

ANALISA BEBAN MENTAL KARYAWAN MENGGUNAKAN NASA - TLX ROOMS DIVISION PRIME PLAZA HOTEL KUALANAMU

Mohamad Yusak Anshori¹, Febronia Meda Sulistyaningtyas², Khairi Wahyuni^{2,3}

¹Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya, ²Prime Plaza Hotel Kualanamu

e-mail: [1yusak.anshori@unusa.ac.id](mailto:yusak.anshori@unusa.ac.id); [2meda.febronia@gmail.com](mailto:meda.febronia@gmail.com); [3khairiwahyuni@gmail.com](mailto:khairiwahyuni@gmail.com)

Abstract: *This research aims to analyze the mental workload of Prime Plaza Hotel Kualanamu employees and provide recommendations to management to overcome the decline in service quality due to workload. Data was taken from the Rooms Division which consists of the front office department and housekeeping department with a total of 18 respondents from various levels of positions. The NASA-TLX method was used to process the data, and the results showed that the workload in the Rooms Division was very high based on six indicators. This research aims to understand the level of mental workload on employees after the Covid-19 pandemic and provide input to management for more effective workload distribution. The research results show the need for additional training for supervisors and additional workforce in the Front Office area, such as reservations, drivers and security. Training is also needed for supervisors and staff in the housekeeping area so that work becomes more efficient.*

Keywords: *Workload, NASA - TLX, Hotel*

PENDAHULUAN

Pandemi COVID-19 telah mengacaukan seluruh sektor kehidupan mulai dari sektor kesehatan, perindustrian, perdagangan, olahraga, pariwisata, termasuk industri perhotelan. Memasuki awal Maret 2020, virus corona (COVID-19) mulai merebak di Indonesia dan menjadi masalah kesehatan dunia karena telah menyerang banyak orang secara global, dan sebagian dari mereka telah meninggal (Anshori et al., 2022). Di samping itu, COVID-19 juga telah merubah perilaku masyarakat dalam menjalankan kehidupan sehari-hari mereka baik dalam berkehidupan sosial maupun dalam menjalankan perekonomian mereka. Era globalisasi ini mendorong persaingan perusahaan yang semakin tinggi (Dewi et al., 2023). Kebijakan dan pembatasan pemerintah untuk mengatur orang-orang yang melakukan perjalanan sangat mempengaruhi kehidupan masyarakat dalam menjalani kehidupan mereka. Hampir semua bisnis mengalami penurunan ekonomi kecuali bisnis Kesehatan. Hal ini memberikan dampak yang kurang baik terhadap pertumbuhan ekonomi masyarakat. Sementara itu semua keberhasilan suatu hotel sangat ditentukan oleh tamu yang menginap (Anshori & Dewi, 2023).

Penurunan yang signifikan juga terjadi pada seluruh industri perhotelan tanpa terkecuali di seluruh Indonesia yang mengakibatkan banyaknya Hotel yang memutuskan untuk berhenti beroperasi (tutup). Pada masa pandemi saat ini, setiap perusahaan melakukan pengaturan ulang

strategi agar mampu bertahan (Salim et al., 2021). Oleh sebab itu, manajemen Hotel harus memikirkan cara agar dapat bertahan pada kondisi seperti ini. Banyak Hotel yang akhirnya memutuskan untuk mengurangi gaji karyawan, merumahkan karyawan sementara tanpa digaji, dan mengurangi jumlah karyawan untuk menghemat cost. Padahal SDM memiliki peran yang sangat penting dalam bisnis hotel dalam memberikan layanan ke tamu/ konsumen (Anshori, 2022). Prime Plaza Kualanamu merupakan salah satu hotel yang berusaha untuk menekan cost dengan mengurangi jumlah karyawan seperti yang dapat terlihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1. Total Seluruh Karyawan Tahun 2019, 2020, dan 2021

Tahun	Front Office	House keeping	Security	Total Seluruh Karyawan
2021	5	8	7	59
2020	9	14	7	60
2019	11	17	12	95

Melalui tabel diatas dapat kita ketahui terjadi pengurangan karyawan yang sangat signifikan pada Hotel Prime Plaza Kualanam. Dengan adanya pengurangan karyawan yang dilakukan oleh Hotel untuk menekan *cost*, akan dapat menyebabkan perubahan pada beban kerja karyawan. Jika jumlah pekerja dalam suatu fungsi terlalu sedikit, maka beban kerja per orang akan terlalu tinggi (Hendrawan et al., 2013). Karyawan merupakan manusia biasa yang juga memiliki rasa lelah (Ramadhan et al., 2014) Memberikan beban fisik yang berlebihan akan dapat memberikan dampak seperti sakit kepala, sakit punggung, cedera, dan lain-lain. Sedangkan untuk kelebihan beban kerja mental dapat memberikan dampak seperti stres, hilangnya motivasi kerja, dan lain-lain (Terranova, 2014). Disamping itu kompensasi dan lingkungan kerja fisik juga memberikan

menerima beban kerja tersebut agar tidak terjadi kelelahan. Oleh sebab itu, penyesuaian antara beban kerja dengan kemampuan dari pekerja sangatlah penting demi menunjang tingkat produktivitas dari perusahaan untuk lebih baik (Terranova, 2014). Dengan bertambahnya beban kerja karyawan, hal ini dapat menimbulkan munculnya beban kerja mental pada karyawan.

Beban kerja merupakan suatu proses analisa terhadap waktu yang digunakan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam menyelesaikan tugas-tugas suatu pekerjaan (jabatan) atau kelompok jabatan (unit kerja) yang dilaksanakan dalam keadaan/kondisi normal (Pradnyana & Widyastini, 2023). Untuk menjaga kualitas dan layanan yang diberikan, perusahaan perlu melakukan analisis beban kerja mental pada karyawan.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis beban kerja mental pada karyawan Prime Plaza Hotel Kualanam. Dengan melihat gejala beban kerja yang mulai timbul di karyawan, diharapkan bisa memberikan solusi kepada manajemen untuk pengambilan keputusan selanjutnya agar dapat mengantisipasi terjadinya penurunan kualitas pelayanan yang diberikan. Aspek psikologi dalam suatu pekerjaan berubah setiap saat. Banyak faktor-faktor yang mempengaruhi perubahan psikologi tersebut. Faktor-faktor tersebut dapat berasal dari dalam diri pekerja (internal) atau dari luar diri

pekerja/ lingkungan (eksternal). Baik faktor internal maupun eksternal sulit untuk dilihat secara kasat mata, sehingga dalam pengamatan hanya dilihat dari hasil pekerjaan atau faktor yang dapat diukur secara obyektif, atau pun dari tingkah laku dan penuturan si pekerja sendiri yang dapat diidentifikasi.

Pengukuran beban psikologi dapat dilakukan dengan pengukuran beban psikologi secara obyektif yaitu pertama, pengukuran denyut jantung. Secara umum, peningkatan denyut jantung berkaitan dengan meningkatnya level pembebanan kerja. Kedua, Pengukuran waktu kedipan mata. Secara umum, pekerjaan yang membutuhkan atensi visual berasosiasi dengan kedipan mata yang lebih sedikit, dan durasi kedipan lebih pendek. Ketiga, Pengukuran dengan metoda lain pengukuran dilakukan dengan alat *flicker*, berupa alat yang memiliki sumber cahaya yang berkedip makin lama makin cepat hingga pada suatu saat sukar untuk diikuti oleh mata biasa.

Pengukuran beban kerja psikologis secara subyektif dapat dilakukan dengan beberapa metode, yaitu: *NASA Task Load Index (NASA-TLX)*, *SWAT*, *Modified Cooper Harper Scaling (MCH)*. Dari beberapa metode tersebut metode yang paling banyak digunakan dan terbukti memberikan hasil yang cukup baik adalah *NASA TLX* dan *SWAT*. *NASA-TLX* merupakan salah satu metode pengukuran beban kerja mental secara subjektif (Terranova, 2014). Metode *NASA - TLX* ini dikembangkan oleh Sandra G. Hart dari *NASA-Ames Research Centre* dan Lowell E. Staveland dari *San Jose State University* pada tahun 1981 berdasarkan munculnya kebutuhan pengukuran subjektif yang terdiri dari skala Sembilan faktor (kesulitan tugas, tekanan waktu, jenis aktivitas, usaha fisik, usaha mental, performansi, frustrasi, stress dan kelelahan) (Pradhana et al., 2018).

Metode ini berupa kuisisioner yang dikembangkan berdasarkan munculnya kebutuhan pengukuran subyektif yang lebih mudah namun lebih sensitif pada pengukuran beban kerja. Langkah-langkah dalam pengukuran beban kerja mental dengan menggunakan Metode *NASA - TLX*, yaitu:

1. Penjelasan indikator beban mental yang akan diukur. Terdapat enam indikator yang diukur dalam metode *NASA - TLX*

yaitu kebutuhan mental, kebutuhan fisik, kebutuhan waktu, *performance*, tingkat usaha dan tingkat frustrasi. Penjelasan tersebut dapat dilihat pada Tabel. 2:

Tabel 2. Deskripsi indikator NASA - TLX

Indikator	Deskripsi	Skala
Kebutuhan Mental	Berapa besar aktifitas mental dan perseptual di butuhkan (berfikir, memutuskan, menghitung, mengingat, memantau, mencari dll)? Apakah tugas itu mudah atau menuntut, sederhana atau kompleks, ketat atau longgar.	Rendah - tinggi
Kebutuhan Fisik	Berapa besar aktifitas fisik dibutuhkan (mendorong, menarik, memutar, mengendalikan, mengaktifkan)? Apakah tugas itu mudah atau menuntut, longgar atau sibuk, tenang atau melelahkan.	Rendah - tinggi
Kebutuhan Waktu	Berapa banyak tekanan waktu yang dirasakan karena rate atau laju untuk pekerjaan yang timbul? Apakah lajunya lambat dan tidak tergesa-gesa atau cepat dan panik?	Rendah - tinggi
Performansi Kerja	Seberapa besar perasaan tidak aman, patah semangat, kesal, stress dan terganggu dibandingkan dengan perasaan aman, bersyukur, kepuasan, santai dan puas diri yang anda rasakan	Rendah - tinggi

Indikator	Deskripsi	Skala
	dalam mengerjakan tugas.	
Tingkat Frustrasi	Seberapa sukses yang anda pikirkan ketika menyelesaikan sasaran dari pekerjaan yang ditetapkan? Seberapa puas anda dengan performa dalam menyelesaikan sasaran.	Rendah - tinggi
Usaha Fisik dan Mental	Seberapa keras anda harus bekerja (secara mental dan fisik) untuk menyelesaikan level performa anda?	Rendah - tinggi

2. Pembobotan. Pada tahap pembobotan responden/ pekerja diminta untuk membandingkan dua dimensi yang berbeda dengan metode perbandingan berpasangan. Total perbandingan berpasangan untuk keseluruhan dimensi (6 dimensi) yaitu 15. Jumlah *tally* untuk masing-masing dimensi inilah yang akan menjadi bobot dimensi.
3. Pemberian *Rating*. Dalam tahap ini, responden diminta memberikan penilaian/ *rating* terhadap keenam indikator beban mental. *Rating* yang diberikan adalah subyektif tergantung pada beban mental yang dirasakan oleh responden tersebut. Untuk mendapatkan skor beban mental NASA - TLX, bobot dan *rating* untuk setiap indikator dikalikan kemudian dijumlahkan dan dibagi dengan 15 (jumlah perbandingan berpasangan).
4. Menghitung Nilai Produk. Diperoleh dengan mengalikan *rating* dengan bobot factor untuk masing-masing *descriptor*. Dengan demikian dihasilkan 6 nilai produk untuk 6 indikator (KM, KF, KW, PK, TF, UFM).

$$\text{Produk} = \text{rating} \times \text{bobot faktor}$$
5. Menghitung *Weighted Worload* (WWL). Diperoleh dengan menjumlahkan keenam nilai produk.

$$\text{WWL} = \sum \text{Produk}$$

6. Menghitung rata-rata WWL. Diperoleh dengan membagi WWL dengan jumlah bobot total.

$$\text{Skor} = \text{Produk15} \quad (1)$$

7. Interpretasi skor berdasarkan penjelasan Hart dan Staveland (1981) dalam teori NASA - TLX, skor beban kerja yang diperoleh terbagi dalam tiga bagian, yaitu:

Tabel 3. Nilai Golongan Beban Kerja

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

Permasalahan yang terjadi di Divisi Kamar Prime Plaza Hotel Kualanamu adalah: Adanya penurunan kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan di Divisi Kamar dan belum adanya evaluasi lebih lanjut terkait jenis beban kerja yang dialami oleh karyawan Divisi Kamar saat ini penelitian ini dilakukan.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan mengambil responden seluruh *staff* yang bekerja di Departemen *Housekeeping* dan *Front Office* Prime Plaza Hotel Kualanamu di mulai dari level *rank* and *file* hingga level *supervisor* dengan total responden delapan belas orang.

Alat yang digunakan untuk melakukan penelitian ini adalah dengan pengisian kuisisioner sesuai dengan metode yang dipakai pada NASA - TLX. Setelah pengisian kuisisioner selesai, tahap selanjutnya adalah melakukan wawancara dengan responden terkait dengan situasi kerja yang dirasakan saat itu.

Setelah pengambilan data, maka dilakukan pengolahan data dengan menggunakan metode pengukuran dari NASA - TLX. Kemudian data yang sudah diolah dilakukan uji keseragaman dan uji kecukupan data. Apabila data tersebut setelah diuji dinyatakan seragam dan cukup, maka hasil olah data tadi dapat dilanjutkan ke tahap Analisa. Metodologi berisi teori atau pendekatan model, justifikasi model, algoritma penyelesaian model-model, dan teknik penyelesaiannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data yang telah diperoleh akan diolah dengan perhitungan NASA - TLX. Berikut rekapan hasil perhitungan skor NASA - TLX:

Tabel 4. Data Perhitungan Skor NASA - TLX Karyawan Prime Plaza Hotel Kualanamu

No	Nama	Umur	Jabatan	Lama Bekerja	Penilaian	Aspek						WWL	Skor	Grade
						Kebutuhan Mental	Kebutuhan Fisik	Kebutuhan Waktuan	Performansi Kerja	Tingkat Frustrasi	Usaha Fisik & Mental			
1	Januardi	25	FO Supervisor	2 Bhn	Bobot	90	60	80	80	95	75	1240	82.67	Sangat Tinggi
					Rating	270	180	240	240	285	225			
					Produk	270	180	240	240	285	225			
2	Davit	24	FDA	4 Tahun	Bobot	3	3	3	2	3	4	1090	72.67	Tinggi
					Rating	60	60	80	85	80	80			
					Produk	180	180	240	170	240	80			
3	Ellena	23	FDA	4 Tahun	Bobot	3	0	1	4	5	2	1065	71.00	Tinggi
					Rating	65	65	75	85	65	65			
					Produk	195	0	75	340	325	130			
4	Tasya	27	FDA	3 Tahun	Bobot	3	0	1	4	2	5	1045	69.67	Tinggi
					Rating	65	70	75	80	65	65			
					Produk	195	0	75	320	130	325			
5	Putra	31	Concierge	1 Bhn	Bobot	1	2	2	3	3	4	1200	80.00	Sangat Tinggi
					Rating	85	85	90	80	75	75			
					Produk	85	170	180	240	225	300			
6	Miswandi	23	RA / PA	2 Tahun	Bobot	2	2	3	2	2	3	1230	82.00	Sangat Tinggi
					Rating	80	85	85	75	80	85			
					Produk	240	255	255	150	160	170			
7	Tia	22	RA	1 Tahun	Bobot	3	3	2	2	2	3	1235	82.33	Sangat Tinggi
					Rating	90	90	80	75	80	75			
					Produk	270	270	160	150	160	225			
8	Indah	19	RA	8 Bhn	Bobot	2	2	3	3	3	2	1205	80.33	Sangat Tinggi
					Rating	80	90	75	80	80	80			
					Produk	160	180	225	240	240	160			
9	Dinda	25	HK Supervisor	6 Bhn	Bobot	1	1	4	2	4	3	1500	100.00	Sangat Tinggi
					Rating	100	100	100	100	100	100			
					Produk	100	100	400	200	400	300			
10	Rini	19	RA	8 Bhn	Bobot	3	3	2	4	2	1	1205	80.33	Sangat Tinggi
					Rating	100	75	75	80	70	70			
					Produk	300	225	150	320	140	70			
11	Putri	23	RA	1 Tahun	Bobot	2	2	3	3	3	2	1275	85.00	Sangat Tinggi
					Rating	80	100	80	80	95	75			
					Produk	160	200	240	240	285	150			
12	Musmuliono	40	Danru Security	5 Tahun	Bobot	5	4	2	3	1	0	1490	99.33	Sangat Tinggi
					Rating	100	100	95	100	100	80			
					Produk	500	400	190	300	100	0			
13	Kiki	29	Security	3 Tahun	Bobot	2	2	2	2	5	0	1500	100.00	Sangat Tinggi
					Rating	100	100	100	100	100	100			
					Produk	200	200	200	500	0	400			
14	Abdul	23	Security	4 Tahun	Bobot	3	4	1	2	0	5	1230	82.00	Sangat Tinggi
					Rating	90	70	65	95	65	85			
					Produk	270	280	65	190	0	425			
15	Revi	27	Security	3 Tahun	Bobot	2	2	3	3	3	5	1215	81.00	Sangat Tinggi
					Rating	70	80	85	85	70	90			
					Produk	140	160	170	85	210	450			
16	Mamat	22	Security	1 Tahun	Bobot	1	2	3	2	1	1	1155	77.00	Tinggi
					Rating	90	100	80	100	75	10			
					Produk	180	300	80	200	375	20			
17	Farid	22	Security	7 Bhn	Bobot	2	3	2	5	2	1	1205	80.33	Sangat Tinggi
					Rating	90	65	70	95	65	85			
					Produk	180	195	140	475	130	85			
18	Okky	24	Security	2 Bhn	Bobot	3	0	2	4	3	3	1200	80.00	Sangat Tinggi
					Rating	95	75	80	80	70	75			
					Produk	285	0	160	320	210	225			

- Melakukan uji keseragaman untuk mengetahui keseragaman data yang diperoleh.

$$\sigma = \sum (xi - x)^2 n - 1$$

$$x = \text{xin}$$

$$\text{BKA} = x + 3$$

$$\text{BKB} = x - 3$$

Tabel 5. Hasil Uji Keseragaman

No	Nama	Jabatan	Data	σ	BKA	BKB	Keterangan
1	Januardi	FO Supervisor	82.67	8.9290	100.3951	64.6790	Seragam
2	Davit	FDA / NA	72.67	8.9290	100.3951	64.6790	Seragam
3	Ellena	FDA	71.00	8.9290	100.3951	64.6790	Seragam
4	Tasya	FDA	69.67	8.9290	100.3951	64.6790	Seragam
5	Putra	Concierge	80.00	8.9290	100.3951	64.6790	Seragam
6	Miswandi	RA / PA	82.00	8.9290	100.3951	64.6790	Seragam
7	Tia	RA / PA	82.33	8.9290	100.3951	64.6790	Seragam
8	Indah	RA / PA	80.33	8.9290	100.3951	64.6790	Seragam
9	Dinda	HK Supervisor	100.00	8.9290	100.3951	64.6790	Seragam
10	Rini	RA / PA	80.33	8.9290	100.3951	64.6790	Seragam
11	Putri	RA / PA	85.00	8.9290	100.3951	64.6790	Seragam
12	Musmuliono	Danru Security	99.33	8.9290	100.3951	64.6790	Seragam
13	Kiki	Security	100.00	8.9290	100.3951	64.6790	Seragam
14	Abdul	Security	82.00	8.9290	100.3951	64.6790	Seragam
15	Revi	Security	81.00	8.9290	100.3951	64.6790	Seragam
16	Mamat	Security	77.00	8.9290	100.3951	64.6790	Seragam
17	Farid	Security	80.33	8.9290	100.3951	64.6790	Seragam
18	Okky	Security	80.00	8.9290	100.3951	64.6790	Seragam

- Melakukan uji kecukupan data untuk mengetahui apakah data yang diambil sudah tercukupi.

Tingkat kepercayaan 95% □ nilai k= 2
 Tingkat ketelitian 5% □ nilai s = 0,05
 Nilai N = 18
 Nilai N' = 17.7.

Karena nilai N' kurang dari N yaitu 17.7 kurang dari 18, maka dapat dikatakan kalau data yang diperoleh telah mencukupi untuk menjadi bahan penelitian dengan tingkat kepercayaan 95% dan tingkat ketelitian 10%.

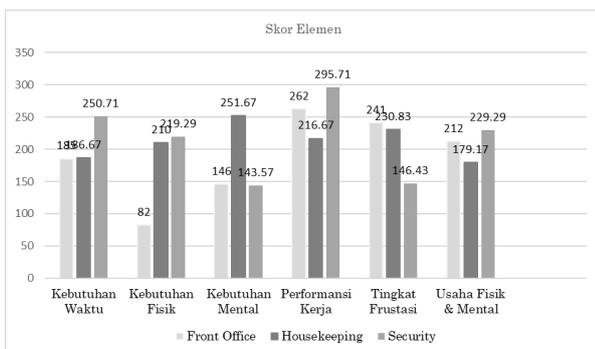
3. Klasifikasi skor NASA - TLX

Tabel 6. Hasil Uji Keseragaman

No	Nama	Jabatan	Data	Klasifikasi
1	Januardi	FO Supervisor	82.67	Sangat Tinggi
2	Davit	FDA / NA	72.67	Tinggi
3	Ellena	FDA	71.00	Tinggi
4	Tasya	FDA	69.67	Tinggi
5	Putra	Concierge	80.00	Sangat Tinggi
6	Miswandi	RA / PA	82.00	Sangat Tinggi
7	Tia	RA / PA	82.33	Sangat Tinggi
8	Indah	RA / PA	80.33	Sangat Tinggi
9	Dinda	HK Supervisor	100.00	Sangat Tinggi
10	Rini	RA / PA	80.33	Sangat Tinggi
11	Putri	RA / PA	85.00	Sangat Tinggi
12	Musmuliono	Danru Security	99.33	Sangat Tinggi
13	Kiki	Security	100.00	Sangat Tinggi
14	Abdul	Security	82.00	Sangat Tinggi
15	Revi	Security	81.00	Sangat Tinggi
16	Mamat	Security	77.00	Tinggi
17	Farid	Security	80.33	Sangat Tinggi
18	Okky	Security	80.00	Sangat Tinggi

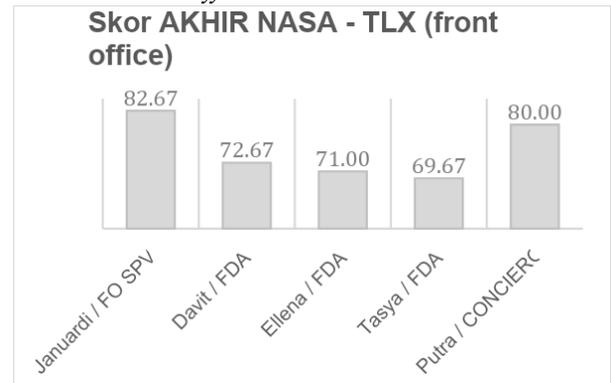
Analisa Beban Kerja Mental Menggunakan NASA-TLX

Pada penelitian ini dilakukan analisa beban kerja mental setiap karyawan yang bekerja di section front office, housekeeping, dan security di Prime Plaza Hotel Kualanamu dengan Metode NASA-TLX.



Gambar 1 Skor Elemen Setiap Departemen

1. Front Office



Gambar 2 Skor Akhir NASA - TLX Karyawan Front Office

Dari gambar di atas, responden dengan jabatan Supervisor Front Office dan Concierge mendapatkan bobot nilai paling besar dan masuk ke dalam golongan beban kerja sangat tinggi sedangkan untuk Front Desk Agent berada pada bobot nilai tinggi.

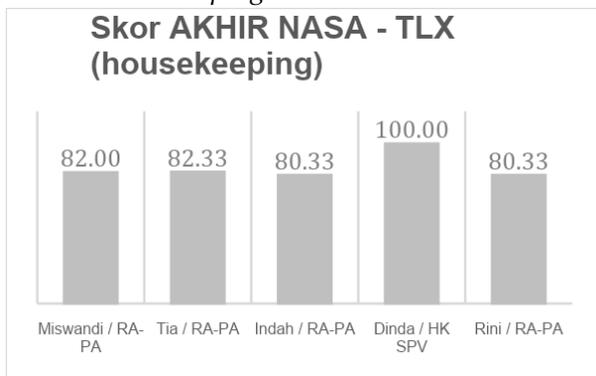
Sesuai dengan gambar 2 perhitungan skor NASA, beban nilai tertinggi sebagai Front Office Supervisor adalah tingkat frustrasi. Tingkat frustrasi menjadi beban nilai yang paling tinggi dikarenakan berkaitan dengan usia kerja Front Office Supervisor yang tergolong baru, yaitu dua bulan dan belum pernah ada pengalaman sebagai leader sebelumnya, beberapa hal baru yang masih dikerjakan dengan meraba sehingga hasil yang dicapainya kurang memuaskan menurutnya. Selain itu tanggung jawab jalannya kegiatan operasional baik di section reception, concierge, dan security juga dirasakan terlalu kompleks dengan kondisi hanya satu orang sebagai Front Office Supervisor.

Untuk area Front Desk Agent, masa kerja karyawan yang berada di section ini sudah lebih dari tiga tahun walaupun demikian nilai beban mental untuk Front Desk Agent adalah tinggi. Sebagai Front Desk Agent, beban nilai tertinggi ada pada aspek performansi kerja dikarenakan tidak diperbolehkan ada kesalahan apapun dalam melakukan pekerjaannya karena berhubungan langsung dengan tamu dan cashiring. Selain karena tuntutan pekerjaan, Front Desk Agent yang bertugas hanya satu orang di setiap shift. Pekerjaan yang dilakukan oleh Front Desk Agent di setiap shift meliputi menangani reservasi yang masuk dan memasukan ke dalam sistem, mengatur

kamar sesuai dengan reservasi tamu, mempersiapkan kelengkapan untuk kedatangan tamu, melakukan proses *check in*, menerima pembayaran kamar atau event, melakukan proses *check out*, dan khusus untuk *shift* malam melakukan proses *night audit*. Pekerjaan yang berkaitan dengan administrasi seperti pembuatan laporan rutin, pengecekan kelengkapan kerja, menghitung inventaris juga menjadi pekerjaan *Front Desk Agent*. Situasi yang semakin membuat aspek performansi kerja menjadi paling tinggi ketika tingkat hunian hotel yang tinggi (diatas 70%).

Pada area *concierge*, nilai beban kerjanya adalah sangat tinggi dimana aspek yang paling tinggi adalah tingkat usaha. Sama halnya *Front Office Supervisor*, karyawan *concierge* hanya terdiri dari satu orang dengan masa kerja satu bulan. Pekerjaan utama dari seorang *concierge* adalah melakukan pengantaran dan penjemputan tamu dari dan ke Bandara. Selain itu, seorang *concierge* juga bertanggung jawab terhadap perawatan mobil sebanyak enam unit. Rata-rata pengantaran atau penjemputan ke Bandara perhari dalam 8 jam adalah 8 - 10 kali. Beban tingkat usaha menjadi semakin tinggi pada saat pengantaran grup dengan jumlah penumpang lebih dari 100 orang. Pada saat aktifitas penjemputan ataupun pengantaran cukup padat, pekerjaan ini akan dibantu oleh *section security*.

2. *Housekeeping*



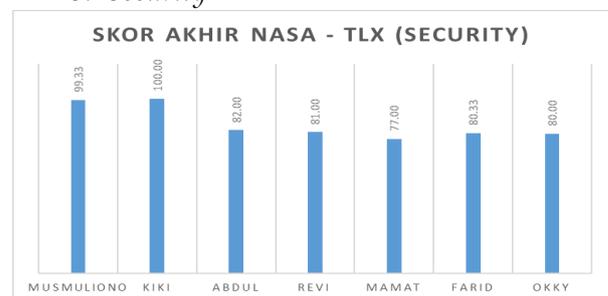
Gambar 3 Skor Akhir NASA - TLX Karyawan Housekeeping

Dari gambar di atas, untuk area *Housekeeping* terdapat dua jabatan kerja, yaitu *Housekeeping Supervisor* dan *Room Attendant / Public Area*. Bobot nilai pada area *Housekeeping* memiliki beban kerja yang sangat tinggi.

Aspek kebutuhan waktu memiliki nilai yang paling tinggi baik dari *Housekeeping Supervisor* maupun *Room Attendant / Public Area*. Beban kebutuhan waktu menjadi sangat tinggi diantara jam 12 siang, yaitu jam *check out* tamu sampai dengan jam 2 siang, yaitu jam *check in* tamu. Standard untuk satu orang *Room Attendant* membersihkan kamar adalah 25 menit untuk satu kamar dan setiap *Room Attendant* mendapatkan jatah 18 - 22 kamar.

Kebutuhan waktu menjadi semakin tinggi ketika berada di kondisi kamar *back to back* pada tingkat hunian di atas 80% dan banyaknya permintaan tamu untuk *check in* di jam 2 siang tepat. Sedangkan untuk *Public Area* karyawan yang bertugas di setiap *shift* adalah satu orang untuk area kerja yang cukup luas meliputi teras lobi, lobi, *restaurant*, ruang *meeting*, toilet umum, area parkir kendaraan, dan area kolam renang. Selain aspek kebutuhan waktu, aspek frustrasi menjadi beban mental dengan nilai tertinggi kedua. Hal ini berkaitan dengan ketidakpuasan karyawan ketika bertugas sebagai *Public Area Attendant* tidak dapat menyelesaikan seluruh cakupan area kerjanya dan kualitas kebersihan yang seadanya. *Housekeeping Supervisor* kebutuhan waktu mendapat nilai tinggi dikarenakan posisi tersebut hanya ada satu orang dengan pekerjaan mengontrol area kerja, area linen, pembuatan laporan serta urusan administrasi.

3. *Security*



Gambar 4 Skor Akhir NASA - TLX Karyawan Security

Pada area *Security*, nilai beban mental yang di dapati adalah sangat tinggi, hanya satu orang saja yang memiliki nilai beban mental tinggi. Aspek yang paling tinggi dalam penilaian beban mental di area *Security* adalah aspek performansi kerja. Jumlah *Security* yang bertugas di Prime Plaza Hotel Kualanamu adalah tujuh personil dengan pembagian jam kerja dua shift dalam satu

hari dengan konfigurasi hari kerja 5 - 2. Pada setiap harinya ada dua personil bertugas di shift pagi, dua personil bertugas di shift malam, dan hari-hari tertentu satu personil bertugas di *middle shift*. Tanggung jawab area kerja *Security* meliputi menjaga keamanan di seluruh area hotel dengan luas 11 hektar dengan 9 lantai, mengatur area parkir kendaraan roda empat ataupun dua, menjaga pintu masuk utama hotel dengan memeriksa setiap kendaraan yang masuk. Sebagai tambahan pekerjaan terkadang petugas *security* juga membantu untuk melakukan pengantaran atau penjemputan tamu dan mengantarkan barang bawaan tamu ke kamar. Melihat jenis dan jumlah pekerjaan yang menjadi tanggung jawab petugas *security* beberapa pekerjaan tidak bisa dikerjakan dengan maksimal sehingga seringkali petugas *security* mendapatkan teguran dari *Supervisor* atau pun tamu.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah karyawan di divisi kamar Prime Plaza Hotel Kualanamu berada pada beban mental yang sangat tinggi untuk *Front Office Supervisor*, *Concierge*, *Housekeeping Supervisor*, *Room Attendant / Public Area*. Sedangkan untuk *Front Desk Agent* memiliki beban mental tinggi. Dari kesimpulan diatas maka dapat diberikan saran untuk pihak management sebagai berikut: di departemen *Front Office* beberapa hal yang dapat diperbaiki diantaranya untuk *Front Office Supervisor* diberikan kembali pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan *leadership*, *time management*, dan *stress management* sehingga *Front Office Supervisor* semakin memiliki kemampuan untuk mengatur kegiatan di operasional termasuk kemampuan untuk mendelegasikan pekerjaan kepada *subordinate*. Kembali ke fungsi *supervisor* sendiri yaitu sebagai kontrol dan pengawasan maka tugas untuk *Front Office Supervisor* ini harus dikaji ulang apakah lebih banyak mengerjakan pekerjaan operasional atau menjalankan fungsinya sebagai fungsi kontrol dan pengawasan.

Sedangkan untuk area *Front Desk Agent* dengan meninjau jumlah dan variasi pekerjaan maka penulis mengusulkan untuk melakukan penambahan karyawan khusus

untuk area reservasi, persiapan kedatangan tamu, dan administrasi. Penambahan karyawan ini selain membagi tugas kerja di area *Front Desk Agent* juga sedikit demi sedikit akan mengembalikan fungsi *Front Office Supervisor* sebagai alat kontrol dan pengawasan. Untuk area *Concierge* juga disarankan untuk ditambahkan satu tenaga kerja untuk membagi beban kerja di area *Concierge* sendiri sehingga baik operasional penjemputan tamu maupun merawat kendaraan tetap berjalan dan terkontrol dengan baik, selain itu tugas tambahan *Security* membantu penjemputan tamu akan berkurang dan mereka lebih fokus ke area kerja *Security* yang sebenarnya.

Sedangkan departemen *Housekeeping* perlu menambah satu orang sebagai *order taker* yang bisa merangkap pekerjaan administrasi dan area linen sehingga *Housekeeping Supervisor* bisa menjalankan fungsinya sebagai alat kontrol dan pengawasan. Sedangkan untuk area *Room Attendant* perlu disusun strategi baru pada jam-jam kritikan seperti di jam 12 siang sampai jam 2 siang, seperti mencari informasi lebih detail ke area *Front Office* terkait jam datang tamu atau grup, meminta *list* kamar apa saja yang menjadi prioritas saat hari kedatangan. Selain itu juga perlu diberikan pelatihan bagaimana cara meningkatkan kecepatan membersihkan kamar, manata troli supaya lebih efisien dan *management parstock*. Sedangkan untuk *Public Area* perlu ditambah satu karyawan disetiap shift supaya kualitas kebersihan bisa tercapai. Disamping itu juga dapat menggunakan robot kebersihan untuk area-area yang tidak terlalu vital seperti teras *ballroom*, area tersebut sangat luas dan ketika tidak ada *event* dengan menggunakan robot kebersihan bisa lebih efisien, karyawan bisa mengerjakan pekerjaan lain yang hanya bisa dikerjakan oleh manusia.

Untuk *Security* perlu ditambah jumlah petugas pada setiap *shift* menjadi tiga orang dan menambah jumlah pemasangan titik CCTV untuk pengawasan keamanan area hotel terutama ditempat-tempat yang jarang dilewati tamu atau karyawan hotel. Dengan adanya pemasangan titik CCTV di area vital maka pekerjaan seperti patrol dapat

berkurang durasinya dan petugas *security* dapat difungsikan ke pekerjaan yang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Anshori, M. Y. (2022). Threecle Model: Penerapan Kepemimpinan di PrimeBiz Hotel Surabaya. *Accounting and Management Journal*, 6(2), 54–62.
- Anshori, M.Y., & G.A.R.M.D. Dewi. (2023). *Manajemen Hotel: Antara Teori dan Studi Kasus Manajemen Sumber Daya Manusia*. Deepublish, Yogyakarta.
- Anshori, M. Y., Shawyun, T., Madrigal, D. V., Rahmalia, D., Susanto, F. A., Herlambang, T., & Adzkiya, D. (2022). Estimation of Closed Hotels and Restaurants in Jakarta as Impact of Corona Virus Disease Spread Using Adaptive Neuro Fuzzy Inference System. *IAES International Journal of Artificial Intelligence*, 11(2), 462–472. <https://doi.org/10.11591/ijai.v11.i2.pp462-472>
- Dewi, R. F., M. Nurhadi, E. Julianti, & T. Prawitowati. (2023). Peran Mediasi Motivasi Kerja Pada Stres Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Kantor Pemangku Hutan. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Adminstrasi Dan Pelayanan Publik*, 10(1).
- Hendrawan, B., Ansori, M., & Hidayat, R. (2013). Pengukuran dan Analisis Beban Kerja Pegawai Bandara Hang Nadim. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 3(1), 55–67.
- Pradhana, C. A., & Suliantoro, H. (2018). *Analisis Beban Kerja Mental Menggunakan Metode NASA-TLX Pada Bagian Shipping Perlengkapan di PT. Triangle Motorindo*.
- Pradnyana, N. S., & Widyastini, N. M. A. (2023). Pengaruh Komunikasi, Beban Kerja, dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Adminstrasi Dan Pelayanan Publik*, 10(2).
- Ramadhan, R., Tama, I. P., & Yanuar, R. (2014). *Analisa Beban Kerja Dengan Menggunakan Work Sampling dan NASA-TLX Untuk Menentukan Jumlah Operator (Studi Kasus: PT XYZ)*. 964–973.
- Rianda, S., & Winarno, A. (2022). Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT Rajasaland Bandung. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Adminstrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(2), 192–203.
- Salim, M. V. T., Satrya, I. D. G., & Anshori, M. Y. (2021). Strategi Bisnis PrimeBiz Hotel Surabaya Menghadapi Pandemi COVID-19. *JUMPA*, 8(1), 192–212.
- Terranova, D. N. T. (2014). *Menentukan Jumlah Optimal Karyawan dengan Metode NASA-TLX (Studi Kasus: Departemen Perencanaan & Gudang Material PT. Petrokimia Gresik)*. Institut Teknologi Sepuluh November.