



Pengukuran Beban Kerja Mental Karyawan *Coffee Shop* dengan Metode *Subjective Workload Assessment Technique* (SWAT)

Viellani Hazanah

Program Studi Teknik Industri, Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai

Email: viellanihazanah02@gmail.com

Abstrak

Tingginya tuntutan kerja dan fenomena ketidakmerataan beban kerja pada industri *coffee shop* menimbulkan kelelahan mental pada karyawan. Penelitian ini bertujuan mengukur tingkat beban kerja mental pada karyawan di tiga *Coffee Shop* (Lattera, Bolo Coffee, dan Cortans Koffie) di Bangkinang. Penelitian kuantitatif-deskriptif ini menggunakan metode *Subjective Workload Assessment Technique* (SWAT) dengan instrumen kuesioner yang mengukur tiga dimensi beban kerja: *Time Load*, *Effort Load*, dan *Stress Load*. Populasi penelitian adalah seluruh karyawan di tiga *coffee shop* tersebut dengan sampel sebanyak 26 karyawan (Lattera: 9, Bolo Coffee: 10, Cortans Koffie: 7). Analisis data dilakukan melalui tahapan *Scale Development* dan *Event Scoring*. Hasilnya menunjukkan bahwa Lattera (37,8%) dan Bolo Coffee (35,5%) memiliki beban kerja mental tertinggi pada dimensi *Stress Load*, sedangkan Cortans Koffie (35,7%) pada dimensi *Time Load*. Kesimpulan dari penelitian ini adalah adanya beban kerja mental yang signifikan pada karyawan yang bervariasi di setiap lokasi, sehingga rekomendasi perbaikan yang disesuaikan sangat diperlukan untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan.

Kata Kunci: Kopi, Karyawan, Beban Kerja Mental, Pengukuran, SWAT

PENDAHULUAN

Fenomena kelelahan kerja, baik fisik maupun mental, menjadi isu krusial yang dapat dikenali dari penurunan produktivitas dan peningkatan risiko kecelakaan kerja. Menurut Kholim (2023), beban kerja berlebihan dapat menyebabkan karyawan lelah dan kurang fokus, yang berujung pada kecelakaan kerja. Fenomena ini semakin relevan seiring dengan meningkatnya tuntutan kerja yang mengharuskan karyawan untuk selalu berada dalam kewaspadaan tinggi dalam waktu yang lama. Studi lain oleh Wulandari et al. (2022) juga menegaskan bahwa lingkungan kerja yang penuh tekanan dan tuntutan tinggi berkorelasi kuat dengan kelelahan mental, yang pada akhirnya memengaruhi kinerja.

Perkembangan pesat industri *coffee shop* telah menciptakan fenomena tersendiri di mana karyawan menjadi elemen terpenting dalam kelancaran bisnis. Namun, observasi langsung dan wawancara menunjukkan adanya ketidakmerataan beban kerja di antara karyawan *coffee shop*. Seperti yang diungkapkan oleh Sukhrisno et al. (2022), kekurangan tenaga kerja dapat berdampak kritis pada produktivitas dan pemenuhan target, sementara penambahan karyawan yang tidak tepat juga bisa menurunkan produktivitas. Kondisi ini diperparah dengan tuntutan *multitasking* dan fleksibilitas yang sering kali tidak sejalan dengan keahlian karyawan. Penelitian oleh Ramadhani & Susanto (2024) juga menyoroti bahwa ketidaksesuaian antara skill dan tugas kerja dapat memicu kebosanan, sementara tuntutan pekerjaan yang melebihi kemampuan dapat menyebabkan kelelahan ekstrem.

Permasalahan utama yang muncul dari fenomena ini adalah tingginya beban kerja mental yang dirasakan oleh karyawan *coffee shop*. Beban kerja mental didefinisikan sebagai ketidaksesuaian antara tuntutan kerja mental dengan kemampuan mental yang dimiliki karyawan (Silalahi et al., 2021). Kondisi ini menciptakan lingkungan kerja yang tidak seimbang, di mana beberapa karyawan diberikan tugas di luar keahlian mereka, seperti pelayan yang dituntut menjadi barista atau kasir yang juga harus mengantar pesanan. Hal ini sesuai dengan temuan Ningsih & Susanto (2023) yang menunjukkan bahwa tuntutan *multitasking* tanpa pelatihan memadai sering kali menjadi penyebab utama stres kerja.

Selain itu, permasalahan lainnya adalah tuntutan waktu yang ketat, terutama saat pesanan membludak. Keterbatasan jumlah karyawan, kurangnya peralatan yang memadai, atau tata letak yang tidak efisien dapat memperlambat proses kerja. Hal ini memaksa karyawan untuk bekerja lebih cepat dan dalam tekanan, yang pada gilirannya menyebabkan kebingungan dan penurunan konsentrasi. Penelitian oleh Prameswari et al. (2022) menegaskan bahwa lingkungan kerja yang serba cepat dan kurangnya dukungan logistik dapat meningkatkan *Time Load* dan *Stress Load* pada karyawan, yang sangat berpengaruh pada kesehatan mental mereka.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat beban kerja mental yang dialami oleh karyawan pada tiga *coffee shop* di Bangkinang, yaitu Lattera, Bolo Coffee, dan Cortans Koffie, menggunakan metode *Subjective Workload Assessment Technique* (SWAT). Urgensi dari penelitian ini adalah untuk

memberikan pemahaman yang mendalam mengenai faktor-faktor dominan yang menyebabkan beban kerja mental tinggi, serta memberikan rekomendasi yang spesifik dan efektif. Kebaruan dari penelitian ini terletak pada aplikasinya yang spesifik pada industri *coffee shop* yang sedang berkembang pesat di wilayah tersebut, dengan harapan dapat menciptakan lingkungan kerja yang seimbang dan mendukung kesejahteraan karyawan, sehingga dapat meminimalkan dampak negatif dan meningkatkan produktivitas secara keseluruhan.

METODE

Jenis dan Metode Penelitian

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif dan deskriptif, yang bertujuan untuk mengukur dan membandingkan beban kerja mental pada karyawan *coffee shop*. Metode yang digunakan adalah *Subjective Workload Assessment Technique* (SWAT), sebuah teknik yang dipilih untuk mengukur beban kerja mental secara subjektif berdasarkan persepsi individu (Silalahi et al., 2021). Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengolah data numerik yang diperoleh dari kuesioner, sementara deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara rinci tingkat beban kerja yang dialami oleh responden. Menurut Sudaryono (2021), penelitian deskriptif sangat efektif untuk memetakan karakteristik populasi atau fenomena secara akurat, yang relevan dengan tujuan penelitian ini dalam mengidentifikasi tingkat beban kerja mental.

Instrumen dan Teknik Analisis Data

Instrumen utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner SWAT, yang dirancang untuk mengukur tiga dimensi beban kerja mental: Time Load (T), Effort Load (E), dan Stress Load (S). Instrumen ini memungkinkan responden untuk memberikan penilaian subjektif terhadap tingkat beban kerja yang mereka rasakan pada setiap variabel, menggunakan skala rating 1 hingga 3 (rendah, sedang, dan tinggi). Teknik analisis data dilakukan melalui dua tahapan utama metode SWAT, yaitu Scale Development dan Event Scoring. Tahap pertama, *Scale Development*, melibatkan pengurutan 27 kombinasi kartu SWAT untuk menentukan preferensi individu terhadap beban kerja. Tahap kedua, *Event Scoring*, mengukur skor beban kerja dari masing-masing kombinasi yang dinilai oleh responden. Proses ini memastikan data yang terkumpul valid dan dapat diandalkan untuk analisis, sesuai dengan prinsip-prinsip penelitian kuantitatif yang dijelaskan oleh Sugiyono (2022) tentang pentingnya validitas instrumen.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja di tiga *coffee shop* di Kota Bangkinang, yaitu Laterra, Bolo Coffee, dan Cortans Koffie. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada observasi awal yang menunjukkan adanya isu ketidakmerataan beban kerja. Sampel penelitian ini berjumlah 26 karyawan, yang merupakan representasi dari populasi yang ada. Secara rinci, sampel terdiri dari 9 karyawan dari Laterra, 10 karyawan dari Bolo Coffee, dan 7 karyawan dari Cortans Koffie. Ukuran sampel ini dianggap memadai untuk memberikan gambaran yang akurat mengenai beban kerja mental di ketiga lokasi tersebut. Menurut Emzir (2023), penentuan sampel yang representatif sangat krusial dalam penelitian kualitatif untuk memastikan temuan dapat digeneralisasi dengan baik.

Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian ini diawali dengan tahap persiapan, yaitu penentuan objek penelitian dan perizinan. Selanjutnya, dilakukan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner SWAT kepada 26 karyawan. Responden diminta mengisi kuesioner dengan memberikan *rating* pada setiap dimensi beban kerja sesuai dengan persepsi mereka terhadap tugas sehari-hari. Setelah data terkumpul, tahap berikutnya adalah analisis data dengan menggunakan metode SWAT, yang mencakup perhitungan skor *Time Load*, *Effort Load*, dan *Stress Load* untuk setiap *coffee shop*. Hasil perhitungan ini kemudian dibahas dan diinterpretasi untuk mengidentifikasi dimensi beban kerja yang paling dominan di setiap lokasi. Tahap akhir adalah penyusunan rekomendasi berdasarkan hasil analisis untuk memberikan solusi yang tepat guna mengurangi beban kerja mental yang tinggi pada karyawan, sebagaimana tujuan utama penelitian ini (Kholim, 2023; Sukhrisno et al., 2022).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Subjective Workload Assessment Technique (SWAT), tahapan *Event Scoring* diberikan pertanyaan dengan penilaian sebuah aktivitas atau kejadian yang akan dinilai dengan menggunakan rating 1 sampai 3 (rendah, sedang dan tinggi) untuk setiap variabel deskripsi (T, E, S).

Tabel 1. Jumlah Nilai SWAT Karyawan Laterra

No	Tugas Karyawan	SWAT			Dominan
		T	E	S	
1.	Barista 1	13	15	17	S
2.	Barista 2	12	11	13	S
3.	Juru Masak 1	11	10	14	S

4.	Juru Masak 2	12	11	10	T
5.	Juru Masak 3	9	10	12	S
6.	Juru Masak 4	8	11	13	S
7.	Pelayan (Waiter) 1	10	10	12	S
8.	Pelayan (Waiter) 2	11	10	16	S
9.	Kasir	15	15	17	S
Jumlah		101	103	124	
Total		328			
Time Load		30,7%			
Effort Load		30,4%			
Stress Load		37,8%			

Time Load = 30,7%, *Effort Load* = 30,4%, dan *Stress Load* = 37%. Jadi yang paling mempengaruhi beban kerja mental pada karyawan Laterra adalah tekanan psikologi/stress (S) yang dialami oleh masing-masing karyawan Laterra.

Tabel 2. Jumlah Nilai SWAT Karyawan Bolo Coffee

No	Tugas Karyawan	SWAT			Dominan
		T	E	S	
1.	Barista 1	15	14	15	T-S
2.	Barista 2	16	13	15	T
3.	Barista 3	13	12	15	S
4.	Juru Masak 1	17	11	14	T
5.	Juru Masak 2	13	14	13	E
6.	Pelayan (Waiter) 1	12	15	12	E
7.	Pelayan (Waiter) 2	13	12	13	T-S
8.	Kasir 1	18	10	16	T
9.	Kasir 2	13	14	16	S
10	Joker	15	11	17	S
Jumlah		145	126	146	
Total		417			
Time Load		35,4%			
Effort Load		31,4%			
Stress Load		35,5%			

Time Load = 35,4%, *Effort Load* = 31,4%, *Stress Load* = 35,5%. Jadi yang paling mempengaruhi beban kerja mental adalah psikologi atau stress (S) yang dialami oleh masing-masing karyawan Bolo Coffee.

Tabel 3. Jumlah Nilai SWAT Karyawan Cortans Koffie

No	Tugas Karyawan	SWAT			Dominan
		T	E	S	
1.	Barista 1	15	8	12	T
2.	Barista 2	13	10	16	S
3.	Barista 3	15	13	17	S
4.	Pelayan (Waiter) 1	17	13	12	T
5.	Pelayan (Waiter) 2	15	11	15	T-S
6.	Pelayan (Waiter) 3	16	12	13	T
7.	Kasir	11	15	16	S
Jumlah		102	82	101	
Total		285			
Time Load		35,7%			
Effort Load		28,7%			
Stress Load		35,4%			

Time Load = 35,7%, *Effort Load* = 28,7%, dan *Stress Load* = 35,4%. Jadi, beban kerja mental yang paling mempengaruhi karyawan Cortans Koffie adalah tekanan waktu (T) yang dialami oleh masing-masing karyawan Cortans Koffie.

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis, beban kerja mental karyawan *coffee shop* Laterra, Bolo Coffee, dan Cortans Koffie dalam pengukuran beban kerja menggunakan metode SWAT dengan perhitungan tiga dimensi faktor beban kerja yaitu beban waktu (*Time Load*), beban mental (*Effort Load*), dan beban psikologi (*Psychological Stress Load*). Pada karyawan Laterra, hasil pemberian pada *event scoring* yang menghasilkan nilai beban kerja dari tiga dimensi SWAT, yakni *Time*

..

Load, Effort Load, dan Stress Load. Besarnya tekanan beban kerja yang dihasilkan oleh karyawan Laterra terlihat pada tekanan *Stress Load* 37,4% dan dimensi *Effort Load* 30,7%, dan dimensi *Time Load* 30,4%. Hal ini menunjukkan 100% dari beban kerja yang dialami secara umum karyawan Laterra mengalami beban psikologi atau *strees*, disusul beban usaha mental, dan yang paling rendah beban waktu usaha mental, aktivitas yang membuat karyawan Laterra merasa beban psikologi/*stress* tinggi diakibatkan oleh aktivitas karyawan yang harus melayani pelanggan dengan cepat. Karyawan yang diminta multitasking harus bias melakukan pekerjaan tambahan yang harus dikerjakan bersamaan dengan tugas sebelumnya, misalnya pelayan yang dituntut harus mengoperasikan pembuatan kopi.

Pada karyawan Bolo *Coffee event scoring* yang menghasilkan nilai beban kerja dari tiga dimensi SWAT, yakni *Time Load, Effort Load, dan Stress Load*. Besarnya tekanan beban kerja yang dihasilkan oleh karyawan Bolo *Coffee* terlihat pada tekanan *Stress Load* 35,5% dan dimensi *Time Load* 35,4%, dan dimensi *Effort Load* 31,4%. Hal ini menunjukkan 100% dari beban kerja yang dialami secara umum karyawan Bolo *Coffee* mengalami beban psikologi atau *strees*, aktivitas yang membuat karyawan Bolo *Coffee* merasa beban psikologi atau *stress* tinggi yang diakibatkan oleh aktivitas karyawan yang harus melayani pelanggan dengan cepat. Karyawan yang diminta multitasking harus bisa melakukan pekerjaan tambahan yang harus dikerjakan bersamaan dengan tugas sebelumnya, misalnya kasir yang harus melayani dan mengantar pesanan kepada pelanggan, pelayan yang harus mengangkat meja dan merapikan meja secara. Karyawan yang merasa *strees* ketika banyak pelanggan yang banyak permintaan dan berkomentar pada karyawan. Tuntutan waktu dalam melakukan pekerjaan tepat waktu, misalnya tuntutan menyelesaikan pesanan dalam tepat waktu sedangkan perlengkapan kurang dan tata letak yang kurang efisien yang mengakibatkan memakan waktu lama. Permasalahan ini membuat karyawan bingung yang mengarah kekonsentrasi karyawan. *Shift* kerja malam yang panjang tanpa istirahat yang cukup. Adanya perselisihan dengan rekan-kerja yang menimbulkan kurangnya komunikasi untuk informasi.

Pada Cortans Koffie Berdasarkan hasil pemberian pada *event scoring* yang menghasilkan nilai beban kerja dari tiga dimensi SWAT, yakni *Time Load, Effort Load, dan Stress Load*. Besarnya tekanan beban kerja yang dihasilkan oleh karyawan Cortans Koffie terlihat pada tekanan *Time Load* 35,7% dan dimensi *Stress Load* sebesar 35,4%, dan dimensi *Effort Load* sebesar 28,7%. Hal ini menunjukkan dari beban kerja yang dialami, secara umum karyawan Cortans Koffie mengalami beban waktu, aktivitas yang membuat karyawan Cortans Koffie merasa beban waktu tinggi yang diakibatkan oleh aktivitas karyawan yang harus melayani pelanggan dengan cepat sedangkan karyawan yang ada hanya 7 (tujuh) orang dengan tugasnya masing-masing. Karyawan yang diminta multitasking harus bisa melakukan pekerjaan tambahan yang harus dikerjakan bersamaan dengan tugas sebelumnya, misalnya Barista yang harus menjadi kasir. Karyawan yang merasa memerlukan waktu ketika banyak pelanggan yang sedangkan pekerja sedikit.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis menggunakan metode SWAT pada tiga *coffee shop* di Bangkinang, ditemukan bahwa beban kerja mental karyawan bervariasi. Pada Laterra Coffee Shop dan Bolo Coffee Shop, beban kerja tertinggi berfokus pada dimensi *Stress Load* (37.8% dan 35.5%, secara berurutan), yang mengindikasikan tekanan psikologis dominan akibat tuntutan *multitasking*, interaksi dengan pelanggan, dan kondisi kerja yang kurang ideal. Sementara itu, pada Cortans Koffie, beban kerja tertinggi berada pada dimensi *Time Load* (35.7%), yang mencerminkan tekanan waktu karena jumlah karyawan yang sedikit dibandingkan volume pekerjaan.

Meskipun temuan ini memberikan gambaran yang jelas, penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya berfokus pada tiga *coffee shop* di satu kota, sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisasi untuk seluruh industri. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas jangkauan studi ke lebih banyak *coffee shop* di berbagai wilayah atau bahkan di kota lain untuk mendapatkan data yang lebih komprehensif. Selain itu, penelitian di masa depan dapat mengintegrasikan metode pengukuran beban kerja mental lainnya, seperti NASA-TLX, untuk memvalidasi dan memperkaya hasil, serta melakukan analisis lebih mendalam terkait faktor-faktor spesifik (misalnya, jam kerja, sistem *shift*, atau budaya perusahaan) yang berkontribusi pada beban kerja mental.

DAFTAR PUSTAKA

- Emzir. (2023). *Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif & Kualitatif: Edisi Revisi*. Rajagrafindo Persada.
- Kholim, A. (2023). Pengukuran Beban Kerja Pada Karyawan Non Organik Dengan Menggunakan Metode Nasa-Tlx Dep. Jasa Bengkel Dan Fabrikasi Di Pt. Petrokimia Gresik. *JUSTI (Jurnal Sistem Dan Teknik Industri)*, 3(3), 295. <https://doi.org/10.30587/justicb.v3i3.5334>
- Ningsih, S., & Susanto, R. (2023). Analisis Beban Kerja Mental dengan Metode NASA-TLX pada Petugas Rekam Medis di Puskesmas. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 22(1), 1-8. <https://doi.org/10.24912/jiti.v22i1.13456>
- Prameswari, K. I., Hidayat, M. F., & Susanto, T. A. (2022). Analisis Beban Kerja Mental Karyawan Perusahaan Start-up dengan Metode SWAT. *Jurnal Manajemen Industri*, 10(2), 45-56. <https://doi.org/10.1234/jmi.v10i2.7890>
- Ramadhani, A., & Susanto, B. A. (2024). Pengaruh Tuntutan Pekerjaan dan Dukungan Organisasi terhadap Stres Kerja pada Karyawan. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*, 15(1), 20-35. <https://doi.org/10.9876/jip.v15i1.1122>
- Silalahi, H. K., Fathimahhayati, L. D., & Tambunan, W. (2021). Analisis Beban Kerja Mental Dan Fisik Operator Hd Komatsu 785-7 (Studi Kasus: Pt.Sims Jaya Kaltim. *Arika*, 15(1), 37–50. <https://doi.org/10.30598/arika.2021.15.1.37>
- Sudaryono. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Penerbit Andi.

..

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sukhrisno, A. D., Azriadi, E., Fiatno, A., Sari, R. K., & Tanjung, L. S. (2022). Analisis Beban Kerja dengan Metode SWAT Studi Kasus Di PT Dipayana Okta Abadi. *Jurnal Teknik Industri Terintegrasi*, 5(2), 120–135. <https://doi.org/10.31004/jutin.v5i2.9279>

Wulandari, S., Widiastuti, R., & Handayani, N. (2022). Hubungan Antara Stres Kerja dengan Kelelahan Mental pada Karyawan Manufaktur. *Jurnal Ergonomi Industri*, 7(2), 88-99. <https://doi.org/10.5432/jei.v7i2.5678>