

SKRIPSI SARJANA TERAPAN

**ANALISIS PENGUKURAN BEBAN KERJA FISIK DAN
MENTAL MENGGUNAKAN METODE *MODIFIED COOPER*
HARPER SCALE (MCH) PADA KARYAWAN DIVISI
DOKUMEN *SHIPMENT* PT. PTA**



DISUSUN OLEH:

RAFIDA RAHMA AULIA

1511521037

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN
MANAJEMEN PELABUHAN DAN LOGISTIK MARITIM
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2025

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

Judul : Analisis Pengukuran Beban Kerja Fisik dan Mental
Menggunakan Metode *Modified Cooper Harper Scale* (MCH)
Pada Karyawan Divisi Dokumen *Shipment* PT. PTA
Penyusun : Rafida Rahma Aulia
NIM : 1511521037
Tanggal Ujian : 16 Juli 2020

Disetujui Oleh:

Pembimbing I,



Dr. Winoto Hadi, M.T.
NIP. 197102112005011003

Pembimbing II,



Intan Puspa Wangi, S.T., M.T.
NIP. 199305162022032010

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Sarjana Terapan
Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim



Vivian Karim Ladesi, S.T., M.T.
NIP. 198010272005011002

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

Judul : Analisis Pengukuran Beban Kerja Fisik dan Mental
Menggunakan Metode *Modified Cooper Harper Scale* (MCH)
Pada Karyawan Divisi Dokumen *Shipment* PT. PTA
Penyusun : Rafida Rahma Aulia
NIM : 1511521037

Disetujui Oleh:

Pembimbing I,



Dr. Winoto Hadi, M.T.
NIP. 197102112005011003

Pembimbing II,



Intan Puspa Wangi, S.T., M.T.
NIP. 199305162022032010

Pengesahan Panitia Ujian Skripsi Sarjana Terapan

Ketua Penguji,



Kencana Verawati, S.S.T., M.M.Tr.
NIP. 199102252019032011

Anggota Penguji I



Vivian Karim Ladesi, S.T., M.T.
NIP. 198010272005011002

Anggota Penguji II



Nur Azizah, S.T., M.T.
NIP. 199803012024062002

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Sarjana Terapan
Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim



Vivian Karim Ladesi, S.T., M.T.
NIP. 198010272005011002

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi Sarjana Terapan ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi Sarjana Terapan ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 09 Juli 2025

Yang membuat pernyataan



Rafida Rahma Aulia

1511521037

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Rafida Rahma Aulia
NIM : 1511521037
Fakultas/Prodi : Teknik/ Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim
Alamat email : rafidarahmaulia@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

ANALISIS PENGUKURAN BEBAN KERJA FISIK DAN MENTAL MENGGUNAKAN METODE *MODIFIED COOPER HARPER SCALE (MCH)* PADA KARYAWAN DIVISI DOKUMEN *SHIPMENT PT. PTA*

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 28 Juli 2025
Penulis

(Rafida Rahma Aulia)
nama dan tanda tangan

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala limpahan berkah, hidayah, dan pertolongan-Nya sehingga penulis dapat merampungkan karya tulis ilmiah ini tepat pada waktunya. Penulisan skripsi ini merupakan buah dari dedikasi, usaha maksimal, dan perjalanan akademik yang cukup menantang sepanjang masa perkuliahan. Walaupun menghadapi berbagai rintangan dan hambatan, penulis tetap bersyukur dapat melewati setiap ujian dan berhasil menuntaskan penelitian ini.

Saya menyadari sepenuhnya bahwa terselesaikannya skripsi ini bukanlah hasil usaha individu semata, melainkan berkat kontribusi, motivasi, dan arahan dari berbagai pihak yang telah memberikan sumbangsih yang sangat berarti. Untuk itu, dengan kerendahan hati dan rasa hormat yang mendalam, saya bermaksud menyampaikan apresiasi dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua terkasih, Mama yang dengan penuh keikhlasan telah mengorbankan segala yang dimiliki, mencurahkan cinta tanpa batas, air mata doa yang tak pernah putus, dan perjuangan tak kenal lelah demi kesuksesan anaknya. Serta untuk Almarhum Papa tercinta yang meski telah kembali ke pangkuan Illahi, namun jejak langkahnya, nasihat-nasihat bijaknya, dan mimpi-mimpi beliau untuk masa depan saya tetap hidup dalam setiap helaan nafas dan setiap langkah perjalanan ini. Karya ini saya persembahkan sebagai wujud bakti dan janji untuk terus melanjutkan perjuangan yang telah Papa mulai, serta sebagai hadiah terbaik untuk Mama yang telah menjadi sosok pahlawan sejati dalam hidup saya.
2. Bapak Winoto Hadi dan Ibu Intan Puspa Wangi selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan yang sangat berharga dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas kesabaran, waktu, dan ilmu yang telah diberikan kepada saya selama proses penyelesaian penelitian ini.
3. Untuk kekasih tercinta, Arif Ilham, yang selalu ada di setiap suka dan duka selama proses penyelesaian skripsi ini. Terima kasih telah menjadi tempat berbagi cerita, memberikan semangat saat aku merasa lelah, dan selalu sabar

menghadapi segala keluh kesah. Dukungan dan kehadiranmu sangat berarti bagi aku untuk dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.

4. Sahabat terbaik, Lala dan Alya, yang telah menjadi teman seperjuangan selama masa kuliah dan proses penyelesaian skripsi. Terima kasih atas dukungan moral, bantuan, dan semangat yang selalu kalian berikan. Kebersamaan kita dalam menjalani suka duka perkuliahan menjadi kenangan indah yang tak terlupakan.
5. Seluruh karyawan Divisi Dokumen PT. PTA, khususnya Bang Firdaus, Bang Kevin, Kak Nardin, Bang Aril, Bu Maria, Bu Yuyun, dan Bang Mimid, yang telah bersedia meluangkan waktu untuk menjadi responden dalam penelitian ini. Terima kasih atas kesediaan memberikan informasi, data, dan kerjasama yang sangat membantu kelancaran proses penelitian dan penyelesaian skripsi ini.

Saya menyadari bahwa karya ilmiah ini belum mencapai kesempurnaan dan tentunya masih memiliki berbagai keterbatasan. Dengan demikian, saya sangat mengharapkan masukan dan kritik yang konstruktif dari para pembaca untuk perbaikan penelitian ini ke depannya. Harapan saya, penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif, tidak hanya bagi pengembangan diri saya, tetapi juga bagi masyarakat akademik secara luas.

Sebagai penutup, saya berharap agar seluruh dedikasi dan upaya yang telah dicurahkan dalam penelitian ini dapat menjadi fondasi yang kuat untuk meraih prestasi yang lebih gemilang di masa mendatang.

*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

Jakarta, 7 Juli 2025
Penyusun,



(Rafida Rahma Aulia)

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul "Analisis Pengukuran Beban Kerja Fisik dan Mental Menggunakan Metode *Modified Cooper Harper Scale* (MCH) Pada Karyawan Divisi Dokumen PT. PTA." Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat beban kerja fisik dan mental, mencari tahu frekuensi keluhan dan dampak aspek beban kerja fisik dan mental, serta faktor faktor yang mempengaruhi beban kerja pada 4 bagian di Divisi Dokumen yaitu PIB, DO, LS, dan TILA. Latar belakang dari penelitian ini adalah fluktuasi dokumen bulanan dan keterlambatan dari pihak eksternal menyebabkan karyawan *overtime* mengejar *deadline*, menciptakan beban kerja berlebih yang berdampak pada aspek fisik (duduk terlalu lama, gerakan berulang, mata lelah) dan mental karyawan (tuntutan tingkat ketelitian, gangguan konsentrasi, stress kerja, dan kecemasan)

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian gabungan, yaitu statistik deskriptif dan kualitatif, untuk menganalisis pengukuran beban kerja dengan menggunakan *Modified Cooper Harper Scale* (MCH), mencari tahu frekuensi keluhan dan dampak aspek fisik dan mental yang dialami serta faktor yang mempengaruhi beban kerja berlebih.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat aktivitas pekerjaan yang overload pada aktivitas kerja karyawan Divisi Dokumen PT. PTA. Berdasarkan hasil wawancara tertutup diketahui juga berbagai frekuensi keluhan dan dampak terkait beban kerja fisik dan mental, serta faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja di Divisi Dokumen PT. PTA. Penelitian ini menyimpulkan bahwa dari 4 bagian dari Divisi Dokumen, Bagian PIB memiliki beban kerja tertinggi, dari aspek fisik kelelahan mata menunjukkan frekuensi keluhan tertinggi sedangkan dari aspek mental kecemasan karena *deadline* menunjukkan frekuensi keluhan paling tinggi. terdapat tiga faktor utama yang mempengaruhi beban kerja paling tinggi yaitu volume dokumen yang fluktuatif, keterlambatan dokumen dari pihak eksternal, dan kekurangan sumber daya manusia.

Kata kunci: Skala *Modified Cooper Harper*, Beban Kerja Fisik, Beban Kerja Mental, Pengukuran Beban Kerja, Proses Dokumen Impor

ABSTRACT

This research is titled "Analysis of Physical and Mental Workload Measurement Using the Modified Cooper Harper Scale (MCH) Method on Employees of the Document Division at PT. PTA." This study aims to measure the level of physical and mental workload, identify the frequency of complaints and impacts of physical and mental workload aspects, as well as factors that influence workload in 4 sections of the Document Division: PIB, DO, LS, and TILA. The background of this research is that monthly document fluctuations and delays from external parties cause employees to work overtime to meet deadlines, creating excessive workload that impacts both physical aspects (prolonged sitting, repetitive movements, eye fatigue) and mental aspects of employees (demands for high accuracy, concentration disruption, work stress, and anxiety).

The research method used is a mixed research method, namely descriptive statistics and qualitative, to analyze workload measurement using the Modified Cooper Harper Scale (MCH), identify the frequency of complaints and impacts of physical and mental aspects experienced, as well as factors that influence excessive workload.

The research results show that there are overloaded work activities in the work activities of Document Division employees at PT. PTA. Based on the results of closed interviews, various frequencies of complaints and impacts related to physical and mental workload, as well as factors that influence workload in the Document Division of PT. PTA, were also identified. This research concludes that among the 4 sections of the Document Division, the PIB Section has the highest workload. From the physical aspect, eye fatigue shows the highest frequency of complaints, while from the mental aspect, anxiety due to deadlines shows the highest frequency of complaints. There are three main factors that most influence workload: fluctuating document volume, document delays from external parties, and shortage of human resources.

Keywords: *Modified Cooper Harper Scale, Physical Workload, Mental Workload, Workload Measurement, Import Document Processing*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Pembatasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Kegunaan Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Beban Kerja	8

2.1.2 Jenis Beban Kerja.....	10
2.1.2.1 Beban Kerja Fisik	10
2.1.2.1.1 Aspek Fisik	10
2.1.2.2 Beban Kerja Mental (Non-Fisik).....	12
2.1.2.2.1 Metode Objektif	12
2.1.2.2.2 Metode Subjektif	13
2.1.2.2.3 Aspek Mental	15
2.1.3 Pengukuran Beban Kerja	18
2.1.4 <i>Modified Cooper Harper Scale</i> (MCH)	19
2.1.5 Proses Kerja	24
2.1.5.1 Bagian PIB (Pemberitahuan Impor Barang)	24
2.1.5.2 Bagian DO (<i>Delivery Order</i>).....	27
2.1.5.3 Bagian LS (Laporan Surveyor)	28
2.1.5.4 Bagian TILA	30
2.2 Penelitian yang Relevan.....	32
2.3 Kerangka Berpikir	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	38
3.2 Metode Penelitian	38
3.3 Alur Penelitian.....	38
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	40
3.3.1 Populasi	40
3.3.2 Sampel.....	40
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel	40
3.4 Alat dan Bahan	41
3.4.1 Alat	41
3.4.2 Bahan.....	42
3.5 Definisi Operasional	42
3.5.1 Beban Kerja	42

3.5.2 Beban Kerja Fisik.....	43
3.5.3 Beban Kerja Mental	43
3.5.4 <i>Modified Cooper Harper Scale</i> (MCH)	43
3.5.5 Divisi Dokumen	43
3.6 Instrumen Penelitian	43
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.8 Teknik Analisis Data	45
3.9 Uji Keabsahan Data.....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	47
4.1.1 Profil PT. PTA	47
4.1.2 Struktur dan Fungsi Divisi Dokumen PT. PTA	48
4.1.3 Karakteristik Operasional Divisi Dokumen PT. PTA.....	48
4.2 Hasil Pengukuran Beban Kerja Menggunakan Metode <i>Modified Cooper Harper Scale</i> (MCH).....	54
4.2.1 Hasil Rekapitulasi Kuesioner <i>Modified Cooper Harper Scale</i> (MCH)	54
4.2.2 Penilaian <i>Rating</i> Aktivitas Kerja Operator.....	55
4.2.3 Penilaian Pembobotan Beban Kerja Operator	57
4.2.4 Pernyataan Kecukupan Operasi	60
4.2.5 Penentuan Karakteristik Pekerjaan	61
4.2.6 Pemenuhan Kebutuhan Operator	64
4.3 Pembahasan Hasil Pengukuran Beban Kerja Menggunakan Metode <i>Modified Cooper Harper Scale</i> (MCH)	66
4.3.1 Bagian PIB (Pemberitahuan Impor Barang).....	66
4.3.1.1 Aktivitas Kerja Fisik.....	66
4.3.1.2 Aktivitas Kerja Non-Fisik (Mental).....	67
4.3.2 Bagian DO (<i>Delivery Order</i>)	69
4.3.2.1 Aktivitas Kerja Fisik.....	69
4.3.2.2 Aktivitas Kerja Non-Fisik (Mental).....	70
4.3.3 Bagian LS (Laporan Surveyor).....	71

4.3.3.1 Aktivitas Kerja Fisik.....	71
4.3.3.2 Aktivitas Kerja Non-Fisik (Mental).....	71
4.3.4 Bagian TILA.....	73
4.3.4.1 Aktivitas Kerja Fisik.....	73
4.3.4.2 Aktivitas Kerja Non-Fisik (Mental).....	75
4.4 Hasil Wawancara Semi-Terstruktur Tertutup	75
4.4.1 Beban Kerja Fisik.....	76
4.4.2 Beban Kerja Mental	82
4.4.3 Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja	90
4.4.3.1 Faktor Internal	90
4.4.3.2 Faktor Eksternal.....	100
4.4.5 Faktor Tambahan	103
4.5 Hasil Observasi Lapangan	103
4.5.1 Hasil Observasi Bagian PIB (Pemberitahuan Impor Barang)	103
4.5.2 Hasil Observasi Bagian DO (<i>Delivery Order</i>).....	104
4.5.3 Hasil Observasi Bagian LS (Laporan Surveyor)	105
4.5.4 Hasil Observasi Bagian TILA	105
4.5.5 Hasil Observasi Terkait Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja	106
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	110
5.1 Kesimpulan	110
5.2 Saran	111
DAFTAR PUSTAKA.....	114

DAFTAR TABEL

No.	Judul Tabel	Halaman
2.1	Pengelompokkan Penilaian Karakteristik Pekerjaan	22
2.2	Klasifikasi Pembobotan Beban Kerja	24
2.3	Penelitian yang Relevan	32
4.1	Data Fluktuasi Dokumen PT. PTA Januari -- Desember 2024	49
4.2	Rekapitulasi Kuesioner MCH Bagian PIB	55
4.3	Rekapitulasi Kuesioner MCH Bagian DO	55
4.4	Rekapitulasi Kuesioner MCH Bagian LS	55
4.5	Rekapitulasi Kuesioner MCH Bagian TILA	55
4.6	Penilaian Rating Aktivitas Kerja Operator Bagian PIB	56
4.7	Penilaian Rating Aktivitas Kerja Operator Bagian DO	56
4.8	Penilaian Rating Aktivitas Kerja Operator Bagian LS	56
4.9	Penilaian Rating Aktivitas Kerja Operator Bagian TILA	57
4.10	Penilaian Pembobotan Beban Kerja Operator Bagian PIB	58
4.11	Penilaian Pembobotan Beban Kerja Operator Bagian DO	58
4.12	Penilaian Pembobotan Beban Kerja Operator Bagian LS	59
4.13	Penilaian Pembobotan Beban Kerja Operator Bagian TILA	59
4.14	Pernyataan Kecukupan Operasi Bagian PIB	60
4.15	Pernyataan Kecukupan Operasi Bagian DO	60
4.16	Pernyataan Kecukupan Operasi Bagian LS	60
4.17	Pernyataan Kecukupan Operasi Bagian TILA	61
4.18	Penentuan Karakteristik Pekerjaan Bagian PIB	61
4.19	Penentuan Karakteristik Pekerjaan Bagian DO	62
4.20	Penentuan Karakteristik Pekerjaan Bagian LS	63

No.	Judul Tabel	Halaman
4.21	Penentuan Karakteristik Pekerjaan Bagian TILA	63
4.22	Pemenuhan Kebutuhan Operator Bagian PIB	64
4.23	Pemenuhan Kebutuhan Operator Bagian DO	64
4.24	Pemenuhan Kebutuhan Operator Bagian LS	65
4.25	Pemenuhan Kebutuhan Operator Bagian TILA	65



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

DAFTAR GAMBAR

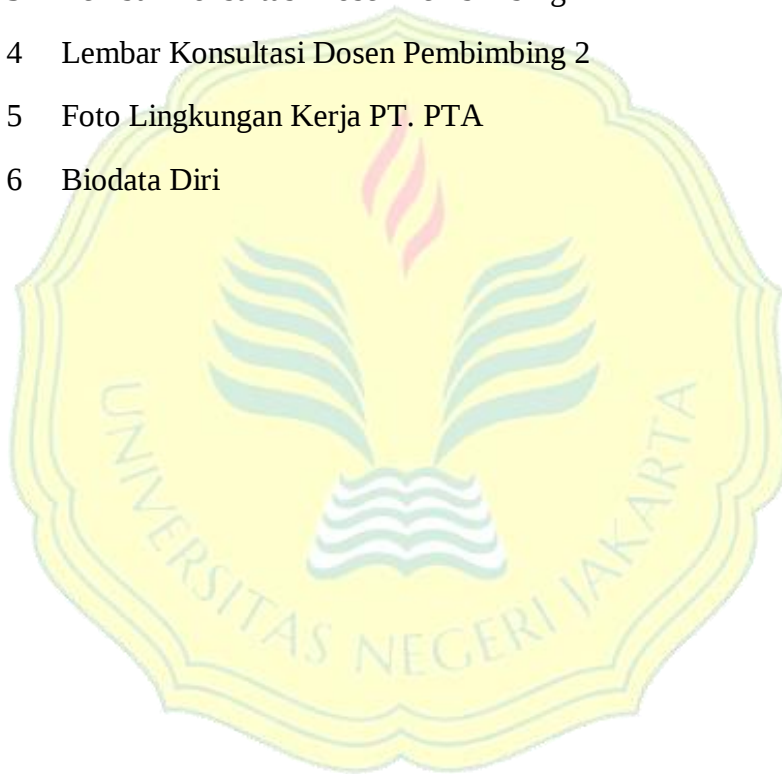
No.	Judul Gambar	Halaman
1.1	Grafik Fluktuasi Volume Dokumen PT.PTA	3
2.1	Tahapan Metode Modified Cooper Harper Scale	20
2.2	Kerangka Berpikir	36
3.1	Alur Penelitian	39
4.1	Grafik Durasi Duduk Tanpa Istirahat	76
4.2	Grafik Frekuensi Nyeri Punggung	77
4.3	Grafik Intensitas Gerakan Berulang Per Hari	78
4.4	Grafik Keluhan Pergelangan Tangan dan Lengan	79
4.5	Grafik Frekuensi Kelelahan Mata	80
4.6	Grafik Gejala Mata Lelah (Kering/Kabur/Sakit Kepala)	81
4.7	Grafik Tingkat Ketelitian yang Dibutuhkan	82
4.8	Grafik Frekuensi Pengecekan Ulang	83
4.9	Grafik Durasi Konsentrasi Penuh	84
4.10	Grafik Frekuensi Gangguan Konsentrasi per Hari	85
4.11	Grafik Frekuensi Merasa Stres	86
4.12	Grafik Pengaruh Volume Dokumen Fluktuatif Terhadap Tingkat Stress	87
4.13	Grafik Kecemasan Karena Kemungkinan Kesalahan	88
4.14	Grafik Kecemasan Karena Deadline	89
4.15	Grafik Pengaruh Volume Dokumen yang Fluktuatif	90
4.16	Grafik Pengaruh Batas Waktu Penyelesaian Pekerjaan yang Mendesak	91
4.17	Grafik Pengaruh Kekurangan Sumber Daya Manusia	92
4.18	Grafik Kecukupan Jumlah Karyawan	93
4.19	Grafik Distribusi Tugas	93

No.	Judul Gambar	Halaman
4.20	Grafik Penambahan Karyawan	94
4.25	Grafik Pengaruh Sarana dan Prasarana Kerja	95
4.26	Grafik Pengaruh Pelatihan/Pengetahuan	95
4.27	Grafik Pengaruh Lingkungan Kerja	96
4.28	Grafik Pengaruh Konflik Interpersonal	97
4.29	Grafik Pengaruh Jam Kerja yang Panjang	98
4.30	Grafik Efektivitas Koordinasi	99
4.31	Grafik Frekuensi Hambatan Komunikasi	99
4.32	Grafik Pengaruh Keterlambatan Dokumen dari Pihak Eksternal	100
4.33	Grafik Frekuensi Keterlambatan Dokumen	101
4.34	Grafik Pihak yang Paling Sering Mengalami Keterlambatan Pengiriman Dokumen	102
4.35	Periode Waktu Keterlambatan	102

*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1	Instrumen Penelitian MCH	127
Lampiran 2	Instrumen Penelitian Pertanyaan Wawancara Semi- Terstruktur	141
Lampiran 3	Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing I	149
Lampiran 4	Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing 2	150
Lampiran 5	Foto Lingkungan Kerja PT. PTA	151
Lampiran 6	Biodata Diri	152



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*