

## ABSTRAK

Lingkungan kerja menjadi salah satu unsur penting yang dapat mempengaruhi kinerja dan motivasi kerja seseorang, khususnya bagi pekerjaan yang dilakukan 24 jam setiap harinya seperti *network agent*. Dalam memberikan layanan jaringan telekomunikasi yang optimal setiap saat, perusahaan penyedia jasa telekomunikasi harus berupaya tetap siaga dalam mencegah dan menangani gangguan atau kerusakan yang mungkin terjadi, termasuk PT X. Maka dari itu, pemantauan 24 jam oleh *network agent* sangat diperlukan sebagai salah satu strategi pemberian layanan yang optimal.

Pentingnya peran *network agent* dalam keberlangsungan operasional menara perlu diseimbangi dengan pemenuhan kebutuhan penunjang kerjanya, terutama yang berhubungan dengan lingkungan kerja. Faktanya, berdasarkan Data Rekapitulasi Temuan Eksternal Audit Sistem Manajemen Terintegrasi PT X Tahun 2013-2021, diketahui terdapat 272 temuan yang didominasi sebanyak 131 temuan (48%) dengan temuan lingkungan kerja. Selain itu, berdasarkan *Reporting Service* PT X Tahun 2016-2021, tercatat sebanyak 247 laporan yang masuk. Dari 247 laporan, mayoritas melaporkan keluhannya terkait lingkungan kerja dengan 128 laporan (52%). Dari 128 laporan, 26 laporan diantaranya tercatat berasal dari lantai 15 dimana *network agent* bekerja. Data ini diluar dari data keluhan psikologis dan keluhan lainnya yang tidak dilaporkan.

Sebagai langkah pencegahan untuk temuan dan laporan berulang, maka Peneliti melakukan penilaian terhadap pemenuhan standar lingkungan kerja menggunakan metode *MIRTH Office Ergonomics* dengan rata-rata tingkat pemenuhan 49,5% yang diperoleh dari survei dan observasi. Hasil penilaian kelelahan kerja juga ditemukan bahwa mayoritas *network agent* berada pada tingkat kelelahan sedang sebanyak 14 orang (52%), dan kelelahan ringan sebanyak 13 orang (48%). Usulan perbaikan diberikan dengan mengintervensi aspek manusia, aspek lingkungan kerja, dan aspek ergonomi.

**Kata Kunci:** *MIRTH Office Ergonomic*, lingkungan kerja, kelelahan kerja, penggunaan komputer.

## ABSTRACT

*The work environment is one of the important elements that can affect a person's work performance and motivation, especially for jobs that are carried out 24 hours a day such as network agents. In order to provide optimal telecommunication network services at all times, telecommunication service provider companies must strive to remain alert in preventing and handling interference or damage that may occur, including PT X. Therefore, 24-hour monitoring by network agents is needed as one of the strategies for providing optimal service.*

*The important role of network agents in the continuity of tower operations needs to be balanced with the fulfillment of their work support needs, especially those related to the work environment. In fact, based on the Recapitulation of External Audit Findings of PT X's Integrated Management System for 2013-2021, it is known that there are 272 findings, which are dominated by 131 findings (48%) with work environment findings. In addition, based on PT X's Reporting Service for 2016-2021, 247 reports were recorded. From the 247 reports, the majority reported complaints related to the work environment with 128 reports (52%). From the 128 reports, 26 of them were recorded as coming from the 15th floor where the network agent works. This data excludes psychological and other unreported grievances.*

*As a preventive measure for repeated findings and reports, the researchers assessed the fulfillment of work environment standards using the MIRTH Office Ergonomics method with an average fulfillment rate of 49.5% obtained from surveys and observations. The results of the work fatigue assessment also found that the majority of network agents were at the level of moderate fatigue as many as 14 people (52%), and mild fatigue as many as 13 people (48%). Proposed improvements are given by intervening in human aspects, work environment aspects, and ergonomic aspects.*

*Keywords: MIRTH Office Ergonomic, work environment, work fatigue, and computer activities.*