

Tugas Akhir

**Beban Kerja Mental dan *Hygiene Factor*  
Karyawan *Cluster Sales Officer* (CSO) Pada  
PT. Mitra Distribusi Mandiri *Sales Area* Gowa**



**SARLINA**

**D071181302**

**DEPARTEMEN TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS HASANUDDIN**

**GOWA**

**2022**

Tugas Akhir

**Beban Kerja Mental dan *Hygiene Factor*  
Karyawan *Cluster Sales Officer* (CSO) Pada  
PT. Mitra Distribusi Mandiri *Sales Area* Gowa**



**SARLINA**

**D071181302**

**DEPARTEMEN TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS HASANUDDIN**

**GOWA**

**2022**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir

**Beban Kerja Mental dan *Higiene Factor*  
Karyawan *Cluster Sales Officer (CSO)* Pada  
PT. Mitra Distribusi Mandiri *Sales Area Gowa***

Di Susun Oleh:

SARLINA

D071181302

Tugas akhir ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi guna memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Departemen Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin.

Telah diperiksa dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


  
Dr. Eng. Ir. Ilham Bakri, ST., M.Sc., IPM  
NIP.19750929 199903 1 002

  
Dr. Ir. Saiful, ST., MT., IPM  
NIP.19810606 200604 1 004

Mengetahui,

Ketua Departemen Teknik Industri  
Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin



  
Dr. Ir. Saiful, ST., MT., IPM  
NIP.19810606 200604 1 004

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : SARLINA

NIM : D071 18 1302

Program Studi : Teknik Industri

Judul Tugas Akhir : Beban Kerja Mental dan *Hygiene Factor* Karyawan *Cluster Sales Officer (CSO)* Pada PT. Mitra Distribusi Mandiri Sales Area Gowa

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan Tugas Akhir ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri, baik untuk naskah laporan maupun kegiatan yang tercantum sebagai bagian dari Tugas Akhir ini. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas. Demikian lembar pernyataan ini, saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dan sanksi lain sesuai dengan aturan yang berlaku di Universitas Hasanuddin, Makassar.

Gowa, 23 Agustus 2022

Yang Membuat Pernyataan

  
SARLINA  
D071 18 1302

## ABSTRAK

Sumber daya manusia adalah salah satu bagian dari perusahaan yang penting karena merupakan kunci keberhasilan dan perkembangan perusahaan. Beban kerja mental dan *hygiene factor* karyawan *Cluster Sales Officer* (CSO) perlu diukur karena tuntutan mendistribusikan produk Indosat Ooredoo Hutchinson membuat karyawan CSO mengalami tekanan yang tinggi sehingga menimbulkan beban kerja mental, selain itu capaian *Key Performance Indicator* (KPI) karyawan tergolong rendah serta riwayat karyawan CSO *resign* pada PT. Mitra Distribusi Mandiri rata-rata berjumlah 1-2 karyawan tiap bulannya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur beban kerja mental karyawan CSO menggunakan metode NASA-TLX, Menentukan nilai bobot masing-masing variabel *hygiene factor* karyawan CSO, mengetahui variabel *hygiene factor* yang paling berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan CSO menggunakan metode Regresi linear berganda, dan memberikan rekomendasi perbaikan kepada karyawan CSO terkait masalah beban kerja mental dan *hygiene factor*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat beban kerja mental yang dirasakan oleh karyawan CSO masuk pada kategori “Sangat Tinggi” yaitu sebesar 93. Kemudian dimensi yang paling mempengaruhi besarnya beban kerja mental pada karyawan CSO yaitu dimensi performansi kerja sebesar 22%. Sedangkan berdasarkan hasil Uji regresi menunjukkan bahwa nilai variabel *hygiene factor* yang dirasakan oleh karyawan CSO masuk pada kategori “Kuat” yaitu berpengaruh sebesar 71% terhadap kepuasan kerja. Kemudian variabel yang paling mempengaruhi kepuasan kerja adalah kualitas supervisi yaitu sebesar 50%.

**Kata Kunci** : Beban Kerja Mental, NASA-TLX, *Hygiene Factor*, Kepuasan Kerja

## ABSTRACT

*Human resources are one of the company's assets that must be managed properly because they greatly affect the performance generated in a company. The mental workload and hygiene factors of Cluster Sales Officer (CSO) employees need to be measured, because the demands of distributing Indosat Ooredoo Hutchison products make CSO employees experience high pressure, causing a mental workload in addition to the low achievement of Key Performance Indicators (KPI) and history of CSO employees resigning at PT. Mandiri Distribution Partners have an average of 1-2 employees every month.*

*This study aims to measure the mental workload of CSO employees using the NASA-TLX method, determine the weight value of each hygiene factor variable for CSO employees, find out which hygiene factor variables have the most influence on job satisfaction of CSO employees using the multiple linear regression method, and provide recommendations for improvement. to CSO employees regarding mental workload problems and hygiene factors.*

*The results of this study indicate that the level of mental workload felt by CSO employees is in the "Very High" category, which is 93. Then the dimension that most influences the amount of mental workload on CSO employees is the work performance dimension of 22%. Meanwhile, based on the results of the regression test, it shows that the value of the hygiene factor variable felt by CSO employees is in the "Strong" category, which has an effect of 71% on job satisfaction. Then the variable that most influences job satisfaction is the quality of supervision, which is 50%.*

**Keywords :** *Mental Workload, NASA-TLX, Hygiene Factor, Job Satisfaction*

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat yang melimpah dan kesehatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul “Beban Kerja Mental dan *Higiene Factor* Karyawan *Cluster Sales Officer (CSO)* Pada PT. Mitra Distribusi Mandiri *Sales Area Gowa*”, sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin.

Penulis menyadari bahwa Tugas akhir ini tidak dapat selesai tanpa adanya dukungan, bantuan, motivasi, bimbingan, dan doa dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini saya mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya yang tidak pernah putus kepada saya.
2. Orang tua dan saudara-saudara saya yang selalu memberikan kasih sayang, doa, motivasi, dukungan dan nasehat dalam penyusunan tugas akhir ini.
3. Bapak Dr.Ir. Saiful, S.T., MT., IPM selaku Ketua Departemen Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin dan selaku dosen pembimbing II tugas akhir saya.
4. Bapak Dr.Eng.Ir.Ilham Bakri,ST.,M.Sc.,IPM selaku dosen pembimbing I saya, terima kasih atas segala waktu, bimbingan, setra bantuannya selama menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta Staf Departemen Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin.

6. Saudari kandung Rahma Yani yang selalu bersedia menemani dan membantu penyelesaian tugas akhir ini dari awal hingga akhir penelitian.
7. Teman –teman angkatan 2018 Teknik Industri (FEAZIBLE) yang selalu memberi support.
8. Rikah, Dara, Farid ,Yesi, Caca, dan Ida yang selalu memberi dorongan, informasi pengurusan berkas, serta fasilitas seperti printer, dan tempat tinggal.
9. Rekan-rekan kerja PT.Indosat Ooredoo Hutchinson yang selalu memberikan semangat dan percaya bahwa penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini meskipun sudah memiliki beban kerja dari PT.Indosat Ooredoo Hutchinson.
10. Teman – teman beserta semua pihak lain yang namanya tidak bias dituliskan satu per satu yang telah mendukung dan membantu, serta menyemangati dalam menyelesaikan tugas akhir ini



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Sistematika Penulisan .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	9
2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Beban kerja .....	12
2.2.1 Definisi Beban Kerja Mental.....	13
2.2.2 pengukuran beban kerja mental.....	14
2.2.3 NASA <i>Task Load Index</i> (NASA-TLX).....	15
2.3 Teori Dua Faktor ( <i>Two Factor Theory</i> ).....	18

2.3.1	<i>Hygiene Factors</i> .....	18
2.3.2	<i>Motivators factor</i> .....	20
2.3.3	Uji regresi Linear .....	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....		23
3.1	Objek dan Waktu Penelitian .....	23
3.2	Variabel penelitian .....	23
3.2.1	Beban Kerja Mental.....	24
3.2.2	Hygiene Factor Herzbeg.....	25
3.3	Jenis Data.....	28
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	28
3.5	Hipotesis Penelitian .....	29
3.5.1	Beban Kerja Mental Karyawan <i>Cluster Sales Officer (CSO)</i> .....	29
3.5.2	<i>Hygiene Factor</i> Karyawan <i>Cluster Sales Officer (CSO)</i> .....	29
3.6	Tahapan Penelitian.....	31
3.7	Diagram Alir Penelitian .....	35
3.8	Kerangka Pikir Penelitian .....	35
BAB IV PENGOLAHAN DATA .....		36
4.1	Gambaran Umum Perusahaan .....	36
4.2	Hasil Pengambilan Data.....	38
4.2.1	Karakteristik Responden .....	38
4.2.2	Pengukuran Beban Kerja Mental karyawan <i>Cluster Sales Officer</i> (Pengumpulan Data NASA-TLX).....	41
4.2.3	Pengukuran <i>Hygiene Factor</i> (Model Frederick Herzbeg ).....	44
4.3	Pengolahan Data .....	46
4.3.1	Penentuan Nilai Beban Kerja Mental .....	46

4.3.2	Penentuan Nilai <i>Hygiene Factor</i> Herzbeg.....	60
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....		66
5.1	Beban Kerja Mental (Nasa TLX).....	66
5.2	<i>Hygiene Factor</i> (Model Frederick Herzbeg) .....	69
5.3	Rekomendasi Perbaikan.....	71
BAB VI PENUTUP.....		75
6.1	Kesimpulan .....	75
6.2	Saran .....	78
DAFTAR PUSTAKA.....		79
LAMPIRAN .....		81

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	38
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	39
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jarak Rumah ke tempat Kerja .....	40
Tabel 4. 5 Karakter Responden Berdasarkan Status Pernikahan.....	40
Tabel 4. 6 Skala Perbandingan Dimensi NASA-TLX.....	41
Tabel 4. 7 Skala Penilaian Dimensi (NASA- TLX) .....	42
Tabel 4. 8 Skala Likert (Model Frede Frederick Herzbeg ) .....	44
Tabel 4. 9 Hasil perhitungan Nilai produk dan WWL responden .....	47
Tabel 4. 10 Skor Akhir dan Hasil Interpretasi Data Kuesioner NASA-TLX.....	49
Tabel 4. 11 Rekapitulasi rata-rata WWL (skor akhir) .....	50
Tabel 4. 12 Rekapitulasi Rata- Rata Skor Akhir Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	51
Tabel 4. 13 Rekapitulasi Rata-Rata Skor Akhir Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	53
Tabel 4. 14 Rekapitulasi Rata-Rata Skor Akhir Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	55
Tabel 4. 15 Rekapitulasi Rata-Rata Skor Akhir Karakteristik Responden Berdasarkan Jarak Rumah ke tempat Kerja (KM).....	57
Tabel 4. 16 Rekapitulasi Rata-Rata Skor Akhir Karakteristik Responden Berdasarkan status pernikahan.....	59
Tabel 4. 17 Hasil Pengujian Hipotesis Uji F .....	61
Tabel 4. 18 Hasil Pengujian Hipotesis Uji T .....	62
Tabel 4. 19 Hasil Uji Regresi .....	64
Tabel 5.1 Hasil perhitungan penambahan tenaga kerja.....	72

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3. 1 Flowchat Penelitian .....	35
Gambar 3. 2 Kerangka Penelitian.....	35
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi PT Mitra Distribusi Mandiri.....	37

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Pembimbing .....	81
Lampiran 2. Surat Penelitian .....	82
Lampiran 3. Kuisisioner Penelitian .....	83
Lampiran 4. Master Data Karakteristik Responden Hasil Kuesioner NASA-TLX .....	93
Lampiran 5. Hasil Uji Regresi Linier .....	94
Lampiran 6 Dokumentasi Pengambilan Data.....	96

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada zaman globalisasi saat ini, perusahaan dituntut untuk terus meningkatkan produktivitasnya, baik dari segi efektivitas maupun efisiensinya. Untuk meningkatkan hal tersebut, pada suatu proses produksi diperlukan pemberdayaan secara optimal sumber daya yang ada, terutama sumber daya manusianya. Sumber daya manusia adalah salah satu aset perusahaan yang harus dikelola dengan baik karena sangat berpengaruh terhadap kinerja yang dihasilkan pada suatu perusahaan. Pengelolaan yang baik mengandung arti bahwa yang dihasilkan setiap karyawan dapat memenuhi apa yang telah ditargetkan oleh perusahaan (Diniaty dan Ikhsan, 2015).

Pada dasarnya, aktivitas manusia dapat digolongkan menjadi kerja fisik (otot) dan kerja mental (otak). Kedua beban kerja ini nantinya akan sangat berdampak pada produktivitas kerja dimana semakin berat beban kerja maka akan menurunkan produktivitas pekerja. Penilaian beban kerja fisik dapat diukur menggunakan alat-alat medis sehingga cenderung mudah dilihat seberapa lelah dan beratnya beban kerja tersebut bahkan sebelum dilakukan pengukuran dengan alat medis kelelahan akibat beban kerja yang berat dapat terlihat dari energi yang dikeluarkan serta kondisi fisiknya secara kasat mata. Hal ini berbeda dengan beban kerja mental dimana pada beban kerja mental energi yang dikeluarkan relatif lebih

sedikit dibandingkan dengan beban kerja fisik. Namun secara peran dan tanggung jawab, beban kerja mental jelas dan pasti lebih berat dibandingkan dengan beban kerja fisik. Hal ini karena beban kerja mental yang berat akan berdampak pada stress kerja. Oleh karena itu agar pekerja dapat bekerja dan menghasilkan suatu output yang optimal maka penting untuk diperhatikan berbagai aspek terkait dengan manusia tersebut.

Pengukuran beban kerja sangat diperlukan untuk mengetahui sudah sesuai atau tepatnya beban kerja yang dibebankan pada pekerja tersebut. Selain itu, melalui pengukuran beban kerja kita dapat mengidentifikasi dan menganalisis faktor yang mempengaruhi beban mental manusia dan mengevaluasinya agar beban mental tersebut dapat diminimumkan (Sari, 2017).

Selain itu menurut Stefanus, (2011) motivasi kerja juga sangat penting untuk dipenuhi. Adanya motivasi dalam diri karyawan berdampak pada semangat kerja untuk menghadapi lingkungan kerjanya. Apabila perusahaan tidak mendukung dalam pemberian motivasi kepada karyawan maka dapat dipastikan kinerja karyawan akan menurun yang akan mengakibatkan tidak terciptanya kepuasan kerja secara maksimal. Salah satu faktor yang mempengaruhi motivasi kerja karyawan untuk meningkatkan kinerja masing-masing yaitu *hygiene factor* yang terdiri dari gaji, keamanan kerja, kebijakan dan administrasi perusahaan, hubungan antar pribadi dan kualitas supervisi. Dengan adanya penerapan *hygiene factor Herzberg* dalam perusahaan, membuat perusahaan dapat



mempertahankan karyawannya. Hal inilah yang dapat mendorong peningkatan kepuasan dan produktivitas karyawannya.

PT. Mitra Distribusi Mandiri atau sering disebut PT. MDM merupakan perusahaan penyedia tenaga kerja yang bekerjasama dengan PT.Indosat Ooredoo Hutchinson untuk menjalankan kegiatan operasional distribusi pada setiap area penjualan. PT Indosat Ooredoo Hutchison adalah salah satu perusahaan penyedia jasa telekomunikasi dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Perusahaan ini menawarkan saluran komunikasi untuk pengguna telepon genggam dengan pilihan prabayar maupun pascabayar dengan merek IM3 Ooredoo dan 3, jasa lainnya yang disediakan adalah saluran komunikasi via suara untuk telepon tetap (*fixed*) termasuk sambungan langsung internasional IDD (*International Direct Dialing*). Indosat juga menyediakan layanan multimedia, internet dan komunikasi data (MIDI= *Multimedia, Internet & Data Communication Services*).

Saluran distribusi yang digunakan PT. Indosat Ooredoo Hutchison yaitu dengan menggunakan saluran distribusi langsung dan saluran distribusi tidak langsung. Distribusi produk Indoasat Ooredoo Hutchinson khususnya di Sulawesi Selatan terbagi menjadi tiga *sales area* yaitu Parepare, Makassar dan Gowa. Di *sales area* Gowa sendiri terbagi lagi menjadi 3 *Micro Cluster* (MC) yaitu MC Gowa, MC Jeneponto dan MC Bulukumba. Masing-masing MC memiliki tim untuk mencapai tujuan bersama. Tim tersebut terdiri dari *Cluster Sales Officer* (CSO) yang

bertugas untuk menyalurkan produk dari produsen ke outlet atau disebut juga dengan distribusi tidak langsung, *Direct Sales Force* (DSF) bertugas untuk menyalurkan produk dari produsen langsung ke konsumen tanpa melalui perantara atau disebut juga dengan distribusi langsung, sedangkan *Merchandiser Display* (MD) adalah salah satu bagian dari team promosi yang bertugas mendisplay atau memajang produk di *etalase* toko dengan baik.

Penelitian ini fokus pada objek *sales area* Gowa, karena berdasarkan hasil wawancara dengan manajer diperoleh informasi bahwa riwayat karyawan *resign* rata-rata berjumlah 1-2 karyawan tiap bulannya. Selain itu berdasarkan capaian *Key Performance Indicator* (KPI) karyawan tergolong rendah khususnya pada karyawan CSO. *Job desc* CSO dianggap lebih berat dibandingkan divisi lain contohnya seperti tuntutan 5 *Key Performance Indicator* (KPI) diantaranya OSA (*Outlet Sellin Amount*), QURO (*Quality Unique Recharge Outlet*), QSSO (*Quality Sim Selling Outlet*), QSC (*Quality Seriuous Customer*) dan RGUGA, menentukan rute terbaik untuk *visit outlet*, memastikan *outlet* melakukan transaksi setiap kunjungan, memastikan *stock* SP Ori dan SP *injection* tersedia di *etalase*, memastikan posisi *display* produk indosat ditengah dan strategis, memastikan *owner/front liner* outlet paham *product knowledge*, memonitoring dan memastikan target *outlet* tercapai, serta menangani permasalahan yang dialami pelanggan (*retail outlet*). CSO seharusnya bekerja dari pukul 08.00 sampai 17.00, namun

kenyataanya CSO lebih sering bekerja sampai malam (lembur) hal ini dikarenakan wilayah masing-masing CSO sangat luas dan memiliki jarak yang jauh-jauh sehingga membutuhkan waktu yang lama untuk menyelesaikan semua kunjungan *outlet* tiap hari.

Produktivitas CSO penting dalam meningkatkan dan mempertahankan perusahaan dalam hal menghasilkan barang atau jasa yang pada dasarnya tidak lepas dari peningkatan dan pengefektifan mutu tenaga kerja sebagai sumber daya manusia yang sangat menentukan bagi kelangsungan hidup perusahaan. sehingga pengukuran beban mental dan *hygiene factor* sangat dibutuhkan. Oleh karena itu penelitian ini dilakukan untuk mengukur beban kerja mental karyawan *Cluster Sales Officer* pada PT. Mitra Distribusi Mandiri untuk mengetahui kapasitas kerja karyawan sehingga beban mental dan *hygiene factor* dari karyawan tersebut dapat diminimumkan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah di uraikan diatas, maka peneliti dapat mengidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana beban kerja mental karyawan *Cluster Sales Officer* (CSO) Pada PT. Mitra Distribusi Mandiri *sales area* Gowa menggunakan metode NASA-TLX?
2. Bagaimana *hygiene factor* karyawan CSO di PT Mitra Distribusi Mandiri *sales area* Gowa.

3. Diantara *hygiene factor*, faktor manakah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan CSO di PT. Mitra Distribusi Mandiri *sales* area Gowa?
4. Bagaimana rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan kepada karyawan CSO Pada PT. Mitra Distribusi Mandiri *sales* area Gowa terkait masalah beban kerja mental dan *hygiene factor*?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk Menentukan nilai beban kerja mental karyawan *Cluster Sales Officer* (CSO) Pada PT. Mitra Distribusi Mandiri *sales* area Gowa menggunakan metode NASA-TLX.
2. Untuk Menentukan nilai bobot masing-masing variabel *hygiene factor* karyawan CSO Pada PT. Mitra Distribusi Mandiri *sales* area Gowa.
3. Untuk Menentukan variabel *hygiene factor* yang paling berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan CSO di PT. Mitra Distribusi Mandiri *sales* area Gowa.
4. Memberikan rekomendasi perbaikan kepada karyawan CSO Pada PT. Mitra Distribusi Mandiri *sales* area Gowa terkait masalah beban kerja mental dan *hygiene factor*.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun beberapa manfaat yang diharapkan pada penelitian ini antara lain:

1. Bagi Perusahaan, dapat mengetahui seberapa besar beban kerja mental dan *hygiene factor* yang dialami karyawan *Cluster Sales Officer* dan sebagai bahan informasi bahwa kepuasan kerja sangat penting dalam mencapai suatu tujuan serta meningkatkan produktivitas pekerja dengan memberikan rekomendasi perbaikan terkait masalah beban kerja mental dan *hygiene factor* yang dialami karyawan *Cluster Sales Officer*.
2. Bagi penelitian selanjutnya, sebagai salah satu sumber referensi dalam mengatasi masalah beban kerja mental dan kepuasan kerja karyawan yang terkait di masa yang akan datang.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah dalam memahami alur penelitian, maka penelitian ini terdiri dari beberapa bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab pertama menjelaskan latar belakang dilakukannya penelitian serta terdapat penjelasan mengenai rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian, , manfaat serta sistematika penulisan laporan akhir.

##### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ke-2 memuat penjelasan dan dasar teori yang digunakan dalam melakukan penelitian untuk membantu pemahaman dalam mengelola dan

analisis data. Landasan teori diperoleh dari studi literatur melalui buku, jurnal, dan skripsi.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ke-3 berisi tentang tempat dan waktu penelitian dilakukan, subjek dan objek penelitian, data penelitian (jenis-jenis data, metode pengambilan data dan pengukuran data).

### **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab ke-4 berisi pengumpulan dan pengolahan data pada penelitian.

### **BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ke-5 memuat analisis dan pembahasannya yang diorganisasikan sesuai dengan topik-topik tertentu dalam cakupan fokus penelitian.

### **BAB VI PENUTUP**

Bab ke-6 berisi kesimpulan, saran dan keterbatasan penelitian.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Pada penelitian ini, kerangka diawali dengan menganalisis penelitian terdahulu yang berhubungan dengan beban kerja mental dan *hygiene factor*.

**Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti	Judul penelitian	Metode penelitian	Hasil penelitian
1	(Krisnaningsih dkk., 2019)	Pengukuran Beban Kerja Mental Operator <i>Control Room</i> Menggunakan Metode <i>Subjective Workload Assesment Technique</i> (SWAT) di PT. Krakatau Steel (Persero) Tbk	<i>Subjective Workload Assesment Technique</i> (SWAT)	Berdasarkan perhitungan beban kerja mental karyawan, faktor yang paling berpengaruh adalah faktor <i>time</i> , diikuti faktor <i>effort</i> dan stress. Untuk penelitian selanjutnya jumlah responden agar lebih besar sehingga memberikan hasil lebih valid pada penelitian kognitif ini.
2	(Prasetya, 2016)	Analisis Beban Kerja Fisik dan Mental untuk Mengurangi Tingkat Kelelahan Pekerja di CV. Sumber Jaya Furniture	<i>Cardiovascular Load</i> dan <i>National Aeronautics &amp; Space Administration-NASA (Task Load Index TLX)</i> .	Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa operator yang menerima beban kerja fisik terberat dan memerlukan perbaikan adalah operator mesin 3. Sedangkan operator yang menerima beban kerja mental terberat adalah operator <i>office</i> . Usulan perbaikan yang diberi yaitu dengan <i>design</i> kursi pada proses mesin 3, dan pemberian musik pada operator <i>office</i>
3	Pertiwi dkk 2017)	Hubungan Antara Beban Kerja Mental Dengan Stres Kerja Dosen di Suatu Fakultas	<i>National Aeronautics &amp; Space Administration-NASA (Task Load Index TLX)</i> .	Terdapat hubungan antara beban kerja mental dengan stres kerja. Semakin besar beban kerja yang diterima maka semakin besar pula mengalami stres kerja

**Tabel 2. 1 peneliti terdahulu (Lanjutan)**

No	Peneliti	Judul penelitian	Metode penelitian	Hasil penelitian
4	(Fahamsyah, 2017)	Analisis Hubungan Beban Kerja Mental Dengan Stres Kerja	<i>National Aeronautics &amp; Space Administration-NASA (Task Load Index TLX).</i>	karyawan di CSSD mengalami beban kerja mental yang dibagi menjadi beban kerja sedang sebanyak 7 orang dan 4 orang yang mengalami beban kerja mental rendah. Selain itu terdapat hubungan antara beban kerja mental dengan kejadian stres kerja. Tercatat karyawan yang mengalami stres kerja sedang sebanyak 6 orang dan 5 orang mengalami stres kerja rendah. Secara keseluruhan gambaran kejadian beban kerja mental dan stres kerja berada pada kondisi sedang. Disarankan agar Karyawan memanfaatkan waktu istirahat dengan baik dan membiasakan berolahraga untuk meningkatkan daya tahan tubuh.
5	Simanjuntak dan Situmorang, (2010)	Analisis Pengaruh Shift Kerja Terhadap Beban Kerja Mental Dengan Metode <i>Subjective Workload Assessment Technique (SWAT)</i>	<i>Subjective Workload Assesment Technique (SWAT)</i>	Hasil penelitian menunjukkan kondisi beban kerja antara ketiga <i>shift</i> mempunyai perbedaan secara nyata. Nilai beban kerja dari <i>SWAT score</i> untuk <i>shift</i> pagi menunjukkan kategori rendah; <i>shift</i> sore menunjukkan kategori rendah dan sedang, untuk <i>shift</i> malam beban kerja kategori sedang. Secara keseluruhan pekerja lebih mementingkan faktor waktu (39,08%), kemudian tekanan stress (33,21%) dan terakhir usaha mental (27,71%) dalam mempertimbangkan faktor beban kerja mental.



**Tabel 2. 1 peneliti terdahulu (Lanjutan)**

No	Peneliti	Judul penelitian	Metode penelitian	Hasil penelitian
6	Setiawan, {2012}	Analisis Kepuasan Kerja dan Ketidakpuasan Kerja di UD. Patriot Mojokerto ( Suatu Tinjauan dari Teori Dua Faktor Frederick Herzberg) Dafid Bambang Setiawan 2012	Analisis Regresi Linear Sederhana	Faktor motivator dan faktor <i>hygiene</i> di UD. Patriot Mojokerto masuk dalam kategori baik. Kepuasan kerja karyawan bila ditinjau dari faktor motivator masuk dalam kategori tinggi. Ketidakpuasan bila ditinjau dari faktor <i>hygiene</i> masuk dalam kategori rendah. Faktor motivator berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan dengan hasil uji F. Faktor <i>hygiene</i> berpengaruh terhadap ketidakpuasan kerja karyawan dengan hasil uji F
7	Ma'rifah, (2004)	Pengaruh motivasi kerja dan budaya organisasi terhadap kinerja pekerja sosial pada unit pelaksana teknis dinas sosial propinsi Jawa Timur.	Analisis Regresi Linear Berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja dan budaya organisasi secara bersama-sama (serempak) berpengaruh signifikan terhadap kinerja pekerja sosial. Variabel yang paling dominan mempengaruhi kinerja pekerja sosial adalah budaya organisasi data menunjukkan hubungan positif (searah) antara budaya organisasi dengan kinerja pekerja sosial
8	Rumangkit, (2011)	Pengaruh faktor motivasional dan <i>hygiene</i> menurut teori Herzberg terhadap kepuasan kerja karyawan di universitas Sanata Dharma Yogyakarta	Analisis Regresi Linear Berganda	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesempatan bertumbuh dan pengakuan orang lain dalam faktor teori motivasional menurut Herzberg mampu memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan kerja namun factor kemajuan dalam karier mempunyai pengaruh yang negatif terhadap kepuasan kerja. Sedangkan kesenjangan antara harapan dan kenyataan atas imbalan dalam faktor <i>Hygiene</i> menurut Herzberg juga memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan kerja. Selain itu dalam penelitian ini juga mendapatkan bahwa kepuasan kerja juga mempunyai pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan.

**Tabel 2. 1 peneliti terdahulu (Lanjutan)**

9	Wizaksana, (2012)	Teori motivasi <i>hygiene</i> Herzberg dan kepuasan kerja karyawan dengan variable mediasi berupa pandangan terhadap uang ( Studi kasus : PT. X Indonesia Finance ).	Regresi Linear Berganda	Berdasarkan analisis mediasi yang dilakukan, variabel pandangan terhadap uang dapat memediasi hubungan antara uang/gaji dengan kepuasan kerja. Kesimpulannya dalam penelitian ini adalah pekerja yang menilai uang dengan lebih tinggi akan puas dengan gaji dan pekerjaannya saat mereka mendapatkan gaji yang sesuai harapannya.
10	Kumalasari, (2017)	Analisis kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja karyawan PT.Pabrik gula candi baru Sidoarjo (model teori dua faktor- Frederick Herzberg)	Analisis Regresi Linear Berganda	Faktor motivator secara simultan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan kerja serta secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan faktor yang paling berpengaruh yaitu penghargaan. Faktor hygiene secara simultan berpengaruh dan signifikan terhadap ketidakpuasan kerja serta secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap ketidakpuasan kerja dan faktor yang paling berpengaruh yaitu gaji.

## 2.2 Beban kerja

Beban kerja adalah beban yang diterima pekerja untuk menyelesaikan pekerjaannya, seperti mengangkat, berlari dan lain-lain. Setiap pekerjaan merupakan beban bagi pelakunya. Beban tersebut dapat berupa fisik, mental atau sosial. Derajat beratnya beban kerja tidak hanya tergantung pada jumlah kalori yang dikonsumsi, akan tetapi juga bergantung pada jumlah otot yang terlibat pada pembebanan otot statis. Konsumsi energi dapat menghasilkan denyut jantung yang berbeda-beda, selain itu temperatur sekeliling yang tinggi, tingginya pembebanan otot statis serta semakin sedikit otot yang terlibat dalam suatu kondisi kerja

dapat meningkatkan denyut jantung, dengan demikian denyut jantung dipakai sebagai indeks beban kerja (Koesyanto, 2008).

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 12 Tahun 2008, pengertian beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Dari beberapa pengertian mengenai Beban kerja dapat ditarik kesimpulan beban kerja adalah sejumlah kegiatan yang membutuhkan proses mental atau kemampuan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu, baik dalam bentuk fisik maupun psikis

#### 2.2.1 Definisi Beban Kerja Mental

Berikut definisi beban kerja mental menurut para ahli:

- a. Sanders dan Mc Cormick (1993), mendefinisikan beban kerja sebagai tuntutan fisik atau mental dari pekerjaan terhadap seseorang ketika melakukan pekerjaan tersebut, yang ditunjukkan dengan kapasitas tertentu (Sari, 2017)
- b. Menurut (Mutia, 2014), beban kerja mental yaitu selisih antara tuntutan beban kerja dari suatu tugas dengan kapasitas maksimum beban mental seseorang dalam kondisi termotivasi.
- c. Menurut Tarwaka dan Sudiajeng (2004), dimana performansi atau kemampuan kerja seorang pekerja tergantung pada perbandingan antara besarnya tuntutan kerja dengan besarnya kemampuan pekerja tersebut, apabila tuntutan tugas lebih besar dari kemampuan atau kapasitas pekerja, maka dapat

menyebabkan overstress, kelelahan, kecelakaan kerja, cedera, rasa sakit, penyakit, dan lain-lain. Apabila tuntutan tugas lebih rendah dari kemampuan pekerja, maka dapat menyebabkan understress, kebosanan, kejenuhan, dan lain-lain. Perbandingan inilah yang kemudian dikenal sebagai Beban Kerja Mental (Diniaty dan Ikhsan, 2015).

### 2.2.2 pengukuran beban kerja mental

Menurut Diniaty dan Ikhsan, (2015) pengukuran beban kerja mental dapat dilakukan dengan berbagai pendekatan yaitu sebagai berikut:

#### a. Metode Pengukuran Objektif

Beban kerja mental dapat diukur dengan pendekatan fisiologis (karena terkuantifikasi dengan kriteria obyektif, maka disebut metode obyektif). Kelelahan mental pada seorang pekerja terjadi akibat adanya reaksi fungsional dari tubuh dan pusat kesadaran. Pendekatan yang bisa dilakukan antara lain:

- 1) Pengukuran variabilitas denyut jantung.
- 2) Pengukuran selang waktu kedipan mata (*eye blink rate*).
- 3) *Flicker test*.
- 4) Pengukuran kadar asam saliva.

#### b. Metode pengukuran secara subjektif metode pengukuran beban kerja secara subjektif merupakan pengukuran beban kerja mental berdasarkan persepsi subjektif responden atau pekerja.

Berikut ini merupakan beberapa jenis metode pengukuran subjektif:

1) *Subjective Workload Assessment Technique* (SWAT)

Dalam model SWAT, performansi kerja manusia terdiri dari tiga dimensi ukuran beban kerja yang dihubungkan dengan performansi.

2) NASA TLX Dalam NASA TLX terdapat 6 dimensi ukuran beban kerja yaitu *Mental Demand, Physical Demand, Temporal Demand, Performance, Effort dan Frustration Level*.

3) *Modified Cooper Harper Scaling*.

4) *Multidescriptor Scale*

### 2.2.3 NASA Task Load Index (NASA-TLX)

Metode NASA-TLX (*National Aeronautics and Space Administration Task Load Index*) merupakan metode yang digunakan untuk menganalisis beban kerja mental yang dihadapi oleh pekerja yang harus melakukan berbagai aktivitas dalam pekerjaannya. Metode NASA- TLX dikembangkan oleh Sandra G. dari NASA-ames research center dan Lowell E. Staveland dari San Jose state university pada tahun 1981. Metode ini di kembangkan berdasarkan munculnya kebutuhan pengukuran subjektif yang terdiri dari skala Sembilan faktor ( Kesulitan tugas, tekanan waktu, jenis aktivitas, usaha fisik, usaha mental, performansi, frustrasi,

stress dan kelelahan). Dari Sembilan faktor ini disederhanakan lagi menjadi 6 yaitu Kebutuhan Fisik (KF), Kebutuhan Mental (KM), Kebutuhan Waktu (KW), Performansi (PF), Usaha (U) dan Tingkat Frustrasi (TF). Data didapatkan dari kuisioner NASA-TLX yang dibagikan kepada karyawan *Cluster Sales Officer (CSO)*.

Adapun langkah-langkah pengukuran dengan menggunakan NASA TLX ialah sebagai berikut (Hancock & Meshkati, 1988)

a. Pembobotan

Responden diminta untuk memilih salah satu dari dua indikator yang dirasakan lebih dominan menimbulkan beban kerja mental terhadap pekerjaan tersebut. Kuesioner NASA-TLX yang diberikan berupa perbandingan berpasangan. Dari kuesioner ini dihitung jumlah tally setiap indikator yang dirasakan paling berpengaruh. Jumlah tally menjadi bobot untuk tiap indikator beban mental.

b. Pemberian Rating

Responden diminta memberi rating 0 sampai 100 terhadap keenam indikator beban mental. Rating yang diberikan adalah subjektif tergantung pada beban mental yang dirasakan. Untuk mendapatkan skor beban mental NASA-TLX, bobot dan rating untuk setiap indikator dikalikan kemudian dijumlahkan dan dibagi dengan 15.

c. Menghitung Nilai Produk

Diperoleh dengan mengalikan rating dengan bobot faktor untuk masing-masing deskriptor. Dengan demikian dihasilkan 6 nilai produk untuk 6 indikator (MD, PD, TD, CE, FR, EF). Rumus dapat dilihat pada persamaan berikut:.

$$\mathbf{Produk = Rating \times Bobot Kerja}$$

d. Menghitung Weighted Workload (WWL)

Diperoleh dengan menjumlahkan keenam nilai produk, dapat dilihat pada persamaan berikut:

$$\mathbf{WWL = \sum produk}$$

e. Menghitung rata-rata WWL (skor)

Diperoleh dengan membagi WWL dengan jumlah bobot total yaitu 15, rumus perhitungan skor dapat dilihat pada persamaan berikut:

$$\mathbf{Skor = (\sum produk/15)}$$

f. Interpretasi Skor

Dalam teori NASA-TLX, skor beban kerja yang diperoleh dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- 1) Nilai skor 0-9 menyatakan beban pekerjaan ringan,
- 2) Nilai skor 10-29 menyatakan beban pekerjaan sedang,
- 3) Nilai skor 30- 49 menyatakan beban pekerjaan cukup tinggi,
- 4) Nilai skor 50-79 menyatakan beban pekerjaan tinggi.

- 5) Nilai skor 80-100 menyatakan beban pekerjaan sangat tinggi.

### 2.3 Teori Dua Faktor (*Two Factor Theory*)

Menurut Frederick Herzberg yang dikutip oleh Hasibuan (2014), mengemukakan Herzberg's *two factors motivation theory* atau teori motivasi dua faktor atau teori motivasi kesehatan atau faktor higienis. Menurut teori ini motivasi yang ideal yang dapat merangsang usaha adalah peluang untuk mengembangkan kemampuan. Herzberg menyatakan bahwa orang dalam melaksanakan pekerjaannya dipengaruhi oleh dua faktor yang merupakan kebutuhan, yaitu:

#### 2.3.1 *Hygiene Factors*

*Hygiene factor* adalah faktor pemeliharaan yang berhubungan dengan hakikat manusia yang ingin memperoleh ketentraman badaniah. Kebutuhan kesehatan ini menurut Herzberg merupakan kebutuhan yang berlangsung terus-menerus, karena kebutuhan ini akan kembali pada titik nol setelah, Misalnya orang lapar akan makan, kemudian lapar lagi, lalu makan lagi dan seterusnya. Faktor pemeliharaan menurut Andriani dan Widiawati (2017), ini meliputi hal-hal :

##### a. Gaji (*salaries*)

Gaji adalah “sebuah bentuk pembayaran atau sebuah hak yang diberikan oleh sebuah perusahaan atau instansi kepada pegawai atau karyawan”.



b. Kondisi kerja (*work condition*)

Kondisi kerja adalah “semua aspek fisik kerja, psikologis kerja dan peraturan kerja yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja dan pencapaian produktivitas kerja”.

c. Kebijaksanaan dan administrasi perusahaan (*company policy and administrasion*)

Kebijaksanaan dan administrasi perusahaan adalah “tingkat kesesuaian yang dirasakan tenaga kerja terhadap semua kebijakan dan peraturan yang berlaku dalam perusahaan”.

d. Hubungan antar pribadi (*interpersonal relation*)

Hubungan antar pribadi adalah “tingkat kesesuaian yang dirasakan dalam berinteraksi antar tenaga kerja lain”.

e. Kualitas supervisi (*quality supervisor*)

Kualitas supervisi adalah “tingkat kewajaran supervisi yang dirasakan oleh tenaga kerja”.

Hilangnya Faktor pemeliharaan dapat menyebabkan timbulnya ketidakpuasan (*dissatisfiers = faktor higienis/hygiene factor*) dan tingkat absensi serta turnover karyawan akan meningkat. Faktor-faktor pemeliharaan perlu mendapatkan perhatian yang wajar dari pimpinan, agar kepuasan dan kegairahan bawahan dapat ditingkatkan.

### 2.3.2 *Motivators factor*

Menurut Andriani dan Widiawati (2017), *Motivation factors* adalah menyangkut kebutuhan psikologis. Kebutuhan ini meliputi serangkaian kondisi intrinsik, Kepuasan pekerjaan (*job content*) yang apabila terdapat dalam pekerjaan akan menggerakkan tingkat motivasi yang kuat, yang dapat menghasilkan prestasi pekerjaan yang baik. Faktor motivasi ini berhubungan dengan penghargaan terhadap pribadi yang secara langsung berkaitan dengan pekerjaan. Faktor ini dinamakan *satisfiers* yang meliputi :

a. prestasi (*achievement*)

Menurut Hasibuan (2014) dalam Andriani dan Widiawati (2017), prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya atas kecakapan, usaha dan kesempatan.

b. Pengakuan (*recognition*)

Menurut Siagian dalam Andriani dan Widiawati (2017), pengakuan adalah besar kecilnya pengakuan yang diberikan kepada tenaga kerja atas hasil kerja.

c. Pekerjaan itu sendiri (*the work itself*)

Menurut Siagian dalam Andriani dan Widiawati (2017), pekerjaan itu sendiri adalah “berat ringannya tantangan yang dirasakan tenaga kerja dari pekerjaannya”.

d. Tanggung jawab (*responsibility*)

Menurut Siagian dalam Andriani dan Widiawati (2017), tanggung jawab adalah besar kecilnya yang dirasakan terhadap tanggung jawab diberikan kepada seorang tenaga kerja.

e. Pengembangan potensi individu (*advancement*)

Menurut Siagian dalam Andriani dan Widiawati (2017), pengembangan potensi individu adalah “besar kecilnya kemungkinan tenaga kerja berpeluang maju dalam pekerjaannya seperti naik pangkat”.

**Tabel 3. 1 Teori Dua Faktor Herzberg menurut Robbins dan Coulter**

No	Motivator	Faktor Higienis
1	Prestasi	Gaji
2	Pengakuan	Kondisi Kerja
3	Pekerjaan Itu Sendiri	Kebijaksanaan dan administrasi perusahaan
4	tanggung jawab	Hubungan antar pribadi
5	Pengembang Potensi Individu	Kualitas supervis
<b>Sangat Puas Netral Sangat Tidak Puas</b>		

Sumber : Robbins dalam (Andriani dan Widiawati, 2017)

2.3.3 Uji regresi Linear

Analisis data yang digunakan untuk mengetahui *hygiene factor* karyawann *Cluster Sales Officer* yaitu regresi linier berganda (*multiple regression*) dan dilakukan dengan bantuan program aplikasi SPSS. Berdasarkan model regresi dapat dilakukan beberapa Uji T, Uji F dan koefisien determinasi.

Uji T bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh parsial (sendiri) yang diberikan variabel bebas (X1, X2) secara individu terhadap variabel terikat (Y). Pedoman untuk

memberikan interpretasi Uji t jika nilai sig  $< 0,05$  atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka terdapat pengaruh variabel X secara parsial terhadap variabel Y. sedangkan jika nilai sig  $> 0,05$  atau  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka tidak terdapat pengaruh variabel X secara parsial terhadap variabel Y. (Sudjana dalam Aprilyanti, 2017)

Uji F bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh simultan (bersama-sama) yang diberikan variabel bebas (X1 dan X2) terhadap variabel terikat (Y). Uji F dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dengan nilai F tabel. Dimana jika nilai sig  $< 0,05$  atau  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y. sedangkan jika nilai sig  $> 0,05$  atau  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka tidak terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y. (Sudjana dalam Aprilyanti, 2017).

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui persentase variabel bebas secara bersama-sama dapat menjelaskan variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah di antara nol dan satu. Jika koefisien determinasi ( $R^2$ ) = 1, artinya variabel bebas memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat. Jika koefisien determinasi ( $R^2$ ) = 0, artinya variabel bebas tidak mampu menjelaskan variasi-variasi terikat (Aprilyanti, 2017).