ABSTRAK

Konsumsi internet semakin meningkat di Indonesia disertai dengan permasalahan banyaknya jumlah keluhan pelanggan yang masuk. PT Telkom Indonesia sebagai salah satu provider penyedia internet di Indonesia berusaha memberikan layanan terbaik kepada pelanggannya dengan mengerahkan teknisi untuk menangani keluhan pelanggan yaitu teknisi *assurance*. PT Telkom Witel Kudus merupakan salah satu cabang pelayanan yang mencakup kota kudus dengan banyaknya laporan keluhan pelanggan yang banyak dan dengan jumlah teknisi yang tidak sebanding. Teknisi harus bekerja cepat dan tepat dalam menangani keluhan pelanggan sehingga memiliki pekerjaan yang cukup padat. Melihat dari sisi ergonomi manusia memiliki batasan bukan hanya dari segi fisik namun juga dari segi mental. Sehingga perlu dilakukan penelitian terhadap beban kerja mental teknisi. Produktivitas kerja berkaitan dengan output yang mampu dihasilkan pekerja. Produktivitas yang rendah akan mempengaruhi tercapainya tujuan perusahaan. Apabila produktivitas kerja rendah dapat menyebabkan tidak tercapainya tujuan serta berkurangnya keuntungan perusahaan.

Penelitian ini dilakukan pada 16 teknisi *assurance*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis beban kerja mental teknisi *assurance* di PT Telkom Witel Kudus dalam penanganan keluhan pelanggan serta pengaruhnya terhadap produktivitas kerja. Penelitian ini menggunakan metode NASA-TLX untuk menghitung beban kerja mental teknisi kemudian menggunakan analisis regresi linier berganda untuk membuktikan adanya pengaruh dari beban kerja mental terhadap produktivitas kerja serta menggunakan metode SEM dengan bantuan *software* SmartPLS untuk melihat faktor indikator yang paling berpengaruh.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 7 teknisi memiliki interpretasi beban kerja mental sangat tinggi serta 9 teknisi memiliki nilai interpretasi tinggi. Terdapat pengaruh dari variabel NASA-TLX yaitu *mental demand*, *physical demand*, *temporal demand*, *own performance*, *effort,* serta *frustration* terhadap produktivitas kerja yaitu sebesar 74,6% sedangkan 25,4% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain. Faktor yang paling berpengaruh dalam analisis beban kerja mental terhadap produktivitas kerja adalah variabel *frustration* dengan indikator X6.2 yaitu teknisi mengalami tekanan yang disebabkan oleh tuntutan pelanggan.

Kata kunci: ergonomi, beban kerja mental, NASA-TLX, regresi berganda, SmartPLS