

INTISARI

Karyawan tata usaha merupakan karyawan yang paling banyak berinteraksi langsung dengan mahasiswa, dosen dan pihak luar untuk memberikan pelayanan administrasi akademik dan non akademik. Salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan tergantung dengan kondisi fisik dan psikis karyawan selama bekerja. Kondisi fisik dan psikis karyawan erat kaitannya dengan jumlah pekerjaan yang diterima oleh karyawan. Karyawan yang menerima jumlah pekerjaan yang lebih banyak akan mengeluarkan usaha yang lebih besar untuk menyelesaikan pekerjaan. Jika usaha yang dikeluarkan terlalu besar akan menimbulkan *mental strain* dan konsekuensinya menyebabkan terjadinya kelelahan. Disisi lain, karyawan yang memiliki jumlah pekerjaan yang sedikit berpotensi memiliki waktu luang untuk melakukan kegiatan yang tidak produktif. Hal ini menyebabkan penggunaan waktu kerja dan sumber daya manusia menjadi tidak optimal. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis penggunaan waktu kerja, beban kerja mental dan waktu reaksi karyawan tata usaha.

Subjek penelitian adalah karyawan tata usaha bagian administrasi akademik dan administrasi umum yang berjumlah 7 karyawan. Penelitian dilaksanakan mulai dari 3 April 2017 hingga 12 Mei 2017 selama 30 hari. Pengukuran penggunaan waktu kerja dilakukan dengan pengamatan secara langsung dan terus menerus dengan mencatat kegiatan yang dilakukan oleh karyawan selama jam kerja. Kategori kegiatan penggunaan waktu kerja dibagi menjadi tiga yaitu kegiatan produktif, non produktif dan pribadi. Pengukuran beban kerja mental dilakukan dengan membagikan kuesioner NASA-TLX kepada karyawan, dengan skor maksimal adalah 100 dan skor minimal adalah 0. Uji waktu reaksi dilakukan sebelum dan setelah bekerja dengan menggunakan *software design tools* yang dijadikan sebagai indikator ada atau tidaknya kelelahan karyawan, dengan melihat perbedaan waktu reaksi sebelum dan setelah bekerja.

Hasil yang diperoleh adalah rata-rata penggunaan waktu kerja karyawan untuk kegiatan produktif adalah 63,9%, kegiatan non produktif sebesar 24,8% dan kegiatan pribadi sebesar 11,3%. Kegiatan non produktif yang memiliki persentase tertinggi adalah karyawan tidak berada di tempat kerja. Dampak dari hal ini adalah adanya kegagalan pelayanan terhadap pelanggan internal yaitu mahasiswa dan dosen serta adanya ketidakpastian jam pelayanan. Hasil dari percobaan waktu reaksi setiap karyawan, menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara waktu reaksi setelah dan sebelum bekerja. Hasil perhitungan beban kerja mental dengan NASA-TLX tidak dapat merepresentasikan beban kerja mental karyawan tata usaha dikarenakan hasil pembobotan dan pemberian *rating* untuk setiap indikator tidak konsisten.

Kata kunci : Penggunaan Waktu Kerja, Beban Kerja Mental, *Continuous Observation*, NASA-TLX dan Waktu Reaksi

ABSTRACT

Administration employees are employees that interact mostly with students, lecturers and guests to provide academic and non academic administration services. One of the factors that affect the quality of service provided is the physical and psychological conditions of employees during work. The physical and psychological conditions of employees are closely related to the amount of work received by the employees. Employees who receive excess amount of work will spend more effort to get the job done. If the effort is spent too much, this will cause a mental strain and consequently cause fatigue. On the other hand, employees who have a small number of work have potential to have free time to perform activities that are not productive. This causes the use of work time and use of human resources become not optimal. The purpose of this study is to analyze the use of work time, mental workload and reaction time of administrative employees.

The subjects of the research are administrative staff of academic administration and general administration which are 7 employees. The study was conducted from 3 April 2017 to 12 May 2017 for 30 days. Measurement of the use of working time is conducted using continuous observation method by recording all activities undertaken by employees during working hours. The use of work time is divided into three categories, which are productive activity, non productive activity and personal activity. Measurement of mental workload is done by distributing NASA-TLX questionnaires to employees, with maximum score is 100 and minimum score is 0. Reaction time test is done before and after work by using software design tools that serve as *indicator* of whether or not the employees are exhausted, by looking the difference of reaction time before and after work.

The result obtained is that average working time of employees for productive activity is 63,9%, non productive activity is 24,8% and personal activity is 11,3%. Non productive activity that has the highest percentage is employees that are not in the workplace. The impact of this is the failure of services to internal customers (students and lecturers) and the existence of uncertain hours of service. The result of the reaction time experiment shows that there is no significant difference between the reaction time after and before the work of each employee. The results of mental workload calculations with NASA-TLX can not represent the mental workload of administrative employees due to the results of weighting and rating for each indicator is inconsistent.

Keywords : The use of work time, Mental Work Load, Continuous Observation, NASA-TLX and Reaction Time