



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**ANALISIS BEBAN KERJA MENTAL
PENILAI KERUGIAN ASURANSI (LOSS ADJUSTER) DI
PT MCL MENGGUNAKAN METODE NASA TLX, DAN
DAMPAKNYA TERHADAP TEKANAN KERJA
(WORKING STRESS)**

LAPORAN SKRIPSI

Disusun Oleh:

Nama : Budi Setia Maharesi

NIM 41621120033

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2024**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**ANALISIS BEBAN KERJA MENTAL
PENILAI KERUGIAN ASURANSI (LOSS ADJUSTER) DI
PT MCL MENGGUNAKAN METODE NASA TLX, DAN
DAMPAKNYA TERHADAP TEKANAN KERJA
(WORKING STRESS)**

LAPORAN SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana**

Disusun Oleh:

Nama : Budi Setia Maharesi

NIM 41621120033

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2024**

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Budi Setia Maharesi
NIM : 41621120033
Program : Teknik Industri
Laporan Judul Skripsi : Analisa Beban Kerja Mental Penilai Kerugian Asuransi (*Loss Adjuster*) di PT. McL Menggunakan Metode NASA – TLX dan Dampaknya Terhadap Tekanan Kerja (*Working Stress*)

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 6 Juli 2024



Budi Setia Maharesi

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Budi Setia Maharesi
NIM : 41621120033
Program Studi : Teknik Industri
Judul Laporan Skripsi : Analisa Beban Kerja Mental Penilai Kerugian Asuransi (*Loss Adjuster*) di PT. McL Menggunakan Metode NASA – TLX dan dampaknya terhadap tekanan kerja (*Working Stress*)

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana/Strata 1 pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik / Program Sarjana Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing : Dr.Defi Norita, S.T, M.T
NIDN : 0314088203
Ketua Penguji : Ir.Muhammad Kholil, M.T, PhD
NIDN : 0323037001
Anggota Penguji : Iwan Roswandi, S.Kom, M.T
NIDN : 0302128104

()
()
()

Jakarta, 6 Juli 2024

Mengetahui,

UNIVERSITAS

Dekan Fakultas Teknik

Ketua Program Studi Teknik Industri

 

(Dr.Zulfa Fitri Ikatrinasari,M.T.)

(Dr.Uly Amrina,S.T.,M.M.)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas Berkah dan Rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Laporan Skripsi ini yang berjudul “Analisa Beban Kerja Mental Penilai Kerugian Asuransi (*Loss Adjuster*) di PT. McL Menggunakan Metode Nasa TLX dan Dampaknya Terhadap Tekanan Kerja (*Working Stress*)”, sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Teknik Industri pada Fakultas Teknik Program Sarjana Universitas Mercu Buana. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa kuliah hingga penyusunan ini, Skripsi ini belum tentu dapat terwujud. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Andi Ardiansyah, M.Eng, selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Ibu Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T., selaku Dekan Fakultas Teknik.
3. Ibu Dr. Uly Amrina, S.T., M.M. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri.
4. Ibu Dr. Defi Norita, ST, M.T selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar dan pengertian telah membantu dan mengarahkan penyusunan skripsi ini
5. Bapak Ir. Muhammad Kholil MT, Ph.D selaku Ketua Tim Penguji Tugas Akhir atas koreksi, arahan dan masukannya.
6. Bapak Iwan Roswandi, SKom, M.T, selaku Dosen Penguji Tugas Akhir.
7. Bapak Muhammad Isa Lufti, ST, M.T, selalu Sekretaris Program Studi.
8. Ibu Novera Elisa Triana, ST, M.T selaku dosen pengampu mata kuliah tugas akhir semester genap 2023-2024, dan mata kuliah metode penelitian.
9. Istri saya Tantri, dan anak-anak, Janno, Jagho, Pendar dan Ali yang selalu mendukung dan merelakan waktu keluarga yang tersita selama kuliah.
10. Teman-teman kuliah, seperjuangan dan para dosen dalam menyelesaikan kuliah ini dan tentunya para responden yaitu para PKA di PT. McL.

Saya berharap Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan semua pihak yang membantu. Semoga Laporan Skripsi ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 22 Juni 2024


Budi Setia Maharesi

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Budi Setia Maharesi
NIM : 41621120033
Program : Teknik Industri
Laporan Judul Skripsi : Analisa Beban Kerja Mental Penilai Kerugian Asuransi (*Loss Adjuster*) di PT. McL Menggunakan Metode NASA – TLX dan Dampaknya Terhadap Tekanan Kerja (*Working Stress*)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Jakarta, 6 Juli 2024



Budi Setia Maharesi

ABSTRAK

Nama : Budi Setia Maharesi
NIM : 41621120033
Program : Teknik Industri
Laporan Judul Skripsi : Analisis Beban Kerja Mental Penilai Kerugian Asuransi (*Loss Adjuster*) di PT. McL Menggunakan Metode NASA – TLX dan Dampaknya Terhadap Tekanan Kerja (*Working Stress*)
Pembimbing : Dr. Defi Norita, S.T, M.M

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis beban kerja mental pada Penilai Kerugian Asuransi (PKA) atau *Loss Adjuster* di PT. McL menggunakan metode NASA Task Load Index (TLX) dan untuk mengevaluasi dampaknya terhadap tekanan kerja (*working stress*). Variabel yang diteliti meliputi beban kerja mental, yang diukur menggunakan metode NASA TLX, dan pengaruhnya terhadap tekanan kerja yang diukur dengan regresi sederhana. Sampel penelitian terdiri dari karyawan PKA di PT. McL. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *total sampling*. Analisis data dilakukan menggunakan metode regresi sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PKA di PT. McL memiliki beban kerja mental yang tinggi hingga sangat tinggi, dengan aspek Temporal Demand (TD) dan Effort (EF) yang memiliki pengaruh paling signifikan. Regresi sederhana menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara beban kerja mental dan tekanan kerja, dimana semakin tinggi beban kerja mental, semakin tinggi pula tingkat tekanan kerja yang dirasakan oleh PKA. Dengan demikian, penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan beban kerja mental pada karyawan PKA dapat berkontribusi pada peningkatan tekanan kerja, dan manajemen perlu memperhatikan dan mengelola beban kerja mental secara efektif untuk mengurangi dampak negatifnya terhadap suasana kerja, kesejahteraan dan produktivitas karyawan dan PKA.

Kata Kunci : Beban Kerja Mental, Nasa TLX, Tekanan Kerja, Penilai Kerugian Asuransi (PKA).

ABSTRACT

Name : Budi Setia Maharesi
Student ID : 41621120033
Study Program : Teknik Industri
Thesis Title : Analysis of Mental Workload of Insurance Loss Adjusters at PT. McL Using the NASA TLX Method and Its Impact on Working Stress
Counsellor : Dr. Defi Norita, S.T, M.M

This study aims to analyse the mental workload of Insurance Loss Adjusting employees at PT. McL using the NASA Task Load Index (TLX) method, and to evaluate its impact on working stress. The variables studied include mental workload, measured using the NASA TLX method, and impact for working stress measured with simple regression. The research sample consists of Loss Adjusters at PT. McL. The sampling technique used is total sampling. Data analysis was carried out using simple regression analysis. The results show that Loss Adjusters at PT. McL suffered a high to a very high mental workload, with Temporal Demand (TD) and Effort (EF) aspects being the most significant influential dimension. Simple regression indicates a positive and significant effect between mental workload and working stress, where higher mental workload leads to higher levels of perceived working stress among Loss Adjusters. Thus, this study concludes that an increase in mental workload among Loss Adjusters can contribute to increased working stress, and management needs to more effectively manage and address mental workload to reduce its negative impact on Loss Adjusters' working condition, well-being and productivity.

Keywords: *Mental Workload, NASA TLX, Working Stress, Loss Adjuster.*

MERCU BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI.....	iii
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	9
1.4.2. Manfaat Praktis.....	9
1.5 Batasan Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Konsep dan Teori	10
2.1.1. Penilaian Kerugian Asuransi.....	10
2.1.2. Beban Kerja dan Tekanan Kerja	13
2.1.2.1. Pengertian Beban Kerja	13
2.1.2.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja.....	14

2.1.2.3.	Dampak Beban Kerja.....	15
2.1.2.4.	Jenis-Jenis Beban Kerja.....	15
2.1.2.5.	Indikator Beban Kerja.....	16
2.1.3.	Beban Kerja Mental	17
2.1.3.1.	Pengertian Beban Kerja Mental.....	17
2.1.3.2.	Metode Pengukuran Beban Kerja Mental.....	19
2.1.4.	Metode NASA-TLX.....	22
2.1.5.	Tekanan Kerja	30
2.1.5.1.	Pengertian Tekanan Kerja / Stres Kerja (Working Stress)	30
2.1.5.2.	Gejala - Gejala Tekanan Kerja	32
2.1.5.3.	Faktor–faktor yang mempengaruhi Tekanan Kerja.....	35
2.1.5.4.	Indikator Tekanan Kerja.....	37
2.1.6.	Uji Kecukupan Data.....	37
2.2.	Penelitian Terdahulu.....	38
2.3.	Kerangka Pemikiran	46
BAB III METODE PENELITIAN.....		47
3.1.	Jenis Penelitian	47
3.2.	Jenis Data dan Informasi	47
3.3.	Metode Pengumpulan Data	47
3.4.	Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	48
3.5.	Langkah-Langkah Penelitian.....	50
BAB IV PEMBAHASAN.....		51
4.1.	Pengumpulan Data.....	51
4.1.1.	Metode Pengumpulan Data.....	51
4.1.2.	Uji Kecukupan Data.....	51

4.2. Pengolahan Data.....	54
4.2.1. Demografis Responden	55
4.2.2. Pengolahan Data NASA – TLX.....	59
4.2.3. Pengolahan Data Tekanan Kerja.....	67
4.3. Hasil.....	69
4.4. Pembahasan	70
4.4.1. Gambaran Beban Kerja Mental PKA di PT. MCL	70
4.4.2. Pengaruh Beban Kerja Mental Terhadap Tekanan Kerja Pada PKA di PT. MCL	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	75
5.1. Kesimpulan.....	75
5.2. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN.....	85



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Ekosistem Perusahaan Perasuransian.....	1
Tabel 1.2. Jumlah laporan ILA dengan rincian hari keterlambatan.....	4
Tabel 1.3. Jumlah laporan PR dengan rincian hari keterlambatan.....	4
Tabel 1.4. Kategori Penilaian Terhadap Kinerja Penilai Kerugian Asuransi.....	6
Tabel 2.1. Interpretasi Skor NASA-TLX.....	30
Tabel 2.2. Penelitian Terdahulu	39
Tabel 4.1. Hasil Uji Kecukupan Data	53
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden	56
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	57
Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja sebagai Penilai Kerugian Asuransi.....	58
Tabel 4.6. Penentuan Nilai Bobot Per Dimensi	59
Tabel 4.7. Penentuan Nilai (<i>Score</i>) Per Dimensi format NASA TLX.....	61
Tabel 4.8. Penentuan Pembobotan beban kerja (<i>Weighted Work Load</i>).....	63
Tabel 4.9. Penentuan Indikator Dominan	66
Tabel 4.10. Format Kuesioner Dampak Tekanan Kerja.....	67
Tabel 4.11. Analisis Deskriptif Variabel Tekanan Kerja	68
Tabel 4.12. Hasil Analisis Koefisien Determinasi	70

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Tingkat kepatuhan (<i>compliance</i>) penyelesaian <i>Immediate Loss Advice</i>	5
Gambar 1.2. Tingkat kepatuhan (<i>compliance</i>) penyelesaian <i>Preliminary Report</i>	5
Gambar 2. 1. Hubungan Kerja Antara Para Pihak di Industri Asuransi.....	11
Gambar 2.2. Kurva U Terbalik Tentang Beban Kerja Mental	25
Gambar 2.3. Matriks pembobotan metode NASA - TLX.....	27
Gambar 2.4. Format Perbandingan tuntutan kerja untuk Pembobotan.....	28
Gambar 2.5. Format kuesioner NASA – TLX untuk Rating	29
Gambar 2.6. Diagram aliran kerangka pemikiran	46
Gambar 3. 1. Alur Penelitian.....	50
Gambar 4. 1. Kurva U Terbalik – Hubungan Tekanan Kerja Dengan Performansi.....	74



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian Tekanan Kerja.....	85
Lampiran 2. Kuesioner Nasa - TLX	88
Lampiran 3. Tabulasi Data Nasa – TLX.....	91
Lampiran 4. Tabulasi Data Tekanan Kerja.....	93
Lampiran 5. Hasil Uji Instrumen Penelitian	94
Lampiran 6. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	95
Lampiran 7. Hasil Analisis Regresi	96



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A