

ABSTRAK

MUKHLIS ABDUL HADI (35418024)

ANALISIS BEBAN KERJA MENTAL KARYAWAN SUBWAY MARGONDA DEPOK MENGGUNAKAN METODE NASA TASK LOAD INDEX

Tugas Akhir, Jurusan Teknik industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Gunadarma, 2022.

Kata Kunci: Beban Kerja Mental, Metode NASA TLX, Subway Margonda Depok.

(xii+37+Lampiran)

Subway sebagai jaringan sandwich terbesar di dunia jasa pelayanan yang baik sangat berpengaruh kepada kepuasan pelanggan. Pada penelitian ini masalah yang terjadi yaitu beban kerja mental yang dialami karyawan, Subway Margonda Depok dengan jumlah pelayanan yang banyak dan tuntutan untuk memberikan pelayanan terbaik, saat waktu sore menjelang pengunjung Subway Margonda Depok terdapat kenaikan frekuensi pengunjung yang mengakibatkan terjadinya penumpukan antrian sehingga karyawan harus bekerja ekstra dari waktu sebelumnya. Untuk mengetahui beban kerja mental karyawan dilakukan pengukuran dengan menggunakan metode NASA TLX, metode ini mengukur 6 dimensi ukuran beban kerja yaitu *Mental demand*, *Physical Demand*, *Temporal Demand*, *Performance*, *Effort* dan *Frustration Level*. Berdasarkan skor yang diperoleh, diketahui bahwa rata-rata beban kerja karyawan dapur sebesar 66,67, rata-rata beban kerja karyawan pramusaji sebesar 56,6, rata-rata beban kerja karyawan kasir sebesar 79, rata-rata beban kerja supervisor sebesar 68, dan beban kerja manajer restoran sebesar 52.

Usulan perbaikan yang diberikan untuk mengurangi beban kerja mental yang dirasakan oleh karyawan Subway Margonda Depok adalah aspek *own performance* (performansi) menunjukkan seberapa besar tingkat keberhasilan yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan cara perusahaan memberikan yaitu melakukan training kepada karyawan, karena efektif dapat melatih ketrampilan karyawan dan meningkatkan konsentrasi sehingga produktivitas karyawan akan meningkat, usaha perbaikan yang diberikan yaitu dengan melakukan penambahan karyawan dengan cara membagi total beban kerja mental dengan jumlah pekerja.

Daftar Pustaka (1988-2013)