

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kelelahan kerja merupakan permasalahan kesehatan dan keselamatan kerja yang dapat menjadi faktor resiko terjadinya kecelakaan saat pekerjaan berlangsung. Kelelahan kerja sangat penting untuk diperhatikan, karena kelelahan pada pekerja menimbulkan dampak terhadap penurunan produktivitas pada pekerja dan penurunan konsentrasi terhadap pekerjaan. Oleh karena itu, suatu perusahaan yang baik tentunya mempunyai sumber daya manusia yang baik. Hal ini dapat terlihat dari kondisi kesehatan fisik dan psikis, pendidikan atau keahlian, serta kinerja dan prospektivitas dari pekerja itu sendiri (Mahardika, 2017).

Kelelahan kerja merupakan suatu perasaan yang timbul pada suatu keadaan yang secara umum terjadi pada pekerja, dimana pekerja sudah tidak sanggup lagi untuk melakukan pekerjaan. Orang yang mengalami kelelahan kerja biasanya mengalami gejala-gejala seperti perasaan lesu, manguap, mengantuk, pusing, sulit berpikir, kurang berkonsentrasi, kurang waspada, persepsi yang buruk dan lambat, kaku dan canggung dalam gerakan, gairah bekerja kurang, tidak seimbang dalam berdiri, tremor pada anggota badan, tidak dapat mengontrol sikap, dan menurunnya kinerja jasmani dan Rohani (Tarwaka, 2014). Kelelahan kerja merupakan suatu pola yang timbul pada suatu keadaan yang secara umum terjadi pada pekerja, dimana pekerja tidak sanggup lagi untuk melakukan pekerjaan sehingga mengakibatkan terjadinya penurunan produktivitas kerja akibat faktor pekerjaan (Sedarmayanti, 2019).

Kelelahan kerja merupakan masalah penting yang perlu ditanggulangi karena dapat menyebabkan kecelakaan kerja dan dapat berdampak pada kesehatan pekerja. Dampak dari kelelahan kerja antara lain motivasi kerja menurun, performansi rendah, kualitas kerja rendah, banyak terjadi kesalahan, produktivitas rendah, stress akibat kerja, penyakit akibat kerja, cedera dan terjadi kecelakaan akibat kerja. Kelelahan kerja memberi kontribusi 50% terhadap terjadinya kecelakaan kerja

(Setyowati, 2014). Kelelahan adalah perasaan subjektif, tetapi berbeda dengan kelemahan dan memiliki sifat bertahap. Kelelahan dapat disebabkan secara fisik maupun mental. Salah satu masalah yang berkaitan dengan kesehatan dan kenyamanan dalam bekerja adalah kelelahan akibat kerja (Tarwaka, 2013).

Kelelahan kerja secara nyata dapat mempengaruhi kesehatan tenaga pekerja dan dapat menurunkan produktivitas kerja, yang mana kelelahan dapat memberikan kontribusi yang berpengaruh negatif dengan dampak yaitu kecelakaan saat bekerja (Kuswana, 2017). Data dari *International Labour Organisation* (2013), menyebutkan sebanyak dua juta pekerja menjadi korban setiap tahun karena kecelakaan kerja akibat faktor kelelahan. Penelitian yang dilakukan *International Labour Organisation* (2013), menjelaskan bahwa sebanyak 58.118 sampel dari 18.828 sampel (32,8%) di antaranya mengalami kelelahan dan berpengaruh pada produktivitas kerja (ILO, 2013).

Karyawan perkantoran umumnya dinamakan pekerja kerah putih atau *white collar worker* dimana didalamnya termasuk dalam jenis pekerjaan administrasi, manajerial dan profesional. Perkantoran merupakan salah satu tempat kerja yang wajib dilakukan penerapan keselamatan dan kesehatan kerja, pekerja dan pemilik atau pimpinan perusahaan merupakan faktor berisiko mengalami kecelakaan kerja dan penyakit akibat kerja. Umumnya frekuensi kecelakaan kerja yang sedikit dan bahaya tempat kerja yang relatif kecil mengakibatkan kebanyakan mengesampingkan faktor K3 perkantoran. Lingkungan perkantoran umumnya memiliki risiko terbesar dari sisi penyakit akibat kerja (Nugroho, 2019).

Kelelahan kerja merupakan salah satu permasalahan keselamatan dan kesehatan kerja yang dapat menjadi faktor risiko terjadinya kecelakaan pada saat bekerja. Kelelahan kerja disebabkan oleh banyak faktor baik dari faktor individu, dan juga faktor dari luar seperti lingkungan kerja (Gurusinga, 2013) 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 produktivitas dari pekerja itu sendiri (Simanjuntak, 2010).

Kejadian kelelahan kerja sangat tinggi di dunia maupun di Indonesia. Data *International Labour Organization* (ILO) menunjukkan sekitar 32% pekerja dunia

mengalami kelelahan di tempat kerja. Tingkat keluhan kelelahan berat pada pekerja di seluruh dunia berkisar antara 18,3-27% dan tingkat prevalensi kelelahan di industri sebesar 45% (ILO, 2017). Di Indonesia setiap hari rata-rata terjadi 414 kasus kecelakaan kerja, 27,8% disebabkan kelelahan yang cukup tinggi, lebih kurang 9,5% atau 39 orang mengalami cacat akibat kecelakaan kerja yang disebabkan karena faktor kelelahan kerja (Sartono, 2016).

Beberapa faktor penyebab terjadinya kelelahan kerja menurut beberapa ahli. Berdasarkan (Ningsih, 2018) terdapat dua faktor penyebab dari terjadinya kelelahan kerja, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Didalam faktor internal terdapat umur atau usia yaitu waktu hidup atau ada sejak dilahirkan. Faktor individu seperti umur dapat mempengaruhi waktu reaksi dan perasaan lelah oleh tenaga pekerja (Wijaya, 2020). Jenis kelamin yang merupakan suatu identitas seseorang laki-laki atau wanita. Hal ini akan menyebabkan bahwa tingkat kelelahan wanita lebih besar daripada laki-laki (Syamsuri, 2018). Faktor eksternal terdapat beban kerja merupakan volume pekerjaan yang dibedakan kepada tenaga kerja baik fisik, mental dan tanggung jawab (Komalig, 2020). Masa kerja merupakan lamanya tenaga kerja bekerja di suatu tempat. Jika lamanya masa kerja seseorang maka semakin tinggi juga tingkat kelelahannya, karena semakin lama bekerja seseorang dapat menimbulkan perasaan yang jenuh akibat pekerjaan yang monoton dan dapat berpengaruh terhadap tingkat kelelahan yang dialami (Hastuti, 2015).

Hasil penelitian yang di lakukan oleh Mahardika menyatakan bahwa adanya hubungan antara masa kerja, lama kerja, dan umur dengan kelelahan kerja pada pekerja bagian produksi PT. Reha Indonesia, Cikarang, Jawa Barat, Kabupaten Bekasi (Mahardika, 2017).

Shift kerja merupakan jam kerja yang diberikan perusahaan kepada pekerja untuk melakukan pekerjaannya, umumnya dibagi menjadi kerja pagi, siang dan malam (Medianto, 2017). Shift kerja merupakan jadwal kerja yang memungkinkan karyawan berpindah dari suatu waktu ke waktu setelah ditentukan, yaitu bergantian antara satu kelompok kerja dengan kelompok kerja lainnya, memberikan kesempatan untuk menggunakan seluruh waktu yang tersedia untuk mengoperasikan pekerjaan (Ningsih, 2018). Berdasarkan hasil penelitian (Usman,

2019) mengenai faktor-faktor yang berhubungan dengan kelelahan kerja pada karyawan produksi PT. Gerbang Sarana Baja Jakarta Utara, didapatkan hasil bahwa adanya hubungan antara *shift* kerja dengan kejadian kelelahan kerja.

Beberapa faktor utama yang signifikan terhadap kelelahan, meliputi: jenis kelamin, usia, kondisi kesehatan, berlebihnya waktu yang digunakan dalam bekerja, tempat kerja dan fisik. Faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya kelelahan adalah kesegaran jasmani, kebiasaan merokok, masalah psikologis, status kesehatan, jenis kelamin, status gizi, waktu kerja, beban kerja, usia, dan masalah lingkungan kerja (Tarwaka, 2014).

PT. X merupakan perusahaan layanan kesehatan di Indonesia, yang menawarkan layanan satu atap bagi klien korporat untuk pemeriksaan kesehatan, layanan kesehatan kerja, administrasi pihak ketiga dan layanan manajemen kesehatan, bantuan medis dan layanan evakuasi juga layanan khusus lainnya. Salah satu layanan terkemuka dari PT. X dalam pelayanan kesehatan adalah TPA (*Third Party Administration*) dengan tujuan untuk mengakomodir kebutuhan klien dalam mengatur dan memfasilitasi kebutuhan kesehatan karyawan dengan pengelolaan biaya yang tepat. Salah satu layanan yang diberikan oleh TPA adalah rawat jalan dan rawat inap di Rumah Sakit yang sudah menjadi rekanan dengan PT. X secara *cashless* dimana untuk mendapatkan perawatan secara *cashless* pihak Rumah Sakit maupun peserta secara langsung melakukan proses *claim*.

Proses klaim adalah serangkaian kegiatan untuk meneliti dan membuktikan bahwa telah terjadi transaksi yang wajar dan biasa serta melakukan pembayaran sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Proses klaim meliputi kegiatan verifikasi dan adjudikasi pembayaran serta melakukan investigasi apabila dicurigai terdapat kecurangan-kecurangan baik yang disengaja maupun tidak. Dengan demikian, proses kerja yang dilakukan oleh pekerja dalam divisi case manajemen meliputi penjaminan awal *claim* kesehatan secara *cashless*, mampu menganalisa kasus kesehatan agar pengobatan dan pemeriksaan yang dilakukan sesuai dengan indikasi medis dan *policy*, mampu menginvestigasi suatu kasus kesehatan agar tidak terdapat kecurangan dalam proses *claim*, memberikan penjaminan akhir *claim* kesehatan secara *cashless*, melakukan pengawasan atau *monitoring* kepada peserta

atau *client* yang dalam perawatan inap, memberikan pelayanan kepada peserta atau *client* dengan cara bekerja sama dengan rumah sakit agar tidak terjadi kendala dalam pelayanan kesehatan dengan harapan peserta atau *client* menjadi prioritas. Jumlah *member* yang dimiliki oleh PT. X sekitar 200.000 dimana masing-masing pekerja dapat memproses *claim* secara *cashless* kurang lebih 60 kasus dalam 1 shift kerja. Dalam proses menjalankan tugas dan fungsi sebagai pekerja di divisi *Case Management*, pelayanan yang diberikan selama 24 jam dalam 7 hari sehingga pekerja-pekerja dalam divisi *Case Management* dibagi dalam 3 *shift* kerja yaitu shift pagi, shift siang/sore dan shift malam. Proses kerja tersebut dilakukan secara terus menerus selama 24 jam dalam 7 hari sehingga pembagian *shift* kerja kepada pekerja divisi *Case Management* berpotensi menimbulkan kelelahan kerja pada pekerja.

Berdasarkan studi pendahuluan menggunakan kuesioner IFRC di divisi *Case Management* yang dilakukan penulis pada 10 orang responden didapatkan bahwa dari 10 orang responden terdapat 6 orang (60%) responden yang mengalami kelelahan sangat tinggi dimana mengalami pelemahan kegiatan, pelemahan motivasi dan kelahan fisik, 1 orang (10%) responden terindikasi mengalami kelelahan tinggi yang menunjukkan pelemahan kegiatan, 2 orang (20%) responden terindikasi mengalami kelelahan sedang dan 1 orang (10%) mengalami kelelahan rendah. Dari data bagian *Human Resources Development* (HRD) PT. X, didapatkan sebanyak 34 orang (48%) dari 71 pekerja divisi *Case Management* selalu izin sakit.

Dengan adanya beberapa pekerja yang mengalami kelelahan kerja pada divisi *Case Management* maka penulis melakukan penelitian tentang “Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kelelahan Kerja di Divisi *Case Management* PT. X”

1.2 Rumusan Masalah

Kelelahan kerja secara nyata dapat mempengaruhi kesehatan tenaga pekerja dan dapat menurunkan produktivitas kerja, yang mana kelelahan dapat memberikan kontribusi yang berpengaruh negatif dengan dampak yaitu kecelakaan saat bekerja. Berdasarkan studi pendahuluan di divisi *Case Management* yang dilakukan penulis pada 10 orang responden didapatkan bahwa dari 10 orang responden terdapat 6 orang (60%) responden yang mengalami kelelahan sangat tinggi dimana mengalami

pelemahan kegiatan, pelemahan motivasi dan kelahan fisik, 1 orang (10%) responden terindikasi mengalami kelelahan tinggi yang menunjukkan pelemahan kegiatan, 2 orang (20%) responden terindikasi mengalami kelelahan sedang dan 1 orang (10%) mengalami kelelahan rendah. Berdasarkan hal tersebut, diperlukan adanya suatu penelitian untuk membuktikan apa saja faktor-faktor yang berhubungan dengan kelelahan pada pekerja divisi *Case Management* PT. X.

1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana gambaran kelelahan kerja pada pekerja divisi *Case Management* PT. X pada tahun 2023?
2. Bagaimana gambaran masa kerja pada pekerja divisi *Case Management* PT. X pada tahun 2023?
3. Bagaimana gambaran usia pada pekerja divisi *Case Management* PT. X pada tahun 2023?
4. Bagaimana gambaran jenis kelamin pada pekerja divisi *Case Management* PT. X pada tahun 2023?
5. Bagaimana gambaran *shift* kerja pada pekerja divisi *Case Management* PT. X pada tahun 2023?
6. Bagaimana gambaran beban kerja pada pekerja divisi *Case Management* PT. X pada tahun 2023?
7. Apakah ada hubungan masa kerja terhadap kelelahan pada pekerja divisi *Case Management* PT. X pada tahun 2023?
8. Apakah ada hubungan usia terhadap kelelahan kerja pada pekerja divisi *Case Management* PT. X pada tahun 2023?
9. Apakah ada hubungan jenis kelamin terhadap kelelahan pada pekerja divisi *Case Management* PT. X pada tahun 2023?
10. Apakah ada hubungan *shift* kerja terhadap kelelahan pada pekerja divisi *Case Management* PT. X pada tahun 2023?
11. Apakah ada hubungan beban kerja terhadap kelelahan pada pekerja divisi *Case Management* PT. X pada tahun 2023?

1.4 Tujuan penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kelelahan kerja pada pekerja divisi *Case Management* PT. X pada tahun 2023.

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Diketuainya gambaran kelelahan pada pekerja divisi *Case Management* PT. X pada tahun 2023.
2. Diketuainya gambaran masa kerja pada pekerja divisi *Case Management* PT. X pada tahun 2023.
3. Diketuainya gambaran usia pada pekerja divisi *Case Management* PT. X pada tahun 2023.
4. Diketuainya gambaran jenis kelamin pada pekerja divisi *Case Management* PT. X pada tahun 2023.
5. Diketuainya gambaran *shift* kerja pada pekerja divisi *Case Management* PT. X pada tahun 2023.
6. Diketuainya gambaran beban kerja pada pekerja divisi *Case Management* PT. X pada tahun 2023.
7. Diketahui hubungan antara masa kerja terhadap kelelahan pada pekerja divisi *Case Management* PT. X pada tahun 2023.
8. Diketahui hubungan usia terhadap kelelahan pada pekerja divisi *Case Management* PT. X pada tahun 2023.
9. Diketahui hubungan jenis kelamin terhadap kelelahan pada pekerja divisi *Case Management* PT. X pada tahun 2023.
10. Diketahui hubungan *shift* kerja terhadap kelelahan pada pekerja divisi *Case Management* PT. X pada tahun 2023.
11. Diketuainya hubungan beban kerja terhadap kelelahan pada pekerja divisi *Case Management* PT. X pada tahun 2023.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Perusahaan

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi bagi perusahaan sehingga perusahaan dapat membuat suatu program atau kebijakan terkait dengan upaya pencegahan terjadinya kelelahan kerja pada pekerja. Diharapkan pekerja divisi *Case Management* dapat mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kelelahan kerja.

1.5.2 Bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi kalangan akademis sebagai referensi kepustakaan tambahan yang nantinya dapat menjadi acuan untuk melakukan penelitian berikutnya mengenai faktor-faktor yang berhubungan dengan kelelahan kerja secara rinci dan mendalam.

1.5.3 Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sarana untuk melatih pemikiran yang sistematis dalam menganalisa dan memecahkan suatu masalah khususnya faktor-faktor yang menyebabkan kelelahan kerja. Selain itu diharapkan penelitian ini dapat menjadi rujukan, sumber informasi dan bahan referensi penelitian selanjutnya agar bisa lebih dikembangkan dalam materi-materi lain khususnya tentang kelelahan kerja.

1.6 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kelelahan kerja pada pekerja divisi *Case Management* PT. X. Penelitian ini diperlukan karena tingkat kelelahan yang cukup tinggi pada pekerja divisi *Case Management* berdasarkan studi pendahuluan pada 10 orang responden didapatkan bahwa dari 10 orang responden terdapat 6 orang (60%) responden yang mengalami kelelahan sangat tinggi dimana mengalami pelemahan kegiatan, pelemahan motivasi dan kelelahan fisik, 1 orang (10%) responden terindikasi mengalami kelelahan tinggi yang menunjukkan pelemahan kegiatan, 2 orang (20%) responden terindikasi mengalami kelelahan sedang dan 1 orang (10%) mengalami kelelahan

rendah. Penelitian dilaksanakan pada bulan April 2023-Agustus 2023 di divisi *Case Management* di PT. X Jakarta Selatan. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dan menggunakan desain *cross sectional* (potong lintang). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pekerja yang ada dalam divisi *Case Management* PT. X yang berjumlah 71 orang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh anggota populasi (total sampling). Pengumpulan data primer melalui kuesioner, pengolahan data menggunakan *editing, coding, cleaning,* dan *entry data*. Analisis data menggunakan uji *chi-square*.