

Analisis Beban Kerja Mental Karyawan *Human Resources Development* di Aston Banyuwangi Hotel & Conference Center

Leny Istya Hartanti¹, Masetya Mukti², Esa Riandy Cardias³

1,2,3Politeknik Negeri Banyuwangi, Banyuwangi, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:
Received 26 March 2024
Received in revised form
27 March 2024
Accepted 30 March 2024
Available online 30 April
2024

Kata Kunci:

Beban Kerja Mental, Human Resources Development, Aston Banyuwangi Hotel & Conference Center

ABSTRAK

Aston Banyuwangi Hotel & Conference Center merupakan hotel pertama di Banyuwangi yang berada di bawah naungan manajemen *Archipelago International* dan didirikan pada tanggal 9 Mei 2018. Pada departemen Sumber Daya Manusia di hotel tersebut sering terjadi *overtime* yang dialami oleh karyawan, sehingga pekerjaan yang dilakukan kurang efektif dan efisien. Hal tersebut dikarenakan pekerjaan yang didapat tidak sesuai dengan apa yang diharapkan sehingga akan berdampak pada kondisi mental yang dialami oleh karyawan karena beban kerja yang dialaminya. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengukuran beban kerja mental pada karyawan HRD. Pendekatan penelitian yang digunakan yaitu *Mixed Method* dengan *Sequential explanatory designs*. Hasil pengukuran beban kerja mental dari semua responden termasuk pada kategori beban kerja mental "sangat tinggi" dengan *Human Resources Manager* (HRM) dipengaruhi indikator paling dominan Kebutuhan Waktu (TD), *Human Resources Officer* (HRO) dipengaruhi indikator paling dominan Kinerja (OP) dan *Security Leader* (SL) dipengaruhi indikator paling dominan Kebutuhan Fisik (PD).

ABSTRACT

Aston Banyuwangi Hotel & Conference Center is the first hotel in Banyuwangi under the management of Archipelago International and was established on May 9, 2018. In the Human Resources department at the hotel there is often overtime experienced by employees, so that the work done is less effective and efficient. This is because the work obtained is not in accordance with what is expected so that it will have an impact on the mental state experienced by employees due to the workload they experience. The purpose of this study was to analyze the measurement of mental workload in HRD employees. The research approach used is Mixed Method with Sequential explanatory designs. The results of mental workload measurements from all respondents were included in the "very high" mental workload category with Human Resources Manager (HRM) influenced by the most dominant indicator of Temporal Demand (TD), Human Resources Officer (HRO) influenced by the most dominant indicator of Performance (OP) and Security Leader (SL) influenced by the most dominant indicator of Physical Demand (PD).

Key Word: Mental Workload, Human Resources Development, Aston Banyuwangi Hotel & Conference Center

Pendahuluan

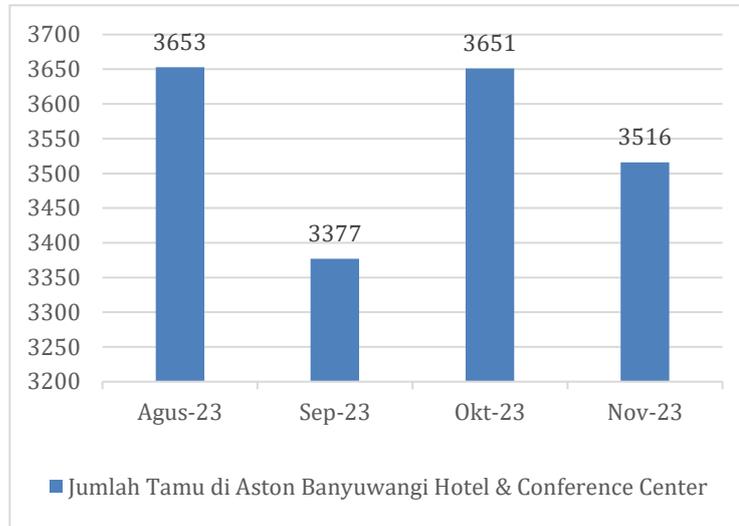
Sektor pariwisata berperan penting dalam perkembangan ekonomi nasional maupun regional sekaligus menjadi tumpuan pemerintah dalam mengembangkan potensi daerah dan kesejahteraan masyarakat. Sektor yang dapat dimanfaatkan menjadi penyokong terbesar devisa negara salah satunya adalah sektor pariwisata (Anandhyta & Kinseng, 2020). Dengan berkembangnya pariwisata maka juga akan berkembang sektor ekonomi lain yang masih relevan dengan kepariwisataan salah satunya industri perhotelan. Menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No. PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang standar usaha hotel menyatakan bahwa "Hotel adalah usaha penyedia akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan/atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan.

Salah satu kabupaten di Indonesia yang sedang gencar-gencarnya mendongkrak sektor pariwisata adalah Kabupaten Banyuwangi. Banyuwangi merupakan kabupaten yang beberapa tahun telah menjadikan

¹ Corresponding author.

E-mail : hlenyistya@gmail.com, muktimasetya@poliwangi.ac.id, cardias.esa@poliwangi.ac.id

pariwisata sebagai *leading sector* dalam pembangunan daerah. Hal ini bisa terlihat dari pertumbuhan industri penunjang khususnya di bidang akomodasi yang ada di Banyuwangi salah satunya Aston Banyuwangi Hotel & Conference Center.



Gambar 1. Data Statistik Jumlah Tamu yang Menginap
 Sumber: Aston Banyuwangi Hotel & Conference Center, 2024

Aston Banyuwangi Hotel & Conference Center merupakan salah satu hotel di bawah naungan manajemen *Archipelago International* yang didirikan pada tanggal 9 Mei 2018 dan menjadi hotel pertama di Banyuwangi yang berasal dari jaringan internasional. Hotel ini merupakan hotel bintang empat (4) yang cukup terkenal karena letaknya yang strategis. Hal tersebut bisa dilihat pada Gambar 1 tersebut, data jumlah tamu yang menginap dari bulan Agustus sampai November 2023 yang fluktuatif. Berdasarkan data tersebut, selisih jumlah tamu yang menginap di bulan Agustus sampai November tidak terpaut jauh karena masih berada di 3000 kunjungan. Selain itu, hotel ini tentunya memiliki karyawan sebagai sumber daya penggerak roda perusahaan dalam kegiatan operasionalnya sehari-hari. Karyawan tersebut terbagi menjadi status kepegawaian dan keahlian bidang masing-masing yang digolongkan ke dalam 9 *department*. Jumlah SDM yang dimiliki di hotel ini yaitu 60 karyawan tetap, 20 *daily worker*, dan 43 orang *trainee*. *Human Resources Development* (HRD) sendiri memiliki 3 karyawan tetap yang terdiri dari *Human Resources Manager* (HRM), *Human Resources Officer* (HRO), dan *Security Leader*.

Tabel 1.
 Data Overtime Waktu Karyawan Aston Banyuwangi Hotel & Conference Center

Department	Rata-Rata Overtime
Admin & General	10.26 jam/bulan
Accounting	10.47 jam/bulan
Human Resources Development	11.69 jam/bulan
Sales & Marketing	9.29 jam/bulan
Front Office	7.17 jam/bulan
Food & Beverage Service	12.67 jam/bulan
Food & Beverage Product	12.79 jam/bulan
Engineering	9.65 jam/bulan
Housekeeping	10.66 jam/bulan

Sumber: Aston Banyuwangi Hotel & Conference Center, 2024

Berdasarkan Tabel 1 di atas, *Human Resources Development* merupakan *department* yang rata-rata melakukan *overtime* terbanyak setelah *food & beverage product department* dan *food & beverage service department*. Selain itu *Human Resources Development* merupakan *Department Back Office Hotel* (BOH) yang memiliki rata-rata *overtime* paling banyak dibandingkan dengan *department Back Office Hotel* (BOH) lainnya. Seringnya *overtime* memiliki dampak terhadap pekerja, baik secara fisik maupun mental. Tingkat beban kerja mental yang tinggi akan menimbulkan kelelahan psikis, yang disertai dengan munculnya perasaan lelah, letih, lesu, dan berkurangnya kewaspadaan. Suatu kondisi yang pekerja alami dalam melaksanakan pekerjaannya, dimana hanya terdapat sumber daya mental dalam kondisi yang terbatas

disebut beban kerja mental (Wignjosoebroto dkk., dalam Manurung et al., 2022). Sedangkan menurut Sastra dalam (Diana, 2019), beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Dari sini bisa terlihat penyebab dari perbedaan antara pekerja yang memiliki beban kerja yang tinggi dan yang rendah (Ramadhan & Kusnadi, 2022).

Beban kerja mental dapat berpotensi sebagai sumber stres di tempat kerja (Pertiwi et al., 2019). Stres kerja terjadi karena kondisi mental yang dialami oleh karyawan saat melakukan pekerjaan. Dari sudut pandang ergonomi, tuntutan tugas dengan kapasitas kerja harus selalu seimbang sehingga bisa dicapai kinerja kerja yang tinggi. Dalam kata lain, tuntutan tugas pekerjaan tidak boleh terlalu rendah dan juga tidak boleh terlalu tinggi karena keduanya akan menyebabkan stres. Oleh sebab itu, perhitungan beban kerja sangat penting dilakukan untuk memonitoring kinerja masing-masing karyawan. Dengan adanya beban kerja yang sesuai dengan deskripsi pekerjaan yang sesuai dengan posisi dari masing-masing karyawan, tentu juga akan menguntungkan hotel begitupun sebaliknya jika beban kerja karyawan terlalu tinggi maka *performance* karyawan juga akan menurun (Paramitadewi, 2017). Oleh karena itu, perlu dilakukannya penelitian untuk mengukur beban kerja mental karyawan *human resources development* di Aston Banyuwangi Hotel & Conference Center ini. Dalam mengukur beban kerja mental tersebut, penelitian ini menggunakan metode NASA-TLX. Dalam metode ini terdapat enam skala atau faktor yang telah disederhanakan yang digunakan untuk mengukur beban kerja mental pada karyawan HRD yaitu *mental demand, physical demand, temporal demand, performance, effort, frustration* (Basumerda & Sunarto, 2019).

Metode

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *mixed method* dengan *sequential explanatory designs* yang dimana menggabungkan metode penelitian kuantitatif dan kualitatif secara berurutan. Metode pertama menggunakan metode penelitian kuantitatif untuk pengolahan data dengan menggunakan metode NASA-TLX (*National Aeronautics and Space Administration Task Load Index*). Metode NASA-TLX dikembangkan oleh Sandra G. dari NASA-Ames Research Center dan Lowell E. Steveland dari San Jose State University. NASA-TLX digunakan untuk menganalisis beban kerja mental yang dirasakan oleh pekerja saat melakukan pekerjaannya. Perhitungan beban kerja mental dengan metode NASA-TLX menggunakan langkah-langkah sebagai berikut (Hancock & Meshkati dalam Basumerda & Sunarto, 2019):

1. Pembobotan
Pada langkah pertama, responden diminta memilih salah satu dari dua indikator yang dirasa lebih dominan menimbulkan beban kerja mental saat melakukan pekerjaannya. Kuesioner NASA-TLX yang diberikan berupa perbandingan berpasangan yang kemudian dihitung jumlah *tally* dari setiap indikator yang paling berpengaruh. Jumlah *tally* menjadi bobot untuk setiap indikator beban kerja mental.
2. Pemberian Rating
Pada langkah kedua, responden diminta untuk memberikan skala pada masing-masing indikator dengan skala rating 0-100. Pemberian rating bersifat subjektif tergantung pada beban kerja mental yang oleh setiap responden.
3. Menghitung Nilai Produk
Pada langkah ini, nilai produk diperoleh dengan mengalikan pembobotan dan rating yang telah didapatkan dari masing-masing indikator.
4. Menghitung *Weighted Workload* (WWL)
Pada langkah ini, nilai *weighted workload* diperoleh dengan menjumlahkan keenam indikator setiap responden.
5. Menghitung Rata-Rata Nilai *Weighted Workload*
Pada langkah ini, rata-rata nilai *weighted workload* diperoleh dengan cara membagi *weighted workload* yang telah dijumlahkan dengan bobot total 15.
6. Menganalisis Interpretasi Hasil Skor *Weighted Workload*

Pada langkah ini, beban kerja mental akan dikategorikan berdasarkan hasil skor yang telah diperoleh. Menurut Hart dan Staveland dalam (Al-Bana et al., 2020), terdapat lima klasifikasi penilaian dalam metode NASA-TLX yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2
Klasifikasi Beban Kerja Mental

Klasifikasi	Nilai
Rendah	0-9
Sedang	10-29
Agak Tinggi	30-49
Tinggi	50-70
Sangat Tinggi	80-100

Sumber: Al-Bana et al., 2020

Tahap kedua adalah tahap mengkonfirmasi penyebab salah satu indikator yang mempunyai nilai paling tinggi dan mengetahui tugas dari masing-masing karyawan *Human Resources Development* Aston Banyuwangi Hotel & Conference Center sesuai dengan keenam indikator beban kerja mental menggunakan metode penelitian kualitatif.

Hasil dan Pembahasan

Responden dalam penelitian ini berjumlah 3 orang yang mewakili setiap bagian di *Human Resources Development* (HRD). Berikut adalah gambaran umum responden:

Tabel 3.
Gambaran Umum Responden

Nama	Jenis Kelamin	Jabatan	Pendidikan
Anita Okta Yulian	P	<i>Human Resources Manager (HRM)</i>	S1
Maranti Putri Andriani	P	<i>Human Resources Officer (HRO)</i>	D3
Arif Purnama	L	<i>Security Leader (SL)</i>	SMA

Sumber: Data Diolah, 2024

Pengumpulan Data Pembobotan

Berikut adalah hasil pembobotan yang diberikan kepada 3 karyawan Human Resources Development melalui kuesioner yang telah diberikan terhadap 6 indikator diantaranya *Mental Demand* atau Kebutuhan Mental (MD), *Physical Demand* atau Kebutuhan Fisik (PD), *Temporal Demand* atau Kebutuhan Waktu (TD), *Performance* atau Kinerja (OP), *Effort* atau Upaya (EF), dan *Frustration Level* atau Tingkat Frustrasi (FR).

Tabel 4.
Data Pembobotan Responden

No	Nama	Jabatan	MD	PD	TD	OP	EF	FR	Total
1	Anita	Human Resources Manager (HRM)	2	0	5	3	4	1	15
2	Maranti	Human Resources Officer (HRO)	3	1	2	5	4	0	15
3	Arif	Security Leader (SL)	1	5	3	2	1	3	15

Sumber : Data Diolah, 2024

Pengumpulan Data Rating

Berikut data hasil rating yang diperoleh dari kuesioner terhadap 6 indikator diantaranya *Mental Demand* atau Kebutuhan Mental (MD), *Physical Demand* atau Kebutuhan Fisik (PD), *Temporal Demand* atau Kebutuhan Waktu (TD), *Performance* atau Kinerja (OP), *Effort* atau Upaya (EF), dan *Frustration Level* atau Tingkat Frustrasi (FR).

Tabel 5.
Data Peratingan Responden

No	Nama	Jabatan	MD	PD	TD	OP	EF	FR	Total
1	Anita	Human Resources Manager (HRM)	90	50	80	90	90	80	480
2	Maranti	Human Resources Officer (HRO)	70	50	70	90	95	9	384
3	Arif	Security Leader (SL)	80	90	80	90	90	80	510

Sumber : Data Diolah, 2024

Menghitung Nilai Produk dan WWL

Pada perhitungan ini dilakukan dengan cara mengalikan nilai bobot dan rating sesuai dengan indikator masing-masing dari setiap responden. Berikut adalah tabel bobot dan rating hasil pengisian angket kuesioner yang telah dilakukan *Human Resources Manager* (HRM):

Tabel 6.

Perhitungan Nilai Produk Human Resources Manager

No	Indikator	Bobot	Rating	Nilai Produk (Bobot×Rating)
1	MD (Kebutuhan Mental)	2	90	180
2	PD (Kebutuhan Fisik)	0	50	0
3	TD (Kebutuhan Waktu)	5	80	400
4	OP (Kinerja)	3	90	270
5	EF (Upaya)	4	90	360
6	FR (Tingkat Frustrasi)	1	80	80
TOTAL				1.290

Sumber : Data Diolah, 2024

Dari tabel perhitungan diatas diketahui nilai produk *Human Resources Manager* sebesar 1.290. selanjutnya akan dilanjutkan dengan perhitungan nilai produk *Human Resources Officer* sebagai berikut:

Tabel 7.

Perhitungan Nilai Produk Human Resources Officer

No	Indikator	Bobot	Rating	Nilai Produk (Bobot×Rating)
1	MD (Kebutuhan Mental)	3	70	210
2	PD (Kebutuhan Fisik)	1	50	50
3	TD (Kebutuhan Waktu)	2	70	140
4	OP (Kinerja)	5	90	450
5	EF (Upaya)	4	95	380
6	FR (Tingkat Frustrasi)	0	9	0
TOTAL				1.230

Sumber: Data Diolah, 2024

Dari tabel perhitungan diatas diketahui nilai produk *Human Resources Officer* sebesar 1.230. selanjutnya akan dilanjutkan dengan perhitungan nilai produk *Security Leader* sebagai berikut:

Tabel 8.

Perhitungan Nilai Produk Security Leader

No	Indikator	Bobot	Rating	Nilai Produk (Bobot×Rating)
1	MD (Kebutuhan Mental)	1	80	80
2	PD (Kebutuhan Fisik)	5	90	450
3	TD (Kebutuhan Waktu)	3	80	240
4	OP (Kinerja)	2	90	180
5	EF (Upaya)	1	90	90
6	FR (Tingkat Frustrasi)	3	80	240
TOTAL				1.280

Sumber:Data Diolah, 2024

Dari perhitungan diatas diketahui nilai produk *Security Leader* sebesar 1.280. Dari perhitungan di atas berikut hasil rekapitalasi perhitungan *Weighted Workload* (WWL):

Tabel 9.

Rekapitulasi Perhitungan WWL Setiap Responden

No	Nama	MD	PD	TD	OP	EF	FR	WWL
1	Anita	180	0	400	270	360	80	1.290
2	Maranti	210	50	140	450	380	0	1.230
3	Arif	80	450	240	180	90	240	1.280

Sumber: Data Diolah, 2024

Menghitung Rata-Rata Nilai *Weighted Workload* dan Interpretasi

Setelah nilai *Weighted Workload* (WWL) sudah diperoleh akan dilakukan perhitungan untuk mencari rata-rata nilai serta kategori beban kerja mental dengan perhitungan sebagai berikut:

1. *Human Resources Manager* (HRM)

$$\text{Skor} = \frac{WWL}{15}$$

$$\text{Skor} = \frac{1.290}{15}$$

$$\text{Skor} = 86$$

2. *Human Resources Officer* (HRO)

$$\text{Skor} = \frac{WWL}{15}$$

$$\text{Skor} = \frac{1.230}{15}$$

$$\text{Skor} = 82$$

3. *Security Leader* (SL)

$$\text{Skor} = \frac{WWL}{15}$$

$$\text{Skor} = \frac{1.280}{15}$$

$$\text{Skor} = 85,33$$

Dari perhitungan diatas berikut hasil rekapitulasi rata-rata nilai serta kategori beban kerja mental setiap respondennya:

Tabel 10.

Hasil Nilai Beban Kerja Mental Metode NASA-TLX

No	Nama	Jabatan	WWL	Nilai Skor	Kategori
1	Anita	HRM	1.290	86	Tinggi Sekali
2	Maranti	HRO	1.230	82	Tinggi Sekali
3	Arif Purnama	SL	1.280	85,33	Tinggi Sekali

Sumber: Data Diolah, 2024

Mencocokkan Beban Kerja dan *Job Desc* Masing-Masing Jabatan

Berdasarkan hasil nilai beban kerja mental yang telah dilakukan oleh semua responden maka dapat dijabarkan sebagai berikut:

A. *Human Resources Manager* (HRM)

Dari pengisian kuesioner yang telah dilakukan oleh *Human Resources Manager*, mendapatkan hasil bahwa beban kerja mental sebesar 86 tergolong tinggi sekali dengan indikator yang paling dominan dipengaruhi oleh indikator kebutuhan waktu dengan nilai 400. Menurut *Human Resources Manager* dalam melaksanakan pekerjaannya tergolong membutuhkan waktu yang sedang. Dalam menyelesaikan pekerjaannya bisa membutuhkan waktu yang cepat atau sebaliknya membutuhkan waktu yang lama. Berikut *job desc Human Resources Manager*:

1. *Mental Demand* atau Kebutuhan Mental: Menangani tuntutan, keluhan, atau hal-hal lainnya yang berhubungan dengan kesejahteraan karyawan; Mengembangkan *skill* kemampuan karyawan sesuai dengan kebutuhan bisnis perusahaan.
2. *Physical Demand* atau Kebutuhan Fisik: Mengontrol Grooming karyawan; Memastikan fasilitas karyawan sudah sesuai dengan standar.
3. *Temporal Demand* atau Kebutuhan Waktu: Perencanaan gaji; Program tunjangan untuk karyawan; Kebutuhan pelatihan untuk karyawan dan memantau program pelatihan.
4. *Performance* atau Kinerja: memonitor strategi, sistem, dan prosedur disemua department; Mengontrol sistem penilaian kerja yang berdasarkan KPI untuk mendorong karyawan memberikan nilai kerja yang tinggi.
5. *Effort* atau Upaya: Memberikan reward, seperti melaksanakan pemilihan best employee; Memastikan kebutuhan karyawan terpenuhi seperti kompensasi dan *benefit*.
6. *Frustration Level* atau Tingkat Frustrasi: Memberikan hak AL (*Annual Leave*) atau cuti yang harus diambil oleh karyawan; *Sport Activity* secara berkala untuk semua karyawan.

B. *Human Resources Officer* (HRO)

Dari pengisian kuesioner yang telah dilakukan oleh *Human Resources Officer*, mendapatkan hasil bahwa beban kerja mental sebesar 82 tergolong tinggi sekali dengan indikator yang paling

dominan dipengaruhi oleh indikator Kinerja dengan nilai 450. Menurut *Human Resources Officer* dalam melaksanakan pekerjaannya dibutuhkan performa kerja yang baik karena tugas *Human Resources Officer* berkaitan dengan sumber daya manusia. Apabila *Human Resources Officer* bersama *Human Resources Manager* tidak bisa mengelola karyawan agar tercipta karyawan yang berkualitas, maka bisa dikatakan *Human Resources Officer* gagal dalam menjalankan tanggung jawabnya. Berikut *job desc Human Resources Officer*:

1. *Mental Demand* atau Kebutuhan Mental: Mengatur perekrutan karyawan serta memberi toleransi apabila calon karyawan meminta reschedule jadwal; Menyampaikan keluhan atau masalah karyawan kepada *Human Resources Manager*.
2. *Physical Demand* atau Kebutuhan Fisik: *Hotel tour (Induction new member)*; Menghadiri kegiatan di luar hotel (*job fair*, undangan dari instansi)
3. *Temporal Demand* atau Kebutuhan Waktu: Perencanaan gaji dan vendor; Order kebutuhan karyawan seperti nametag dan uniform.
4. *Performance* atau Kinerja: Mengontrol semua karyawan menjalankan peraturan hotel terupdate; *Meremind head of department* atau *leader* untuk rutin mengadakan training.
5. *Effort* atau Upaya: Memastikan semua karyawan terdaftar BPJS kesehatan dan ketenagakerjaan; Memperhatikan kebutuhan karyawan selama bekerja (memiliki uniform yang layak agar karyawan nyaman selama bekerja).
6. *Frustration Level* atau Tingkat Frustrasi: Mengadakan *general staff meeting (GSM)* setiap 3 bulan; Mengadakan *outing* setiap tahun.

C. *Security Leader (SL)*

Dari pengisian kuesioner yang telah dilakukan oleh *Security Leader*, mendapatkan hasil bahwa beban kerja mental sebesar 85,33 tergolong tinggi sekali dengan indikator yang paling dominan dipengaruhi oleh indikator Kebutuhan Fisik dengan nilai 450. Menurut *Security Leader* dalam melaksanakan pekerjaannya dibutuhkan kekuatan fisik yang kuat, karena tugas utamanya adalah menjaga keamanan hotel. Berikut *job desc Security Leader*:

1. *Mental Demand* atau Kebutuhan Mental: Melakukan pemeriksaan awal terhadap suatu kejadian atas perintah dari supervisor; Memantau semua sistem keamanan yang ada seperti CCTV dan alarm emergency.
2. *Physical Demand* atau Kebutuhan Fisik: Mengatur arus lalu lintas masuk dan keluar dari basement, untuk parkir atau mengantar barang ke receiving; Melakukan pengaturan, penjagaan, pengawasan, dan patroli dalam wilayah hotel untuk mencegah terjadinya tindak kejahatan yang melanggar aturan yang berlaku
3. *Temporal Demand* atau Kebutuhan Waktu: Berpartisipasi aktif dalam program kedaruratan; Siap membantu tamu hotel dan memberikan petunjuk yang jelas.
4. *Performance* atau Kinerja: Melaporkan segala kejadian di hotel ke atasan baik itu kehilangan barang atau apapun; Berkomunikasi dengan tamu tentang kebutuhan keamanan dan masalah yang sedang terjadi.
5. *Effort* atau Upaya: Memastikan bahwa orang-orang yang tidak berkepentingan dapat diatasi dengan baik tanpa mengganggu jalannya operasional hotel.
6. *Frustration Level* atau Tingkat Frustrasi: Memastikan pertukaran shift kerja sesuai dengan waktu yang telah ditentukan bagi semua anggota *security*.

Dari perhitungan di atas diketahui bahwa beban kerja mental karyawan *Human Resources Development* dalam kategori "Tinggi Sekali", jika hal tersebut terus terjadi tentu akan menghambat kinerja karyawan dalam menyelesaikan tugas dan tanggungjawab kedepannya. Hasil ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu, jika beban kerja semakin tinggi, maka kinerja karyawan akan menurun dan berlaku juga sebaliknya, jika beban kerja semakin rendah, maka kinerja karyawan akan meningkat (Aditya & Widjaja, 2016). Tingginya beban kerja menjadi sebab stres di tempat kerja dan jika dibiarkan terus terjadi maka akan berdampak negatif pada karyawan dan perusahaan (Faizen, 2021). Dampak negatif pada

karyawan adalah penurunan kinerja karyawan, misalnya merekrut orang yang tidak kompeten, kesehatan karyawan menurun, dan pada akhirnya karyawan di kondisi tidak dapat melakukan pekerjaan mereka. Selain itu, Perusahaan juga terkena dampak negatif seperti penurunan pendapatan sebagai akibat dari penurunan kinerja karyawan.

Sebagai seorang karyawan tentunya harus bisa memperhatikan beban kerjanya agar tercapai keselarasan dalam bekerja, sehingga diiringi dengan produktivitas yang tinggi, disamping beban tambahan yang datang dari lingkungan bekerja maupun kapasitas dalam bekerja (Suartana & Dewi, 2020). Mengingat peran *Human Resources Development* sangat penting sehingga perlu dilakukan upaya-upaya untuk menghindari atau meminimalkan beban kerja mental.

Simpulan dan Saran

Berdasarkan hasil perhitungan beban kerja mental karyawan *Human Resources Development* (HRD) dengan metode NASA-TLX menggunakan 6 indikator yaitu *Mental Demand* atau Kebutuhan Mental (MD), *Physical Demand* atau Kebutuhan Fisik (PD), *Temporal Demand* atau Kebutuhan Waktu (TD), *Performance* atau Kinerja (OP), *Effort* atau Upaya (EF), dan *Frustration Level* atau Tingkat Frustrasi (FR) termasuk pada kategori beban kerja mental "tinggi sekali", jika hal tersebut terus terjadi maka juga akan berdampak negatif bagi karyawan maupun perusahaan, maka harus ada keselarasan antara tuntutan tugas dan kapasitas kerja untuk memberikan dampak yang positif untuk perusahaan.

Dalam penulisan ini, peneliti menyadari ada banyak kekurangan sehingga peneliti berharap untuk peneliti berikutnya dapat membahas lebih lanjut terkait faktor yang menyebabkan beban kerja mental pada karyawan seperti pengaruh upah kerja agar dapat melengkapi penelitian ini karena diketahui masih banyak faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja mental diuar penelitian ini.

Berdasarkan hasil beban kerja yang sangat tinggi di *Human Resources Development* peneliti berharap bagi pihak Aston Banyuwangi Hotel & Conference Center perlu adanya perubahan job desc sesuai dengan kelebihan beban kerja yang dialami oleh masing-masing karyawan, adanya penambahan karyawan atau sumber daya manusia pada *Human Resources Development* ini untuk lebih mengurangi atau meminimalisir tugas yang diemban pada karyawan *Human Resources Development* sehingga pekerjaan yang dihasilkan akan lebih maksimal dan selesai tepat waktu tanpa perlu menambah waktu kerja yang berlarut-larut (*overtime*), menciptakan susana kerja yang nyaman yang diharapkan karyawan tidak merasa bosan dan rasa tidak nyaman saat melakukan pekerjaan sehingga menimbulkan stres kerja, dan memberikan insentif atau bonus untuk karyawan yang memiliki beban kerja yang tinggi.

Daftar Rujukan

- Aditya, E., & Widjaja, D. C. (2016). Analisis beban kerja (workload) dan kinerja karyawan housekeeping di hotel X, Surabaya. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 4(2), 247–264. <https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-perhotelan/article/view/4762>
- Anandhyta, A. R., & Kinseng, R. A. (2020). Hubungan tingkat partisipasi dengan tingkat kesejahteraan masyarakat dalam pengembangan wisata pesisir. *Jurnal Nasional Pariwisata*, 12(2), 68. <https://doi.org/10.22146/jnp.60398>
- Basumerda, C., & Sunarto, N. N. (2019). Analisis beban kerja karyawan dengan menggunakan metode SWAT dan NASA-TLX. *Matrik: Jurnal Manajemen Dan Teknik Industri Produksi*, XX(1), 13–24. <https://doi.org/10.350587/Matrik>
- Diana, Y. (2019). Pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan di housekeeping departement pada hotel bintang lagoon resort. *Jurnal Manajemen Tools*, 53(9), 193–205. <https://jurnal.pancabudi.ac.id/index.php/JUMANT/article/view/704>
- Faozen, F. (2021). Pengaruh beban kerja pada tingkat stress kerja karawan yang berdapak pada motivasi kerja dan kinerja karyawan hotel di jember. *Sadar Wisata: Jurnal Pariwisata*, 4(1), 35–42. <https://doi.org/10.32528/sw.v4i1.5332>
- Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia. (2013). Peraturan menteri pariwisata dan ekonomi kreatif republik indonesia nomor pm.53/hm.001/mpek/2013 tentang standar usaha hotel. In [Www.Kemenpar.Go.Id](http://www.kemenpar.go.id). <http://www.kemenpar.go.id/userfiles/LAMPIRAN I.pdf>
- Manurung, C. P., Sujana, I., & Batubara, H. (2022). Pengukuran beban kerja mental dan beban kerja fisik

- berdasarkan metode nasa-tlx dan cvl pada karyawan umkm xyz. *INTEGRATE: Industrial Engineering and Management System*, 6(2), 16–21. <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jtinUNTAN/issue/view/1913>
- Paramitadewi, K. F. (2017). Pengaruh beban kerja dan kompensasi terhadap kinerja pegawai sekretariat pemerintah daerah kabupaten tabanan. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 6(6), 3370–3397. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/manajemen/article/view/29949>
- Pertiwi, E. M., Denny, H. M., & Widjasena, B. (2019). Hubungan antara beban kerja mental dengan stres kerja dosen di suatu fakultas. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 5(3), 260–268. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jkm>
- Al-Bana, N. P., Ragil Suryoputro, M., Az-Zahrah, N., & Afifah, J. (2020). Analisis beban kerja mental pengemudi go-jek menggunakan metode nasa tlx. *Ienaco 2020*, 83–88. <https://proceedings.ums.ac.id/index.php/ienaco/article/view/2461>
- Ramadhan, F., & Kusnadi, K. (2022). Analisa pengaruh beban kerja mental terhadap kinerja karyawan menggunakan metode nasa-tlx pada hekikai indonesia. *Jurnal Teknik*, 20(2), 158–164. <https://doi.org/10.37031/jt.v20i2.291>
- Suartana, I. P., & Dewi, I. G. A. M. (2020). Pengaruh stres kerja, beban kerja, dan konflik pekerjaan keluarga terhadap kepuasan kerja karyawan swiss belinn hotel. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(3), 863. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2020.v09.i03.p03>