

SKRIPSI

**ANALISIS BEBAN KERJA MENTAL PADA PETUGAS
MANAGEMENT BILLING PLN
MENGUNAKAN METODE NASA-TLX
DI PT DINAMIKA ENERGY INDONESIA**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS VETERAN BANGUN NUSANTARA
SUKOHARJO
2024**

MOTTO

“Hidup adalah proses adaptasi”

(Bibit Tomy Himawan)



KATA PENGANTAR

Dengan menghaturkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Adapun judul dari skripsi ini adalah “Analisis Beban Kerja Mental pada Petugas *Manbill* PLN Menggunakan Metode NASA-TLX di J&T PT Dinamika Energy Indonesia”. Penelitian ini dilakukan untuk memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik Industri di Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik Universitas Veteran Bangun Nusantara Sukoharjo.

Dalam menyusun skripsi ini penulis menyadari masih banyak kekurangan, mengingat terbatasnya kemampuan penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan adanya masukan, saran maupun kritik yang bersifat membangun untuk bahan pertimbangan dalam memperbaiki dan menyempurnakan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Farida Nugrahani, M. Hum selaku Rektor Universitas Veteran Bangun Nusantara Sukoharjo.
2. Bapak Ir. Hendramawat Aski Safarizki, S.T., M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Veteran Bangun Nusantara Sukoharjo.
3. Bapak Suprpto, S.T., M. Eng selaku Ketua Program Studi Teknik Industri sekaligus selaku dosen pembimbing II.
4. Ibu Mathilda Sri Lestari, S.T., M.Sc. yang sabar meluangkan waktu untuk memberi bimbingan dan pengarahan selama penyusunan skripsi.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta karyawan Fakultas Teknik Universitas Veteran Bangun Nusantara Sukoharjo.
6. Bapak, Ibu, dan keluarga yang selalu memberi semangat, dukungan serta mendoakan kelancaran selesainya skripsi ini.
7. Semua teman-teman Teknik Industri angkatan 2017 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang selalu memberi motivasi.
8. Semua teman-teman kerja di PT Indaco Warna Dunia dan PT Dinamika Energy Indonesia yang telah memberi semangat dan bantuan *back up* pekerjaan.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah

memberikan dorongan serta bantuan dalam penyusunan skripsi.

Terlepas dari semua itu, penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih ada kekurangan baik dari segi susunan kalimat maupun tata bahasanya. Oleh karena itu dengan tangan terbuka penulis menerima segala saran dan kritik dari pembaca agar penulis dapat memperbaiki skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat maupun inspirasi terhadap pembaca.



Sukoharjo, 22 Agustus 2024

Penulis

PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini adalah asli hasil karya saya dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau dipublikasikan oleh orang lain, kecuali secara tertulis disebutkan sumbernya dalam naskah dan Daftar Pustaka.



ABSTRAK

Penggunaan energy listrik hampir semua orang menggunakannya setiap hari. Untuk penyuplai listrik Indonesia hanya terdapat satu perusahaan milik Negara yaitu PT PLN Persero. Dalam transaksi energy listrik dengan pelanggan tentunya menggunakan alat ukur dan harus di chek oleh petugas secara berkala. Selain transaksi energi petugas juga harus melakukan penagihan invoice. Dengan jumlah pelanggan cukup banyak dalam satu unit maka beban kerja yang diterima petugas juga cukup tinggi. Hampir seluruh petugas merasakan tekanan kerja yang tinggi yaitu bekerja dari pagi sampai malam. Waktu yang mereka habiskan melebihi jam kerja normal pada umumnya yaitu sebanyak 8 jam kerja per hari. Penelitian menggunakan metode NASA TLX (National Aeronautics and Space Administration Task Load Index). Sebuah kuesioner NASA-TLX digunakan untuk mengumpulkan informasi beban kerja untuk petugas Manbill PLN Unit Sukoharjo. Responden dalam penelitian ini adalah petugas Manbill PLN Unit Sukoharjo di bawah PT Dinamika Energy Indonesia. Kuesioner secara langsung di bagikan kepada petugas Manbill sebagai metode pengumpulan data. Dari hasil penelitian didapatkan rata-rata beban kerja mental yang dialami pekerja adalah 78,38 yang artinya beban kerja mental mereka tinggi. Responden yang memiliki beban kerja paling tinggi adalah responden 7 dengan nilai 90, sedangkan responden dengan beban kerja paling rendah adalah responden 10 dengan nilai 66,00. Jadi kesimpulan yang dapat diambil adalah memberikan beban pekerjaan secara merata kepada setiap petugas dan menambah jumlah petugas serta memperbaiki system aplikasi, memberikan upah tambahan apabila ada pekerjaan tambahan.

Kata Kunci: Beban Kerja, Manbill, NASA-TLX



ABTRACK

Almost everyone uses electrical energy every day. For electricity suppliers in Indonesia, there is only one state-owned company, namely PT PLN Persero. In electrical energy transactions with customers, of course, measuring instruments are used and must be checked by officers periodically. In addition to energy transactions, officers must also collect invoices. With a large number of customers in one unit, the workload received by officers is also quite high. Almost all officers feel high work pressure, namely working from morning to night. The time they spend exceeds normal working hours in general, which is 8 hours per day. The study used the NASA TLX (National Aeronautics and Space Administration Task Load Index) method. A NASA-TLX questionnaire was used to collect workload information for PLN Sukoharjo Unit Manbill officers. Respondents in this study were PLN Sukoharjo Unit Manbill officers under PT Dinamika Energy Indonesia. The questionnaire was directly distributed to Manbill officers as a method of data collection. From the results of the study, the average mental workload experienced by workers was 78.38, which means that their mental workload was high. The respondent with the highest workload is respondent 7 with a score of 90, while the respondent with the lowest workload is respondent 10 with a score of 66.00. So the conclusion that can be drawn is to provide an even workload to each officer and increase the number of officers and improve the application system, provide additional wages if there is additional work.

Keywords : Workload, Manbill, NASA-TLX

