

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri ritel bahan bakar di Indonesia telah mengalami pertumbuhan signifikan, didorong oleh meningkatnya kebutuhan mobilitas masyarakat. Data Kementerian ESDM menunjukkan konsumsi BBM mencapai 28.224.719 kiloliter pada 2018 dan 26.897.288 kiloliter pada 2023 (Energi & Mineral, 2023). Sebagai tulang punggung layanan transportasi, Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) harus memastikan operasional yang optimal, salah satu caranya adalah dengan shift malam. Kabupaten Rokan Hilir merupakan wilayah dengan aktivitas ekonomi yang cukup tinggi, terutama di sektor industri, perkebunan, perdagangan dan transportasi, dengan jumlah kendaraan yang terus meningkat setiap tahunnya. Keberadaan SPBU sangat penting untuk mendukung mobilitas masyarakat dan kelancaran arus distribusi barang guna meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan sosial. Berdasarkan data dari Bidang Kemetrolagian Dinas Perindustrian Perdagangan dan Pasar Kabupaten Rokan Hilir saat ini terdapat 15 SPBU yang berada di Kabupaten Rokan Hilir. 7 SPBU diantaranya merupakan SPBU yang beroperasi 24 jam. Sistem kerja shift malam menjadi kebutuhan mutlak agar layanan tetap optimal tanpa jeda waktu. Namun, pola kerja malam ini membawa berbagai tantangan yang signifikan, terutama terkait kelelahan kerja (*job fatigue*) dan dampaknya pada kinerja karyawan.

Menurut Teori Kelelahan Kerja yang diilhami oleh *Selye's Stress Theory* dan *Craig & Cooper Fatigue Model*, kerja malam dapat mengganggu ritme sirkadian tubuh yang merupakan jam biologis alami manusia. Gangguan ini menyebabkan penurunan energi dan munculnya kelelahan pada aspek fisik, mental, dan emosional. *General Adaptation Syndrome* (GAS) yang dikemukakan oleh Selye menggambarkan bahwa stres akibat kerja malam akan melewati tiga tahapan, yaitu alarm (reaksi tanda bahaya), resistance (perlawanan), dan exhaustion (kelelahan), di mana pada tahap ketiga ini tubuh sudah tidak mampu menyesuaikan diri sehingga menimbulkan kelelahan parah yang berdampak pada kesehatan dan

produktivitas kerja. Hal ini sejalan dengan temuan pada penelitian oleh Ahmed, Yan, Ahmad, and Akhtar (2024) mengungkapkan bahwa waktu inspeksi lebih beresiko pada malam hari dikarenakan jadwal shift, beban kerja, dan kurang tidur berpengaruh terhadap kinerja Kepala Kru. Hal ini disebabkan oleh gangguan sirkadian alami tubuh, yang mengakibatkan penurunan konsentrasi, peningkatan risiko kecelakaan kerja, dan produktivitas yang tidak stabil. (Gaol, 2016; Suryani, Ristiawati, Fitriyani, & Anwar, 2025)

Kinerja kerja karyawan shift malam juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti motivasi, kondisi fisik, dan dukungan organisasi, sebagaimana dijelaskan dalam *Campbell's Job Performance Theory*. Campbell, McHenry, and Wise (1990) memandang kinerja kerja sebagai perilaku yang relevan dengan pencapaian tujuan organisasi dan bersifat multidimensional, meliputi kuantitas dan kualitas pekerjaan, ketepatan waktu, serta tanggung jawab. Gangguan yang ditimbulkan oleh kelelahan dapat menurunkan motivasi dan efektivitas kinerja dalam berbagai aspek tersebut. Pada level operasional SPBU, kinerja mencakup produktivitas pengisian bahan bakar, kualitas pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, dan responsivitas terhadap pelanggan. Penurunan kinerja akibat kelelahan kerja dapat berpotensi menimbulkan kesalahan operasional, pelayanan buruk, dan ketidakpuasan pelanggan (Anyim & Onyegbula, 2021; Maulana & Subhan, 2022; Saidin, Wan, Halim, & Solihah, 2024).

Selain itu, Teori Shift Work dan Ergonomi, terutama *Circadian Rhythm Disruption Theory*, menegaskan bahwa kerja malam menyebabkan *misalignment* antara sistem ritme sirkadian endogen dengan pola tidur dan bangun yang baru (Leso et al., 2021). Ketidaksesuaian ini menurunkan konsentrasi, kewaspadaan, dan performa kognitif karyawan, serta meningkatkan risiko kesalahan dan kecelakaan kerja. Penelitian menunjukkan bahwa penyesuaian tubuh terhadap shift malam sangat terbatas, sehingga gangguan tidur dan rasa kantuk berlebihan menjadi hal yang umum dialami, yang bisa berlanjut menjadi jangka panjang. Khalili, Shahnazari Shahrezaei, and Abri (2020) menegaskan bahwa menekankan pentingnya istirahat singkat, terutama pada shift malam, untuk mengurangi kelelahan dan meningkatkan kualitas layanan. Distribusi jam istirahat yang tidak

memadai dapat meningkatkan kelelahan fisik dan mental. (Boivin, Boudreau, & Kosmadopoulos, 2022; James, Honn, Gaddameedhi, & Van Dongen, 2017)

Di tingkat praktik, gangguan kelelahan kerja ini berdampak negatif pada produktivitas kerja dan keselamatan operasional SPBU. Misalnya, penurunan kewaspadaan akibat kelelahan berpotensi menimbulkan kesalahan transaksi, risiko kecelakaan, dan penurunan kualitas layanan. Hal ini mengharuskan adanya regulasi ketat mengenai pengaturan beban kerja, jadwal istirahat, serta dukungan organisasi untuk membantu karyawan adaptasi lebih baik terhadap shift malam (Anastasia, Kawatu, & Rumayar, 2021; Meireza & Suroto, 2019). Studi oleh Ahmed, Yan, Ahmad, and Akhtar (2024) membuktikan bahwa 60% insiden kesalahan transaksi di SPBU terjadi pada shift malam akibat penurunan fungsi kognitif. Penurunan fungsi kognitif ini berdampak pada kejadian ditahun 2022, terjadi perselisihan antara pegawai SPBU dengan pengendara mobil yang disebabkan oleh kesalahan input struk transaksi. Hal ini dapat terjadi karena pegawai kurang fokus atau sedang terlalu lelah (Pertamina, 2022).

Dukungan manajemen dan lama pengalaman kerja memainkan peran penting sebagai variabel moderator dalam hubungan antara kelelahan dan kinerja karyawan shift malam. Dukungan manajemen yang kuat, seperti penyediaan fasilitas memadai, pengaturan jadwal kerja yang fleksibel, serta perhatian terhadap kesejahteraan karyawan, dapat membantu mengurangi dampak negatif kelelahan terhadap kinerja (Darmawan, Siboro, & Ramdan, 2025). Selain itu, karyawan dengan pengalaman kerja yang lebih lama cenderung memiliki kemampuan adaptasi dan strategi koping yang lebih baik menghadapi tuntutan kerja shift malam, sehingga efek kelelahan terhadap penurunan kinerja dapat diminimalisir (Panghestu, Jayadi, Yulianto, & Prasetyo, 2024). Dengan demikian, keberadaan kedua faktor ini menjadi penyangga yang memperkuat karyawan dalam mempertahankan performa kerja meskipun mengalami kelelahan akibat kerja malam, sehingga mendukung produktivitas dan kualitas layanan yang optimal.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara tingkat kelelahan dengan kinerja karyawan shift malam di SPBU Kabupaten Rokan Hilir serta mengidentifikasi faktor-faktor penyebab kelelahan dan

dampaknya terhadap produktivitas kerja. Melalui pemahaman yang mendalam, diharapkan penelitian ini dapat memberikan rekomendasi kebijakan manajemen kerja shift yang efektif, berwawasan ergonomis, dan berorientasi pada keselamatan dan kesejahteraan pekerja. Dengan demikian, penelitian ini penting sebagai dasar pengembangan sistem kerja shift yang mampu meminimalisir kelelahan dan mempertahankan kinerja optimal karyawan SPBU, sekaligus meningkatkan kualitas layanan publik SPBU di Kabupaten Rokan Hilir yang operasionalnya bergantung pada keberlangsungan layanan 24 jam.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, berikut rumusan masalah dalam penelitian yang dilakukan:

1. Bagaimana pengaruh tingkat kelelahan terhadap kinerja karyawan shift malam di SPBU 24 jam Kabupaten Rokan Hilir - Riau?
2. Apakah dukungan manajemen dan pengalaman kerja memoderasi hubungan antara kelelahan dan kinerja?
3. Apa saja faktor penyebab kelelahan yang dominan pada karyawan shift malam?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, berikut adalah tujuan yang dicapai:

1. Menganalisis pengaruh tingkat kelelahan terhadap kinerja karyawan shift malam di SPBU 24 jam Kabupaten Rokan Hilir – Riau.
2. Menganalisis pengaruh tingkat kelelahan terhadap kinerja karyawan shift malam di SPBU 24 jam Kabupaten Rokan Hilir – Riau dengan dukungan manajemen dan pengalaman kerja sebagai variabel moderasi.
3. Mengidentifikasi faktor penyebab kelelahan yang dominan pada karyawan shift malam.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini penting dilakukan karena:

1. Memberikan data empiris bagi manajemen SPBU untuk merumuskan kebijakan penjadwalan kerja yang lebih manusiawi.
2. Membantu meningkatkan kesejahteraan karyawan dan efektivitas operasional SPBU shift malam di Kabupaten Rokan Hilir - Riau.
3. Memberikan kontribusi akademis dalam literatur penelitian tentang kerja shift dan kinerja karyawan.

1.5 Batasan Penelitian

Batas dalam penelitian ini antara lain:

- Subjek Penelitian hanya mencakup operator SPBU yang bekerja pada shift malam (22.00–06.00) di SPBU 24 jam Kabupaten Rokan Hilir.
- Lokasi penelitian fokus pada 7 SPBU 24 jam di Kabupaten Rokan Hilir – Riau dan tidak membandingkan dengan SPBU di kabupaten/kota lain.
- Pengukuran hanya dilakukan saat penelitian berlangsung, tidak melacak perubahan kelelahan jangka panjang.
- Faktor kesehatan kronis (misalnya hipertensi, gangguan tidur klinis) tidak dianalisis secara khusus.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan menjelaskan tata urutan penulisan dari penelitian yang dilakukan untuk memberikan gambaran secara menyeluruh. Sistematika penulisan yang digunakan pada laporan tesis ini sebagai berikut:

BAB I. PENDAHULUAN

Bab ini berisikan pembahasan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan tinjauan literatur-literatur yang dianggap relevan atau terkait dalam mendukung penelitian yang dilakukan.

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metodologi yang digunakan dalam penelitian. Pendekatan penelitian yang dilakukan, data yang digunakan dan tahapan penelitian juga dijelaskan pada bab ini.

BAB IV. PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisi uraian menyeluruh mengenai proses pengumpulan, penyajian, dan pengolahan data yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Pada bagian awal, dijelaskan jenis dan sumber data yang digunakan. Selanjutnya, dijelaskan mengenai pengolahan data dan perhitungan yang telah dilakukan.

BAB V. ANALISIS

Bab ini memuat hasil analisis terhadap data yang telah diolah pada bab sebelumnya. Analisis disajikan secara sistematis sesuai dengan setiap variabel atau hipotesis yang diteliti, sehingga hasilnya dapat menjawab tujuan penelitian.

BAB VI. PENUTUP

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dari penelitian dan juga akan dibahas mengenai saran yang dapat dilakukan untuk meningkatkan penelitian selanjutnya.