

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam dunia medis, penyakit maag dikenal sebagai dispepsia. Dispepsia yang paling umum terjadi biasanya berupa peradangan pada lambung (gastritis) atau luka pada dinding lambung (tukak lambung), tergantung pada tingkat keparahan penyakitnya. Jika hanya menyebabkan peradangan pada lambung, kondisi ini disebut gastritis. Namun, jika sudah menimbulkan luka pada dinding lambung, maka disebut tukak lambung. Gastritis terjadi ketika lapisan dalam lambung mengalami peradangan atau pembengkakan akibat reaksi inflamasi. Beberapa faktor yang dapat meningkatkan risiko terkena gastritis antara lain penggunaan aspirin atau obat antiinflamasi non-steroid, infeksi bakteri *Helicobacter pylori*, kebiasaan merokok, konsumsi alkohol, stres berkepanjangan, pola makan yang tidak sehat, serta sering mengonsumsi makanan pedas atau asam (Antony et al., 2022).

Esofagitis refluks, yang merupakan manifestasi dari penyakit kronis dan berulang GERD, dapat menyebabkan gangguan tidur melalui refluks asam. Gangguan tidur ini selanjutnya dapat mengakibatkan kantuk di siang hari atau kelelahan (Kang et al., 2021). Gastritis kini menjadi salah satu isu utama dalam kesehatan masyarakat global. Jumlah penderita penyakit ini terus mengalami peningkatan yang signifikan, sehingga menimbulkan kekhawatiran yang semakin besar. Secara global, jumlah kasus gastritis diperkirakan berkisar antara 1,8 hingga 2,1 juta orang setiap tahunnya. Menurut data yang dirilis oleh World Health Organization (WHO) pada tahun 2004, angka kejadian gastritis di beberapa negara menunjukkan variasi yang cukup signifikan, dengan Jepang mencatat prevalensi sebesar 14,5%, China 31%, Inggris 14,5%, Prancis 29,5%, dan Kanada 35%. Sementara itu, di kawasan Asia Tenggara, jumlah kasus gastritis diperkirakan mencapai sekitar 583.635 kasus setiap tahunnya. Prevalensi gastritis yang terdiagnosis melalui pemeriksaan endoskopi di populasi Shanghai mencapai 17,2%, jauh lebih tinggi dibandingkan dengan populasi di negara-negara Barat yang hanya sekitar 4,1% dan umumnya tidak menunjukkan gejala. Sedangkan menurut WHO (2012), angka kejadian gastritis di Indonesia tergolong tinggi di beberapa wilayah. Dari total populasi sebanyak 238.452.952 jiwa, terdapat sekitar 274.396 kasus gastritis, yang setara dengan prevalensi sebesar 40,8%. Ketidaknyamanan akibat GERD dapat semakin memburuk jika tidak ditangani dengan baik atau dibiarkan tanpa penanganan yang tepat, berisiko menyebabkan tukak lambung akibat paparan asam lambung. Kondisi ini dapat berdampak pada kualitas tidur, meningkatkan stres dan kecemasan, serta menimbulkan perasaan takut. Selain itu, GERD juga dapat menghambat mobilitas seseorang dan menyebabkan nyeri yang berkepanjangan, sehingga memerlukan penanganan segera (Antony et al., 2022).

Beban kerja merupakan faktor krusial dalam memahami jumlah tugas yang harus diselesaikan oleh setiap karyawan. Dari sudut pandang ergonomi, beban kerja yang diterima harus seimbang dengan kapasitas fisik dan mental karyawan agar tidak menimbulkan dampak negatif. Beban kerja yang berlebihan dapat mempengaruhi kesehatan serta menurunkan produktivitas. Secara ideal, tingkat beban kerja yang optimal dapat tercapai apabila tidak terdapat tekanan yang berlebihan, baik secara fisik maupun psikologis. Beban kerja sendiri terbagi menjadi dua jenis, yaitu beban kerja fisik dan beban kerja mental. Beban kerja fisik biasanya meliputi aktivitas seperti mengangkat, merawat,

dan mendorong, sedangkan beban kerja mental berkaitan dengan tingkat keterampilan, motivasi, serta pencapaian kerja karyawan. (Yasmin et al., 2023).

Kelelahan kerja merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kesehatan dan keselamatan di lingkungan kerja, baik di sektor formal maupun informal. Permasalahan ini menjadi isu penting yang perlu segera diatasi karena dapat menimbulkan berbagai dampak negatif, seperti menurunnya keterampilan dalam bekerja, menurunnya kesehatan pekerja yang berpotensi menyebabkan kecelakaan kerja, serta menurunnya produktivitas dan pencapaian kerja. (Fandani & Widowati, 2022). Kelelahan merupakan keluhan subjektif yang sering dijumpai dalam layanan kesehatan primer. Kondisi ini dapat menyertai beragam penyakit, dari gangguan organik hingga psikologis, dan berdampak signifikan pada kualitas hidup individu. (Kang et al., 2021).

Menurut hasil penelitian (Akasyah et al., 2024) dapat disimpulkan bahwa beban kerja di PT. Jalur Nugraha Eka Kurir (JNE Express) Cabang Utama Kota Depok sudah berada dalam kategori cukup baik. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,14 pada indikator variabel kondisi pekerjaan. Kesimpulan ini diperkuat oleh hasil analisis regresi linier sederhana dengan persamaan $Y = 31,985 + (-0,228)X_1$. Selain itu, berdasarkan uji t yang mengukur hubungan antara beban kerja dan kinerja karyawan, diperoleh nilai thitung sebesar -3,698, yang lebih kecil dari 1,6612 ($-3,698 < 1,6612$). Hasil ini menunjukkan bahwa beban kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan.

Menurut hasil analisis data yang dilakukan oleh (J et al., 2025), dengan metode regresi sederhana menunjukkan persamaan $Y = 13,678 + 0,917X$. Uji parsial mengenai pengaruh pergantian pekerjaan terhadap job burnout menunjukkan bahwa nilai hitung lebih besar dari tabel ($7,887 > 1,999$). Oleh karena itu pekerjaan mempunyai pengaruh terhadap job burnout pada karyawan PT. J&T Express Cabang Utama Meulaboh. Jika beban kerja perusahaan dialihkan sepenuhnya kepada karyawan, maka tingkat kelelahan kerja akan semakin meningkat. Berdasarkan analisis koefisien determinasi, hasil regresi menunjukkan nilai signifikansi sebesar $p = 0,000 < 0,05$. Hal ini mengindikasikan adanya pengaruh antara staf bagian utama PT. J&T Express Meulaboh terhadap tingkat kelelahan kerja, dengan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,505, yang berarti kontribusi variabel ini terhadap kelelahan kerja mencapai 50,5%.

JNE Express memiliki 50 staf yang siap mengirim berbagai jenis produk dengan berbagai pilihan layanan pengiriman, seperti layanan YES, REGULER, dan lainnya. Jasa pengiriman PT. JNE Express beroperasi menggunakan sepeda motor di berbagai kondisi cuaca, seperti cuaca buruk, hujan, atau panas. Meskipun demikian, para petugas pengiriman tetap harus menyelesaikan tugas yang diberikan oleh perusahaan.

Berdasarkan hasil observasi lapangan dan wawancara semi-terstruktur dengan 5 orang kurir di PT. JNE Express Kantor Cabang Utama Medan mengindikasikan bahwa populasi kurir pada tahun 2024 di wilayah Kota Medan berjumlah sekitar 50 orang. Setiap kurir memiliki alokasi waktu kerja standar selama delapan jam per hari, dengan variasi volume pengantaran paket yang dipengaruhi oleh jenis layanan pengiriman, yaitu YES, REGULER, dan layanan lainnya. Untuk layanan YES, rata-rata pengantaran mencapai 80 paket/resi per sesi, dilaksanakan dalam dua sesi harian. Sesi pertama berlangsung pada rentang waktu 08.00 WIB hingga 12.00 WIB, dan sesi kedua pada rentang waktu 13.00 WIB hingga 20.00 WIB, dengan volume pengantaran yang identik. Pada layanan REGULER, rata-rata pengantaran mencapai 150 paket/resi dalam satu sesi yang berlangsung dari pukul 08.00 WIB hingga 20.00 WIB, dengan alokasi waktu istirahat selama satu jam.

Target kinerja kurir JNE Express ditetapkan berdasarkan jenis layanan pengiriman, yaitu 150 paket/resi untuk REGULER dan 80 paket/resi untuk YES per sesi, yang wajib diselesaikan setiap hari. Terkait tanggung jawab terhadap potensi kehilangan barang/paket, kurir menyatakan bahwa penggantian kerugian akibat kelalaian kurir menjadi tanggung jawab individual. Namun, kerusakan barang/paket yang disebabkan oleh faktor internal gudang JNE akan ditangani sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Proses pengantaran paket oleh kurir mengikuti regulasi dan prosedur yang ditetapkan oleh pihak JNE. Contohnya, estimasi waktu perjalanan ke Namorambe dan Multatuli adalah sekitar 30 menit, dengan potensi variasi hingga satu jam akibat kondisi lalu lintas. Kurir bertanggung jawab untuk mengantarkan paket ke berbagai kecamatan di wilayah Kota Medan.

Berdasarkan wawancara mendalam dengan salah satu kurir JNE Express, Wahyu Widodo, yang memiliki pengalaman kerja selama delapan tahun, ditemukan bahwa beban kerja kurir mencakup aspek beban kerja kognitif, beban fisik, dan potensi gangguan kesehatan. Aspek-aspek ini meliputi kelelahan, nyeri otot, dan durasi berkendara yang panjang. Posisi duduk lama saat berkendara jarak jauh, paparan kondisi cuaca ekstrem, dan kondisi jalan yang tidak optimal turut berkontribusi pada beban kerja fisik. Frekuensi kerja yang tinggi memperparah kondisi tersebut. Beban kerja fisik lainnya mencakup berat paket yang diangkut, yang berkisar antara 40-50 kg, tergantung jenis barang. Jarak tempuh, seperti dari Amplas Trade Center JNE Express ke Namorambe yang mencapai 11 km, juga meningkatkan tingkat kelelahan. Gejala kelelahan lainnya meliputi rasa kantuk saat berkendara, kelelahan akibat berkendara, kurangnya waktu istirahat, serta risiko sakit kepala, nyeri tubuh, dan kesulitan konsentrasi. Fleksibilitas posisi kerja dan potensi jam kerja lembur, yang dipengaruhi oleh volume pengantaran hingga larut malam, memperkuat intensitas tantangan yang dihadapi kurir.

Berdasarkan uraian di atas, terdapat beberapa faktor yang menunjukkan bahwa kelelahan kerja yang dialami oleh karyawan dalam bekerja. Salah satunya yaitu beban kerja. Oleh karena itu, peneliti tertarik menganalisis Beban Kerja Dan Tingkat Kelelahan Kerja Terhadap Kejadian Penyakit Asam Lambung Pada Kurir PT Jne Express Kantor Cabang Utama Medan

1.2 Rumusan Masalah

Dengan adanya beberapa faktor risiko salah satunya yaitu beban kerja yang menunjukkan adanya kelelahan kerja terhadap kejadian penyakit asam lambung yang dialami oleh kurir. Oleh karena itu dapat menghambat pekerjaan kurir khususnya bagian pengantaran barang menggunakan sepeda motor di JNE EXPRESS.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan umum

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Analisis Pengaruh Beban Kerja Dan Tingkat Kelelahan Kerja Terhadap Kejadian Penyakit Asam Lambung Pada Kurir PT Jne Express Kantor Cabang Utama Medan.

1.3.2 Tujuan Khusus

- 1 Analisis pengaruh beban kerja terhadap kejadian penyakit asam lambung pada kurir di PT Jne Express Kantor Cabang Utama Medan.
- 2 Analisis pengaruh kelelahan kerja terhadap kejadian penyakit asam lambung pada kurir di PT Jne Express Kantor Cabang Utama Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan manfaat terhadap pemahaman tentang analisis pengaruh beban kerja dan kelelahan kerja terhadap kejadian penyakit asam lambung kurir. Dan menambah wawasan serta pengetahuan maupun referensi ilmu psikologi, khususnya pada bidang psikologi industri dan organisasi.

1.4.2 Manfaat Praktis

1) Bagi Tempat Penelitian

Penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan bagi PT Jne Express kantor Cabang Utama Medan untuk meningkatkan keselamatan dan kesehatan kerja bagi

Kurir

2) Bagi Kurir

Penelitian ini diharapkan dapat membantu kurir memahami keterkaitan antara beban kerja dan tingkat kelelahan yang dialami terhadap kejadian penyakit asam lambung, meningkatkan kesadaran akan pentingnya manajemen beban kerja, serta menemukan strategi efektif untuk mengurangi kelelahan. Dampak positifnya mencakup kesejahteraan fisik dan mental kurir, sekaligus menjaga kualitas layanan dan meningkatkan kinerja mereka di PT JNE Express Kantor Cabang Utama Medan.

3) Bagi Akademik

Penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan beban kerja dan tingkat kelelahan kerja terhadap kejadian penyakit asam lambung.