

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Pada pendahuluan akan dibahas beberapa hal yang berkaitan dengan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan batasan masalah.

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan industri jasa makanan di Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang pesat, ditandai dengan meningkatnya jumlah pelaku usaha kuliner, perubahan pola konsumsi masyarakat, serta tingginya kebutuhan pelayanan cepat dan efisien. Kondisi ini menyebabkan intensitas kerja karyawan rumah makan semakin tinggi, baik secara fisik maupun mental, sehingga mereka berpotensi mengalami kelelahan kerja (*work fatigue*). Dalam konteks ergonomi dan teknik industri, kelelahan kerja merupakan aspek penting karena berdampak langsung pada keselamatan, produktivitas, dan kinerja pekerja.

Salah satu hal yang mempengaruhi kualitas kinerja karyawan adalah beban kerja dan kelelahan. Beban kerja menunjukkan jumlah rata-rata kegiatan yang dilakukan oleh suatu pekerjaan dalam jangka waktu tertentu. Seorang karyawan dapat merasa sakit karena pekerjaannya karena beban kerja fisik dan mental yang berlebihan. Untuk mendapatkan keserasian dalam bekerja dan mencapai hasil yang baik, karyawan harus mampu memperhatikan beban kerjanya. Ini dilakukan di luar beban tambahan yang berasal dari lingkungan kerja mereka dan kemampuan mereka sendiri. Beban kerja adalah hasil dari interaksi antara kemampuan, persepsi, dan kebutuhan lingkungan kerja. Kelelahan, juga dikenal sebagai suatu proses fisiologis yang menyebabkan penurunan toleransi terhadap kerja fisik (Bramantyo & Pramono 2023). Penyebabnya sangat unik dan bergantung pada karakteristik pekerjaan tersebut. Kelelahan dapat disebabkan oleh aktivitas berlebihan, kurang istirahat, kondisi fisik yang buruk, kurang olahraga, dan tekanan sehari-hari. Dua jenis kelelahan adalah kelelahan mental dan fisik. Kelelahan mental adalah kelelahan yang disebabkan oleh aktivitas mental, seperti

kebosanan karena kurangnya minat. Kelelahan fisik adalah kelelahan yang disebabkan oleh aktivitas fisik, seperti latihan otot. Ada banyak faktor internal dan eksternal yang dapat menyebabkan kelelahan.

Dalam mengukur beban kerja dapat menggunakan metode yang bersifat subjektif yaitu dengan metode NASA-TLX (*National Aeronautics and Space Administration Task Load Index*). Metode NASA-TLX digunakan untuk mengidentifikasi beban kerja mental karyawan. NASA-TLX terdiri dari 6 dimensi, yaitu kebutuhan mental, kebutuhan fisik, kebutuhan waktu, performansi, tingkat frustrasi, dan tingkat usaha. Metode kedua yang digunakan yaitu metode SOFI yang digunakan untuk mengukur tingkat kelelahan karyawan secara subjektif, metode ini melengkapi analisis dengan memberikan wawasan tentang tingkat kelelahan yang dirasakan sebagai akibat dari beban kerja mental dan fisik. Fokus indikator kelelahan metode SOFI (*Swedish Occupational Fatigue Inventory*) ini yaitu, kekurangan energi, pengurangan tenaga fisik, ketidaknyamanan fisik, kekurangan motivasi, dan rasa kantuk (Bagas & Prastawa, 2023). Kemudian metode ketiga CVL (*Cardiovascular Load*) yang digunakan untuk menganalisis beban kerja fisik secara fisiologis. Fokus peneliti hanya pada pengukuran kerja mental dan fisik yang menyebabkan kelelahan psikologis agar mendapatkan gambaran yang lebih lengkap dan akurat tentang dampak pekerjaan terhadap individu.

Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Lubuk Begalung, Kota Padang, Provinsi Sumatera Barat yang terdiri dari 5 rumah makan diantaranya Kedai Nasi Pak Abu, Nasi Goreng Ola, Café Naya, Pecel Ayam Abu dan Lapau Mak Etek yang dipilih karena memiliki konsentrasi rumah makan yang tinggi, dengan total karyawan 52 orang. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada perbedaan karakteristik operasional dan beban kerja yang berpotensi memengaruhi tingkat kelelahan kerja pada pekerja. Nasi goreng dan pecel ayam beroperasi pada sore hingga malam hari dengan aktivitas fisik yang intens dan paparan panas tinggi. Rumah makan ampera memiliki jam operasional lebih panjang dengan volume kerja besar serta tuntutan pelayanan cepat. Kedai teh telur berskala kecil dengan aktivitas kerja yang relatif ringan namun monoton. Sementara itu, rumah makan di lingkungan kampus memiliki

karakteristik lonjakan pelanggan pada jam-jam tertentu, khususnya saat waktu istirahat perkuliahan. Perbedaan karakteristik tersebut menyebabkan variasi beban kerja fisik dan mental yang dialami pekerja.

Tabel 1.1 Karakteristik Rumah Makan

Karakteristik	Kedai Nasi Pak Abu	Nasi Goreng Petai Ola	Café Naya	Pecel Ayam Abu	Lapau Mak Etek
Menu	rendang, gulai, sambal, dll	Nasi Goreng, soto, mie goreng. Mie rebus, jus	nasi goreng, mie goreng, soto, ayam goreng, jus	Ayam goreng, lele goreng, ikan bakar	teh telur, kopi, teh, indomie
Jam operasional	07.00-18.00	17.00-04.00	06.00-17.00	16.00-01.00	18.00-06.00
Jumlah karyawan	12 orang	7 orang	7 orang	19 orang	7 orang
Lingkungan Kerja	Suhu panas	Jam kerja yang panjang	Kebisingan saat jam sibuk	Paparan asap pembakaran ayam	suhu relatif normal, pekerjaan monoton

(Sumber: Data primer, 2025)



Gambar 1.1 Lokasi Usaha Rumah Makan

(Sumber: Google Maps, 2025)

Pada studi *preliminary* berupa wawancara dan kuesioner singkat yang dilakukan pada lima rumah makan di Kecamatan Lubuk Begalung, Kota Padang, karyawan mengeluhkan beban kerja yang terlalu tinggi seperti *jobdesk* yang berlebihan menimbulkan pekerjaan yang dilakukan seringkali terhambat atau tertunda, adapun

karyawan yang mengemukakan bahwa saat situasi rumah makan sedang ramai menimbulkan stres kerja yang mengakibatkan pelayanan pada pelanggan menjadi tertunda atau bahkan lupa. Menurut data Ditjen Pembinaan Pengawasan Ketenagakerjaan (2022) menyatakan bahwa pada tahun 2021 telah terjadi kecelakaan kerja sebanyak 7.298 kasus dan 9% dari total tersebut diakibatkan oleh faktor kelelahan. Berdasarkan hasil studi *preliminary* menunjukkan bahwa kinerja karyawan seringkali mengalami penurunan yang diakibatkan oleh beberapa faktor yang ada dalam rumah makan dan psikologis karyawan sehingga menyebabkan *turn over* yang tinggi seperti banyaknya karyawan yang mengundurkan diri dari rumah makan. Wawancara dilakukan pada tanggal 2 Mei 2025 di lima rumah makan di Kecamatan Lubuk Begalung, Kota Padang dengan melakukan wawancara dengan masing masing *owner* dan pekerja.

Lima usaha Rumah Makan Keluarga ini tidak lepas dari permasalahan kinerja yang cukup rendah dikalangan karyawan rumah makan. Fenomena rendahnya kinerja karyawan didapatkan hasil bahwa kinerja karyawan rumah makan hanya mendapatkan 12,1% (rendah) yang diakibatkan dari besarnya tuntutan dan beban kerja yang dimiliki karyawan (Andrey et al., 2019). Dalam penelitian mengenai kelelahan kerja disebutkan bahwa kinerja karyawan rumah makan padang berada pada kategori rendah (21%) (Kunang, 2019). Karyawan Burjo mengatakan bahwa kinerja karyawan Burjo tidak pada kinerja yang optimal yang hanya berkategori sedang (43%) yang diakibatkan dari kelelahan kerja dan *person job fit* dari pekerjaannya (Saputri et al., 2022). Ternyata kelelahan ini menjadi salah satu faktor beberapa karyawan mengundurkan diri atau *resign* dari rumah makan tersebut, seperti yang diperlihatkan dalam Tabel 1.3 data karyawan yang mengundurkan diri dari rumah makan pada tahun 2025. Sehingga berdasarkan penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa karyawan masih memiliki kinerja yang kurang maksimal sehingga perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kinerja itu sendiri.



Tabel 1.2 Data karyawan yang mengundurkan diri

<b>Nama</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Bagian Pekerjaan</b>
Emi Sumarni	Perempuan	Bagaian Dapur
Pendi Saputra	Laki-laki	Kasir
Iben Hayati	Perempuan	Bagian Memasak
Ilas	Perempuan	Bagian menerima pelanggan
Idel Sikumbang	Laki-laki	Menghidangkan makanan

(Sumber: Data Primer, 2025)

Dilakukan wawancara langsung kepada 5 karyawan untuk mencari penyebab rekan kerjanya mengundurkan diri. Dari wawancara diperoleh informasi penyebab karyawan mengundurkan diri, seperti yang ditunjukkan oleh Tabel 1.4 Wawancara Penyebab Karyawan Mengundurkan Diri.

Tabel 1.3 Wawancara Penyebab Karyawan Mengundurkan Diri

<b>Karyawan yang mengundurkan diri</b>	<b>Hasil Wawancara</b>
Karyawan 1	Sering kelelahan dan ngantuk terutama di jam ramai pelanggan
Karyawan 2	Sedang mengikuti promil dan disarankan mengundurkan diri karena tingkat stress kerja dan kelelahan yang sangat tinggi.
Karyawan 3	Sering merasa lupa dan bingung (sering ditegur karena salah pesanan) dikarenakan jam kerja yang terlalu padat terutama disaat ramai pelanggan.
Karyawan 4	Sering salah hitung dan juga kelelahan melayani pelanggan yang cukup ramai, diputuskan untuk mengundurkan diri setelah berdiskusi dengan istri.
Karyawan 5	Dikarenakan pernah pingsan dan sempat izin sakit beberapa kali, akhirnya memutuskan untuk mengundurkan diri karena kelelahan didapur terutama berhubungan dengan panasnya api dari tungku masak.

(Sumber: Data Primer, 2025)

Dari studi awal yang dilakukan pada lima rumah makan di Kecamatan Lubuk Begalung, Kota Padang, ditemukan indikasi kuat bahwa karyawan mengalami tekanan beban kerja baik fisik maupun mental. Karyawan melaporkan gejala seperti mengantuk

saat bekerja, berkurangnya konsentrasi, nyeri pada tubuh, dan energi yang cepat terkuras, terutama saat kondisi rumah makan dalam keadaan ramai. Kondisi ini berpotensi menurunkan kinerja dan memengaruhi kualitas layanan secara keseluruhan.

Selain faktor pekerjaan, karakteristik individu seperti usia, jenis kelamin, status gizi, dan masa kerja juga diketahui dapat memengaruhi tingkat kelelahan. Beban kerja yang tinggi menyebabkan kelelahan fisik yang dapat mempengaruhi kemampuan karyawan untuk fokus, membuat keputusan yang tepat dan merespon dengan cepat terhadap situasi darurat, produktivitas turun, serta berpengaruh terhadap reputasi bisnis karena pengalaman pelanggan yang kurang memuaskan. Perbedaan karakteristik tersebut menyebabkan variasi beban kerja dan mental yang dialami pekerja. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan metode pengukuran kelelahan kerja yang disesuaikan dengan karakteristik masing-masing rumah makan guna memperoleh gambaran tingkat kelelahan kerja secara komprehensif. Namun, sejauh ini belum banyak penelitian yang mengkaji kelelahan kerja pada sektor rumah makan menggunakan pendekatan ergonomi yang komprehensif. Terlebih, belum ada penelitian yang secara simultan menggunakan tiga metode penting dalam pengukuran kelelahan, yaitu NASA-TLX (*National Aeronautics and Space Administration Task Load Index*), *Swedish Occupational Fatigue Inventory* (SOFI), dan *Cardiovascular Load* (CVL) pada pekerja rumah makan, kombinasi ini memberikan gambaran paling komprehensif dimana tiga metode ini menganalisis beban kerja dari berbagai perspektif. dengan demikian, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan kajian ergonomi pada sektor informal serta kontribusi praktis bagi pelaku usaha rumah makan, misalnya dengan mengevaluasi penjadwalan ulang, memberikan pelatihan, atau menyesuaikan tuntutan tugas untuk meningkatkan produktivitas dan kesejahteraan karyawan rumah makan.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan tersebut, maka peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana pengaruh usia, jenis kelamin, masa kerja, jam kerja, IMT dan beban kerja dengan tingkat kelelahan yang

dialami pada karyawan rumah makan menggunakan metode NASA-TLX, SOFI, dan CVL, serta usulan perbaikan apa yang paling efektif untuk mengurangi kelelahan tersebut?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Mengukur tingkat kelelahan kerja dan beban kerja karyawan rumah makan menggunakan metode NASA-TLX, SOFI, dan CVL.
2. Menganalisis hubungan yang signifikan antara beban kerja dengan tingkat kelelahan yang dialami oleh karyawan rumah makan.
3. Menganalisis faktor usia, jenis kelamin, masa kerja, jam kerja, dan IMT terhadap kelelahan kerja pada karyawan rumah makan.
4. Mengidentifikasi solusi yang tepat sasaran terhadap kelelahan kerja pada karyawan rumah makan.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Manfaat-manfaat tersebut meliputi:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat:

- a. Mengisi kekosongan penelitian pada sektor Rumah Makan Padang, industri yang belum banyak dieksplorasi dalam kajian ergonomi di Indonesia.
- b. Mengombinasikan indikator subjektif dan objektif yang belum dilakukan pada penelitiannya sebelumnya.
- c. Menambah literatur ergonomi sektor jasa makanan yang selama ini lebih dominan pada pabrik dan transportasi.
- d. Menambah khazanah ilmu pengetahuan di bidang ergonomi, khususnya terkait pengukuran dan analisis kelelahan kerja.

- e. Memberikan kontribusi pada pengembangan metodologi evaluasi kelelahan kerja menggunakan kombinasi NASA-TLX, SOFI, dan CVL pada sektor informal sehingga menghasilkan gambaran *fatigue* yang lebih akurat dan multidimensi.
- f. Menjadi referensi bagi peneliti lain dalam studi terkait kelelahan, beban kerja, dan kinerja karyawan.

## 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi:

- a. Pemilik rumah makan dalam melakukan perbaikan manajemen beban kerja dan pengaturan tugas yang lebih ergonomis.
- b. Memberikan dasar ilmiah bagi manajemen restoran untuk perbaikan beban kerja, jadwal kerja, fasilitas kerja, dan mitigasi risiko kecelakaan.
- c. Karyawan agar memperoleh lingkungan kerja yang lebih aman, sehat, dan produktif.
- d. Pemangku kepentingan usaha kecil dan menengah untuk meningkatkan kualitas pengelolaan tenaga kerja.

### 1.5 Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terarah, sesuai dengan tujuan penelitian, dan dapat memberikan hasil yang maksimal serta untuk memperjelas ruang lingkup permasalahan, maka diperlukan adanya pembatasan masalah. Dengan pertimbangan tersebut penulis membatasi masalah pada:

1. Lokasi penelitian hanya pada lima rumah makan di Kecamatan Lubuk Begalung, Kota Padang.
2. Objek penelitian ini di fokuskan pada seluruh karyawan yang bekerja di lima rumah makan di Kecamatan Lubuk Begalung, Kota Padang diantaranya Kedai Nasi Pak Abu, Nasi Goreng Ola, Café Naya, Pecel Ayam Abu dan Lapau Mak Etek yang berjumlah 52 orang.
3. Peneliti menganalisis kelelahan kerja secara keseluruhan tidak per rumah makan.



4. Variabel penelitian meliputi kelelahan (diukur menggunakan SOFI dan CVL), dan beban kerja (diukur menggunakan NASA-TLX).
5. Penelitian tidak membahas aspek finansial usaha, kepuasan pelanggan, maupun manajemen operasional secara keseluruhan.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tesis ini bertujuan untuk mempermudah pemahaman dan penelaahan penelitian. Dalam laporan penelitian ini, sistematika penulisan terdiri atas lima bab, masing-masing uraian yang secara garis besar dapat dijelaskan sebagai berikut:

**BAB I PENDAHULUAN** Dalam bab ini merupakan pendahuluan yang materinya sebagian besar menyempurnakan usulan penelitian yang berisikan tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA** Tinjauan pustaka berisi teori dan studi literatur yang mendukung dalam pelaksanaan penelitian dan pemecahan masalah penelitian. Teori-teori ini didapatkan dari berbagai sumber yang berhubungan dengan masalah dalam penelitian terkait ergonomi, kelelahan kerja, beban kerja, kinerja karyawan, faktor individu, serta metode pengukuran (NASA-TLX, SOFI, CVL). Juga mencakup penelitian terdahulu dan kerangka konseptual.

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN** Pada bab ini dijelaskan langkah-langkah penelitian secara rinci meliputi hal apa saja yang dilakukan dalam penelitian, mulai dari langkah awal penelitian, proses penelitian, hingga mendapatkan kesimpulan penelitian.

**BAB IV HASIL PENELITIAN** Bab ini menyajikan hasil penelitian berdasarkan data yang telah dikumpulkan, serta analisis data secara deskriptif maupun inferensial sesuai dengan metode yang digunakan. Hasil ini digunakan untuk menguji hipotesis penelitian.

**BAB V PEMBAHASAN** Bab ini memuat pembahasan hasil penelitian yang telah diperoleh dengan mengaitkannya pada teori-teori yang relavan dan penelitian terdahulu. Dalam bab ini dijelaskan makna dari temuan penelitian dan bagaimana hasil tersebut menjawab rumusan masalah.

**BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN** Adapun bab ini mengenai kesimpulan penelitian serta rekomendasi untuk penelitian selanjutnya dan pihak terkait.

