

**ANALISIS BEBAN KERJA PEGAWAI PT BANK CENTRAL ASIA TBK
PADA DIVISI *CUSTOMER SERVICE* HALO BCA**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik



ABYADINI MIKAYA

1202923002

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER**

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

2023

**ANALISIS BEBAN KERJA PEGAWAI PT BANK CENTRAL ASIA TBK
PADA DIVISI *CUSTOMER SERVICE* HALO BCA**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik



ABYADINI MIKAYA

1202923002

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER**

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA


2023

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Abyadini Mikaya

NIM : 1202923002

Tanda Tangan : 

Tanggal : 13 Februari 2023


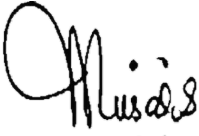

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Abyadini Mikaya
NIM : 1202923002
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Judul Skripsi : Analisis Beban Kerja Pegawai PT Bank Central Asia Tbk Pada Divisi
Customer Service Halo BCA

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Gunawarman Hartono, Ir, M.Eng. ()
Penguji I : Mirsa Diah Novianti, S.T., M.T., IPM. ()
Penguji : Wijaya Adidarma, S.T., M.M. ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 13 Februari 2023

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji serta syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya, sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir berjudul “Analisis Beban Kerja Pegawai PT Bank Central Asia Tbk Pada Divisi *Customer Service* Halo BCA”. Dalam proses penyusunan dan penyelesaian Tugas Akhir ini, telah memperoleh bantuan dan dukungan secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua terkhusus yang selalu memberikan doa, dukungan, semangat, dan kasih sayang yang tiada hentinya. Terima kasih, Tugas Akhir ini sebagian kecil yang diberikan untuk memenuhi tanggung jawab saya.
2. Bapak Gunawarman Hartono, M. Eng. Selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan perhatian, motivasi, waktu, dan pikiran untuk membimbing, dan memberikan pengarahan dalam proses penyusunan hingga terselesainya skripsi ini.
3. Kepada Dosen Pembahas I Ibu Mirsa Diah Novianti, S.T., M.T., IPM dan Dosen Pembahas II Bapak Wijaya Adidarma, S.T., M.M yang senantiasa memberikan waktu, arahan, masukan dan saran-saran yang sangat bermanfaat selama penelitian ini berlangsung.
4. Seluruh Bapak dan Ibu dosen di Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer di Universitas Bakrie yang telah mendidik dan membimbing selama menjalani masa studi. Semoga ilmu yang diberikan selalu bermanfaat
5. Terima kasih juga saya ucapkan kepada adek tercinta saya, Taniya sudah selalu memberi dukungan, perhatian, dan canda tawa untuk sekedar melepas penat. Serta keluarga besar saya, Ua, Om, Tante, Sepupu, teman SMP, teman SMA, teman kuliah serta rekan kerja.

Penulisan Tugas Akhir ini masih terdapat kekurangan dalam penyusunannya, oleh karenanya menerima segala bentuk kritik dan saran untuk penyempurna penulisan Tugas Akhir ini. Akhir kata, semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan semua pihak yang terlibat. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberi manfaat.

Jakarta, Februari 2023

Abyadini Mikaya

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Abyadini Mikaya
NIM : 1202923002
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Jenis Tugas Akhir : Pemecahan Masalah

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah yang berjudul:

Analisis Beban Kerja Pegawai PT Bank Central Asia Tbk Pada Divisi Customer Service Halo BCA

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buar dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 13 Februari 2023

Yang menyatakan


(Abyadini Mikaya)

ANALISIS BEBAN KERJA PEGAWAI PT BANK CENTRAL ASIA TBK PADA DIVISI *CUSTOMER SERVICE* HALO BCA

Abyadini Mikaya

ABSTRAK

Beban kerja *Customer Service* yang tinggi dapat memberi pengaruh terhadap mutu pelayanan, terutama ketika memberikan kebutuhan konsumen. Berdasarkan pra-riset pada CS Halo BCA ditemukan bahwa saat ini mereka merasakan beban kerja yang membuat mereka lebih cepat lelah sehingga mengakibatkan memberi pelayanan kurang maksimal yang mana berdampak kepada mutu pelayanan. Tujuan penelitian ini untuk mengukur beban kerja melalui pengaruh faktor demografi, *shift* kerja, dan tingkat kantuk serta untuk menemukan penyelesaian dan usulan atas penyelesaian masalah kepada manajemen BCA dan CS Halo BCA terkait beban kerja pegawai. Dalam penelitian ini, mengukur kelelahan kerja secara subjektif bersumber pada beban kerja dan tingkat kantuk. Dengan total 275 responden telah mengisi kuesioner.

Penelitian mendapatkan rata-rata beban kerja mental CS Halo BCA ada dalam kategori tinggi – sangat tinggi. Tinggi beban kerja mental dipengaruhi oleh faktor domisili tempat kerja, jenis kelamin, usia, dan juga status pernikahan. Tingkat kantuk CS Halo BCA setelah melakukan pekerjaan berada dalam kondisi sangat waspada – waspada padahal CS Halo BCA hanya beristirahat dalam durasi tidur selama 3-7 jam sebelum melakukan bekerja. Berdasarkan penelitian, terdapat 4 usulan rekomendasi kepada pihak manajemen, yaitu sumber daya, sistem *shift* kerja, dan fasilitas. Serta, 5 usulan rekomendasi untuk CS Halo BCA agar dapat menurunkan beban kerja yang mereka rasakan.

Kata kunci: Beban kerja, Tingkat Kantuk, Kelelahan Kerja, Customer Service, Halo BCA

**ANALYSIS OF EMPLOYEE WORKLOAD AT PT BANK CENTRAL ASIA TBK IN
HALO BCA CUSTOMER SERVICE DIVISION**

Abyadini Mikaya

ABSTRACT

The high Customer Service workload affects the full quality of service, especially in serving consumer needs. Based on pre-research on CS Halo BCA, it was found that they felt the workload made them tired more quickly, causing poor service and impacting service quality. The research objective was to measure workload through the influence of demographic factors, work shifts, and sleepiness levels as well as to find solutions and suggestions to BCA management and Halo BCA CS regarding employee workload. In this study, work fatigue was measured subjectively based on workload and sleepiness. A total of 275 samples have filled out the questionnaire.

Research has found that the average mental workload is in the high – very high category. The high mental workload is influenced by factors of domicile where they work, gender, age, and marital status. Meanwhile, the level of drowsiness felt after work is very alert even though it only rests with a sleep duration of 3-7 hours before work. Based on the research results, there are 4 proposed recommendations for the management, namely on the work shift system, resources and facilities. Also, 5 proposed recommendations for Halo BCA CS to reduce the perceived level of workload.

Keywords: Workload, Sleepiness Level, Work Fatigue, Customer Service, Halo BCA

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Batasan Masalah	10
1.5 Manfaat Penelitian	10
1.6 Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Bank.....	13
2.1.1 Pengertian Bank.....	13
2.1.2 Kewajiban Bank	13
2.1.3 Klasifikasi Bank	14
2.1.4 Pelayanan Perbankan.....	17
2.2 <i>Customer Service</i>	19
2.2.1 Pengertian <i>Customer Service</i>	19
2.2.2 Fungsi <i>Customer Service</i>	20
2.2.3 Tujuan <i>Customer Service</i>	21
2.2.4 Etika <i>Customer Service</i>	21
2.2.5 Peran <i>Customer Service</i> Perbankan.....	23

2.2.6	Kegiatan <i>Customer Service</i>	24
2.2.7	Konsep Dasar <i>Customer Service</i>	24
2.3	Ergonomi	26
2.3.1	Pengertian Ergonomi	26
2.3.2	Ruang Lingkup Ergonomi	27
2.3.3	Tujuan dan Manfaat Ergonomi	27
2.3.4	Prinsip Ergonomi	28
2.3.5	Bidang-Bidang Kajian Ergonomi	29
2.4	Kelelahan Kerja	30
2.5	Beban Kerja	32
2.5.1	Beban Kerja Fisik	33
2.5.2	Beban Kerja Mental.....	35
2.5.3	Beban Tambahan Akibat Lingkungan Kerja	36
2.5.4	Pengukuran Beban Kerja	37
2.6	NASA-TLX	38
2.6.1	Dimensi NASA-TLX.....	38
2.6.2	Pemberian Bobot NASA-TLX	39
2.6.3	Pemberian Rating NASA-TLX	40
2.6.4	Perhitungan Nilai WWL (<i>Weighted Workload</i>)	41
2.6.5	Kategori Penilaian Beban Kerja	42
2.7	<i>Karolinska Sleepiness Scale</i> (KSS)	42
2.8	Penelitian Terdahulu	44
BAB III METODE PENELITIAN		52
3.1	Metode Pengumpulan Data.....	52
3.2	Metode Sampling	53
3.3	Variabel Penelitian.....	55
3.4	Ukuran Pemusatan Data	58
3.3	Uji Outlier.....	59
3.4	Uji Kecukupan Data	59
3.5	Uji Kenormalan	60

3.6	Uji Parametik	61
3.7	Uji Non-Parametik	62
3.7.1	Uji Kruskal-Wallis.....	62
3.7.2	Uji Post-Hoc	63
3.8	Uji Korelasi Spearman-Rho.....	64
3.9	Diagram Alir Penelitian.....	64
3.10	Waktu dan Lokasi Penelitian	66
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		67
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	67
4.2	Hasil Wawancara	68
4.3	Pengolahan Data	69
4.3.1	Profil Responden	69
4.4	Perhitungan Beban Kerja Mental dan Tingkat Kantuk CS Halo BCA Berdasarkan Domisili.....	73
4.4.1	Perhitungan NASA-TLX CS Halo BCA Berdasarkan Domisili Pulau Jawa...	74
4.4.2	Perhitungan Tingkat Kantuk CS Halo BCA Berdasarkan Domisili Pulau Jawa 77	
4.4.3	Perhitungan NASA-TLX CS Halo BCA Berdasarkan Domisili Luar Pulau Jawa 79	
4.4.4	Perhitungan Tingkat Kantuk CS Halo BCA Berdasarkan Domisili Luar Pulau Jawa	82
4.4.5	Uji Outlier Berdasarkan Kuesioner NASA-TLX.....	84
4.4.6	Uji Kecukupan Data Berdasarkan Kuesioner NASA-TLX.....	85
4.4.7	Uji Kenormalan Data Berdasarkan Kuesioner NASA-TLX	86
4.4.8	Uji Mann-Whitney Berdasarkan Kuesioner NASA-TLX	87
4.5	Perhitungan Beban Kerja Mental dan Tingkat Kantuk CS Halo BCA Berdasarkan Jenis Kelamin	88
4.6	Perhitungan Beban Kerja Mental dan Tingkat Kantuk CS Halo BCA Berdasarkan Usia CS	88
4.6.1	Perhitungan NASA-TLX CS Halo BCA Berusia 21-30 Tahun.....	89
4.6.2	Perhitungan Tingkat Kantuk CS Halo BCA Berusia 21-30 Tahun.....	92

4.6.3	Perhitungan NASA-TLX CS Halo BCA Berusia 31-40 Tahun	94
4.6.4	Perhitungan Tingkat Kantuk CS Halo BCA Berusia 31-40 Tahun.....	97
4.6.5	Perhitungan NASA-TLX CS Halo BCA Berusia >40 Tahun	99
4.6.6	Perhitungan Tingkat Kantuk CS Halo BCA Berusia >40 Tahun.....	102
4.6.7	Uji Outlier Berdasarkan Kuesioner NASA-TLX	104
4.6.8	Uji Kecukupan Data	104
4.6.9	Uji Kenormalan Data.....	105
4.6.10	Uji Kruskal-Wallis.....	107
4.6.11	Uji Mann-Whitney Antara Rentang Usia 21-30 Tahun Dengan 31-40 Tahun 109	
4.6.12	Uji Mann-Whitney Antara Rentang Usia 31-40 Tahun Dengan >40 Tahun..	110
4.6.13	Uji Mann-Whitney Antara Rentang Usia 21-30 Tahun Dengan >40 Tahun..	111
4.7	Perhitungan Beban Kerja Mental dan Tingkat Kantuk CS Halo BCA Berdasarkan Status Pernikahan.....	112
4.8	Perhitungan Beban Kerja Mental dan Tingkat Kantuk CS Halo BCA Berdasarkan <i>Shift</i> Kerja 113	
4.8.1	Perhitungan NASA-TLX CS Halo BCA <i>Shift</i> Pagi	113
4.8.2	Perhitungan Tingkat Kantuk CS Halo BCA <i>Shift</i> Pagi	116
4.8.3	Perhitungan NASA-TLX CS Halo BCA <i>Shift</i> Siang	118
4.8.4	Perhitungan Tingkat Kantuk CS Halo BCA <i>Shift</i> Siang	121
4.8.5	Perhitungan NASA-TLX CS Halo BCA <i>Shift</i> Malam	123
4.8.6	Perhitungan Tingkat Kantuk CS Halo BCA <i>Shift</i> Malam.....	126
4.8.7	Uji Outlier Berdasarkan Kuesioner NASA-TLX	128
4.8.8	Uji Kecukupan Data	129
4.8.9	Uji Kenormalan Data.....	130
4.8.10	Uji Homogenitas.....	132
4.8.11	Uji ANOVA.....	134
4.9	Rekapitulasi Pengolahan Data	135

4.9.1	Rekapitulasi Pengolahan Data Demografi: Domisili	135
4.9.2	Rekapitulasi Pengolahan Data Demografi: Jenis Kelamin	137
4.9.3	Rekapitulasi Pengolahan Data Demografi: Usia	140
4.9.4	Rekapitulasi Pengolahan Data Demografi: Status Pernikahan.....	142
4.9.5	Rekapitulasi Pengolahan Data <i>Shift</i> Kerja.....	145
4.10	Uji Korelasi.....	148
4.10.1	Uji Korelasi Berdasarkan Domisili Pulau Jawa	148
4.10.2	Uji Korelasi Berdasarkan Domisili Luar Pulau Jawa	149
4.10.3	Uji Korelasi Berdasarkan Jenis Kelamin Laki-Laki.....	150
4.10.4	Uji Korelasi Berdasarkan Jenis Kelamin Perempuan.....	151
4.10.5	Uji Korelasi Berdasarkan Rentang Usia 21-30 Tahun	151
4.10.6	Uji Korelasi Berdasarkan Rentang Usia 31-40 Tahun	152
4.10.7	Uji Korelasi Berdasarkan Rentang Usia di Atas 40 Tahun	153
4.10.8	Uji Korelasi Berdasarkan Status Belum Menikah.....	154
4.10.10	Uji Korelasi Berdasarkan Status Sudah Menikah dan Memiliki Anak	155
4.10.11	Uji Korelasi Berdasarkan <i>Shift</i> Kerja Pagi	156
4.10.12	Uji Korelasi Berdasarkan <i>Shift</i> Kerja Siang	157
4.10.13	Uji Korelasi Berdasarkan <i>Shift</i> Kerja Malam.....	158
4.11	Analisis Penelitian	159
4.11.1	Analisis Penggunaan Kuesioner	159
4.11.2	Analisis Beban Kerja Mental Pada CS Halo BCA Berdasarkan Domisili	160
4.11.3	Analisis Beban Kerja Mental Pada CS Halo BCA Berdasarkan Jenis Kelamin	161
4.11.4	Analisis Beban Kerja Mental Pada CS Halo BCA Berdasarkan Usia.....	162
4.11.5	Analisis Beban Kerja Mental Pada CS Halo BCA Berdasarkan Status Pernikahan	163
4.11.6	Analisis Beban Kerja Mental Pada CS Halo BCA Berdasarkan <i>Shift</i> Kerja..	165

4.11.7 Analisis Pengaruh Tingkat Kantuk Dengan Beban Kerja Pada CS Halo BCA
167

4.12 Rekomendasi Usulan 168

BAB V PENUTUP 171

5.1 Kesimpulan 171

5.2 Saran 172

DAFTAR PUSTAKA 173

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Perkembangan Bank Umum di Indonesia (2010-September 2021).....	1
Gambar 1. 2 Bank BCA Paling Efisien.....	4
Gambar 1. 3 BCA Terbesar Ke-2 & Mewakili Bank Indonesia urutan Ke-1 Sebagai Bank Dengan Kapitalisasi Pasar Terbesar di Asia Tenggara	4
Gambar 1. 4 Bank BCA Urutan Ke-5 Sebagai Bank Terbaik di Dunia.....	5
Gambar 1. 5 Bank BCA Urutan Ke-2 Terbesar Berdasarkan Modal Inti Konsolidasi	5
Gambar 2. 1 Klasifikasi Kelelahan Sementara	30
Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian.....	65
Gambar 4. 1 Waktu Shift Kerja Responden	71
Gambar 4. 2 Jenis Kelamin Responden	71
Gambar 4. 3 Usia Responden.....	72
Gambar 4. 4 Status Pernikahan Responden	73
Gambar 4. 5 Hasil Pengujian Outlier Berdasarkan Domisili	84
Gambar 4. 6 Hasil Uji Normalitas Domisili Pulau Jawa.....	86
Gambar 4. 7 Hasil Uji Normalitas Domisili Luar Pulau Jawa.....	87
Gambar 4. 8 Hasil Pengujian Outlier Berdasarkan Usia CS Halo BCA	104
Gambar 4. 9 Hasil Uji Normalitas CS Halo BCA Berusia 21-30 Tahun.....	106
Gambar 4. 10 Hasil Uji Normalitas CS Halo BCA Berusia 31-40 Tahun.....	106
Gambar 4. 11 Hasil Uji Normalitas CS Halo BCA Berusia >40 Tahun	107
Gambar 4. 12 Hasil Pengujian Outlier Berdasarkan Shift Kerja.....	128
Gambar 4. 13 Hasil Uji Normalitas CS Halo BCA: Shift Pagi.....	130
Gambar 4. 14 Hasil Uji Normalitas CS Halo BCA: Shift Siang.....	131
Gambar 4. 15 Hasil Uji Normalitas CS Halo BCA: Shift Malam.....	131

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Lembar Pemberian Bobot	39
Tabel 2. 2 Indikator Skala Peringkat	40
Tabel 2. 3 Interpretasi Skor NASA-TLX	42
Tabel 3. 1 Pernyataan Hubungan Antar Variabel Berdasarkan Koefisien Korelasi	64
Tabel 3. 2 Time Table	66
Tabel 4. 1 Rekapitulasi Hasil Wawancara	68
Tabel 4. 2 Domisili Tempat Bekerja Responden	70
Tabel 4. 3 Data Pembobotan NASA-TLX CS Halo BCA Domisili Pulau Jawa	74
Tabel 4. 4 Data Pemberian Rating NASA-TLX CS Halo BCA Domisili Pulau Jawa	75
Tabel 4. 5 Hasil Perhitungan WWL CS Halo BCA Domisili Pulau Jawa	75
Tabel 4. 6 Interpretasi NASA-TLX CS Halo BCA Domisili Pulau Jawa	76
Tabel 4. 7 Rekapitulasi Tingkat Beban Kerja Mental NASA-TLX CS Halo BCA Domisili Pulau Jawa	76
Tabel 4. 8 Rekapitulasi Durasi Tidur CS Halo BCA Domisili Pulau Jawa	77
Tabel 4. 9 Rekapitulasi Karolinska Sleepiness Scale Pada CS Halo BCA Pulau Jawa	78
Tabel 4. 10 Data Pembobotan NASA-TLX CS Halo BCA Domisili Luar Pulau Jawa	79
Tabel 4. 11 Data Pemberian Rating NASA-TLX CS Halo BCA Domisili Luar Jawa	80
Tabel 4. 12 Hasil Perhitungan WWL CS Halo BCA Domisili Luar Pulau Jawa	80
Tabel 4. 13 Interpretasi NASA-TLX CS Halo BCA Domisili Luar Pulau Jawa	81
Tabel 4. 14 Rekapitulasi Tingkat Beban Kerja Mental NASA-TLX CS Halo BCA Domisili Luar Pulau Jawa	81
Tabel 4. 15 Rekapitulasi Durasi Tidur CS Halo BCA Domisili Luar Pulau Jawa	82
Tabel 4. 16 Rekapitulasi Karolinska Sleepiness Scale CS Halo BCA Luar Pulau Jawa	83
Tabel 4. 17 Data Pembobotan NASA-TLX CS Halo BCA Berusia 21-30 Tahun	89
Tabel 4. 18 Data Pemberian Rating NASA-TLX CS Halo BCA Berusia 21-30 Tahun	89
Tabel 4. 19 Hasil Perhitungan WWL CS Halo BCA Berusia 21-30 Tahun	90
Tabel 4. 20 Interpretasi NASA-TLX CS Halo BCA Berusia 21-30 Tahun	91
Tabel 4. 21 Rekapitulasi Tingkat Beban Kerja Mental NASA-TLX CS Halo BCA Berusia 21- 30 Tahun	91
Tabel 4. 22 Rekapitulasi CS Halo BCA Berusia 21-30 Tahun	92
Tabel 4. 23 Rekapitulasi Karolinska Sleepiness Scale CS Halo BCA Berusia 21-30 Tahun ..	93

Tabel 4. 24 Data Pembobotan NASA-TLX CS Halo BCA Berusia 31-40 Tahun	94
Tabel 4. 25 Data Pemberian Rating NASA-TLX CS Halo BCA Berusia 31-40 Tahun.....	94
Tabel 4. 26 Hasil Perhitungan WWL CS Halo BCA Berusia 31-40 Tahun	95
Tabel 4. 27 Interpretasi NASA-TLX CS Halo BCA Usia 31-40 Tahun	96
Tabel 4. 28 Rekapitulasi Tingkat Beban Kerja Mental NASA-TLX CS Halo BCA Berusia 31-40 Tahun.....	96
Tabel 4. 29 Rekapitulasi Durasi Tidur CS Halo BCA Berusia 31-40 Tahun.....	97
Tabel 4. 30 Rekapitulasi Karolinska Sleepiness Scale CS Halo BCA Berusia 31-40 Tahun..	98
Tabel 4. 31 Data Pembobotan NASA-TLX CS Halo BCA Berusia >40 Tahun.....	99
Tabel 4. 32 Data Pemberian Rating NASA-TLX CS Halo BCA Berusia >40 Tahun.....	99
Tabel 4. 33 Hasil Perhitungan WWL CS Halo BCA Berusia >40 Tahun	100
Tabel 4. 34 Interpretasi NASA-TLX CS Halo BCA Berusia >40 Tahun	101
Tabel 4. 35 Rekapitulasi Tingkat Beban Kerja Mental NASA-TLX CS Halo BCA Berusia >40 Tahun	101
Tabel 4. 36 Rekapitulasi Durasi Tidur CS Halo BCA Berusia >40 Tahun.....	102
Tabel 4. 37 Rekapitulasi Karolinska Sleepiness Scale CS Halo BCA Berusia >40 Tahun ...	103
Tabel 4. 38 Data Pembobotan NASA-TLX CS Halo BCA: Shift Pagi	113
Tabel 4. 39 Data Pemberian Rating NASA-TLX CS Halo BCA: Shift Pagi	114
Tabel 4. 40 Hasil Perhitungan WWL CS Halo BCA: Shift Pagi	114
Tabel 4. 41 Interpretasi NASA-TLX CS Halo BCA: Shift Pagi	115
Tabel 4. 42 Rekapitulasi Tingkat Beban Kerja Mental NASA-TLX CS Halo BCA: Shift Pagi	115
Tabel 4. 43 Rekapitulasi Durasi Tidur CS Halo BCA: Shift Pagi	116
Tabel 4. 44 Rekapitulasi Karolinska Sleepiness Scale CS Halo BCA: Shift Pagi.....	117
Tabel 4. 45 Data Pembobotan NASA-TLX CS Halo BCA: Shift Siang	118
Tabel 4. 46 Data Pemberian Rating NASA-TLX CS Halo BCA: Shift Siang	118
Tabel 4. 47 Hasil Perhitungan WWL CS Halo BCA: Shift Siang	119
Tabel 4. 48 Interpretasi NASA-TLX CS Halo BCA: Shift Siang	120
Tabel 4. 49 Rekapitulasi Tingkat Beban Kerja Mental NASA-TLX CS Halo BCA: Shift Siang	120
Tabel 4. 50 Rekapitulasi Durasi Tidur CS Halo BCA: Shift Siang	121
Tabel 4. 51 Rekapitulasi Karolinska Sleepiness Scale CS Halo BCA: Shift Siang.....	122
Tabel 4. 52 Data Pembobotan NASA-TLX CS Halo BCA: Shift Malam	123

Tabel 4. 53 Data Pemberian Rating NASA-TLX CS Halo BCA: Shift Malam	123
Tabel 4. 54 Hasil Perhitungan WWL CS Halo BCA: Shift Malam.....	124
Tabel 4. 55 Interpretasi NASA-TLX CS Halo BCA: Shift Malam.....	125
Tabel 4. 56 Rekapitulasi Tingkat Beban Kerja Mental NASA-TLX CS Halo BCA: Shift Malam.....	125
Tabel 4. 57 Rekapitulasi Durasi Tidur CS Halo BCA: Shift Malam	126
Tabel 4. 58 Rekapitulasi Karolinska Sleepiness Scale CS Halo BCA: Shift Malam	127
Tabel 4. 59 Rekapitulasi Rating per Dimensi NASA-TLX, Demografi: Domisili	135
Tabel 4. 60 Rekapitulasi NASA-TLX, Demografi: Domisili	135
Tabel 4. 61 Rekapitulasi Durasi Tidur CS Halo BCA, Demografi: Domisili	136
Tabel 4. 62 Rekapitulasi Tingkat Kantuk pada CS Halo BCA, Demografi: Domisili	137
Tabel 4. 63 Rekapitulasi Rating/Dimensi NASA-TLX, Demografi: Jenis Kelamin	137
Tabel 4. 64 Rekapitulasi NASA-TLX, Demografi: Jenis Kelamin.....	138
Tabel 4. 65 Rekapitulasi Durasi Tidur CS Halo BCA, Demografi: Jenis Kelamin	138
Tabel 4. 66 Rekapitulasi Tingkat Kantuk pada CS Halo BCA, Demografi: Jenis Kelamin ..	139
Tabel 4. 67 Rekapitulasi Rating/Dimensi NASA-TLX, Demografi: Usia.....	140
Tabel 4. 68 Rekapitulasi NASA-TLX, Demografi: Usia	140
Tabel 4. 69 Rekapitulasi Durasi Tidur CS Halo BCA, Demografi: Usia.....	141
Tabel 4. 70 Rekapitulasi Tingkat Kantuk Pada CS Halo BCA, Demografi: Usia	142
Tabel 4. 71 Rekapitulasi Rating/Dimensi NASA-TLX, Demografi: Status Pernikahan	143
Tabel 4. 72 Rekapitulasi NASA-TLX, Demografi: Status Pernikahan.....	143
Tabel 4. 73 Rekapitulasi Durasi Tidur CS Halo BCA, Demografi: Status Pernikahan	144
Tabel 4. 74 Rekapitulasi Tingkat Kantuk pada CS Halo BCA, Demografi: Status Pernikahan	145
Tabel 4. 75 Rekapitulasi Rating/Dimensi NASA TLX, Shift Kerja	145
Tabel 4. 76 Rekapitulasi NASA-TLX, Shift	146
Tabel 4. 77 Rekapitulasi Durasi Tidur CS Halo BCA, Shift Kerja.....	147
Tabel 4. 78 Rekapitulasi Tingkat Kantuk pada CS Halo BCA, Shift Kerja	147