
Responden 18	75,3	Tinggi
Responden 19	62	Tinggi

(Sumber: Divisi BGES PT Telkom Indonesia Wilayah Telekomunikasi Bogor, 2025)

Kategori terhadap penilaian beban kerja mental terdiri dari beberapa tingkatan, yaitu sangat tinggi dengan skala 80- 100, tinggi dengan skala 50-79, agak tinggi dengan skala 30 sampai 49, sedang dengan skala 10 sampai 29, dan rendah dengan skala 0 sampai 9 sebanyak 13 orang mengalami beban kerja mental tinggi dan 6 orang mengalami beban kerja mental sangat tinggi. Tidak terdapat responden yang berada dalam kategori beban kerja rendah, sedang, dan cukup. Beban kerja mental yang sangat tinggi cenderung disebabkan oleh faktor pekerjaan yang menuntut performa tinggi dan waktu kerja yang panjang, dan adanya tekanan target pekerja

Dimensi dengan skor tertinggi adalah kebutuhan mental dan kebutuhan waktu, yang menunjukkan tingginya tuntutan kognitif dan tekanan tenggat. Faktor penyebab dominan meliputi multitasking, kompleksitas prosedur kerja, dan target waktu yang ketat. Temuan ini merekomendasikan penerapan strategi manajemen beban kerja seperti rotasi tugas, penyesuaian target kerja, serta pelatihan manajemen waktu dan stres guna menjaga kesehatan mental dan kinerja karyawan

5. KESIMPULAN

Pekerja di divisi Business and Government Enterprise Service (Layanan Bisnis dan Pemerintahan) PT Telkom Indonesia Wilayah Telekomunikasi Bogor terdiri dari 19 pekerja yang dijadikan sebagai responden dengan jenis kelamin laki-laki dan perempuan yang ditempatkan pada 6 bagian kerja. Hasil Identifikasi penilaian beban kerja mental yang dilakukan menunjukkan bahwa 19 responden, sebanyak 13 orang mengalami beban kerja mental tinggi dan 6 orang mengalami beban kerja mental sangat tinggi. Tidak terdapat responden yang berada dalam kategori beban kerja rendah, sedang, dan cukup. Beban kerja mental yang sangat tinggi cenderung disebabkan oleh faktor pekerjaan yang menuntut performa tinggi dan waktu kerja yang panjang, dan adanya tekanan target dalam posisi tertentu seperti Account Manager dan Digital Marketing.

DAFTAR REFERENSI

- Afennia, J. (2023). Jaringan Sosial Dalam Proses Distribusi Di UD. Wijaya Ridda Ponorogo (Doctoral dissertation, IAIN Ponorogo).
- Arifin, M. (2023). Analisis Beban Kerja Perawat Di Instalasi Perawatan Intensif Rs Muhammadiyah Lamongan (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Malang).
- Ariyaya, A. (2021). Analisis Beban Kerja Fisiologis dan Psikologis pada Operator (Studi Kasus: PT. Ravana Jaya) (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Gresik).
- Asyhari, R. H. (2022). Determinan Pengetahuan Remaja Mengenai Kesehatan Reproduksi Di Sulawesi Selatan (Analisis Survei Kinerja Dan Akuntabilitas Program KKBPK Tahun 2019). (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Ayuningtyas, N. (2021). Analisis Tentang Beban Kerja Karyawan Pada Sub Bagian Persuratan Badan Kependudukan Dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN) (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Jakarta).
- Basumerda, C. (2019). Analisis Beban Kerja Karyawan dengan Menggunakan Metode SWAT dan NASA-TLX (Studi Kasus di PT LG Electronic Indonesia). Matrik: Jurnal Manajemen dan Teknik Industri Produksi, 20(1), 13-24.
- Fahmi, A. E. L. (2015). Analisis Beban Kerja Mental Dengan Metode Subjective Workload Assessment Technique Di Laboratorium Fire Assay PT. SMELTING (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Gresik).
- Hutabarat, J. (2017). Dasar-Dasar Pengetahuan Ergonomi. Malang: Media Nusa Creative.
- Jatmiko, B., & JATMIKO, B. (2020). Strategi Distribusi Produk Teh Botol Sosro Oleh Pt. Sinar Sosro Cabang Kendari. Journal Koperasi dan Manajemen, 1(01), 15-27.
- Lestari, Y. D. (2019). Analisis Beban Kerja Mental Dengan Metode Nasa-Tlx Pada Mahasiswa Teknik Industri Universitas Brawijaya (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Pradhana, C. A., & Suliantoro, H. (2018). Analisis beban kerja mental menggunakan Metode NASA-TLX pada bagian shipping perlengkapan di PT. Triangle Motorindo. Industrial Engineering Online Journal, 7(3).
- Pratiwi, D. (2022). Pengukuran Beban Kerja Mental dengan Menggunakan Metode Nasa-TLX di CV Maju Sejahtera Lestari Medan (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).
- Putro, W. W., & Sari, S. I. K. (2018). Ergonomi untuk Pemula:(Prinsip Dasar & Aplikasinya). Universitas Brawijaya Press.
- Zetli, S. (2019). Hubungan beban kerja mental dan stres kerja pada tenaga kependidikan di kota Batam. Jurnal Rekayasa sistem industri, 4(2), 63-70