



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

**SKRIPSI**

**NABILA ZULFA HUMAHERA  
1910312030**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
FAKULTAS TEKNIK  
PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INDUSTRI  
2023**



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

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Teknik**

**NABILA ZULFA HUMAHERA  
1910312030**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
FAKULTAS TEKNIK  
PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INDUSTRI  
2023**

## HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Nabila Zulfa Humahera

NIM : 1910312030

Program Studi : Teknik Industri

Judul Skripsi : Pengukuran Beban Kerja Pekerja *Relationship Manager* Divisi Agribisnis Menggunakan Metode *Rating Scale Mental Effort* (RSME) dan *Modified Cooper Harper* (MCH) Pada PT IJK

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.



Ir. Muhamad As'adi, S.T., M.T., IPM.

Penguji Utama



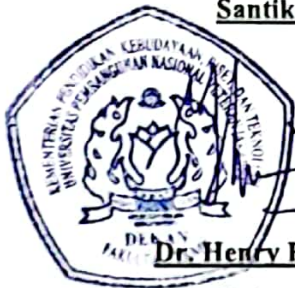
Santika Sari, ST., MT.

Penguji I



Ir. Nur Fajriah, ST., MT., IPM.

Penguji II



Dr. Henry B H Sitorus, ST., MT.

Dekan Fakultas Teknik



Ir. Muhamad As'adi, S.T., M.T., IPM.

Kepala Program Studi Teknik Industri

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 5 Juli 2023

## HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

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

Disusun oleh:

**Nabila Zulfa Humahera**

**1910312030**

Menyetujui,



**Ir. Nur Fajriah, ST., MT., IPM.**

Pembimbing I



**Dr. Nanang Alamsyah, S.T., M.T.**

Pembimbing II

Mengetahui,

**Ketua Program Studi S-1 Teknik Industri**



**Ir. Muhamad As'Adi, S.T., M.T., IPM.**

Kepala Program Studi Teknik Industri

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Laporan tugas akhir ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Nabila Zulfa Humahera

NIM : 1910312030

Program Studi : Teknik Industri

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini maka saya bersedia dituntut dan diproses dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 5 Juli 2023

Yang Menyatakan,



(Nabila Zulfa Humahera)

**HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta,  
saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nabila Zulfa Humahera  
NIM : 1910312030  
Program Studi : Teknik Industri

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya berikut ini yang berjudul:

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

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat sebenarnya.

Dibuat di. : Jakarta  
Pada Tanggal : 5 Juli 2023

Yang Menyatakan,



(Nabila Zula Humahera)

**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*



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas diberikannya segala rahmat dan nikmat-Nya, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi yang diberi judul “Pengukuran Beban Kerja Pekerja *Relationship Manager* Divisi Agribisnis Menggunakan Metode *Rating Scale Mental Effort* (RSME) dan *Modified Cooper Harper* (MCH) Pada PT IJK”

Skripsi ini bersifat wajib dilakukan dengan tujuan untuk memenuhi persyaratan kelulusan dalam memperoleh gelar sarjana teknik di program studi S1 Teknik Industri, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang telah membimbing maupun mendukung penulis dalam penelitian ini:

1. Allah SWT. yang selalu memberikan nikmat dan kemudahan kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
2. Mamah, Bapak, Tete Lita, Kak Randi, Aa Aput, Kak Desi yang senantiasa selalu memberikan doa, waktu, maupun dukungan kepada penulis
3. Bapak Dr. Henry B H Sitorus, ST., MT., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta
4. Bapak Muhamad As’adi, ST., MT., IPM, selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta
5. Ibu Nur Fajriah, ST., MT., selaku dosen pembimbing pertama yang sudah memberikan bantuan serta bimbingan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Nanang Alamsyah, S.T., M.T., selaku dosen pembimbing kedua yang membimbing dan mengarahkan penulis dalam dalam format penulisan skripsi ini.
7. Seluruh dosen dan staff tata usaha Teknik Industri UPNVJ yang telah memberikan ilmu dan bantuan dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Bapak Rizki Handarta selaku *Relationship manager* Divisi Agribisnis PT. IJK yang menemani saya pada saat melakukan penelitian dan menjadi mentor serta rekan kerja yang selalu memotivasi saya.

9. Bapak Rif'ani Arzaq selaku *Department Head* serta seluruh pekerja pada Divisi Agribisnis PT. IJK yang selalu membimbing pada saat melakukan penelitian maupun pengerjaan project yang diberikan.
10. Balqis, Ariqah, Tsaniya, Salsa, Ismi, Rahmi, dan Zia selaku seperjuangan penulis yang telah berjuang bersama dalam pengerjaan skripsi ini.
11. Teman terdekat penulis yaitu Gina, Mahavira, Azizul, dan Lutfia serta sahabat lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang senantiasa selalu mendukung, menemani, dan memberikan motivasi kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.
12. Keluarga Teknik Industri UPNVJ 2019 yang selalu ada, selalu memberikan semangat dan selalu memberikan energi yang positif dalam menghilangkan kejenuhan pada saat pengerjaan skripsi ini.
13. Tentunya kepada diri sendiri yang sudah tetap berusaha, tidak menyerah, dan menjadi kuat hingga saat ini meskipun menguras air mata, emosi, serta tenaga tetapi itu semua akhirnya dapat dicapai hingga saat ini.

Banyak kekurangan dan kesalahan yang penulis lakukan pada saat penyusunan laporan ini. Maka dari itu, penulis memohon kritik dan saran yang membangun agar terciptanya ilmu baru yang dapat berguna kedepannya dan menjadi lebih baik. Mohon maaf atas kekurangannya, diharapkan laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, Juli 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Ruang Lingkup.....	6
1.6 Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	8
2.2 Ergonomi.....	11
2.3 Beban Kerja.....	11
2.4 Metode <i>Rating Scale Mental Effort</i> (RSME).....	12
2.5 Metode <i>Modified Cooper Harper</i> (MCH) .....	15
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>18</b>
3.1 Tahap Persiapan .....	18
3.1.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	18
3.1.2 Objek Penelitian .....	18
3.2 Tahap Pengumpulan Data .....	18
3.2.1 Jenis dan Sumber Data .....	18
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data .....	19
3.3 Tahap Pengolahan Data.....	20

3.3.1	Metode <i>Rating Scale Mental Effort</i> (RSME) .....	20
3.3.2	Metode <i>Modified Cooper Harper</i> (MCH).....	20
3.4	Tahap Akhir .....	20
3.5	Flowchart Penelitian.....	21
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>26</b>
4.1	Pengumpulan Data .....	26
4.1.1	Rekapitulasi Rating Skala Usaha Pada Kuesioner <i>Rating Scale Mental Effort</i> .....	26
4.1.2	Rekapitulasi Rating Skala Usaha Pada Kuesioner <i>Modified Cooper Harper</i> .....	28
4.2	Pengolahan Data.....	30
4.2.1	Metode <i>Rating Scale Mental Effort</i> (RSME) .....	30
4.2.2	Metode <i>Modified Cooper Harper</i> (MCH).....	40
4.3	Usulan Perbaikan .....	47
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>50</b>
5.1	Kesimpulan .....	50
5.2	Saran.....	51
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2. 1</b> Penelitian Terdahulu.....	8
<b>Tabel 2. 2</b> Kategori Beban Kerja Mental Menggunakan Metode RSME.....	14
<b>Tabel 2. 3</b> Bobot Beban Kerja MCH.....	17
<b>Tabel 4. 1</b> Identitas Pekerja Relationship Manager pada Divisi Agribisnis.....	26
<b>Tabel 4. 2</b> Pertanyaan Pada Kuesioner RSME.....	27
<b>Tabel 4. 3</b> Rekapitulasi Kuesioner RSME.....	28
<b>Tabel 4. 4</b> Pertanyaan Kuesioner MCH Berdasarkan Jobdesc Relationship Manager.....	28
<b>Tabel 4. 5</b> Skor dan Kategori Beban Kerja MCH.....	29
<b>Tabel 4. 6</b> Rekapitulasi Hasil Kuesioner MCH.....	29
<b>Tabel 4. 7</b> Rekapitulasi Rating Berdasarkan Kuesioner RSME oleh 15 Pekerja .	30
<b>Tabel 4. 8</b> Rekapitulasi Rata-Rata Rating Skala 15 Pekerja Relationship Manager .....	31
<b>Tabel 4. 9</b> Kategori Beban Kerja Mental Pada Pekerja.....	32
<b>Tabel 4. 10</b> Rekapitulasi Rating dan Persentase Variabel Beban Kerja Mental ..	35
<b>Tabel 4. 11</b> Rekapitulasi Analisis Tiap variabel dengan metode RSME .....	39
<b>Tabel 4. 12</b> Rekapitulasi Hasil Kuesioner MCH.....	40
<b>Tabel 4. 13</b> Penilaian Rating Beban Kerja Metode MCH.....	41
<b>Tabel 4. 14</b> Klasifikasi Beban Kerja Mental Metode MCH.....	42
<b>Tabel 4. 15</b> Hasil Pembobotan Beban Kerja Mental MCH.....	43
<b>Tabel 4. 16</b> Kategori dan Karakteristik beban Kerja Mental dengan Metode Modified Cooper Harper (MCH) .....	43
<b>Tabel 4. 17</b> Rekapitulasi Analisis tiap deskripsi pekerjaan dengan metode MCH .....	47
<b>Tabel 4. 18</b> Tabel Rekapitulasi Saran Perbaikan.....	49

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1. 1</b> Data Jumlah Nasabah Untuk Tiap Pekerja .....	3
<b>Gambar 1. 2</b> Data Jumlah Nasabah Untuk Tiap Pekerja .....	3
<b>Gambar 2. 1</b> Skor Rating RSME .....	14
<b>Gambar 2. 2</b> Paradigma Metode MCH.....	15
<b>Gambar 2. 3</b> Tahapan dan Rating Skor MCH .....	16
<b>Gambar 3. 1</b> Flowchart Penelitian .....	25
<b>Gambar 4. 1</b> Grafik Batang Persentase Variabel Beban Kerja Mental RSME....	36
<b>Gambar 4. 2</b> Grafik Persentase Bobot Beban Kerja Mental Metode MCH .....	44

## **DAFTAR LAMPIRAN**

**Lampiran 1** Template Kuesioner RSME

**Lampiran 2** Template Kuesioner MCH

**Lampiran 3** Hasil Kuesioner RSME dan MCH