

# BAB I

## PENDAHULUAN

Pada bab satu ini akan membahas mengenai pendahuluan dari penelitian ini. Adapun yang akan dibahas mengenai latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat, tahapan pelaksanaan, serta sistematika penulisan laporan tugas akhir.

### **I.1 Latar Belakang**

Manusia memanfaatkan baik kemampuan fisik maupun mentalnya dalam menjalankan aktivitas sehari-hari (Satriardi dkk, 2022). Intensitas tenaga yang diperlukan, baik secara fisik maupun mental, bervariasi tergantung pada tingkat kesulitan dari tugas yang dikerjakan (Satriardi dkk, 2022). Setiap aktivitas manusia yang memiliki tingkat kesulitan yang berbeda akan menimbulkan beban kerja yang beragam (Satriardi dkk, 2022). Sumber daya manusia atau tenaga kerja yang kompeten merupakan aset berharga bagi sebuah perusahaan. Pekerja atau karyawan yang mampu memberikan kinerja yang optimal tentu akan memberikan dampak positif bagi perusahaan. Kinerja kerja berkaitan dengan lingkungan kerja, yang umumnya mengacu pada standar kinerja yang mempertimbangkan kualitas dan produktivitas yang optimal (Satriardi dkk, 2022).

Peraturan Departemen Dalam Negeri Nomor 12 tahun 2008 menjelaskan bahwa beban kerja merupakan ukuran pekerjaan yang dapat diemban oleh sebuah jabatan atau unit organisasi, dihitung dari jumlah kerja yang harus dilakukan serta waktu yang menjadi standar. Jika kemampuan karyawan melebihi tuntutan pekerjaan, dapat menimbulkan rasa bosan. Sebaliknya, jika kemampuan karyawan lebih rendah dari tuntutan pekerjaan, dapat menyebabkan kelelahan yang berlebihan. Beban kerja dapat diklasifikasikan ke dalam tiga kondisi: normal, sangat berat (*over capacity*), dan sangat ringan (*under capacity*) (Yasmin dkk, 2023). Beban kerja merupakan hal yang penting bagi semua pihak yang terlibat dalam sebuah organisasi karena berpengaruh pada kinerja karyawan. Beban kerja yang tinggi secara mental dapat menyebabkan tingkat stres yang lebih sering, kepala pusing, dan kurang fokus dalam pekerjaan, sehingga dapat mengurangi tingkat konsentrasi karyawan dan produktivitas, bahkan berpotensi menyebabkan kerugian bagi perusahaan (Yasmin dkk, 2023).

Pernikahan merupakan salah satu momen yang sangat berharga dalam kehidupan seseorang, dan seringkali menjadi impian utama bagi calon pengantin untuk menyelenggarakan pernikahan yang sempurna (Yasmin dkk, 2023). Dalam usaha untuk mencapai tujuan ini, calon pengantin sering kali mempercayakan penyelenggaraan pernikahan mereka kepada *wedding organizer* atau penyelenggara pernikahan. *Wedding organizer* memiliki tanggung jawab yang besar dalam perencanaan, koordinasi, dan pelaksanaan setiap aspek pernikahan sesuai dengan harapan klien. Dalam kerangka ini, beban kerja mental yang dihadapi oleh karyawan *wedding organizer* menjadi faktor yang sangat penting.

Menurut karyawan *Le Voyage Event Planner*, *wedding organizer* adalah industri yang saat ini mengalami perkembangan yang pesat, industri penyelenggara pernikahan menuntut para karyawan untuk beroperasi dalam lingkungan yang dinamis dan penuh tekanan. Perencanaan dan pelaksanaan pernikahan memerlukan koordinasi yang teliti, tingkat kreativitas yang tinggi, dan kemampuan multitasking yang memadai. Selain itu, karyawan *wedding organizer* juga harus menjaga hubungan yang kuat dengan klien dan memastikan bahwa setiap detail pernikahan terpenuhi dengan baik. Semua tugas ini menciptakan tingkat beban kerja mental yang signifikan bagi karyawan *wedding organizer*, mulai dari aktivitas fisik yang menguras tenaga seperti mengangkat dan membawa barang-barang dan peralatan *wedding organizer*, susunan acara yang tidak sesuai jadwal, seperti molornya waktu pembukaan dan penutupan acara hingga jam istirahat yang sedikit atau kurang dari semestinya mengingat pada Undang-undang (UU) Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan pasal 80 menegaskan bahwa batas minimal istirahat dalam bekerja adalah 30 menit, sedangkan dalam pekerjaan *wedding organizer* tidak ada jam istirahat sampai acara selesai hingga berdampak pada beban kerja mental para karyawan seperti pusing, kelelahan dan lain sebagainya.

*Le Voyage Event Planner*, yang merupakan salah satu perusahaan penyelenggara pernikahan di Surabaya, telah membangun reputasi yang baik dalam menyelenggarakan pernikahan yang indah. Meski demikian, tantangan yang timbul akibat beban kerja mental yang dihadapi oleh karyawan mereka merupakan hal yang tidak bisa diabaikan. Dalam rangka mengatasi tantangan ini,

sangat penting untuk melakukan analisis yang mendalam mengenai beban kerja mental yang dihadapi oleh *staff wedding organizer* di *Le Voyage Event Planner*.

Penelitian ini memiliki maksud untuk memberikan wawasan yang lebih komprehensif tentang pengukuran beban kerja mental terhadap karyawan *wedding organizer*, serta implikasinya pada efisiensi, kualitas layanan, dan kesejahteraan mereka. Dalam usaha mencapai tujuan ini, penelitian ini akan memanfaatkan Metode *NASA Task Load Index* (NASA-TLX) untuk mengukur dan menganalisis beban kerja mental pada berbagai tahap pekerjaan staff *Le Voyage Event Planner*.

Metode NASA TLX adalah suatu pendekatan yang dipakai untuk menilai tingkat beban kerja mental yang dialami oleh individu yang terlibat dalam beragam aktivitas pekerjaan (Mahmud, 2022). Diciptakan oleh Sandra G. Hart dari NASA-Ames *Research Center* dan Lowell E. Staveland dari *San Jose State University* pada tahun 1981, metode ini timbul karena kebutuhan akan pengukuran subjektif yang terdiri dari sembilan faktor, seperti tingkat kesulitan tugas, tekanan waktu, jenis aktivitas, usaha fisik, usaha mental, performa, rasa frustrasi, stres, dan kelelahan (Mahmud, 2022). Unsur-unsur ini kemudian disederhanakan menjadi enam faktor, yaitu Tuntutan Mental (MD), Tuntutan Fisik (PD), Tuntutan Waktu (TD), Performa (P), Upaya (E), dan Tingkat Frustrasi (FR). NASA TLX merupakan metode subjektif untuk mengukur beban kerja mental. Proses pengukuran metode NASA TLX melibatkan dua tahap, yakni perbandingan pasangan skala (*paired comparison*) serta penilaian nilai terkait pekerjaan (*event scoring*) (Mahmud, 2022).

Diharapkan bahwa pemahaman yang lebih mendalam tentang beban kerja mental ini akan memberikan pedoman bagi manajemen *Le Voyage Event Planner* dalam meningkatkan kondisi kerja karyawan mereka dan merancang strategi yang lebih efektif dalam menghadapi tantangan beban kerja mental dalam industri penyelenggara pernikahan. Dengan demikian, penelitian ini memiliki potensi untuk mendukung perkembangan positif dalam industri penyelenggara pernikahan dan memastikan pengalaman pernikahan yang lebih memuaskan bagi calon pengantin di Surabaya dan sekitarnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengurangi kecelakaan kerja yang disebabkan oleh beban kerja mental yang berlebihan dan untuk dapat melakukan

penilaian yang tepat tentang berapa besar tingkat beban kerja mental pada karyawan *wedding organizer* di *Le Voyage Event Planner* Surabaya menggunakan metode NASA-TLX, sehingga dapat memberikan usulan evaluasi perbaikan yang bisa mengurangi beban kerja mental karyawan di *Le Voyage Event Planner* Surabaya. *National Aeronautic and Space Administration - Task Load Index* (NASA-TLX) dipilih sebagai metode pengukuran beban kerja mental karena mampu menilai berbagai indikator, termasuk tuntutan mental, fisik, temporal, performa, tingkat frustrasi, dan upaya yang diperlukan. Metode ini dianggap sesuai dengan proses kerja perusahaan (Dita, 2023). Pengukuran beban kerja ini bersumber dari penilaian subjektif responden yang mengalami beban kerja mental (Dita, 2023).

## **I.2 Rumusan Masalah**

Menentukan rumusan masalah bisa menjadi landasan utama dalam menyusun laporan ini. Berdasarkan pada latar belakang, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berapa besar tingkat beban kerja mental pada karyawan *wedding organizer* di *Le Voyage Event Planner* Surabaya menggunakan metode *National Aeronautic and Space Administration – Task Load Index* (NASA-TLX)?
2. Bagaimana usulan evaluasi perbaikan yang bisa mengurangi beban kerja mental karyawan di *Le Voyage Event Planner* Surabaya?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Menentukan tujuan adalah bagian dari penyelesaian rumusan masalah. Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk dapat melakukan penilaian yang tepat tentang berapa besar tingkat beban kerja mental pada karyawan *wedding organizer* di *Le Voyage Event Planner* Surabaya menggunakan metode NASA-TLX.
2. Memberikan usulan evaluasi perbaikan yang bisa mengurangi beban kerja mental karyawan di *Le Voyage Event Planner* Surabaya

#### **I.4 Batasan Masalah**

Batasan Masalah diperlukan berdasarkan Laporan yang telah disusun dalam penyelesaiannya. Untuk batasan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Melakukan pengamatan yang dilakukan pada industri *wedding organizer* pada *Le Voyage Event Planner* Surabaya. Terutama pada pembagian tugas dari divisi marketing, *content creator*, admin sebagai karyawan inti dan pada divisi *runner*, *checker*, serta *asisten groom/bride* sebagai karyawan *freelance*.
2. Jumlah responden pada penelitian ini sebanyak 20 orang terhitung dari karyawan inti dan *freelance*, karena karyawan inti bekerja mulai dari awal persiapan *event* sampai selesainya *event* dimana dari total karyawan yang berada di *Le Voyage Event Planner* Surabaya sebanyak 37 orang atau sebanyak 27 orang karyawan *freelance*.

#### **I.5 Kontribusi**

Berdasarkan laporan yang telah disusun. Kontribusi pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil dari penelitian ini bisa digunakan untuk dapat mengukur berapa besar beban kerja mental pada karyawan *wedding organizer* di *Le Voyage Event Planner* Surabaya.
2. Pihak vendor pernikahan mendapat masukan yang dapat digunakan dalam mempertimbangkan perbaikan sistem kerja.

#### **I.6 Sistematika Penulisan Penelitian**

Berikut adalah susunan sistematika penulisan penelitian tugas akhir. Bisa dijelaskan sebagai berikut:

##### **Bab 1 Pendahuluan**

Pada bab satu ini akan membahas mengenai pendahuluan dari penelitian ini. Adapun yang akan dibahas mengenai latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat, tahapan pelaksanaan, serta sistematika penulisan laporan tugas akhir.

## **Bab 2 Kajian Pustaka**

Pada bab ini menjelaskan mengenai teori yang menjadi dasar dalam penelitian ini dan penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian ini. Dasar teori menjelaskan mengenai beban kerja, faktor yang mempengaruhi beban kerja mental pada karyawan *wedding organizer* Le Voyage *Event Planner* Surabaya.

## **Bab 3 Metodologi Penelitian**

Pada bab 3 ini akan dijelaskan mengenai metode yang digunakan. Didalam penelitian dan juga menjelaskan mengenai alat yang digunakan serta menjelaskan waktu penelitian.

## **Bab 4 Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai hasil pengumpulan, pengolahan data, analisis dan interpretasi hasil. Serta usulan perbaikan untuk mengoptimalkan beban kerja karyawan pada *wedding organizer* Le Voyage *Event Planner* Surabaya.

## **Bab 5 Analisis Data**

Bab ini merupakan bagian yang memuat tentang analisis data hasil penelitian yang diperoleh penulis melalui pengolahan data. Dalam pengolahan data metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode NASA-TLX sebagai metode pokok serta analisis hasil usulan perbaikan.

## **Bab 6 Kesimpulan dan Saran**

Bab ini berisi pernyataan singkat mengenai hasil penelitian dan analisis data yang relevan dengan tujuan.

## **Daftar Pustaka**

## **Lampiran**