

## ANALYSIS OF MENTAL WORKLOAD ON ONLINE MOTORCYCLE TAXI DRIVERS USING RSME AND NASA-TLX METHODS

### ANALISIS BEBAN KERJA MENTAL PADA PENGEMUDI OJEK ONLINE DENGAN MENGGUNAKAN METODE RSME DAN NASA-TLX

Zulfikhar Rizki Allingga Mukti<sup>1</sup>, Farid Ma'ruf<sup>2</sup>

Jurusan Teknik Industri, Universitas Ahmad Dahlan<sup>1,2</sup>

zulfikhar2100019026@webmail.uad.ac.id, farid.maruf@ie.uad.ac.id

#### ABSTRACT

*This study aims to analyze the mental workload experienced by online motorcycle taxi drivers in Yogyakarta using two measurement approaches, namely the Rating Scale Mental Effort (RSME) and the NASA Task Load Index (NASA-TLX). Data were obtained from 105 respondents through a questionnaire covering six dimensions of workload in each method. The results of data processing showed that the average RSME score was 89.87 (very high effort category), and the average NASA-TLX score was 66.45 (high workload category), indicating that working as an online motorcycle taxi driver requires high mental effort. The Spearman correlation test showed a significant relationship between the two methods ( $r = 0.221$ ,  $p = 0.023$ ), although its strength was low. The findings of this study identified the high mental burden of online motorcycle taxi drivers caused by various factors such as a double order system that is not balanced with income, fare cuts due to non-transparent discounts or promotions, inconsistencies in pick-up and drop-off locations, and customer requests that are not in accordance with procedures. This study also proposes improvements to the operational system to reduce the mental workload of drivers, such as providing fair compensation, increasing fare transparency, automatic distance detection features, and customer education. It is hoped that the results of this study can be input for companies in creating a more equitable work system and supporting the welfare of driver partners.*

**Keywords:** Wedding, Application, Technology, Portal, Booking.

#### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis beban kerja mental yang dialami oleh pengemudi ojek online di Yogyakarta dengan menggunakan dua pendekatan pengukuran, yaitu Rating Scale Mental Effort (RSME) dan NASA Task Load Index (NASA-TLX). Data diperoleh dari 105 responden melalui kuesioner yang mencakup enam dimensi beban kerja pada masing-masing metode. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa skor rata-rata RSME sebesar 89,87 (kategori usaha sangat besar), dan skor rata-rata NASA-TLX sebesar 66,45 (kategori beban kerja tinggi), yang mengindikasikan bahwa pekerjaan sebagai pengemudi ojek online menuntut usaha mental yang tinggi. Uji korelasi Spearman menunjukkan hubungan signifikan antara kedua metode ( $r = 0,221$ ,  $p = 0,023$ ), meskipun kekuatannya rendah. Temuan penelitian ini mengidentifikasi tingginya beban mental pengemudi ojek online disebabkan oleh berbagai faktor seperti sistem double order yang tidak seimbang dengan pendapatan, pemotongan tarif akibat diskon atau promosi yang tidak transparan, ketidakkonsistenan lokasi penjemputan dan pengantaran, serta permintaan pelanggan yang tidak sesuai prosedur. Penelitian ini juga mengusulkan perbaikan sistem operasional untuk mengurangi beban kerja mental pengemudi, seperti pemberian kompensasi yang adil, peningkatan transparansi tarif, fitur deteksi jarak otomatis, dan edukasi pelanggan. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi perusahaan dalam menciptakan sistem kerja yang lebih berkeadilan dan mendukung kesejahteraan mitra pengemudi

**Kata Kunci:** Pengemudi Ojek Online, RSME, NASA-TLX.

#### PENDAHULUAN

Di berbagai kota di Indonesia, termasuk Yogyakarta, kehadiran pengemudi ojek online sudah menjadi hal yang lumrah. Layanan yang ditawarkan oleh penyedia jasa ojek online seperti Gojek, Grab, Maxim, dan ShopeeFood meliputi transportasi, pengantaran makanan, dan pengantaran barang.

Kemudahan layanan ini memungkinkan masyarakat untuk mengaksesnya secara fleksibel melalui ponsel kapanpun dan dimanapun. Jika dibandingkan dengan kendaraan pribadi, layanan ojek online lebih praktis dan efisien, terutama dalam kondisi lalu lintas yang padat. Namun, dibalik kefisiensinya, pengemudi ojek online menghadapi tekanan mental yang

besar karena tuntutan pekerjaan yang kompleks dan terus menerus.

Menurut wawancara dengan 30 pengemudi ojek yang telah dilakukan di beberapa lokasi di Yogyakarta mengungkapkan berbagai keluhan terkait dengan sistem kerja yang mereka hadapi. Salah satu masalah utama adalah tarif yang tidak sebanding dengan usaha yang dilakukan dan sistem bonus yang rumit. Sebagai contoh, pengemudi Gojek harus mengumpulkan poin untuk mendapatkan reward tertentu, sementara pengemudi Grab sangat bergantung pada rating bintang dari pelanggan. Di sisi lain, pengemudi ShopeeFood diberi bonus berdasarkan poin yang terkumpul untuk setiap pesanan, tetapi ada batas bonus harian. Namun untuk Maxim tidak memberikan sistem bonus kepada pengemudinya, Hal ini menyebabkan pengemudi harus bekerja lebih keras tetapi hasilnya tidak selalu sepadan sehingga mengakibatkan stress dan meningkatnya beban mental.

Tekanan mental juga disebabkan oleh faktor eksternal seperti sikap pelanggan dan kondisi jalan. Pengemudi sering diminta untuk melakukan tugas tambahan yang tidak sesuai dengan permintaan, seperti membeli barang lain di luar sistem. Sistem *double order* juga menciptakan ketidaksesuaian harapan pelanggan, menyebabkan protes yang berakibat meningkatkan stres pengemudi. Selain itu, dalam sistem ini, pengemudi juga tidak mendapatkan penghasilan sepenuhnya dari kedua orderan tersebut melainkan hanya memperoleh penghasilan dari salah satu ongkir pesanan ditambah dua ribu rupiah. (Nasution et al. 2022)

Stress yang dirasakan oleh pengemudi ojek online dapat mempengaruhi kinerja mereka. Jika mereka merasakan stress yang berlebihan, maka kinerja mereka dapat menurun yang akan mengakibatkan munculnya kesalahan dalam pengantaran orderan makanan, keterlambatan pengantaran, dan berkurangnya tingkat fokus mereka saat di

jalan. Sebaliknya, jika tingkat stress dan beban mental mereka lemah, pikiran mereka akan cenderung tenang sehingga dapat memungkinkan tidak adanya kesalahan dalam kinerjanya. Lalu lintas yang padat juga menjadi hambatan tambahan yang menyebabkan pengemudi kehilangan fokus. Menurut hasil survei, dari 30 peserta survei, 43% responden sering mengalami kejadian hampir kecelakaan, 37% jarang dan 20% tidak pernah. Beban kerja mental yang tinggi menyebabkan rendahnya produktivitas, keterlambatan, dan berkurangnya konsentrasi (Nugroho and Suryadi 2023)

Melihat kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat beban kerja mental pengemudi ojek online di Yogyakarta. Beban kerja mental merupakan aspek penting yang mempengaruhi keselamatan kerja, produktivitas, dan kesejahteraan pengemudi. Oleh karena itu, dua metode pengukuran, yaitu Rating Scale of Mental Exertion (RSME) dan NASA-TLX, digunakan dalam penelitian ini untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif mengenai beban kerja mental pengemudi

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis tingkat beban kerja mental pengemudi ojek online di kota Yogyakarta, khususnya di daerah Tamansiswa, Mandalakrida, Seturan, dan di sekitar kampus UGM. Partisipan dalam penelitian ini adalah pengemudi dari berbagai platform seperti Gojek, Grab, Maxim, dan Shopie Food yang sedang menunggu pesanan. Variabel utama dalam penelitian ini adalah beban kerja mental, yang diukur dengan menggunakan dua metode, yaitu Rating Scale of Mental Effort (RSME) dan NASA Task Load Index (NASA-TLX).

Rating Scale Mental Effort (RSME) adalah metode yang digunakan untuk menghitung skor atau skala pada beban

kerja mental secara subjektif. RSME dirancang untuk mengukur tingkat "Mental Effort" dari responden dengan proses yang singkat hanya membutuhkan waktu sekitar satu menit. Prosedur penggunaan RSME melibatkan pemilihan responden yang akan dinilai beban kerja mental mereka skala 0-150. Setiap angka dalam skala tersebut dilengkapi dengan deskripsi tertentu sebagai acuan. Data yang dihasilkan akan dianggap valid jika menggambarkan jumlah usaha mental yang diperlukan oleh responden untuk menyelesaikan tugas tertentu. (Rizal Adamy 2022)

NASA-TLX adalah alat pengukuran yang sering digunakan untuk menilai beban kerja. Metode ini membantu dalam mengevaluasi pada aktivitas tugas, individu, serta aspek pekerjaan melalui kuisioner yang dirancang untuk mengukur beban kerja secara subjektif. Skor akhir diperoleh dari rata-rata enam aspek penilaian yang ditentukan. (Ananda and Suliantoro 2022)

Teknik pengumpulan data meliputi wawancara, kuesioner, dan dokumentasi lapangan. Populasi penelitian terdiri dari seluruh pengemudi ojek online di wilayah tersebut, sedangkan sampel ditentukan secara random sampling untuk menjangkau responden secara proporsional.

Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan pendekatan statistik kuantitatif. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan terhadap instrumen untuk memastikan akurasi dan konsistensi data, sedangkan uji korelasi digunakan untuk mengetahui hubungan antara skor RSME dan skor beban kerja mental NASA-TLX. Selain itu, hasil penelitian divisualisasikan dengan menggunakan fishbone diagram untuk mengidentifikasi penyebab utama beban kerja mental, yang kemudian digunakan sebagai dasar untuk merumuskan perbaikan.



**Gambar 2.1 Pengukuran Metode RSME**  
(Sumber : (Militello et al. 2017))

**Tabel 2.1 Pengukuran Metode NASA-TLX**

No	Skala Nilai	Kategori
1	0–10	RENDAH
2	11–40	SEDANG
3	41–60	CUKUP TINGGI
4	61–80	TINGGI
5	81–100	SANGAT TINGGI

Sumber: Mubarok, M. Z., & Rusindiyanto 2023

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Metode RSME

Dalam melakukan perhitungan metode *Rating Scale Mental Effort (RSME)*, langkah pertama yang dilakukan adalah menjumlahkan seluruh nilai variabel untuk memperoleh total skor beban kerja mental. Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$\text{Total Skor} = \text{BK} + \text{KK} + \text{PERFOMASI} + \text{UMK} + \text{KK} + \text{KK} = 50 + 80 + 90 + 70 + 90 + 107 = 487$$

Setelah mendapatkan total skor, langkah selanjutnya adalah menghitung Skor RSME dengan membagi total skor dengan jumlah variabel, yaitu enam. Rumus perhitungannya adalah:

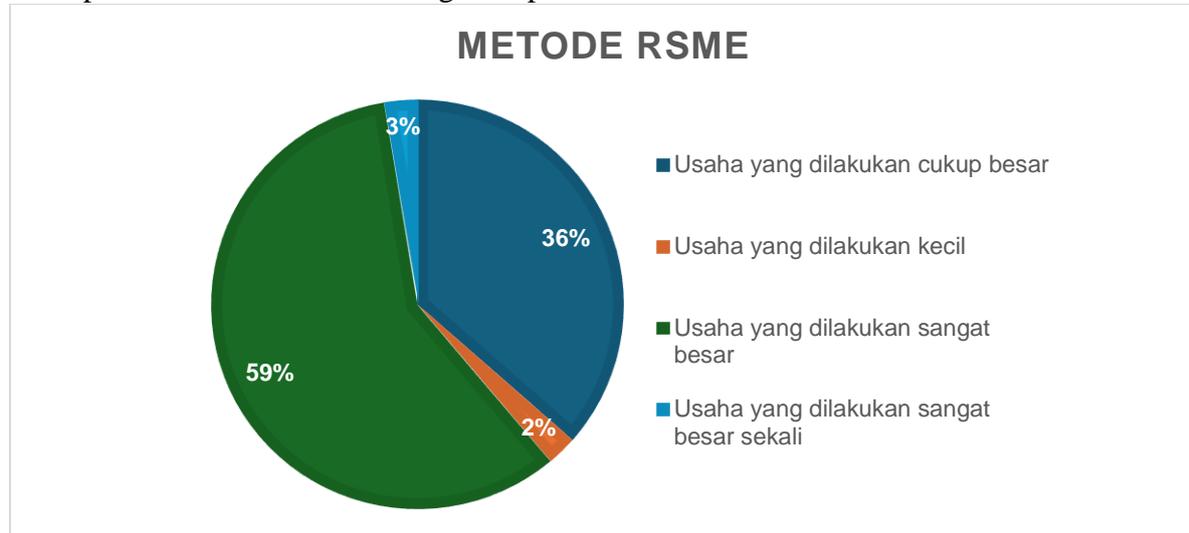
$$\text{Skor RSME} = \text{Total Skor} / \text{Jumlah Variabel} = 487 / 6 = 81,17$$

Berdasarkan indikator yang menunjukkan standar kategori beban kerja mental dalam metode RSME, nilai sebesar 81,17 termasuk dalam kategori "Usaha yang Dilakukan Cukup Besar". Kategori

ini menunjukkan bahwa pengemudi mengalami beban kerja mental yang sangat tinggi. Selanjutnya, rekapitulasi hasil perhitungan skor seluruh pengemudi ojek online menggunakan metode RSME disajikan Lampiran 1.

Penyajian data persentase beban kerja mental pengemudi ojek online ditampilkan dalam bentuk diagram pie

untuk memberikan gambaran visual yang lebih jelas terhadap tingkat beban kerja yang dialami oleh para responden. Visualisasi ini dapat dilihat pada Gambar 3.1, yang menunjukkan distribusi persentase pengemudi dalam masing-masing kategori beban kerja mental berdasarkan metode RSME.



**Gambar 3.1 Hasil Metode RSME**

Berdasarkan Gambar 3.1, dari 105 responden pengemudi ojek online di Yogyakarta, diketahui skor RSME yang dihasilkan bervariasi antara 35 hingga 110, dimana skor RSME ini dihitung berdasarkan rata-rata dari beberapa indikator yaitu beban kerja (BK), kesulitan kerja (KK), performansi, usaha mental kerja (UMK), potensi kesalahan, dan kelelahan. Hasil penjumlahan skor RSME menunjukkan bahwa sebagian besar partisipan masuk ke dalam kategori “usaha tinggi” dan “usaha sangat tinggi”. Dari hasil penjumlahan tersebut, diketahui bahwa kategori “Usaha Sangat Besar” memiliki skor tertinggi yaitu sebesar 59%, disusul dengan “Cukup Besar” dengan 36%, “Sangat Besar Sekali” dengan 3%, dan “kecil” sebesar 2%. Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas pengemudi ojek online mengalami beban kerja mental yang sangat besar selama bekerja.

### Metode NASA-TLX

Dalam melakukan perhitungan metode NASA-TLX, langkah pertama yang dilakukan adalah menjumlahkan seluruh nilai variabel untuk memperoleh total skor beban kerja mental. Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$\text{Total Skor} = \text{MD} + \text{PD} + \text{TD} + \text{OP} + \text{EF} + \text{FR} = 30 + 30 + 12 + 31 + 31 + 11 = 145$$

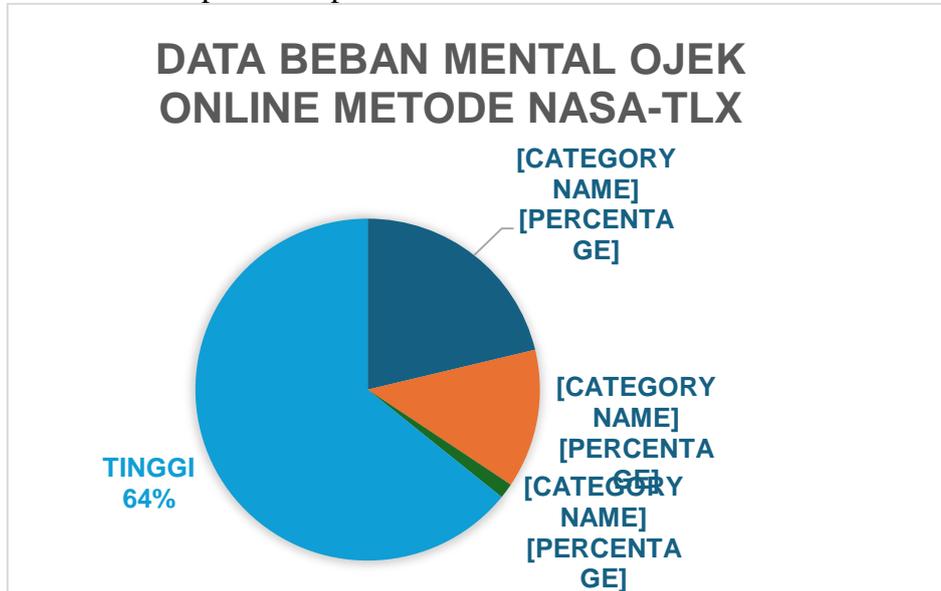
Setelah mendapatkan total skor, langkah selanjutnya adalah menghitung Skor RSME dengan membagi total skor dengan jumlah variabel, yaitu enam. Rumus perhitungannya adalah:

$$\text{Skor NASA-TLX} = \text{Total Skor} / \text{Jumlah Variabel} = 145 / 6 = 24,17$$

Berdasarkan indikator yang menunjukkan standar kategori beban kerja mental dalam metode NASA-TLX, nilai sebesar 24,17 termasuk dalam kategori “Sedang”. Kategori ini menunjukkan bahwa pengemudi mengalami beban kerja mental yang cukup tinggi. Selanjutnya, rekapitulasi hasil perhitungan skor seluruh pengemudi ojek online menggunakan metode NASA-TLX disajikan Lampiran 2.

Penyajian data persentase beban kerja mental pengemudi ojek online ditampilkan dalam bentuk diagram pie untuk memberikan gambaran visual yang lebih jelas terhadap tingkat beban kerja yang dialami oleh para responden.

Visualisasi ini dapat dilihat pada Gambar 3.2, yang menunjukkan distribusi persentase pengemudi dalam masing-masing kategori beban kerja mental berdasarkan metode NASA-TLX.



**Gambar 3.2 Hasil Metode NASA-TLX**

Berdasarkan Gambar 3.2, metode NASA-TLX memberikan pengukuran yang lebih rinci dari enam dimensi beban kerja, yaitu Tuntutan Mental, Tuntutan Fisik, Tuntutan Temporal, Kinerja, Usaha, dan Frustrasi. Dalam penelitian ini, masing-masing dimensi tersebut diukur dan dirata-ratakan untuk mendapatkan skor beban kerja mental secara keseluruhan. Dari hasil pengolahan data NASA-TLX, diketahui bahwa rata-rata skor NASA-TLX partisipan berkisar antara 24,2 hingga 65,0. Berdasarkan kategori penilaian NASA-TLX yang digunakan dalam penelitian ini, beban kerja dikategorikan menjadi “rendah” (0-10), “sedang” (11-40), “cukup tinggi” (41-60), dan “tinggi” (>60). Sebagian besar responden berada pada kategori “tinggi” dengan presentase 64%, “cukup tinggi” sebesar 21%, “sangat tinggi” sebesar 13%, dan “sedang” sebesar 2% yang memperkuat hasil analisis sebelumnya dengan menggunakan RSME. Dimensi yang paling dominan mempengaruhi skor NASA-TLX adalah tuntutan mental dan usaha. Hal ini mengindikasikan bahwa para pengemudi ojek online merasa bahwa pekerjaan mereka membutuhkan konsentrasi yang tinggi, pengambilan keputusan yang cepat, dan kontrol emosi yang stabil. Sebagai contoh, ketika seorang pengemudi menerima permintaan melalui aplikasi, mereka harus segera merespon, menentukan rute tercepat, dan menjaga performa layanan untuk menghindari feedback negatif dari pelanggan.

### **Perbandingan hasil pengukuran beban kerja mental antara metode NASA-TLX dan metode RSME**

Berdasarkan hasil pengukuran beban kerja mental, skor rata-rata metode NASA-TLX adalah 66,45 yang masuk dalam kategori beban kerja tinggi. Sementara itu, skor rata-rata metode RSME adalah 89,87, yang masuk dalam kategori usaha sangat besar. Dengan demikian, kedua metode tersebut menghasilkan kesimpulan yang sama, yaitu bahwa pengemudi ojek online beban kerja mental yang tinggi. Perbandingan hasil pengukuran beban kerja mental yang lebih rinci antara metode NASA-TLX dan metode RSME dapat dilihat pada Tabel 3.1

**Tabel 3.1**

Metode	Skor	Kategori
RSME	89,87	Usaha Sangat Besar
NASA-TLX	66,45	Tinggi

**Tabel 3.2 Hasil Uji Korelasi**

Correlations			DATA RMSE	NASA TLX
Spearman's rho	DATA RMSE	Correlation Coefficient	1.000	.221*
		Sig. (2-tailed)	.	.023
		N	105	105
	NASA TLX	Correlation Coefficient	.221*	1.000
		Sig. (2-tailed)	.023	.
		N	105	105

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil uji korelasi Spearman's rho, diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,221 dengan nilai signifikansi (p-value) sebesar 0,023. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $p < 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara skor beban kerja mental berdasarkan metode RSME dan NASA-TLX. Namun, besarnya koefisien korelasi yang hanya sebesar 0.221 menunjukkan bahwa hubungan antara kedua variabel tersebut lemah atau rendah. Artinya, meskipun kedua metode tersebut menunjukkan arah tren yang positif (semakin tinggi skor RSME maka semakin tinggi pula skor NASA-TLX), namun kekuatan hubungan keduanya tidak terlalu kuat. Dengan demikian, meskipun hasil pengukuran dari kedua metode tersebut berkorelasi secara signifikan, masing-masing metode masih memiliki karakteristik penilaian tersendiri, sehingga penggunaan kedua metode tersebut secara bersamaan dapat memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh tentang beban kerja mental pengemudi.

#### Usulan Perbaikan

Berdasarkan hasil penelitian dengan skor RSME sebesar 59% yang menunjukkan bahwa usaha mental

pengemudi sangat tinggi, dan skor NASA-TLX sebesar 64% yang menunjukkan beban kerja yang tinggi secara keseluruhan, serta korelasi positif antara metode RSME dan NASA-TLX yang mengindikasikan bahwa beban kerja mental meningkat karena faktor operasional tertentu, maka perusahaan perlu melakukan evaluasi terhadap sistem kerja yang ada saat ini. Salah satu faktor yang paling banyak dikeluhkan adalah penerapan sistem double order, dimana pengemudi harus menyelesaikan dua order secara bersamaan dengan ongkir yang tidak sepadan. Hal ini menimbulkan beban mental tambahan bagi pengemudi karena mereka lebih banyak tekanan waktu, dan merasa bahwa biaya pengiriman yang mereka terima tidak sebanding dengan tenaga dan risiko yang mereka tanggung. Oleh karena itu, perusahaan perlu mengevaluasi dan memodifikasi sistem double order dengan memberikan kompensasi khusus, seperti tambahan biaya pengantaran sebesar 20-30% untuk order kedua, sehingga pengemudi merasa diperlakukan secara adil dan sepadan dengan beban kerjanya.

Selain itu, perusahaan juga perlu memperbaiki sistem pemotongan untuk promosi untuk memastikan bahwa setiap potongan untuk ongkos kirim atau voucher

dibayarkan oleh platform atau, bukan oleh mitra pengemudi. Selain itu, sistem transparansi tarif harus diterapkan di mana setiap pengemudi dapat melihat dengan jelas perhitungan pendapatan mereka, termasuk potongan apa saja yang dilakukan dan dari pihak mana. Hal ini tidak hanya akan menjaga kepercayaan mitra pengemudi, tetapi juga menciptakan ekosistem kerja yang lebih adil dan berkelanjutan.

Perusahaan juga perlu menambahkan fitur pada aplikasi untuk mendeteksi ketika lokasi pengiriman terlalu jauh dari lokasi yang tercatat. Jika perbedaan jarak melebihi batas tertentu, misalnya satu kilometer, aplikasi harus secara otomatis memberi tahu pelanggan bahwa lokasi pengantaran berada di luar titik sistem dan memungkinkan adanya biaya tambahan. Fitur biaya tambahan ini harus dapat disesuaikan secara langsung oleh pengemudi sesuai dengan alasannya, tanpa perlu negosiasi manual yang dapat menyebabkan konflik. Dengan fungsi ini, pengemudi akan lebih terlindungi dari kerugian yang disebabkan oleh kesalahan sistem, dan pelanggan akan diberitahu tentang konsekuensinya terlebih dahulu sebelum mengonfirmasi pesanan mereka.

Perusahaan juga perlu mengkomunikasikan kembali SOP kepada pelanggan mereka dan mengedukasi mereka bahwa permintaan yang tidak masuk akal bukanlah kewajiban pengemudi. Selain itu, perusahaan harus menerapkan sistem umpan balik dua arah di mana pengemudi juga dapat menilai atau melaporkan perilaku pelanggan mereka, sehingga menciptakan sistem yang lebih adil dan saling menghormati di antara kedua belah pihak.

Berdasarkan beberapa permasalahan yang ditemukan dan dianalisa, saran perbaikan di atas diharapkan dapat menjadi masukan yang konstruktif bagi perusahaan untuk memperbaiki sistem operasional dan hubungan kerja dengan driver. Tingginya beban kerja mental yang dialami driver ojol tidak hanya disebabkan

oleh faktor pekerjaan internal, tetapi juga kebijakan sistem dan interaksi dengan pelanggan yang sering kali menimbulkan stres tambahan. Oleh karena itu, diperlukan perhatian lebih dari perusahaan untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih adil dan manusiawi yang mendukung kesejahteraan karyawan.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian Mental Pengemudi Ojek Online Yogyakarta, dengan menggunakan metode RSME dan NASA-TLX, dapat disimpulkan bahwa pengemudi memiliki beban mental yang tinggi. Rata-rata skor RSME sebesar 89,87 adalah "sangat tinggi", sedangkan rata-rata skor NASA-TLX sebesar 66,45 adalah "tinggi". Kedua metode tersebut memberikan hasil yang konsisten dan menunjukkan bahwa pekerjaan sebagai pengemudi ojek online membutuhkan usaha mental yang cukup besar. Hasil uji korelasi Spearman menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara skor kedua metode tersebut ( $p = 0.023$ ), meskipun kekuatan hubungannya kecil ( $r = 0.221$ ). Hal ini menunjukkan bahwa masing-masing metode memiliki kekhususan penilaian tersendiri, namun tetap dapat saling melengkapi untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai ketegangan mental.

Tingginya beban mental pengemudi ojek online disebabkan oleh berbagai faktor seperti sistem double order yang tidak seimbang dengan pendapatan, pemotongan tarif akibat diskon atau promosi yang tidak transparan, ketidakkonsistenan lokasi penjemputan dan pengantaran, serta permintaan pelanggan yang tidak sesuai prosedur. Hal ini diperparah dengan tekanan yang timbul dari sistem penilaian dan insentif yang kompleks, serta masalah eksternal seperti lalu lintas yang padat dan sikap pelanggan. Untuk mengatasi hal ini, perusahaan perlu mengevaluasi sistem pemesanan, meningkatkan transparansi pemotongan

tarif, serta memperkenalkan penyesuaian muatan otomatis dan perlindungan pengemudi untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih adil dan berkelanjutan. Berdasarkan temuan tersebut, beberapa usulan perbaikan direkomendasikan kepada perusahaan, seperti evaluasi sistem pemesanan ganda, transparansi diskon tarif dan penyesuaian biaya secara otomatis jika terjadi perbedaan tarif.

### Saran

Penelitian berikutnya sebaiknya dilakukan di lebih banyak kota besar di Indonesia, tidak hanya di Yogyakarta saja. Hal ini supaya hasil penelitian bisa lebih lengkap dan menggambarkan kondisi pengemudi ojek online di berbagai daerah dengan kondisi yang berbeda-beda. Selain itu, penelitian selanjutnya juga sebaiknya fokus untuk mengevaluasi kebijakan perusahaan, seperti sistem bonus, transparansi tarif, dan perlindungan untuk pengemudi. Dengan begitu, perusahaan bisa mendapatkan masukan yang lebih jelas dan berguna untuk membuat kebijakan yang lebih adil dan mendukung kesejahteraan para mitranya

### DAFTAR PUSTAKA

Ananda, Sabila Rizky, and Hery Suliantoro. 2022. "Analisis Beban Kerja Mental Dengan Metode National Aeronautics and Space Administration-Task Load Index (Nasa-Tlx) Pada Pt. Bintang Prima." *Industrial Engineering Online Journal* 11(4): 1–15.

Militello, Laura G., Julie B. Diulio, Morgan R. Borders, Christen E. Sushereba, Jason J. Saleem, Donald Haverkamp, and Thomas F. Imperiale. 2017. "Evaluating a Modular Decision Support Application for Colorectal Cancer Screening." *Applied Clinical Informatics* 8(1): 162–79. doi:10.4338/ACI-2016-09-RA-0152.

Mubarok, M. Z., & Rusindiyanto, R. 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* 3(1): 213–28.

Nasution, Abdul Rasyid, Adinda Afifah, Muhammad Agung Wijaya, Dito Sinambela, Glory Seraya Putri, Muhammad Aulia Fikri, Muhammad Iqbal Dalimunthe, et al. 2022. "Gambaran Beban Kerja Mental Dengan Produktivitas Kerja Pada Driver Ojek Online Di Kota Medan." *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat* 6(2): 1392–1400. doi:10.31004/prepotif.v6i2.4622.

Nugroho, Muhammad Rifqi Hari, and Akmal Suryadi. 2023. "Analisis Beban Kerja Dengan Pendekatan Cardiovascular (CVL) Dan Subjective Workload Assesment Technique (SWAT): Studi Kasus Pengemudi Go-Jek." *Rekayasa* 16(2): 132–41. doi:10.21107/rekayasa.v16i2.15897.

Rizal Adamy, Muhammad. 2022. "RSI (Relative Stress Index) Based Cognitive Measurement Model with NASA-TLX, RSME (Rating Scale Mental Effort Index) and GHQ-12 Methods (Case Study: Sales Marketing)." *PROZIMA (Productivity, Optimization and Manufacturing System Engineering)* 6(2): 130–36. doi:10.21070/prozima.v6i2.1582.