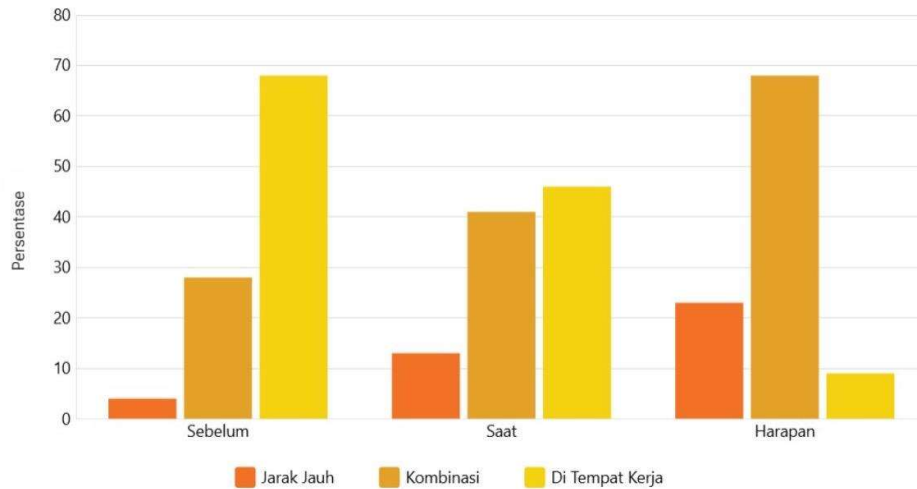


BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kini pola kerja global mengalami perubahan signifikan, terutama dengan kemajuan teknologi dan globalisasi yang mendukung berbagai cara kerja. Salah satu perubahan besar terjadi akibat pandemi COVID-19, yang mengakibatkan lonjakan adopsi kerja jarak jauh atau *remote working*. Penelitian oleh Choudhury et al., (2021) mengungkapkan bahwa pandemi mempercepat transisi banyak perusahaan ke sistem kerja *remote*, yang sebelumnya lebih terbatas, menjadi lebih diterima secara luas. Bahkan setelah pandemi, banyak organisasi yang memilih untuk tetap mengadopsi kerja *remote* sebagai model kerja permanen, karena fleksibilitas yang ditawarkannya, baik bagi karyawan maupun perusahaan. Meski pandemi telah berakhir, banyak perusahaan yang mempertahankan kebijakan kerja *remote* atau *hybrid* (gabungan kerja di kantor dan *remote*) karena banyaknya keuntungan yang ditawarkan, seperti penghematan waktu perjalanan dan fleksibilitas yang lebih besar bagi pekerja (Dara Delila & Cholicul Hadi 2024). Menurut survey yang didapatkan, versi (Katadata, 2021) terdapat kenaikan sebesar 20% untuk pekerja *remote* jarak jauh di-Indonesia setelah terjadinya COVID-19 di tahun 2020.



Gambar I. 1 Kenaikan Pekerja Remote Di Indonesia (Sebelum, Saat, dan Setelah Pandemi)

Sumber: Katadata, (2021)

Dalam industri *e-commerce*, banyak pelaku bisnis *dropshipping* yang juga mengadopsi sistem kerja jarak jauh. *Dropshipping* merupakan model bisnis yang memungkinkan pengusaha menjual produk tanpa perlu menyimpan atau mengelola inventaris sehingga menjadikan pekerjaan ini menjadi lebih fleksibel. Dengan maraknya platform *e-commerce* seperti Shopee, Tokopedia, Lazada, dan Bukalapak, banyak pelaku bisnis *dropshipping* yang bekerja dari rumah dengan fleksibilitas jadwal yang tinggi. Untuk memenuhi kebutuhan efisiensi, perusahaan *e-commerce* menggunakan teknologi untuk mengelola toko *online* mereka, berkomunikasi dengan pelanggan, dan memproses pesanan, seringkali tanpa kehadiran kantor fisik (Indriyani et al., 2024).

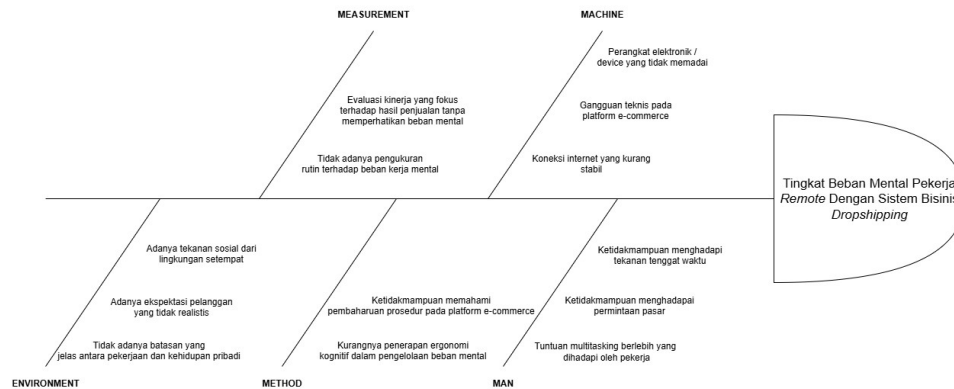
Namun, penerapan kerja *remote* juga membawa tantangan baru, terutama dalam hal pengelolaan beban kerja mental (*mental workload*). Pekerja *remote* seringkali menghadapi masalah seperti *multitasking*, isolasi sosial, dan ketergantungan pada teknologi, yang dapat meningkatkan beban kerja mental mereka (Yuliaty Ismail & Sekarsari, 2022). Disini beban kerja mental merujuk pada tingkat usaha kognitif yang diperlukan dalam menjalankan tugas-tugas pekerjaan. Kelebihan beban kerja mental dapat memengaruhi kualitas pekerjaan dan kesejahteraan pekerja, menyebabkan kelelahan dan *burnout* (Delvya Icha Sriningru, 2024). Salah satu faktor yang berkontribusi terhadap beban kerja mental pada pekerja *remote* adalah kurangnya interaksi sosial langsung dan tantangan dalam mengatur batas antara *pekerjaan* dan kehidupan pribadi (Shirmohammadi et al., 2022). Penelitian oleh Novianti, (2024) menunjukkan bahwa pekerja *remote* cenderung mengalami kesulitan dalam membagi waktu antara tugas pekerjaan dan waktu untuk diri sendiri, yang pada akhirnya dapat meningkatkan stres dan mengurangi produktivitas.

Dengan begitu pelaku *dropshipping* pada platform *e-commerce* juga menghadapi berbagai tantangan yang berkaitan dengan beban kerja mental. Mereka harus menjalankan beragam tugas, mulai dari pemasaran produk, pengelolaan pesanan, hingga layanan pelanggan, yang semuanya memerlukan efisiensi dan efektivitas tinggi. Beban mental ini semakin berat bagi pekerja *remote dropshipping* karena terbatasnya interaksi sosial dan minimnya kolaborasi langsung dengan tim, yang

sering kali menimbulkan rasa kesepian dan berdampak negatif pada kesejahteraan mental mereka (Pratama & Rahman, 2022).

Seiring peningkatan tuntutan dari pelanggan dan dinamika pasar yang cepat berubah, banyak pelaku *dropshipping* yang menjalankan aktivitas ini secara intensif layaknya pekerjaan utama, sementara sebagian lainnya menjadikannya sebagai pekerjaan sampingan. Pola kerja inilah yang kemudian membagi pelaku *dropshipping* menjadi dua kategori, yaitu pekerja *full-time* dan *part-time*. Perbedaan tujuan dan alokasi waktu antara keduanya memunculkan karakteristik beban kerja mental yang berbeda. Pekerja *full-time* biasanya menjalani aktivitas *dropshipping* sepanjang hari, mulai dari menerima pesanan, merespon chat pelanggan, hingga mengelola pengiriman dan stok barang dari *supplier*, yang menimbulkan adanya tekanan waktu, tuntutan *multitasking*, serta kelelahan mental. Di sisi lain, pekerja *part-time* diharuskan untuk menyeimbangkan aktivitas *dropshipping* dengan pekerjaan utama atau kewajiban lain, sehingga kerap menghadapi tantangan dalam mengatur waktu. Berdasarkan perbedaan karakteristik jenis pekerja *part-time* dan *full-time* oleh (Cakap.com, 2023) mengenai perbedaan konsep pekerja *part-time* dan *full-time*, kedua tipe pekerja ini sama-sama rentan mengalami beban kerja mental, namun dalam intensitas dan sumber tekanan yang berbeda, yang dipengaruhi oleh durasi kerja, kapasitas mental, dan keterbatasan sosial atau lingkungan kerja mereka.

Selain itu, transisi dari bekerja di kantor menjadi bekerja dari rumah membuat pekerja harus menghadapi gangguan lingkungan, seperti keberadaan keluarga atau distraksi dari perangkat teknologi sehingga pekerja *remote* sering kali kesulitan membatasi jam kerja, yang pada akhirnya meningkatkan beban kerja mental (Pasaribu et al., 2021). Dalam konteks *dropshipping*, tekanan juga datang dari tuntutan untuk selalu responsif terhadap pesanan pelanggan, mengelola berbagai saluran komunikasi, dan memantau ketersediaan produk di banyak platform secara bersamaan. Akar penyebab beban mental pekerja *remote* dalam bisnis *dropshipping* dapat diidentifikasi menggunakan *fish bone* diagram berikut:



Gambar I. 2 Diagram *Fish Bone* Tingkat Beban Mental Pekerja Remote

Dalam menganalisis beban kerja mental, pendekatan ergonomi kognitif menawarkan wawasan yang berguna. Pendekatan ini berfokus pada cara manusia berinteraksi dengan teknologi dan bagaimana faktor-faktor kognitif, seperti pengambilan keputusan dan pemrosesan informasi, mempengaruhi performa kerja. (Mindandi et al., 2023) menyatakan bahwa dengan menggunakan ergonomi kognitif, pekerja dapat merancang sistem kerja yang lebih mendukung kapasitas kognitif pekerja itu sendiri, sehingga mengurangi beban kerja mental yang berlebihan. Salah satu alat ukur yang banyak digunakan untuk mengukur beban kerja mental adalah *Subjective Workload Assessment Technique* (SWAT), yang mengukur persepsi pekerja terhadap tiga dimensi utama, yaitu waktu, usaha, dan stres. Berdasarkan penelitian Rezza Utama, (2021), teknik *prototyping* dalam metode SWAT terbukti efektif dalam mengidentifikasi beban kerja mental pada pekerja yang terlibat dalam pekerjaan dengan tuntutan kognitif tinggi. Dalam konteks bisnis *dropshipping*, teknik ini dapat digunakan untuk mengukur beban kerja mental pada pekerja yang sering berhadapan dengan banyak tugas sekaligus, sehingga memungkinkan penyesuaian strategi untuk meningkatkan kesejahteraan dan produktivitas pekerja.

Sebagian besar penelitian yang ada saat ini berfokus pada beban kerja mental pekerja *remote* di sektor industri tradisional atau perusahaan besar (Gisela & Sumaryono, 2024). Namun, sedikit penelitian yang mengkaji secara mendalam beban kerja mental pada pekerja *remote* yang bekerja dalam konteks bisnis *dropshipping* di platform *e-commerce*. Padahal, tantangan yang dihadapi oleh

pekerja di sektor ini sangat spesifik dan berbeda dengan sektor lainnya, seperti *multitasking* berlebihan, pengelolaan komunikasi dengan pelanggan yang intens, dan ketidakpastian yang timbul dari pengelolaan produk yang dilakukan secara virtual.

Penelitian ini memiliki signifikansi yang tinggi dalam mengisi gap tersebut, dengan memberikan kontribusi pada pemahaman mengenai pengukuran beban kerja mental pada pekerja *remote*, khususnya dalam konteks bisnis *dropshipping*. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang cara mengelola beban kerja mental pada pekerja *remote* dalam industri *e-commerce*, serta memberikan rekomendasi praktis bagi perusahaan untuk merancang sistem kerja yang lebih ergonomis dan mendukung kesejahteraan kognitif pekerja. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tolak ukur terhadap beban kerja yang dialami, serta dapat meningkatkan produktivitas pekerja dan kualitas layanan dalam bisnis *dropshipping*.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang ada pada latar belakang, maka perumusan masalah penelitian diuraikan sebagai berikut:

1. Seberapa besar tingkat beban kerja mental (*workload*) pada pekerja *Dropshipper* dapat diukur menggunakan teknik *prototyping* pada metode *Subjective Workload Assessment Technique* (SWAT)?
2. Dimensi beban kerja SWAT apa saja yang mempengaruhi beban mental kerja pada pekerja *Dropshipper*?
3. Cara kerja seperti apa yang dapat mengelola atau mengatasi beban kerja mental pada pekerja *Dropshipper* secara efektif berdasarkan hasil pengukuran SWAT?

1.3 Tujuan Tugas Akhir

Adapun tujuan penelitian yang didapat berdasarkan perumusan masalah yang telah dibuat, yaitu sebagai berikut:

1. Mengukur beban mental kerja (*mental workload*) pada pekerja *remote*

Dropshipper dengan menggunakan teknik *prototyping* pada metode *Subjective Workload Assessment Technique* (SWAT).

2. Mengidentifikasi dimensi beban kerja SWAT yang mempengaruhi beban mental kerja pada pekerja *remote Dropshipper*.
3. Memberikan usulan cara kerja yang efektif untuk mengatasi beban kerja mental yang dialami oleh pekerja *remote Dropshipper*.

1.4 Manfaat Tugas Akhir

Berikut merupakan manfaat dari Tugas Akhir yang dapat dirasakan baik oleh perusahaan maupun mahasiswa.

1. Peneliti
 - a. Mengimplementasikan pemahaman atau ilmu serta wawasan yang sudah didapat kedalam dunia nyata
 - b. Mengasah keterampilan dalam menerapkan ergonomi kognitif untuk menyelesaikan masalah nyata.
2. Pekerja
 - a. Memberikan informasi untuk mengelola beban mental pekerja *remote* secara lebih efektif.
 - b. Mendukung terciptanya lingkungan dan tatanan kerja yang lebih sehat dan efektif, serta produktif.

1.5 Sistematika Penulisan

Bagian ini berisi tentang sistematika pembuatan laporan Tugas Akhir. Sistematika penulisan ini digunakan untuk mencapai hasil yang relevan, terfokus dan mudah dipahami, sehingga susunan penulisannya sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Pada Bab I memberikan penjelasan latar belakang umum permasalahan yang diangkat penulis. Kemudian mendiskusikan alternatif pemecahan masalah yang diajukan, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

BAB II Landasan Teori

Pada Bab II berisi penjelasan mendalam mengenai berbagai teori yang relevan dengan permasalahan yang dianalisis. Teori-teori tersebut disusun untuk membangun kerangka berpikir yang sistematis dan menjadi landasan utama dalam memahami, mengevaluasi, serta mencari solusi atas permasalahan yang dibahas dalam penelitian.

BAB III Metodologi Perancangan

Pada Bab III menjabarkan secara rinci sistematika perancangan penelitian, yang mencakup batasan-batasan dan asumsi-asumsi penelitian. Selain itu, bab ini memuat identifikasi sistem terintegrasi yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas serta penyusunan rencana waktu untuk menyelesaikan penelitian.

BAB IV Pengolahan Data

Pada Bab IV menguraikan pembahasan yang didasarkan pada metodologi perancangan, dengan dukungan pengumpulan data yang disesuaikan dengan kebutuhan penelitian tugas akhir. Selanjutnya, data yang telah dikumpulkan diolah menggunakan metode yang sejalan dengan sistematika perancangan yang telah ditetapkan.

BAB V Analisis

Pada Bab V menguraikan hasil perancangan yang diperoleh melalui proses validasi dan evaluasi. Hasil tersebut dirancang agar selaras dengan teori, metode, dan kerangka perancangan yang relevan dengan topik penelitian yang dibahas.

BAB VI Kesimpulan dan Saran

Pada Bab VI menyajikan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan sebagai bentuk jawaban atas tujuan penelitian yang dirumuskan dalam bab pendahuluan. Selain itu, bab ini juga memberikan saran terkait permasalahan yang dianalisis serta rekomendasi yang dapat dimanfaatkan sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya.