

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kelelahan merupakan masalah yang harus mendapat perhatian. Semua jenis pekerjaan baik formal dan informal menimbulkan kelelahan kerja. Kelelahan adalah perasaan subjektif, tetapi berbeda dengan kelemahan dan memiliki sifat bertahap. Kelelahan dapat disebabkan secara fisik atau mental. Salah satu masalah yang berkaitan dengan kesehatan dan kenyamanan dalam bekerja adalah kelelahan akibat kerja. Berdasarkan data *International Labour Organization (ILO)* tahun 2010 menyimpulkan hampir setiap tahun terdapat 2 (dua) juta tenaga kerja meninggal dunia karena kecelakaan kerja yang disebabkan oleh faktor kelelahan. Hasil survei di negara maju sekitar 10-50% masyarakat mengalami kelelahan kerja.

Di Indonesia setiap hari rata-rata terjadi 414 kecelakaan kerja 27,8% disebabkan kelelahan yang cukup tinggi lebih kurang 9,5% atau 39 orang mengalami cacat (Winarsih, 2010). Data kecelakaan yang dikeluarkan oleh dewan keselamatan dan kesehatan kerja di sektor listrik mencatat terjadi 1.458 kasus kecelakaan dan salah satu penyebabnya adalah faktor kurangnya konsentrasi pekerja karena kelelahan (Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi RI, 2004).

Kelelahan adalah suatu hal yang sudah dikenal oleh umum, dimana kelelahan yang terus menerus setiap hari berakibat pada kelelahan yang kronis. Kelelahan

kronis terutama terjadi pada mereka yang mengalami konflik-konflik mental atau kesulitan-kesulitan psikologis. Dengan adanya kelelahan kerja yang fatal dapat menyebabkan stress dalam bekerja bahkan mudah terjadinya suatu kecelakaan dalam bekerja.

Secara umum seseorang yang mengalami kelelahan di tempat kerja menampilkan tanda-tanda seperti perasaan berat di kepala, menjadi lelah seluruh tubuh, kaki merasa berat mudah menguap, pikiran terasa kacau, mudah mengantuk, berat pada, tidak seimbang dalam berdiri dan ada keinginan untuk berbaring, susah berfikir, mudah lelah bicara, suka gugup, tidak dapat berkonsentrasi, tidak dapat memfokuskan perhatian terhadap sesuatu, cenderung untuk lupa, kurang percaya diri, merasa cemas terhadap sesuatu dan tidak dapat mengontrol sikap, sakit kepala, merasa kaku di bahu, merasa nyeri di punggung, merasa tertekan, merasa haus, suara merasa sesak, merasa pening, tremor pada anggota badan dan merasa kurang sehat (Suma'mur, 1996).

Hasil riset Oentoro (2004) menunjukkan bahwa secara klinis terdapat hubungan antara kelelahan dengan status gizi seseorang dengan performa tubuh secara keseluruhan, orang yang berada dalam Status gizi yang kurang baik akan lebih mudah mengalami kelelahan dalam melakukan pekerjaan.

Status gizi adalah keadaan akibat dari keseimbangan antara konsumsi dan penyerapan zat gizi atau keadaan fisiologik akibat tersedianya zat gizi dalam seluler tubuh yang ditetapkan berdasarkan tinggi badan dan berat badan, Status gizi dapat diukur dengan Indeks Masa Tubuh (IMT) (Supriasa, 2001).

Faktor- faktor yang dapat mempengaruhi kelelahan ialah usia, jenis kelamin, masa kerja, status gizi, status perkawinan, kondisi kesehatan, beban kerja, kebiasaan merokok, kebiasaan sarapan dan shift kerja Tarwaka (2014).

Fakta yang ditemukan dilapangan sebelum penelitian, PT. A.J. Central Asia Raya memiliki *customer service* yang bertugas untuk melayani keperluan nasabah. Untuk mewujudkan pelayanan yang optimal *customer service* diperlukan keadaan fisik yang baik dan tidak mengalami kelelahan kerja. Berdasarkan hasil observasi awal terhadap enam *customer service* sebagian mengeluh badan terasa berat dan ada sebagian *customer service* yang mengatakan memiliki berat badan ideal merasakan mudah mengantuk saat bekerja, pernah tidak konsentrasi dalam menangani nasabah dan terasa pening. Data-data akurat yang belum ada serta belum pernah dilakukan penelitian mengenai hubungan status gizi dan kelelahan kerja sehingga tidak diketahui secara pasti faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi hubungan status gizi dan kelelahan kerja pada *customer service*.

Dari hal diatas penulis tertarik untuk meneliti hubungan status gizi dengan kelelahan kerja pada *Customer Service* di PT. A.J. Central Asia Raya.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Menurut Mursi (1997), Tarwaka (2013) banyak Faktor yang terkait dengan kelelahan antara lain yaitu usia, jenis kelamin, masa kerja, indeks masa tubuh,

status perkawinan, kondisi kesehatan, beban kerja mental, kebiasaan merokok dan shift kerja.

a. Usia

Faktor usia dapat berpengaruh terhadap terjadinya perasaan lelah, pada umur yang lebih tua terjadi penurunan kekuatan otot. Pada usia 50 tahun, kapasitas kerja berkurang hingga menjadi 80% dan pada usia 60 tahun kapasitasnya hanya tinggal 60% saja dibandingkan dengan kapasitas mereka yang berusia 25 tahun (Depkes RI Tahun 2006) . di PT. A.J. Central Asia Raya range usia pada 23 sampai dengan < 50 tahun, sehingga umur tidak dapat berpengaruh terhadap terjadinya perasaan lelah di PT. A.J. Central Asia Raya.

b. Jenis kelamin

Menurut pengalaman ternyata siklus biologi pada wanita tidak mempengaruhi kemampuan fisik, melainkan lebih banyak bersifat sosial dan kultural (Kementrian tenaga kerja, 2009). Pria dan wanita berbeda dalam kemampuan fisik dan kerja ototnya. Perbedaan tersebut dapat dilihat melalui ukuran tubuh dan kekuatan otot dari wanita relatif kurang jika dibandingkan pria. Kemudian pada saat wanita sedang haid yang tidak normal (dysmenorrhea), maka akan dirasakan sakit sehingga akan lebih cepat lelah (Suma'mur, 2011). Pada PT. A.J. Central Asia Raya sebagai *customer service* tidak menggunakan pekerjaan yang mengandalkan kerja otot sehingga jenis kelamin tidak terlalu mempengaruhi kelelahan sebagai *customer service* di PT. A.J. Central Asia Raya.

c. Masa Kerja

Masa kerja merupakan akumulasi waktu dimana pekerja telah memegang pekerjaan tersebut, semakin banyak informasi yang kita simpan semakin banyak keterampilan yang kita pelajari dan semakin banyak hal yang kita kerjakan (Wirasati, 2012).

Mentari (2012), menyatakan tingkat kelelahan lebih tinggi dialami oleh tenaga kerja dengan masa kerja yang lebih lama. Dimana masa kerja  $> 5$  tahun akan mempunyai pengalaman yang lebih banyak dibandingkan dengan masa kerja  $\leq 5$  tahun (Depnaker RI, 2003).

Dilapangan sebagai *customer service* di PT. A.J. Central Asia Raya masa kerja sebagian besar dibawah dari 5 tahun yaitu antara dari 1-3 tahun, mereka mengatakan masa kerja belum mengakibatkan mereka kelelahan.

d. Status gizi

Hasil riset Oentoro (2010) menunjukkan bahwa secara klinis terdapat hubungan antara status gizi seseorang dengan performa tubuh secara keseluruhan, orang yang berada dalam kondisi gizi yang kurang baik akan lebih mudah mengalami kelelahan dalam melakukan pekerjaan. Sebagian besar *customer service* PT. A.J. Central Asia Raya memiliki badan berlebih yang dapat mempercepat datangnya kelelahan, tetapi mereka mengatakan tidak merasa lelah karna berat badan mereka berlebih, tetapi badan dengan indeks masa tubuh yang normal merasa mudah lebih kelelahan.

e. Status perkawinan

Status seseorang juga mempengaruhi tingkat kelelahan, orang yang sudah menikah akan lebih cepat mengalami kelelahan dibandingkan dengan yang bujangan oleh karena waktu istirahat tidak dimanfaatkan secara maksimal sebab keluarganya juga perlu mendapatkan perhatian yang cukup (Hidayat 2003). Karyawan di PT. A.J. Central Asia Raya yang telah menikah mengatakan tidak membawa masalah pekerjaan ke kantor dan untuk yang sudah berkeluarga mengatakan meluangkan waktu untuk keluarga mereka pada hari Sabtu dan Minggu untuk menghilangkan kelelahan pekerjaan.

f. Kondisi Kesehatan

Kesehatan fisik sangat penting untuk menduduki suatu pekerjaan. Tidak mungkin seseorang dapat menyelesaikan tugas-tugasnya dengan baik jika sering sakit (Hasibuan, 2010). Riwayat alamiah penyakit yang pernah diderita oleh karyawan juga berhubungan dengan tingkat kelelahan kerja. Berhubung usia *customer service* < 50 tahun, karna usia dapat menjadi faktor resiko penyakit kronik seperti Hipertensi, Diabetes Mellitus, dan dari cek Kesehatan karyawan terakhir mereka dinyatakan dalam kondisi kesehatan baik.

g. Beban Kerja

Setiap pekerjaan merupakan beban bagi pelakunya, baik itu beban fisik, mental atau sosial (Wirasati, 2011). Beban kerja merupakan sesuatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas-tugas. Beberapa *customer service* mengakui memiliki beban kerja terutama mental, mereka mengatakan setiap

hari perindividu harus berkomunikasi dengan puluhan rumah sakit dengan puluhan kasus, mereka mengatakan terbebani dengan harus menghapalnya tindakan apa yang dapat dijamin dan tidak, tindakan apa yang baik untuk setiap penyakitnya, mereka harus mengerti diagnosa penyakit dan beban mereka tidak hanya di kantor tetapi mereka harus membawa outline kerumah, mereka merasa terkadang terganggu dengan telpon yang datang pada hari libur, tetapi itu hanya beberapa yang mengatakan kelelahan kerja bagi mereka, tetapi untuk beban kerja belum dapat di angkat karna SOP sebagai *customer service* di PT A.J Central Asia Raya belum mendukung.

h. Kebiasaan Merokok

Agnes (2010) menyatakan bahwa orang yang merokok lebih dari tiga batang rokok per hari akan lebih mudah mengalami stress di dalam pekerjaan. Dalam penelitian ini, perokok juga mengalami kelelahan dan kejenuhan dalam bekerja 34% lebih cepat dibandingkan dengan non-perokok. Kelelahan disebabkan rokok tidak terjadi pada *customer service* di PT A.J. Central Asia Raya karena sebagian besar mereka wanita dan pria mengatakan tidak mengkonsumsi rokok.

i. Shift Kerja

Perbedaan waktu kerja di pagi, siang dan malam hari juga mempengaruhi kelelahan tenaga kerja. Tingkat kelelahan tenaga kerja yang bekerja di malam hari akan lebih besar jika dibanding kerja di pagi atau siang hari. PT A.J. Central Asia Raya bekerja office hours yaitu jam 8-5 sore, hanya 2 kali secara bergantian untuk *customer service* untuk lembur. Jadi shift kerja tidak

mempengaruhi kelelahan bagi *customer service* di *PT A.J. Central Asia Raya*.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, yang berhubungan dengan kelelahan kerja yaitu Faktor- usia, jenis kelamin, masa kerja, status gizi, status perkawinan, kondisi kesehatan, beban kerja, kebiasaan merokok, kebiasaan sarapan dan shift kerja. Namun, Penulis membatasi masalah pokok yaitu mengkaji tentang status gizi yang dialami oleh *customer service*, Karena berdasarkan hasil observasi awal terhadap enam *customer service* sebagian mengeluh badan terasa berat dan pada sebagian *customer service* yang memiliki berat badan ideal mudah merasakan mengantuk saat bekerja, pernah tidak konsentrasi dalam menangani nasabah dan terasa pening. Sesuai dengan teori (Suma'mur, 1996) Kesehatan dan daya kerja sangat berkaitan dengan tingkat gizi seseorang. Tubuh memerlukan zat-zat dari makanan untuk pemeliharaan tubuh, perbaikan kerusakan sel dan jaringan. Zat makanan tersebut diperlukan juga untuk bekerja.

Maka, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan status gizi dengan Kelelahan Kerja Pada *Customer Service* di *PT. A.J. Central Asia Raya*”

## **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah dan pembatasan masalah diatas, maka rumusan masalah penelitian adalah “ Adakah hubungan antara status gizi dengan kelelahan kerja pada *Customer Service* di PT. AJ Central Asia Raya?

## **1.5 Tujuan Penulisan**

### **1.5.1 Tujuan Umum**

Mengetahui hubungan status gizi dengan kelelahan kerja pada *Customer Service* di PT. AJ Central Asia Raya.

### **1.5.2 Tujuan Khusus**

- a. Mengidentifikasi kelelahan kerja pada *customer service* di PT. AJ Central Asia Raya
- b. Mengukur status gizi pada *customer service* di PT. AJ Central Asia Raya
- c. Menganalisis hubungan antara status gizi dengan kelelahan kerja pada *customer service* di PT. AJ Central Asia Raya.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.6.1 Bagi Peneliti**

Memperoleh pemahaman tentang kelelahan kerja, status gizi pada *customer service* di PT. AJ Central Asia Raya, mendapat ilmu pengetahuan, wawasan dan pengalaman yang diperoleh dari lahan yang diteliti, serta penelitian ini diharapkan sebagai saran untuk melatih cara berfikir dan membuat suatu penelitian berdasarkan metodologi penelitian yang baik dan benar.

### **1.6.2 Bagi PT. A.J. Central Asia Raya**

Penelitian ini dapat memberikan masukan mengenai permasalahan yang mungkin dihadapi *customer service* yang berhubungan dengan status gizi dengan kelelahan kerja, sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal serta dapat mengurangi kelelahan kerja.

### **1.6.3 Bagi Fakultas**

Dapat menambah dan melengkapi kepustakaan khususnya mengenai hubungan status gizi dengan kelelahan kerja pada *customer service*.