

**PENGUKURAN BEBAN KERJA PEKERJA *RELATIONSHIP MANAGER*
DIVISI AGRIBISNIS MENGGUNAKAN METODE *RATING SCALE*
MENTAL EFFORT (RSME) DAN *MODIFIED COOPER HARPER (MCH)*
PADA PT IJK**

Nabila Zulfa Humahera

ABSTRAK

PT IJK merupakan salah satu perusahaan di bidang perbankan khususnya pada divisi agribisnis yang bertugas untuk menangani nasabah korporasi di bidang agrikultural. Namun, divisi ini menghadapi beberapa masalah saat menjalankannya. Tugas tiap departemen tidak lagi terpisah sesuai dengan komoditasnya. Karena ada perbedaan jumlah klien korporasi yang ditangani oleh setiap pekerja, *Relationship Manager* dapat mencari dan menerima klien mana pun tanpa bergantung pada komoditinya. Sehingga terjadi beban kerja dan tanggung jawab yang tidak merata antar pekerja. Untuk itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat beban kerja mental yang dirasakan pekerja dengan metode *Rating Scale Mental Effort (RSME)* dan *Modified Cooper Harper Scale (MCH)*. Hasil perhitungan beban kerja mental dengan metode RSME menunjukkan bahwa besar beban kerja yang dirasakan oleh 3 pekerja termasuk dalam kategori sangat besar, 11 pekerja termasuk dalam kategori besar dan 1 pekerja termasuk dalam kategori agak besar serta variabel paling dominan adalah variabel beban kerja (BK) sebesar 17,74% dengan rata-rata indikator 99.13 (besar). Sedangkan pada metode MCH menunjukkan beban kerja mental yang paling dominan dihasilkan pada pekerjaan 3 dengan bobot sebesar 76,67% (*overload*). Rancangan usulan perbaikan yang diberikan yaitu membuat sistem untuk mempermudah pekerjaan *relationship manager*, membuat strategi pemasaran yang baru, penambahan jumlah pekerja, dan membedakan departemen berdasarkan sektor atau komoditi.

Kata Kunci : Beban Kerja, *Rating Scale Mental Effort*, *Modified Cooper Harper Scale*

**MEASUREMENT OF WORKLOAD ON RELATIONSHIP MANAGER
EMPLOYEES IN AGRIBUSINESS DIVISION USING RATING SCALE
MENTAL EFFORT (RSME) AND MODIFIED COOPER HARPER (MCH)
METHODS AT PT IJK**

Nabila Zulfa Humahera

ABSTRACT

PT IJK, a banking company, faces challenges in its agribusiness division, where duties are no longer separated by commodities. This results in uneven workload and responsibilities between employees. A study was conducted to determine the level of mental workload perceived by workers using the Rating Scale of Mental Effort (RSME) and Modified Cooper Harper Scale methods (MCH). The division's reliance on commodities for client handling leads to a lack of differentiation between departments and clients. The results of the calculation of the mental workload using the RSME method showed that the large workload perceived by 3 employees falls into a very large category, 11 employees fall into a large category and 1 employee falls in a rather large category while the most dominant variable was the workload variable (BK) of 17.74% with an average indicator of 99.13 (overload). The MCH method showed the most dominant mental workload produced at work 3 with a weight of 76.67%. (overload). The proposed improvement plan is to create a system to facilitate the work of a relationship manager, to create new marketing strategies, add a number of employees, and to differentiate departments by sector or commodity.

Keywords: *Workload, Rating Scale Mental Effort, Modified Cooper Harper Scale*