

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan merupakan tempat terjadinya kegiatan produksi dan berkumpulnya semua faktor produksi. Permintaan pasar membuat perusahaan berusaha sebisa mungkin untuk memenuhi jumlah dan spesifikasi dari pelanggan. Oleh sebab itu banyak perusahaan menerapkan berbagai sistem yang mampu menunjang perbaikan sistem dalam dan juga berusaha meningkatkan produktivitas perusahaan. Untuk menjaga tingkat produktivitasnya, perusahaan harus mengetahui dan memberikan beban kerja yang sesuai dengan kemampuan dari para pekerjanya. Beban kerja dibagi menjadi dua, beban kerja mental dan beban kerja fisik. Menurut Pracinasari (2013) beban kerja fisik merupakan beban kerja yang melibatkan pekerjaan otot (*blue-collar*), sedangkan beban kerja mental adalah beban kerja yang melibatkan kerja otak (*white-collar*). Beban kerja tidak boleh sembarangan diberikan kepada pekerja karena dapat memberikan dampak pada perusahaan baik positif ataupun negatif. Memberikan beban fisik yang berlebihan akan dapat memberikan dampak seperti sakit kepala, sakit punggung, cedera, dan lain-lain. Sedangkan untuk kelebihan beban kerja mental dapat memberikan dampak seperti stres, hilangnya motivasi kerja, dan lain-lain.

Penyesuaian antara beban kerja dengan kemampuan dari pekerja sangatlah penting demi menunjang tingkat produktivitas dari perusahaan untuk lebih baik. Jika pekerja sudah mengalami kelebihan beban baik itu mental maupun fisik, diperlukan pemulihan energi antara lain adalah lamanya waktu istirahat, periode istirahat, dan frekuensi istirahat (Pracinasari, 2013).

Kelelahan kerja merupakan salah satu permasalahan keselamatan dan kesehatan kerja yang dapat menjadi faktor resiko terjadinya kecelakaan pada saat berkerja. Kelelahan kerja disebabkan oleh banyak faktor baik dari faktor individu, dan juga faktor dari luar seperti lingkungan kerja. Suatu perusahaan yang baik tentu mempunyai sumber daya manusia yang baik. Hal ini dapat terlihat dari kondisi

kesehatan fisik dan psikis, pendidikan atau keahlian, serta kinerja dan produktifitas dari pekerja itu sendiri (Simanjuntak, 2010).

Berdasarkan penelitian Kachalia (2007) yang meneliti 122 kasus malpraktek yang terjadi di Instalasi Gawat Darurat dari 3 wilayah Amerika Serikat (Timur laut, Barat daya dan Barat), didapatkan bahwa penyebab terjadinya kasus tersebut adalah kesalahan diagnosa terhadap pasien. Beberapa contoh kesalahan diagnosa tersebut adalah kesalahan melakukan tes diagnostik secara tepat, kegagalan untuk melakukan pemeriksaan Riwayat kesehatan atau tes fisik yang secara benar, kesalahan interpretasi hasil tes diagnostik dan kesalahan memberikan konsultasi yang tepat. Sedangkan beberapa faktor yang mempengaruhi terjadinya berbagai kesalahan tersebut diantaranya adalah kegagalan dalam mempertahankan tingkat kewaspadaan (41%), beban kerja mental yang berlebihan (23%) dan kelelahan kerja (4%).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Kementrian Tenaga kerja Jepang pada tahun 2009, terhadap 12.000 perusahaan yang melibatkan 16.000 pekerja di Negara tersebut yang dipilih secara acak telah menunjukkan hasil bahwa ditemukan 65% pekerja yang mengeluhkan kelelahan fisik akibat kerja rutin, 28% mengeluhkan kelelahan mental dan 7% tenaga kerja mengeluhkan stress berat dan merasa tersisihkan (Hidayat, 2003). Menurut *World Health Organization* (WHO) bahwa yang menjadi penyakit pembunuh nomor 2 setelah penyakit jantung adalah perasaan lelah yang berat.

Menurut Suma'mur (2009) bahwa semakin tinggi kelelahan kerja, maka produktivitas akan menurun yang disebabkan oleh beban kerja yang tinggi. Sebaliknya semakin rendah tingkat kelelahan kerja dan beban kerja, maka produktivitas kerja akan tinggi. Beban tersebut dapat berupa beban fisik maupun beban mental. Menurut Tarwaka (2011), beban kerja didefinisikan sebagai suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi. Menurut Suma'mur (2009), beban kerja merupakan kemampuan kerja seorang tenaga kerja berbeda dari satu kepada yang lainnya dan sangat tergantung dari tingkat ketrampilan, kesegaran jasmani, keadaan gizi, jenis kelamin, usia dan ukuran tubuh dari pekerja yang bersangkutan.

Penelitian yang dilakukan oleh Shinta (2016) pekerja claim analyst PT asuransi XYZ bahwa besarnya persentase beban kerja mental ada hubungan kelelahan kerja yaitu sebesar 0,635 atau 63,5% sedangkan sisanya 36,5% penyebab kelelahan kerja disebabkan oleh faktor-faktor lain yaitu usia, masa kerja, status gizi, jenis kelamin dan riwayat penyakit

Oleh sebab itu, penyesuaian antara beban kerja mental dengan kemampuan dari pekerja sangatlah penting demi menunjang tingkat produktivitas dari perusahaan untuk lebih baik. Jika pekerja sudah mengalami kelebihan beban baik itu mental maupun fisik, diperlukan pemulihan energi antara lain adalah lamanya waktu istirahat, periode istirahat, dan frekuensi istirahat (Pracinasari, 2013). Perusahaan dapat mencegah hal seperti ini terjadi. Ada metode-metode yang dapat diterapkan yang dapat menganalisa beban kerja mental maupun fisik. Beban kerja fisik dapat diukur melalui pengukuran variabilitas denyut jantung, pengukuran selang waktu kedipan mata (*eye blink rate*), *Flicker Test*, pengukuran kadar asam saliva. Untuk beban kerja mental dapat diukur menggunakan metode Teknik Pengukuran Beban Kerja Subjektif (*Subjective Workload Assessment Technique – SWAT*), Indeks Bahan Tugas dari *National Aeronautics & Space Administration (NASA Task Load Index; NASA- TLX)*, Metode dengan menggunakan skala/skor dari pekerjaan mental (*Rating Scale Mental Effort – RSME*), skala Cooper-Harper yang dimodifikasi, penilaian diri secara instan, skala beban kerja yang dikembangkan oleh *The Defence Research Agency (DRA Workload Scales – DRAWS)*, metode penilaian terhadap tingkat ketelitian, kecepatan maupun konstansi kerja dengan '*Bourdon Wierma Test*', metode pengukuran beban kerja mental secara fisiologis/biomekanis, ataupun bisa dengan menggunakan metode pengukuran beban kerja mental berdasarkan performansi (Tarwaka, 2004).

Metode analisa beban kerja yang digunakan dalam penelitian ini yaitu NASA- TLX. NASA-TLX merupakan salah satu metode pengukuran beban kerja secara subjektif. Melakukan pengukuran beban kerja menggunakan NASA- TLX menjadi banyak digunakan sekarang ini karena merupakan metode yang cepat dan mudah dalam mengestimasi beban kerja, sangat fleksibel, well-established, pengerjaan melalui software yang sudah tersedia, dan pendekatannya secara multi-dimensi (Stanton, Salmon, Walker, Baber, & Jenkins, 2005).

PT MMI (Mensa Medika Investama) merupakan sebuah perusahaan teknologi asal Indonesia yang melayani di bidang telekonsultasi kesehatan. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2016 di Jakarta oleh Jonathan Sudharta. Penulis ingin melakukan penelitian di tim *Pharmacy Delivery*. Tim *Pharmacy Delivery* sendiri ada beberapa bagian yaitu tim akuisisi apotik, tim mapping produk dan tim quality. Peneliti melihat pada karyawan PT MMI khususnya tim *Pharmacy Delivery* yang didalamnya ada 3 yaitu tim katalog, tim listing dan tim apotek sering memperlihatkan tanda-tanda kelelahan kerja, tanda-tanda yang muncul seperti: keluhan punggung, mengantuk, pusing, konsentrasi menurun, lesu, dan lain-lain. Berdasarkan hal tersebut peneliti ingin mencari penyebab terjadinya kelelahan kerja yang sering kali dialami oleh karyawan. Hal ini mengakibatkan terjadi miss stok antara sistem PT MMI dengan stok apotek sehingga saat konsumen order melalui aplikasi PT MMI tidak sesuai yang diinginkan.

Berdasarkan pengamatan peneliti, lingkungan kerja di PT MMI termasuk lingkungan kerja yang kondusif, hal ini di dukung oleh pencahayaan ruangan kerja yang baik. Namun pada karyawan yang bekerja pada bagian *Pharmacy Delivery*, memiliki beban kerja seperti adanya sistem target yang dituntut untuk melakukan pekerjaan dengan penuh ketelitian, ketepatan, kecepatan waktu dan selalu melakukan pekerjaan dalam sikap statis selama 8 jam perhari dengan istirahat 1 jam dan masih harus mendapatkan tugas tambahan melebihi jam pulang kerjanya. Hal ini banyak yang mengeluh dibagian punggung Ditambah dengan pandemic Covid 19 jobdesk di tim *pharmacy delivery* bertambah banyak karena untuk pemenuhan kebutuhan akan ketersediaan stok obat di tiap apotek meningkat. Tingkat *turn over* di divisi *Pharmacy Delivery* cukup tinggi sudah ada 4 orang yang resign dari pekerjaan dan setiap bulannya ada 1-2 orang yang ijin sakit. Dari sisi management melihat hal ini biasa terjadi, dan perusahaan sudah menyediakan asuransi kesehatan bagi karyawan apabila sakit.

Dari hasil studi pendahuluan 6 orang menggunakan kuisioner NASA-TLX didapatkan hasil 66,67% atau 4 karyawan pada tim katalog dengan nilai tingkat beban kerja yang tinggi dimana mempunyai tugas kerja melakukan mapping ribuan data tiap harinya pada kuesioner IFRC mengalami tingkat kelelahan berat. Nilai

lainnya 33,34% atau 2 orang pada tim apotek dengan hasil tingkat beban kerja sedang bagian koordinasi dengan apotek dan hasil kuesioner IFRC tingkat kelelahan sedang. Banyak faktor risiko yang dapat menyebabkan terjadinya kelelahan kerja, diantaranya adalah beban kerja, masa kerja, jobdesk dan jenis kelamin.

Berdasarkan dengan masalah tersebut, maka peneliti ingin mengangkat penelitian “Hubungan Faktor Individu dan Beban Kerja Mental dengan Kelelahan Kerja pada Karyawan PT MMI di Departemen *Pharmacy Delivery* tahun 2020.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka diketahui bahwa kelelahan kerja diakibatkan kurang seimbangnya beban pekerjaan yang diterima pekerja, seperti adanya penambahan tugas yang melebihi jam pulang kerjanya atau melebihi 8 jam kerja. Hasil uji pendahuluan pengukuran kelelahan pada 6 responden karyawan yang mewakili 3 tim katalog, listing dan apotek didapatkan hasil 4 karyawan mengalami kelelahan kerja. Banyak faktor risiko yang dapat menyebabkan terjadinya kelelahan kerja, diantaranya adalah beban kerja, masa kerja, usia, jenis kelamin, status gizi dan status pernikahan. Untuk membuktikannya, peneliti akan melakukan sebuah penelitian tentang hubungan dengan beban kerja mental dengan kelelahan kerja pada karyawan PT MMI di departemen *Pharmacy Delivery*. Sasaran penelitian adalah seluruh karyawan PT MMI departemen *Pharmacy Delivey*.

1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana hubungan beban kerja mental dengan kelelahan kerja pada karyawan PT MMI di departemen *Pharmacy Delivery* tahun 2020?
2. Bagaimana gambaran beban kerja mental pada karyawan PT MMI di departemen *Pharmacy Delivery* tahun 2020?
3. Bagaimana gambaran usia pada karyawan PT MMI di departemen *Pharmacy Delivery* tahun 2020?
4. Bagaimana gambaran jenis kelamin pada karyawan PT MMI di departemen *Pharmacy Delivery* tahun 2020?
5. Bagaimana gambaran masa kerja pada karyawan PT MMI di departemen *Pharmacy Delivery* tahun 2020?

6. Bagaimana gambaran tingkat kelelahan kerja pada karyawan PT MMI di departemen *Pharmacy Delivery* tahun 2020?
7. Bagaimana hubungan usia dengan kelelahan kerja pada karyawan PT MMI di departemen *Pharmacy Delivery* tahun 2020?
8. Bagaimana hubungan jenis kelamin dengan kelelahan kerja pada karyawan PT MMI di departemen *Pharmacy Delivery* tahun 2020?
9. Bagaimana hubungan masa kerja dengan kelelahan kerja pada karyawan PT MMI di departemen *Pharmacy Delivery* tahun 2020?

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan antara beban kerja mental dengan kelelahan kerja pada karyawan PT MMI di Departemen *Pharmacy Delivery* tahun 2020.

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui beban kerja mental pada karyawan PT MMI di departemen *Pharmacy Delivery* tahun 2020.
2. Mengetahui gambaran usia pada karyawan PT MMI di departemen *Pharmacy Delivery* tahun 2020.
3. Mengetahui gambaran jenis kelamin pada karyawan PT MMI di departemen *Pharmacy Delivery* tahun 2020.
4. Mengetahui gambaran masa kerja pada karyawan PT MMI di departemen *Pharmacy Delivery* tahun 2020.
5. Mengetahui gambaran tingkat kelelahan kerja pada karyawan PT MMI di departemen *Pharmacy Delivery* tahun 2020.
6. Mengetahui hubungan usia dengan kelelahan kerja pada karyawan PT MMI di departemen *Pharmacy Delivery* tahun 2020.
7. Mengetahui hubungan jenis kelamin dengan kelelahan kerja pada karyawan PT MMI di departemen *Pharmacy Delivery* tahun 2020.
8. Mengetahui hubungan masa kerja dengan kelelahan kerja pada karyawan PT MMI di departemen *Pharmacy Delivery* tahun 2020.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Mahasiswa

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan serta pengalaman tentang beban kerja mental dalam hubungannya terhadap kelelahan kerja.

2. Bagi PT MMI

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak perusahaan mengenai kelelahan kerja akibat beban kerja mental yang dialami oleh karyawan PT MMI di Departemen *Pharmacy Delivery*, agar dihasilkan produktifitas yang optimal.

3. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam menulis karya ilmiah di masa datang.

1.6 Ruang Lingkup

Karyawan yang bekerja di tim *Pharmacy Delivery* memiliki beban kerja mental seperti adanya sistem target yang dituntut untuk melakukan pekerjaan dengan penuh ketelitian, ketepatan, kecepatan waktu dan selalu melakukan pekerjaan dalam sikap statis selama 8 jam perhari dengan istirahat 1 jam dan masih harus mendapatkan tugas tambahan melebihi jam pulang kerjanya. Hal ini banyak yang mengeluh dibagian punggung Ditambah dengan pandemic Covid 19 jobdesk di tim *pharmacy delivery* bertambah banyak karena untuk pemenuhan kebutuhan akan ketersediaan stok obat di tiap apotek meningkat. Tingkat turn over di divisi *Pharmacy Delivery* cukup tinggi sudah ada 4 orang yang resign dari pekerjaan dan setiap bulannya ada 1-2 orang yang ijin sakit. Sasaran dalam penelitian ini adalah karyawan di PT MMI departemen *pharmacy delivery* yang berjumlah 40 orang. Masalah yang diambil adalah hubungan beban kerja mental dengan kelelahan kerja pada karyawan. Dari hasil studi pendahuluan 6 orang menggunakan kuisioner NASA-TLX didapatkan hasil 66,67% atau 4 karyawan pada tim katalog dengan nilai tingkat beban kerja mental yang tinggi dimana mempunyai tugas kerja melakukan mapping ribuan data tiap harinya. Nilai lainnya 33,34% atau 2 orang pada tim apotek dengan hasil tingkat beban kerja mental sedang bagian koordinasi

dengan apotek. Metode analisa beban kerja mental yang digunakan dalam penelitian ini yaitu NASA- TLX. NASA-TLX dan IFRC merupakan salah satu metode pengukuran beban kerja mental secara subjektif. Melakukan pengukuran beban kerja mental menggunakan NASA- TLX menjadi banyak digunakan sekarang ini karena merupakan metode yang cepat dan mudah dalam mengestimasi beban kerja mental, sangat *fleksibel, well-established*, pengerjaan melalui software yang sudah tersedia, dan pendekatannya secara multi- dimensi. Banyak faktor risiko yang dapat menyebabkan terjadinya kelelahan kerja, diantaranya adalah beban kerja mental , masa kerja, jobdesk dan jenis kelamin. Penelitian dilakukan pada bulan April 2020 di PT MMI di departemen *Pharmacy Delivery*. Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan *design cross sectional*.