

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penggunaan komputer dewasa ini telah demikian luas disegala bidang, baik di perkantoran maupun bagian dari kehidupan pribadi seseorang. Hampir semua petugas administrasi menggunakan komputer dalam pekerjaan sehari-hari. Penggunaan komputer tidak terlepas dari hal-hal yang dapat mengganggu kesehatan (Roestijawati, 2007).

Data organisasi kesehatan dunia *World Health Organization* (WHO) pada tahun 2002 menunjukkan angka kejadian berkisar 40-90% yang mengalami kelelahan mata. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kelelahan mata adalah faktor individu yaitu masa kerja dan istirahat mata, faktor pekerjaan yaitu durasi kerja dan jarak melihat monitor. Semua faktor tersebut dapat menimbulkan gangguan terhadap suasana kerja dan berpengaruh terhadap kesehatan dan keselamatan tenaga kerja. Untuk itu upaya kesehatan bagi tiap individu perlu dijaga dan ditingkatkan di manapun individu berada, tidak terkecuali ditempat kerja.

Penggunaan *Visual Display Terminal* (VDT) seperti komputer dan TV dapat menyebabkan gangguan kesehatan seperti sakit kepala, kelelahan, penglihatan kabur, kelelahan mata, iritasi mata dan sulit memfokuskan pandangan, gangguan kesehatan tersebut merupakan gejala dari *Computer Vision Syndrom* (CVS). Menurut *American Optometric Association* (2014) adalah *eyestrain*, sakit kepala, mata kering dan iritasi mata, pandangan buram, dan sakit pada punggung, bahu dan leher. OSHA menempatkan CVS pada peringkat pertama dalam daftar penyakit terkait dengan pekerjaan di kantor yang paling sering dikeluhkan pekerja.

Menurut *Occupational Safety and Health Administrasion* (OSHA) tahun 2011 di Amerika dilaporkan 40 juta pengguna VDT, 80 % menderita CVS. Efek jangka pendek biasanya pandangan kabur, nyeri kepala, pandangan ganda dan lain sebagainya. Hal ini selaras dengan pernyataan Pheasant (2016) dimana orang-orang yang bekerja dengan komputer umumnya menderita kelelahan mata. Prevalensi 70-90% telah dilaporkan

pada orang yang melakukan *entry data* berulang-ulang dan layar berbasis tugas-tugas administrasi lainnya dibandingkan dengan 45% pada pekerja kantor umum yang tidak menggunakan komputer. Kelelahan mata sering terjadi pada pekerja yang menggunakan komputer.

Kelelahan mata adalah terjadinya kelelahan otot mata dan kelelahan saraf mata sebagai akibat tegangan yang terus menerus pada mata, walaupun tidak menyebabkan kerusakan mata secara permanen, tetapi menambah beban kerja, mempercepat lelah, sering istirahat, kehilangan jam kerja dan mengurangi kepuasan kerja, penurunan mutu produksi, meningkatkan frekuensi kesalahan, mengganggu konsentrasi dan menurunkan produktivitas kerja (Padmanaba, 2006). Kelelahan mata timbul sebagai stress intensif pada fungsi-fungsi mata seperti terhadap otot-otot akomodasi pada pekerjaan yang perlu pengamatan secara teliti atau terhadap retina akibat ketidak tepatan kontras (Suma'mur, 2009).

Menurut *Encyclopedia of Occupational Health and Safety* (2011) adanya keluhan gangguan mata rata-rata setelah pekerja bekerja dengan masa kerja berkisar lebih dari 3-4 tahun. Dengan demikian pekerja yang bekerja lebih dari tiga tahun akan mempunyai risiko lebih cepat terjadi kelelahan mata dibandingkan dengan pekerja dengan lama kerja kurang dari atau sama dengan tiga tahun.

Waktu kerja bagi seseorang menentukan efisiensi dan produktivitasnya, dan lamanya seseorang bekerja sehari yang baik pada umumnya adalah 6-8 jam. Memperpanjang waktu kerja lebih dari batasan tersebut umumnya tidak diikuti dengan efisiensi yang tinggi, bahkan biasanya terlihat penurunan produktivitas serta kecenderungan untuk timbulnya keluhan, penyakit dan kecelakaan (Suma'mur, 2009).

Menurut NIOSH tahun 2014, disebutkan bahwa kondisi kerja sangat berperan terhadap gangguan kesehatan pekerja, dan dapat mempengaruhi secara langsung terhadap keselamatan dan kesehatan pekerja termasuk beban kerja, waktu kerja yang lama dan kurangnya istirahat. NIOSH juga menjelaskan bahwa keluhan mata berkurang secara bermakna pada pekerja dalam melakukan istirahat mata yang mengambil 10 menit istirahat untuk 1

jam atau 15 menit untuk 2 jam berkontak dengan komputer dan seterusnya yang bersifat akumulatif.

Jarak mata terhadap monitor merupakan hal yang perlu mendapatkan perhatian karena turut menentukan kenyamanan pandang mata pekerja, terutama untuk melihat jarak dekat dalam waktu yang cukup lama sesuai tipikal kerja perkantoran. Jarak mata terhadap layar monitor saat pekerja bekerja menggunakan komputer sekurang-kurangnya adalah 20-40 Inch atau 50-100 cm. Monitor yang terlalu dekat dapat mengakibatkan mata menjadi tegang, cepat lelah, dan potensi gangguan penglihatan. Hal ini sesuai dengan alasan atau penyebab utama terjadinya kelelahan mata yaitu jarak mata yang terlalu dekat dengan monitor, sehingga mata dipaksa bekerja untuk melihat dari jarak yang cukup dekat dalam jangka waktu yang lama, sedangkan fungsi mata sendiri sebenarnya tidak dikhususkan untuk melihat dari jarak dekat. Jarak ergonomis antara layar monitor dengan pengguna komputer berkisar 50 cm sampai dengan 100 cm (Roestijawati, 2007).

Penelitian yang dilakukan Lasabon (2013) di Gorontalo menunjukkan adanya pengaruh masa kerja terhadap keluhan kelelahan mata dipagi hari pada pengrajin sulaman, penelitian yang dilakukan Putri Yundiarti pada operator komputer (2011) di Surabaya menunjukkan adanya pengaruh durasi kerja terhadap kelelahan mata memiliki hubungan yang bermakna, penelitian yang dilakukan Maryamah pada pengguna komputer (2011) di Jakarta menunjukkan bahwa istirahat mata terhadap kelelahan mata memiliki hubungan yang bermakna dan penelitian yang dilakukan Septiansyah (2014) di Jakarta menunjukkan bahwa jarak melihat monitor terhadap kelelahan mata memiliki hubungan yang signifikan.

PT Bank Danamon Indonesia didirikan pada tahun 1956. PT Bank Danamon Indonesia. Tbk, merupakan salah satu lembaga keuangan terbesar di Indonesia, dengan jaringan tersebar di wilayah Aceh hingga Papua yang berlokasi Jl. Prajurit KKO Usman dan Harun No 50 RT 007 RW 001, gambir, kota Jakarta Pusat daerah khusus Ibukota Jakarta 10110.

Studi awal di PT Bank Danamon Indonesia, petugas *Call Center* bagian *Credit Card* menggunakan *Headset* dan komputer sebagai media

pekerjaan. Pekerjaan ini termasuk jenis pekerjaan yang memerlukan ketelitian, dikarenakan petugas harus memberikan data yang *valid* kepada nasabah pengguna *Credit Card* sehingga kegiatan berpusat pada mata. Dari 10 orang petugas penulis wawancara, 8 orang diantaranya mengalami keluhan kelelahan mata dan 2 orang tidak mengalami keluhan kelelahan mata. Keluhan kelelahan mata yang paling banyak dirasakan adalah merasakan adanya keluhan pada saat bekerja dalam penggunaan komputer. Keluhan akibat kelelahan mata yang paling banyak dirasakan adalah sakit kepala dan penglihatan kabur sebanyak 2 orang, mata terasa gatal dan perih sebanyak 2 orang, sulit fokus dan penglihatan rangkap sebanyak 2 orang, pusing disertai mual dan nyeri disekitar mata sebanyak 2 orang.

Berdasarkan observasi yang dilakukan seluruh petugas *Call Center* bagian *Credit Card* tidak ada yang berusia >45 tahun, rata-rata petugas *call center* bagian *credit card* berusia <45 tahun. Faktor tingkat pencahayaan tidak diteliti dikarenakan tingkat pencahayaan diruang kerja *Call Center* bagian *Credit Card* sudah memenuhi standar (>300 lux) dengan menggunakan alat ukur *lux meter*. Faktor suhu dan kelembaban tidak dimasukkan karena suhu udara menggunakan *Air Conditioner* (AC) yang diatur secara central dengan suhu 21⁰c-24⁰c sehingga suhu dan kelembaban disetiap ruangan relatif sama.

Hasil studi pendahuluan menunjukkan lebih dari sebagian responden mengeluhkan adanya gejala kelelahan mata. Berdasarkan *National Institute for Occupational Safety and Health* (NIOSH, 2014), gejala keluhan kelelahan mata ditandai dengan mata merah, berair, perih, gatal/kering, mengantuk, tegang, pandangan kabur, penglihatan rangkap, sakit kepala, dan kesulitan fokus. Adanya gejala kelelahan mata dapat mengganggu kesehatan mata terutama pada pekerja kantor yang banyak melakukan aktifitas didepan komputer. Pada *Call Center* bagian *Credit Card* merupakan banyak melakukan aktivitas pekerjaan dengan menggunakan komputer terutama untuk menerima panggilan dari pelanggan dengan menggunakan *Headset* yang tersedia dikomputer dan melakukan input data pelanggan secara valid.

Informasi dari manajemen perusahaan, hingga saat ini belum pernah dilakukan suatu kegiatan penelitian terhadap kesehatan petugas yang berhubungan dengan terjadinya gangguan kesehatan mata pada petugas *Call Center* bagian *Credit Card*. Untuk itu peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai “Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kelelahan Mata Petugas *Call Center* Bagian *Credit Card* di PT Bank Danamon Indonesia Jakarta Pusat Tahun 2017”.

1.2 Rumusan Masalah

Penggunaan teknologi dan telekomunikasi sangat erat di lingkungan PT Bank Danamon Indonesia, petugas *call center* bagian *credit card* menggunakan *headset* dan komputer sebagai media pekerjaan. Pekerjaan ini memerlukan ketelitian, dikarenakan petugas harus memberikan data yang *valid* kepada nasabah. Berdasarkan keluhan subjektif para petugas penggunaan komputer adalah kelelahan mata.

Berdasarkan faktor yang mempengaruhi kelelahan mata yaitu faktor masa kerja, istirahat mata, durasi kerja dan jarak melihat monitor. Berdasarkan studi awal di PT Bank Danamon Indonesia, dari 10 orang petugas penulis wawancara, 8 orang (80%) mengalami keluhan kelelahan mata. Pada penelitian ini tidak diteliti dikarenakan tidak ada yang berusia >45 tahun, rata-rata petugas *call center* bagian *credit card* berusia <45 tahun. Faktor tingkat pencahayaan tidak diteliti dikarenakan tingkat pencahayaan di ruang kerja *Call Center* bagian *Credit Card* sudah memenuhi standar (>300 lux) dengan menggunakan alat ukur *lux meter*. Faktor suhu dan kelembaban tidak dimasukkan karena suhu udara menggunakan *Air Conditioner* (AC) yang diatur secara central dengan suhu 21⁰c-24⁰c sehingga suhu dan kelembaban di setiap ruangan relatif sama.

1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Apa sajakah faktor-faktor yang berhubungan dengan kelelahan mata petugas *Call Center* bagian *Credit Card* di PT Bank Danamon Indonesia?

2. Bagaimana gambaran kelelahan mata petugas *Call Center* bagian *Credit Card* di PT Bank Danamon Indonesia?
3. Bagaimana gambaran masa kerja petugas *Call Center* bagian *Credit Card* di PT Bank Danamon Indonesia?
4. Bagaimana gambaran durasi kerja petugas *Call Center* bagian *Credit Card* di PT Bank Danamon Indonesia?
5. Bagaimana gambaran istirahat mata petugas *Call Center* bagian *Credit Card* di PT Bank Danamon Indonesia?
6. Bagaimana gambaran jarak melihat monitor petugas *Call Center* bagian *Credit Card* di PT Bank Danamon Indonesia?
7. Apakah ada hubungan antara masa kerja dengan kelelahan mata petugas *Call Center* bagian *Credit Card* di PT Bank Danamon Indonesia?
8. Apakah ada hubungan antara durasi kerja dengan kelelahan mata petugas *Call Center* bagian *Credit Card* di PT Bank Danamon Indonesia?
9. Apakah ada hubungan antara istirahat mata dengan kelelahan mata petugas *Call Center* bagian *Credit Card* di PT Bank Danamon Indonesia?
10. Apakah ada hubungan antara jarak melihat monitor dengan kelelahan mata petugas *Call Center* bagian *Credit Card* di PT Bank Danamon Indonesia?

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Mengetahui Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kelelahan Mata Petugas *Call Center* Bagian *Credit Card* di PT Bank Danamon Indonesia Jakarta Tahun 2018.

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui gambaran kelelahan mata petugas *Call Center* bagian *Credit Card* di PT Bank Danamon Indonesia.
2. Mengetahui gambaran masa kerja petugas *Call Center* bagian *Credit Card* di PT Bank Danamon Indonesia.

3. Mengetahui gambaran durasi kerja petugas *Call Center* bagian *Credit Card* di PT Bank Danamon Indonesia.
4. Mengetahui gambaran istirahat mata petugas *Call Center* bagian *Credit Card* di PT Bank Danamon Indonesia.
5. Mengetahui gambaran jarak melihat monitor petugas *Call Center* bagian *Credit Card* di PT Bank Danamon Indonesia.
6. Mengetahui hubungan antara masa kerja dengan kelelahan mata petugas *Call Center* bagian *Credit Card* di PT Bank Danamon Indonesia.
7. Mengetahui hubungan antara durasi kerja dengan kelelahan mata petugas *Call Center* bagian *Credit Card* di PT Bank Danamon Indonesia.
8. Mengetahui hubungan istirahat mata dengan kelelahan mata petugas *Call Center* bagian *Credit Card* di PT Bank Danamon Indonesia.
9. Mengetahui hubungan jarak melihat monitor dengan kelelahan mata petugas *Call Center* bagian *Credit Card* di PT Bank Danamon Indonesia.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Fakultas Ilmu Kesehatan

1. Menjadi sumber ilmu pengetahuan dibidang K3 dalam perkuliahan di Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan
2. Memberi tambahan bahan ajar dalam perkuliahan di fakultas ilmu-ilmu kesehatan khususnya peminatan K3.
3. Menambah referensi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di fakultas ilmu-ilmu kesehatan khususnya peminatan K3.
4. Menambah masukan dalam penyusunan dan penelitian.

1.5.2 Bagi Peneliti

1. Menambah pengetahuan khususnya dalam pengetahuan di bidang K3.

2. Dapat mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang sudah diperoleh selama perkuliahan, khususnya dalam bidang K3 baik di lingkungan masyarakat ataupun di tempat kerja.
3. Memperluas pengetahuan dan pengalaman.

1.5.3 Bagi Lahan Penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah pengetahuan serta memberikan informasi bagi perusahaan mengenai faktor-faktor apa saja yang berhubungan dengan kelelahan mata pada pekerja sehingga perusahaan dapat mengatasi secara dini tindakan pencegahan terkait keluhan kelelahan mata pada pekerja.

1.6 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kelelahan mata petugas *call center* bagian *credit card* di PT Bank Danamon Indonesia. Penelitian ini dilakukan kepada petugas *call center* bagian *credit card*. Waktu penelitian ini dilaksanakan sejak mulainya proposal sampai selesainya skripsi. Penelitian dilakukan karena berdasarkan studi awal yang penulis lakukan terhadap 10 orang pekerja, 8 orang (80%) mengalami kelelahan mata subjektif. Penelitian membahas tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan kelelahan mata pada petugas *call center* bagian *credit card* di PT Bank Danamon Indonesia Jakarta tahun 2018. Jenis penelitian ini yaitu *cross sectional* dan data diperoleh dengan cara pengambilan data primer dan data skunder.