

ANALISIS BEBAN KERJA MENTAL PADA DRIVER OJEK ONLINE RODA DUA MENGGUNAKAN METODE NASA-TLX DI KOTA BANJARMASIN

Rabianor ¹⁾, Madschen Sia Mei Ol Siska Selvija Tambun ^{2)*},
Muhammad Rizali ³⁾, Agustina Hotma Uli Tumanggor ⁴⁾

^{1,2,3,4)} Prodi Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Sari Mulia
Email : marunehutabarat10041979@gmail.com

Abstrak, Perkembangan teknologi digital telah menghadirkan berbagai kemudahan dalam kehidupan sehari-hari, salah satunya di bidang transportasi melalui layanan ojek *online*. Meskipun memberikan fleksibilitas dan kemudahan dalam bekerja, profesi sebagai *driver* ojek *online* juga memiliki tantangan tersendiri yaitu dalam hal beban kerja mental. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat beban kerja mental pada driver ojek *online* roda dua di Kota Banjarmasin. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode NASA-TLX. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja mental *driver* ojek *online* di Banjarmasin tergolong tinggi, dengan rata-rata skor NASA-TLX sebesar 52%. Faktor utama penyumbang beban mental adalah kebutuhan fisik (19,96%) dan tingkat usaha (19,27%). Sebagai alat ukur diri dan evaluasi untuk meminimalisir terjadinya stres kerja, driver perlu menerapkan ergonomi kendaraan yang benar dan menjaga keseimbangan waktu kerja.

Kata Kunci : Banjarmasin, Beban Kerja Mental, *Driver*, NASA-TLX, Ojek *Online*

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi memudahkan masyarakat untuk menemukan sarana transportasi berbasis *online* melalui aplikasi yang sudah terpasang di *smartphone* konsumen. Dengan transportasi *online*, konsumen atau masyarakat luas tidak harus menghampiri pangkalan ojek, becak dan tidak perlu menunggu di pinggir jalan untuk mendapatkan transportasi umum seperti taksi dan bis. Peningkatan kemudahan dan kecepatan pemesanan jasa transportasi berbasis aplikasi menjadikan layanan transportasi *online* mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai aktivitas sehari-hari, seperti perjalanan ke tempat kerja dan sekolah, kegiatan berbelanja, serta layanan pengantaran dan pembelian makanan (Purwoko et al., 2022). Dalam hal ini ojek dapat dijadikan alternatif dalam upaya risiko yang dialami masyarakat akibat kelemahan sistem transportasi konvensional (Riskiawan et al., 2021).

Dengan adanya perkembangan teknologi di Indonesia, masyarakat diberikan fasilitas berupa aplikasi berbasis *online* yang sering digunakan oleh masyarakat sekarang adalah ojek *online*. Ada beberapa perusahaan ojek *online* yang mengembangkan penyebarannya di Indonesia. Hal ini menjadi peluang besar bagi beberapa masyarakat untuk memperoleh tambahan penghasilan dan tidak sedikit pula

yang menjadikan *driver* ojek *online* sebagai pekerjaan utama (Februara et al., 2024).

Maka dari itu transportasi merupakan sarana yang sangat dibutuhkan pada zaman sekarang, salah satu transportasi ojek berbasis internet di Indonesia yang kehadirannya sebagai bentuk dari perkembangan teknologi dan meluasnya penggunaan internet *smartphone* di kalangan masyarakat. Selain menggunakan akses internet disamping itu transportasi ojek berbasis aplikasi android juga menggunakan fitur *Global Positioning System* (GPS) sebagai pendukung dan pelayanan. Ojek sebuah layanan antar jemput dengan ojek modern yang berbasis pesanan (Wibowo & Handayani, 2020).

Semenjak kendaraan bermotor tercipta, kehidupan manusia di dunia mulai berubah dan lebih terbantu karna adanya kendaraan yang dapat memenuhi kebutuhan manusia dalam bermigrasi secara cepat dan mudah. Di Indonesia, ojek identik dengan metode penyewaan jasa menggunakan alat transportasi motor yang dahulunya penyewa akan menggunakan jasa ojek bisa ditemui dengan datang ke pangkalan ojek atau memesan lewat telpon, jika sudah berlangganan. Ojek *online* atau biasa disebut dengan ojol yaitu ojek sepeda motor yang dapat dipesan melalui sebuah telpon genggam yang menggunakan

internet dengan memanfaatkan aplikasi (Ferdila & Us, 2021).

Ojek *online* di Indonesia memiliki banyak pilihan dan pesaing yang bermunculan dengan menciptakan aplikasi-aplikasi ojek *online* yang memiliki keunggulan di masing-masing perusahaannya. Fitur dan layanan yang disediakan di masing-masing perusahaan pun beragam. Yang awalnya hanya sebatas layanan antar jemput kini terus berkembang hingga memiliki fitur-fitur yang dibutuhkan pada kehidupan sehari-hari, seperti memesan makanan hingga jasa membersihkan rumah (Oktavera et al., 2024). Dengan padatnya lalu lintas pengendara ojek *online* harus fokus dalam berkendara, selain itu juga harus maksimal dalam memberikan pelayanan baik kepada konsumen yang nantinya akan diberikan penilaian juga oleh konsumen dan bonus dari aplikasi dan yang lainnya. Hal ini membuat beban kerja pengendara ojek *online* baik fisik maupun mental semakin besar (Rizki et al., 2025).

Tuntutan dari suatu pekerjaan atau kombinasi pekerjaan diantaranya adalah menjaga stabilitas sikap, melakukan aksi fisik, dan melakukan pekerjaan kognitif. Beban kerja fisik ditimbulkan oleh pekerjaan yang didominasi oleh aktivitas fisik. Kerja fisik akan mengakibatkan beberapa perubahan fungsi pada alat-alat tubuh, oleh karena itu beban kerja fisik dapat diukur melalui perubahan fungsi pada alat-alat tubuh. Sedangkan beban kerja mental mengacu pada kondisi-kondisi yang dapat menyebabkan terjadi kebingungan, frustrasi yang terkait dengan kinerja tugas, sehingga membuat penyelesaian tugas menjadi lebih sulit untuk dilaksanakan (Nugroho & Suryadi, 2023), (Sahadewa et al., 2024).

Secara geografis, Kota Banjarmasin memiliki karakteristik tersendiri yang turut mempengaruhi beban kerja mental *driver* ojek *online*. Sebagai kota perdagangan dan jasa terbesar di Kalimantan Selatan, Banjarmasin memiliki lalu lintas yang semakin padat, terutama di kawasan pusat kota. Kondisi ini memaksa *driver* untuk tetap fokus tinggi saat berkendara, apalagi ketika harus mengejar waktu pengantaran atau menghadapi rute-rute sempit dan terputus oleh kanal atau jembatan.

Menurut data BPS Kota Banjarmasin 2023, jumlah kendaraan bermotor terus

meningkat dengan pertumbuhan rata-rata 7% per tahun, sementara infrastruktur jalan tidak mengalami peningkatan yang signifikan (Badan Pusat Statistik, 2023). Hal ini menyebabkan kemacetan yang menjadi faktor risiko utama yang memicu stres dan kelelahan kerja, terutama bagi *driver* ojek *online* yang bekerja lebih dari 8 jam per hari. Ditambah lagi, sebagian besar *driver* di Banjarmasin bekerja sebagai pekerja informal tanpa jaminan kesehatan atau ketenagakerjaan. Ketidakpastian pendapatan dan insentif, serta minimnya dukungan dari platform aplikasi, menyebabkan *driver* harus bekerja dalam tekanan tinggi secara terus-menerus, yang berujung pada kelelahan mental (Khreis et al., 2016).

METODE

Penelitian ini dilakukan dengan observasi langsung dan wawancara yang dikumpulkan melalui instrumen kuesioner. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat beban kerja mental secara komprehensif. Lokasi penelitian dilakukan di Kota Banjarmasin, Provinsi Kalimantan Selatan. Sasaran penelitian adalah *driver* ojek *online* roda dua di Kota Banjarmasin.

Jumlah responden pada penelitian ini sebanyak 67 orang. Metode yang digunakan untuk mengukur beban kerja mental secara subjektif adalah *National Aeronautics and Space Administration Task Load Index* (NASA-TLX). NASA-TLX merupakan suatu metode pengukuran beban kerja secara subjektif berdasarkan rata-rata pembebanan enam indikator yang diukur, yaitu kebutuhan mental, kebutuhan fisik, kebutuhan waktu, kebutuhan waktu, performa, tingkat usaha, dan tingkat frustrasi. Pengukuran beban kerja menggunakan metode NASA-TLX memiliki beberapa kelebihan, yaitu pengukuran secara multidimensional, cepat, dan sederhana dalam proses penyajian data. NASA-TLX dapat digunakan untuk mengukur beban kerja mental pada suatu perusahaan manufaktur maupun jasa. Pengukuran beban kerja mental dengan metode NASA-TLX dapat mengukur secara keseluruhan, dan memiliki tingkat sensitivitas tinggi dalam mengukur beban kerja mental (Alfani, 2023).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Berikut ini karakteristik responden sebagai berikut :

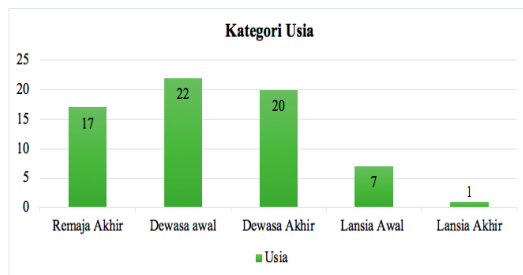
a. Jenis Kelamin



Gambar 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar 1 diatas memperlihatkan bahwa seluruh responden berjenis kelamin laki-laki.

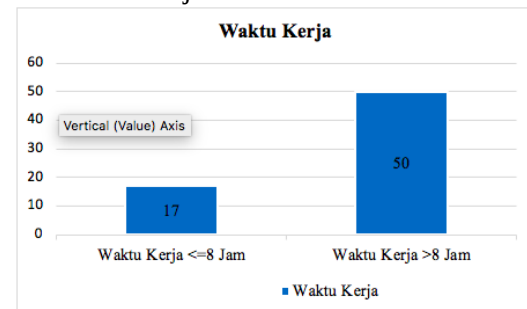
b. Usia



Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Rentang usia responden berkisar antara 19 hingga 56 tahun. Berdasarkan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, masa remaja akhir berada diantara rentang 17-25 tahun, dewasa awal berada diantara 26-35 tahun, dewasa akhir berada diantara 36-45 tahun, lansia awal berada diantara usia 46-55 tahun, dan lansia akhir berada diantara 56-65 tahun. Berdasarkan gambar 2 diatas, *driver* ojek online yang berada pada usia remaja akhir sebanyak 17 orang, usia dewasa awal sebanyak 23 orang, usia dewasa akhir sebanyak 20 orang, usia lansia awal sebanyak 7 orang dan usia lansia akhir sebanyak 1 orang.

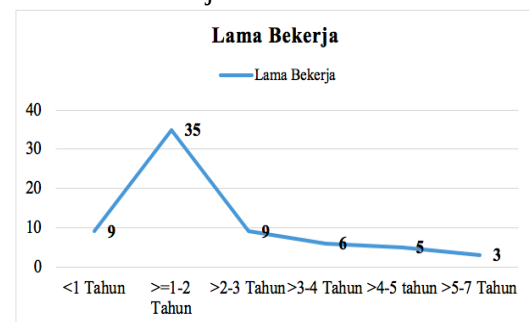
c. Waktu Kerja



Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jam Kerja

Dari segi waktu kerja harian, kategori *driver* yang bekerja kurang dari atau sama dengan 8 jam sebanyak 17 orang *driver*. Sedangkan *driver* yang bekerja lebih dari 8 jam dalam sehari sebanyak 50 orang *driver*.

d. Lama Bekerja



Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja

Lama bekerja sebagai *driver* ojek online juga bervariasi, mulai dari 3 bulan hingga 7 tahun, yang mengindikasikan adanya perbedaan tingkat pengalaman dan pekerjaan ini telah menjadi sumber penghasilan jangka panjang bagi sebagian besar responden. *Driver* ojek online yang bekerja kurang dari 1 tahun sebanyak 9 orang, *driver* yang bekerja dari ≥ 1 - 2 tahun sebanyak 35 *driver*, dari > 2 – 3 tahun sebanyak 9 *driver*, dari > 3 - 4 tahun sebanyak 6 *driver*, selanjutnya > 4 – 5 tahun sebanyak 5 *driver*, dan > 5 – 7 tahun sebanyak 3 *driver*.

Sebagaimana diketahui, para *driver* ojek online juga berasal dari berbagai wilayah di Banjarmasin dan sekitarnya, seperti Kelayan, Pekapuran, Basirih, Sungai Lulut, dan daerah lainnya, yang menunjukkan bahwa profesi ini menjangkau beragam latar belakang dan wilayah tempat tinggal.

Pengolahan data beban kerja mental menggunakan penyebaran kuesioner kemudian mengumpulkan data dengan metode NASA-TLX yaitu mengidentifikasi beban kerja mental dalam pembobotan beban kerja dan rating beban kerja mental pada *driver* ojek online.

Dari hasil perhitungan total skor beban kerja mental pada *driver* ojek online pada tabel 1 berikut :

Tabel 1. Total Skor Beban Kerja Mental
Driver Ojek Online

Indikator	Rating	Bobot	Total
KM	40	1	40
KF	70	2	140
KW	70	3	210
PK	60	4	240
U	90	5	450
TF	50	0	0
Jumlah			1080

Keterangan :

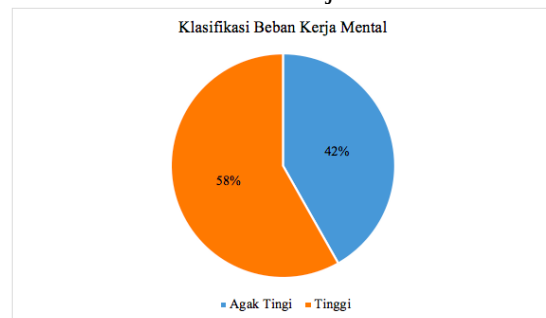
- KM = Kebutuhan Mental (menggambarkan seberapa besar usaha mental yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan)
- KF = Kebutuhan Fisik (menggambarkan seberapa besar usaha fisik yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan)
- KW = Kebutuhan Waktu (menggambarkan seberapa besar tekanan yang dirasakan berkaitan dengan waktu untuk menyelesaikan suatu pekerjaan)
- PK = Performansi Kerja (menggambarkan seberapa besar tingkat keberhasilan yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan)
- U = Usaha (menggambarkan seberapa besar kerja mental dan fisik yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan)
- TF = Tingkat Frustrasi (menggambarkan seberapa besar kecemasan, perasaan tertekan, dan stress yang dirasakan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan)

- KM = Rating x Bobot
= 40 x 1
= 40
- KF = Rating x Bobot
= 70 x 2
= 140

- KW = Rating x Bobot
= 70 x 3
= 210
- PK = Rating x Bobot
= 60 x 4
= 240
- U = Rating x Bobot
= 90 x 5
= 450
- TF = Rating x Bobot
= 50 x 0
= 0
- WWL = KM + KF + KW + PK + U + TF
= 40 + 140 + 210 + 240 + 450 + 0
= 1080

- Skor rata-rata WWL Beban Kerja Mental =
Jumlah Nilai / Bobot = 1080 / 15 = 72

a. Klasifikasi Beban Kerja Mental



Gambar 5. Grafik Klasifikasi Beban Kerja Mental NASA-TLX

Berdasarkan pada gambar 5 memberikan gambaran bahwa mayoritas mengalami beban kerja mental pada tingkat yang cukup tinggi. Sebanyak 28 orang (41,8%) berada dalam kategori "agak tinggi", sedangkan 39 orang (58,2%) termasuk dalam kategori "tinggi". Meskipun terdapat variasi antar individu, data ini memperlihatkan bahwa sebagian besar responden berada dalam zona beban kerja yang tidak ringan. Kategori "agak tinggi" sendiri sudah menunjukkan tingkat tekanan yang signifikan, dan ketika dikombinasikan dengan kategori "tinggi", lebih dari 95% responden menghadapi beban kerja yang dapat dianggap intens.

Berdasarkan hasil pengukuran beban kerja (WWL) terhadap 67 responden, diketahui bahwa rata-rata skor WWL yang diperoleh adalah 52 yang berada dalam kategori "tinggi". Ini menunjukkan bahwa mayoritas responden mengalami tingkat beban kerja yang cukup berat dalam aktivitas kerjanya sehari-hari.

b. Perbandingan Elemen NASA-TLX

Perbandingan elemen dari pengolahan data menggunakan metode NASA-TLX untuk mengetahui aspek mana yang paling dominan pada *driver* ojek *online*. Berikut adalah perhitungan perbandingan elemen skor NASA-TLX:

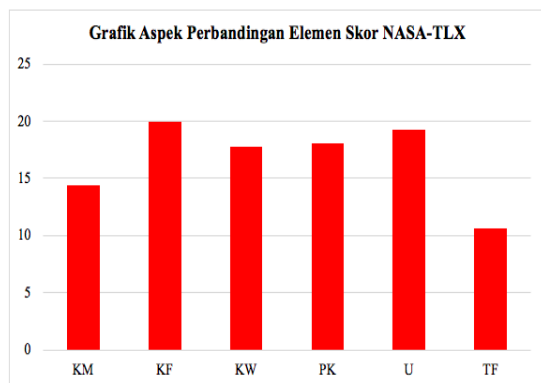
$$\begin{aligned}\text{Jumlah skor} &= \text{total indikator} / 6 \\ &= 2720 / 6 = 453\end{aligned}$$

Selanjutnya untuk mencari nilai rata-rata didapatkan sebagai berikut :

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata} &= (\text{rata-rata} / \text{banyaknya data}) \times 100 \\ &= (453 / 3156,17) \times 100 \\ &= 14,36 \%\end{aligned}$$

Tabel 2. Perbandingan Elemen Skor NASA-TLX

Indikator	Jumlah Skor	Rata-rata	Persentase (100%)
KM	2720	453,33	14,36
KF	3780	630,00	19,96
KW	3360	560,00	17,74
PK	3420	570,00	18,06
U	3650	608,33	19,27
TF	2007	334,50	10,60
Jumlah		3156,17	100



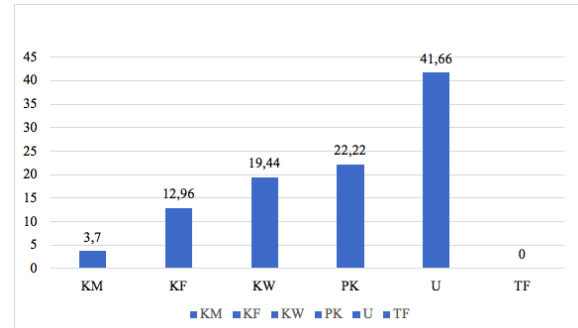
Gambar 6. Grafik Aspek Perbandingan Elemen Skor NASA-TLX

Tabel 3. Perbandingan Elemen Skor NASA-TLX Driver

Indikator	Jumlah Skor	Persentase (100%)
KM	40	3,70
KF	140	12,96
KW	210	19,44
PK	240	22,22
U	450	41,66
TF	0	0
Jumlah	1080	100

Contoh perhitungan :

$$\begin{aligned}\text{KM (Kebutuhan Mental)} &= (\text{Rata-rata} / \text{Banyaknya data}) \times 100 \\ &= (40 / 1080) \times 100 \\ &= 3,7 \%\end{aligned}$$



Gambar 7. Grafik Aspek Perbandingan Elemen Skor NASA-TLX

Pengukuran beban kerja mental terdapat salah satu *driver* ojek *online* yang nilai beban kerja mental tertinggi memiliki 72% termasuk dalam kategori tinggi dan berdasarkan grafik pada gambar 4.6 yang paling dominan adalah faktor usaha dan perfomansi kerja.

c. Analisa Hasil Beban Kerja Mental Menggunakan Metode NASA-TLX

Pengumpulan data dilakukan melalui pengisian kuesioner secara langsung oleh 67 *driver* ojek *online* yang menjawab sesuai dengan kondisi mereka masing-masing. Kuesioner yang digunakan terdiri dari dua bagian, yaitu skala penilaian (*rating scale*) dan skala perbandingan (*comparison scale*). Dari kuesioner yang disebar, *driver* ojek *online* yang memiliki skor beban kerja mental dengan nilai rata-rata sebesar 52% dan masuk ke dalam kategori tinggi.

Diketahui bahwa aspek paling mempengaruhi beban kerja mental adalah aspek Kebutuhan Fisik (KF) sebesar 19,96 %, dari aspek Usaha (U) sebesar 19,27 % , dari aspek Performansi Kerja (PK) sebesar 18,06 % , dari aspek Kebutuhan Mental (KM) sebesar 14,36 % , dari aspek Kebutuhan Waktu (KW) sebesar 17,74 %, dan dari aspek Tingkat Frustrasi (TF) sebesar 10,60 %. Pekerjaan sebagai *driver* memiliki karakteristik waktu kerja yang fleksibel. Dalam praktiknya, perusahaan memberikan kebebasan kepada para *driver* untuk menentukan sendiri jam kerja serta target penghasilan yang ingin dicapai. Kebebasan ini turut memengaruhi persepsi

driver dalam menghadapi tekanan pekerjaan, sehingga mereka dapat mengelola stres kerja dengan lebih baik. Oleh karena itu, meskipun pekerjaan ini menuntut tenaga fisik yang cukup berat, secara mental para driver tidak merasa tertekan dalam mencapai target yang telah ditetapkan.

Driver ojek *online* dengan kategori tertinggi mengalami beban kerja mental memiliki nilai sebesar 72 %. Aspek yang paling berpengaruh adalah aspek usaha dengan nilai sebesar 41,66%, selanjutnya diikuti oleh Performansi Kerja (PK) dengan nilai sebesar 22,22 %. Untuk aspek Kebutuhan Waktu (KW) memiliki nilai sebesar 19,44 %, kemudian untuk aspek Kebutuhan Fisik (KF) memiliki nilai sebesar 12,96 %, aspek Kebutuhan Mental (KM) sebesar 3,7 % dan dari aspek yang terakhir adalah aspek yang paling kecil yaitu Tingkat Frustrasi (TF) dengan nilai sebesar 0 %.

Hasil pengukuran menggunakan metode NASA-TLX menunjukkan bahwa beban kerja mental tertinggi dialami oleh driver pada dimensi kebutuhan fisik dan aspek usaha. Perbandingan penelitian Riskiawan yang dilakukan terhadap 87 *driver* Gojek di Kota Surakarta menunjukkan bahwa skor rata-rata NASA-TLX berada pada kategori tinggi, yaitu (76,9%). Dimensi yang paling dominan dalam beban kerja mental adalah Tingkat Frustrasi (26,10%), diikuti oleh Kebutuhan Fisik (16,80%) (Riskiawan et al., 2021).

Hasil yang berbeda didapatkan pada penelitian pada *driver* ojek *online* di Kota Surakarta. Di Kota Surakarta, skor NASA-TLX didapatkan sebesar 76,9 %. Hal ini agak berbeda secara signifikan dengan hasil penelitian di Kota Banjarmasin. Pada Kota Surakarta, hasil tertinggi pada indikator Tingkat Frustrasi sebesar 26,10%. Hal ini dikarenakan tingginya tuntutan point yang harus dipenuhi setiap harinya, rendahnya permintaan konsumen dan faktor kemacetan. Dibandingkan dengan penelitian di Kota Banjarmasin terhadap 67 *driver* ojek *online* lebih dominan tekanan fisik sebesar 19,96 %. Tekanan fisik menjadi penyumbang terbesar terhadap beban mental, sementara tingkat frustrasi cenderung rendah sebesar 10,60 %. Tingginya kebutuhan fisik di Kota Banjarmasin mencerminkan bahwa *driver* ojek *online* menghadapi tantangan lingkungan kerja yang berat secara fisik, seperti infrastruktur yang

kurang baik, postur kerja yang tidak ergonomis, serta jam kerja panjang tanpa manajemen istirahat yang memadai.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Al-Bana di Jakarta pada 30 *driver* Gojek menunjukkan bahwa dimensi usaha paling dominan dalam beban kerja mental dengan kontribusi sebesar 29,80%. Dimensi usaha menjadi dominan karena *driver* harus bekerja keras secara terus-menerus untuk mengatasi tuntutan target, kondisi lingkungan yang menantang, dan kebutuhan menjaga kualitas layanan (Putri Al-Bana et al., 2020).

Dari permasalahan beban kerja mental tersebut yang perlu diperbaiki, maka dilakukan perbaikan untuk mengurangi beban kerja mental pada *driver* ojek *online* di Kota Banjarmasin. Adapun usulan yang dapat diberikan yaitu sebagai berikut :

a. Meningkatkan Kualitas Aplikasi (Pihak Perusahaan)

Berdasarkan perhitungan pada *driver* ojek *online* didapatkan hasil prosentase NASA-TLX sebesar 52% masuk dalam kategori diperlukan perbaikan. Aplikasi ojek *online* sering mengalami error yang merugikan para *driver* dan juga GPS pada aplikasi kurang akurat dan terkadang error. Dengan lebih meningkatkan kualitas pada aplikasi dan keakuratan pada GPS dapat memudahkan *driver* melakukan proses kerja dan dapat memudahkan dalam mengantarkan ke konsumen dan konsumen dapat melakukan pelacakan dengan akurat (Zaky et al., 2023)

b. Ergonomi Kendaraan (Bagi Driver)

Ergonomi kendaraan memiliki peran penting dalam menjaga kesehatan dan kenyamanan *driver* ojek *online* yang setiap harinya menghabiskan waktu berjam-jam di atas motor. Pertama, posisi pundak sebaiknya dalam keadaan santai dan tidak tegang. Ketegangan pada bahu saat mengemudi dalam waktu lama dapat menyebabkan otot cepat lelah dan menimbulkan rasa pegal. Kedua, postur tubuh harus dijaga tetap tegak dan rileks, menghindari posisi membungkuk atau condong ke depan yang berisiko menyebabkan ketegangan pada punggung dan leher. Jarak duduk juga harus disesuaikan dimana *driver* tidak boleh duduk terlalu dekat dengan setang agar pergerakan tangan tetap leluasa dan bahu

tidak tertekan. Selain itu, kepala dan leher perlu berada dalam posisi lurus sejajar dengan tubuh untuk mencegah stres pada tulang leher (cervical). Posisi kaki juga tak kalah penting dimana harus menapak penuh pada footstep secara stabil dan simetris agar tubuh tetap seimbang (Wijaya et al., 2022).

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil kuesioner terhadap 67 responden, rata-rata beban kerja mental *driver* ojek *online* di Kota Banjarmasin berada pada kategori tinggi, dengan skor NASA-TLX sebesar 52%. Faktor utama penyumbang beban mental adalah kebutuhan fisik sebesar 19,96% dan tingkat usaha sebesar 19,27% , diikuti oleh tekanan performa sebesar 18,06%, waktu sebesar 17,74%, serta beban mental sebesar 14,36%. Meskipun tingkat frustrasi tercatat paling rendah 10,60%.

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa beban kerja mental *driver* ojek *online* berada dalam kategori tinggi, maka peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi berbagai pihak yang terlibat:

- a. Bagi Perusahaan Aplikasi Transportasi *Online*
Perusahaan perlu melakukan evaluasi terhadap sistem penilaian performansi *driver* agar tidak menimbulkan tekanan berlebih, terutama yang berkaitan dengan target harian dan sistem insentif.
- b. Bagi *Driver* Ojek *Online*
Driver perlu menyadari pentingnya keseimbangan antara waktu kerja dan waktu istirahat. Disarankan untuk tidak memaksakan diri bekerja secara terus-menerus melebihi 12 jam sehari.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfani, M. (2023). Analisis Beban Kerja Mental Pada Kepala Pasar X Dengan Metode NASA-TLX. *PROFISIENSI: Jurnal Program Studi Teknik Industri*, 11(1), 60–67. <https://doi.org/https://doi.org/10.33373/profis.v11i1.5315>
- Badan Pusat Statistik. (2023). Statistik transportasi darat Indonesia. Badan Pusat Statistik.
- Februara, M. S., Arindri, E. E., Simamora, I. B., Sihombing, S. M., & Hidayati, D. A.

(2024). Perkembangan Transportasi Ojek Online dan Pengaruhnya Terhadap Perubahan Sosial Ekonomi di Bandarlampung. *Sosietas : Jurnal Pendidikan Sosiologi*, 14(1), 31–42. <https://doi.org/10.17509/sosietas.v14i1.70447>

Ferdila, M., & Us, K. A. (2021). Analisis Dampak Transportasi Ojek Online Terhadap Pendapatan Ojek Konvensional di Kota Jambi. *IJIEB: Indonesian Journal of Islamic Economics and Business*, 6(2), 134–143.

<https://ojp.lp2m.uinjambi.ac.id/index.php/ijoieb/article/view/776/502>

Khreis, H., Warsow, K. M., Verlinghieri, E., Guzman, A., Pellecuer, L., Ferreira, A., Jones, I., Heinen, E., Rojas-Rueda, D., Mueller, N., Schepers, P., Lucas, K., & Nieuwenhuijsen, M. (2016). The health impacts of traffic-related exposures in urban areas: Understanding real effects, underlying driving forces and co-producing future directions. In *Journal of Transport and Health* (Vol. 3, Issue 3, pp. 249–267). Elsevier Ltd.

<https://doi.org/10.1016/j.jth.2016.07.002>

Nugroho, M. R. H., & Suryadi, A. (2023). Analisis Beban Kerja dengan Pendekatan Cardiovascular (CVL) dan Subjective Workload Assesment Technique (SWAT) : Studi Kasus Pengemudi Go-Jek. *Rekayasa*, 16(2), 132–141. <https://doi.org/10.21107/rekayasa.v16i2.15897>

Oktavera, I., Widodo, L., & Ahmad. (2024). Analisis Ergonomi Beban Kerja Mental Dan Fisik Terhadap Pengendara Ojek Online Wanita Terhadap Dihapusnya Program Lady Grab. *Jurnal Mitra Teknik Industri*, 3(2), 115–124. <https://doi.org/https://doi.org/10.24912/jmti.v3i2.31990>

Purwoko, B., Chotib, C., & Yola, L. (2022). Peran Transportasi Online Dalam Menunjang Aktivitas Masyarakat Dan Menjaga Eksistensi Pasca Pandemi COVID-19 Di Kota Bekasi. *Citizen : Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 2(2), 265–275. <https://doi.org/10.53866/jimi.v2i2.73>

Putri Al-Bana, N., Ragil Suryoputro, M., Az-Zahrah, N., Afifah, J., Kaliurang NoKm, J., Ngemplak, K., Sleman, K., & Istimewa

- Yogyakarta, D. (2020). Analisis Beban Kerja Mental Pengemudi Gojek Menggunakan Metode NASA-TLX. Prosiding IENACO, 83–88.
- Riskiawan, E., Sri Lestari, M., & Darsini. (2021). Analisis Beban Kerja Mental Pengemudi Gojek Menggunakan Metode NASA-TLX Di Kota Surakarta. Prosiding Seminar Nasional Teknologi Industri VIII, 142–145.
- Rizki, Z., Mukti, A., Ma'ruf, F., & Dahlan, A. (2025). Analisis Beban Kerja Mental Pada Pengemudi Ojek Online Dengan Menggunakan Metode RSME Dan NASA-TLX. *Journal of Information Technology and Computer Science (INTECOMS)*, 8(3), 858–865. <https://journal.ipm2kpe.or.id/index.php/INTECOM/article/view/15664>
- Sahadewa, A. A. G. A. W., Apsari, P. I. B., & Wijaya, P. A. W. (2024). Analysis of Factors Affecting Fatigue Level in Online Motorcycle Taxi Drivers in Denpasar City. *Jurnal Profesi Medika : Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan*, 18(2), 215–224. <https://doi.org/10.33533/jpm.v18i2.8564>
- Wibowo, S. A., & Handayani, A. (2020). Hubungan antara Dukungan Sosial dan Beban Kerja dengan Stress Kerja pada Mitra Pengemudi Ojek Online di Komunitas Gojek X. *Prosiding Berkala Psikologi*, 2, 185–196. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.30659/psisula.v2i0.13083>
- Wijaya, C., Trang, I., & Uhing, Y. (2022). Analisis Stres Kerja, Motivasi Dan Self Management Ability Terhadap Psychological Well Being Pada Mitra Pengemudi Perusahaan Ojek Online Di Kota Manado Analysis Of Work Stress, Motivation And Self Management Ability On Psychological Well Being On Driver Partners Of Online Ojek Companies In Manado City. *Jurnal EMBA*, 10(4), 858–867. <https://doi.org/https://doi.org/10.35794/emba.v10i4.43880>
- Zaky, M., Universitas, M., Nasional, P., Veteran, ", Jawa, ", & Rusindiyanto, T. (2023). Analisis Beban Kerja Fisik Dan Mental Terhadap Rider Grab Menggunakan Metode Cardiovascular Load (CVL) Dan Subjective Workload Assesment Technique (SWAT) (Studi Kasus: Rider Grab Domisili Kelurahan Balas Klumprik Kecamatan Wiyung). *Jurnal Ilmiah Dan Karya Mahasiswa*, 1(3), 213–228. <https://doi.org/10.54066/jikma-itb.v1i3.328>