BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pekerja dengan kinerja yang mumpuni akan memiliki dampak yang baik untuk kemajuan perusahaan (Sihaloho & Siregar, 2020). Kinerja kerja yang mumpuni ini dipengaruhi oleh berbagai aspek yang berhubungan dengan tempat kerja, seperti lingkungan kerja, kondisi kerja, beban kerja, serta tugas dan tanggung jawab yang diberikan (Pusparani, 2021). Tugas dan tanggung jawab pekerjaan harus diselesaikan pada waktu yang telah ditentukan, jika pekerjaan tidak selesai pada jam waktu kerja, maka hal tersebut dikatakan sebagai beban kerja (Badrianto et al., 2022).

Beban kerja diartikan sebagai pengukuran batasan kesanggupan atau kapasitas tubuh manusia yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan tertentu (Purbasari & Purnomo, 2019). Beban kerja fisik (fisiologis) mengacu pada beban yang berhubungan dengan aktivitas fisik dalam bekerja, yang melibatkan bagian tubuh seperti otot, tangan, kaki, dan lainnya. Sementara itu, beban kerja mental (psikologis) lebih menitikberatkan pada aktivitas otak, seperti berpikir, mengambil keputusan, atau memperkirakan sesuatu selama bekerja (Putra et al., 2023). Jika beban pekerjaan melebihi kapasitas fisik dan mental pekerja, maka akan menyebabkan kelelahan yang dapat mempengaruhi kualitas kerja karyawan di sebuah perusahaan (Yuliani et al., 2021). Hal tersebut terjadi pula pada perusahaan PT. PTA.

PT. PTA merupakan sebuah anak perusahaan yang bergerak di bidang *freight forwarder* yang menangani jasa pengurusan dokumen impor dan transportasi yang mengatasnamakan *shipper* atau *consignee* dan melaksanakan kegiatan-kegiatan rutinnya. Kegiatan rutin ini seperti penyusunan kargo atau yang lebih dikenal dengan *stuffing*/*unstuffing cargo*, penyimpanan atau pergudangan, mengatur *local transport*, melaksanakan pembayaran *ocean freight*). Untuk mendukung kegiatan operasionalnya, PT. PTA memiliki beberapa divisi, salah satunya Divisi Dokumen.

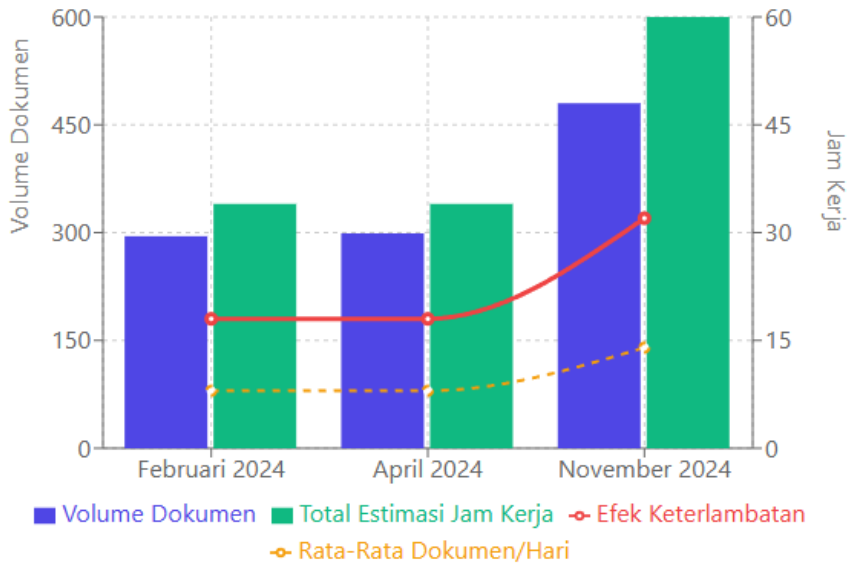
Divisi Dokumen PT. PTA adalah divisi yang menangani proses pembuatan dan pengecekan dokumen impor yang dibutuhkan dalam proses impor. Divisi ini terdiri dari tiga staf PIB (Pemberitahuan Impor Barang) yang menangani proses dan pembuatan dokumen PIB (Pemberitahuan Impor Barang), dua staf DO (*Delivery Order*) yang menangani proses dan pembuatan dokumen DO (*Delivery Order*), satu staf Laporan Surveyor yang menangani pengecekan dokumen Laporan Surveyor dan satu staf TILA yang menangani proses dan pembuatan dokumen TILA.

Divisi Dokumen PT. PTA memegang peran penting dalam keseluruhan tahapan alur impor, sebagai unit yang bertanggung jawab untuk memproses dan memverifikasi seluruh dokumen yang dibutuhkan dalam proses impor. Karyawan di divisi ini menangani berbagai dokumen yang menjadi persyaratan legal dan administratif dalam tahapan impor. Ketelitian dan ketepatan dalam pemrosesan dokumen-dokumen ini sangat menentukan kelancaran keseluruhan operasi. Jika terjadi kesalahan pada data dalam dokumen, konsekuensinya akan merugikan perusahaan.

Berdasarkan observasi awal, Divisi Dokumen PT. PTA yang menangani pemrosesan dokumen impor menghadapi tantangan signifikan terkait beban kerja karyawan. Fluktuasi jumlah dokumen yang harus diproses setiap bulan dan penumpukan pekerjaan yang terjadi akibat keterlambatan penerimaan dokumen dari pihak luar menyebabkan karyawan bekerja lebih lama dari jam kerja normal untuk mengejar batas waktu penyelesaian dokumen yang mendesak. Hal ini menciptakan beban kerja berlebih yang berdampak langsung pada aspek fisik karyawan seperti duduk terlalu lama, gerakan berulang, dan mata lelah, juga aspek mental karyawan seperti tuntutan tingkat ketelitian, gangguan konsentrasi, stress kerja, dan kecemasan. Kondisi ini diperparah dengan tidak adanya sistem kompensasi upah lembur di PT. PTA, sehingga karyawan harus bekerja melebihi jam kerja standar tanpa mendapatkan imbalan yang sesuai.

Berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia, Undang-Undang No. 13 tahun 2003 menetapkan dua sistem jam kerja yang diberlakukan, yaitu 7 jam kerja dalam 1 hari atau 40 jam kerja dalam 1 minggu untuk 6 hari kerja, atau 8 jam kerja dalam 1 hari atau 40 jam kerja dalam 1 minggu untuk 5 hari kerja (Nasution et al., 2022). Ketika karyawan bekerja melebihi standar

jam kerja yang telah ditetapkan, yaitu lebih dari 8 jam per hari atau 40 jam per minggu, maka kondisi tersebut dikategorikan sebagai kerja lembur (Nelson et al., 2023). Kerja lembur yang terjadi secara terus-menerus dapat menyebabkan kondisi beban kerja berlebih pada karyawan (Assa, 2022).



Gambar 1.1 Grafik Fluktuasi Volume Dokumen PT.PTA (Data Internal Perusahaan, 2025)

Berdasarkan data fluktuasi dokumen tahun 2024, terlihat hubungan yang signifikan antara volume dokumen dengan peningkatan jam kerja karyawan. Pada bulan Februari 2024, dengan volume dokumen terendah sebesar 295 dokumen (terdiri dari PIB: 91, DO: 88, LS: 25, dan TILA: 91), total estimasi jam kerja mencapai 34 jam untuk total jam kerja semua bagian (PIB, DO, LS, dan TILA). Kondisi volume sedang terjadi pada bulan April 2024 dengan 299 dokumen, namun tetap membutuhkan 34 jam kerja total. Sedangkan pada puncak volume tertinggi di bulan November 2024, volume dokumen melonjak drastis menjadi 480 dokumen (PIB: 151, DO: 104, LS: 74, dan TILA: 151), yang berdampak langsung pada peningkatan total estimasi jam kerja menjadi 60 jam untuk seluruh bagian PIB, DO, LS, dan TILA. Faktor krusial yang memperburuk situasi adalah efek keterlambatan dari pihak luar yang turut meningkatkan beban kerja. Data menunjukkan bahwa keterlambatan pihak luar berkontribusi signifikan terhadap penambahan jam kerja,

dari 18 jam di bulan-bulan dengan volume rendah hingga 32 jam di bulan November. Hal ini menunjukkan bahwa selain volume dokumen yang tinggi, faktor eksternal berupa keterlambatan dari pihak luar menjadi penyebab utama meningkatnya jam kerja karyawan secara keseluruhan. Dengan demikian, fluktuasi volume dokumen yang tidak terkendali, ditambah dengan efek keterlambatan dari pihak luar, berdampak pada peningkatan jam kerja yang signifikan bagi seluruh bagian dalam Divisi Dokumen.

Fenomena kesenjangan (gap) terjadi ketika kondisi ideal yang diharapkan tidak sesuai dengan kondisi aktual di lapangan. Pada Divisi Dokumen PT. PTA, idealnya setiap karyawan memiliki beban kerja yang seimbang dan proporsional sesuai dengan kapasitas yang dimiliki. Namun realitanya, beban kerja berlebih menjadi permasalahan akibat fluktuasi dokumen dan pola penerimaan dokumen yang tidak teratur serta tenggat waktu penyelesaian yang ketat. Situasi ini menciptakan permasalahan di mana tuntutan kecepatan dan akurasi dalam pemrosesan dokumen berbenturan dengan keterbatasan waktu dan energi karyawan yang menyebabkan karyawan bekerja melebihi jam kerja yang telah ditetapkan.

Berdasarkan permasalahan pada Divisi Dokumen PT. PTA tersebut, maka perlu dilakukan analisis pengukuran beban kerja fisik dan mental pada karyawan Divisi Dokumen. Hal ini dikarenakan kondisi fisik dan mental yang seimbang tentu memiliki dampak besar terhadap kinerja karyawan (Erap et al., 2024). Beban kerja yang tidak seimbang akan menimbulkan penurunan kinerja pada karyawan (Octavianti & Hamni, 2022).

Penelitian terdahulu yang telah dilakukan A. Susanto, (2024) menemukan hasil bahwa adanya hubungan negatif antara beban kerja berlebih dan kinerja karyawan, dimana semakin tinggi beban kerja, semakin menurun kinerja yang dihasilkan. Hal ini terlihat dari temuan bahwa *work overload* berdampak buruk terhadap kinerja, termasuk pada peningkatan tuntutan pekerjaan berdampak langsung pada tingkat stres kerja yang dialami karyawan. Penelitian ini memiliki relevansi dengan permasalahan yang terjadi di PT. PTA.

Pengukuran atau analisis terhadap beban kerja dalam suatu perusahaan sangat krusial untuk memahami sejauh mana tingkat kesulitan atau beratnya pekerjaan yang dapat ditanggung oleh tubuh seorang pekerja (Yuliani et al., 2021).

Pengukuran beban kerja fisik dan mental ini juga bertujuan untuk menemukan usulan solusi perbaikan untuk menyeimbangkan beban kerja dan kapasitas kerja pada karyawan. Bila beban kerja dan kapasitas kerja seimbang maka dapat meningkatkan kinerja kerja karyawan (Darma et al., 2024).

Terdapat penelitian terdahulu yang membahas mengenai pengukuran beban kerja di berbagai industri, seperti penelitian Handika et al., (2021) yang meneliti pengukuran beban kerja mental Divisi *Supply Chain* & *Improvement* di PT. X, salah satu perusahaan baja di Cilegon. Dalam penelitiannya ditemukan hasil terdapat enam jenis pekerjaan dengan tingkat beban kerja mental yang bervariasi. Pekerjaan dengan beban ringan meliputi rekapitulasi laporan bulanan (10,93%) dan tahunan (21,86%). Pekerjaan dengan beban mental sedang, seperti analisis defect produk (57,07%) dan laporan pengiriman barang (58,29%), memiliki tingkat kesulitan lebih tinggi. Sedangkan pekerjaan dengan beban berat mencakup riset peningkatan produksi (70,86%) dan analisis kebijakan (71,93%). Untuk mengurangi beban kerja mental pada pekerjaan kategori berat, disarankan pembuatan sistem informasi terintegrasi dan pelatihan bertahap.

Sebagian besar penelitian sebelumnya yang membahas mengenai pengukuran beban kerja lebih banyak membahas beban kerja di pabrik-pabrik, rumah sakit, atau perusahaan teknologi. Terdapat keterbatasan studi yang secara spesifik menganalisis beban kerja fisik dan mental pada karyawan di perusahaan *freight forwarder*, khususnya pada Divisi Dokumen. Hal ini menciptakan kesenjangan penelitian yang perlu diisi untuk memperkaya literatur mengenai pengukuran beban kerja di sektor jasa logistik dengan karakteristik kerja yang berbasis dokumen dan memiliki ketergantungan tinggi terhadap pihak luar.

Mencerdaskan dan Mempertabatkan Bangsa

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, diidentifikasi beberapa masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1) Dengan jumlah dokumen yang fluktuatif setiap bulan menyebabkan beban kerja fisik dan mental yang berlebih pada karyawan Divisi Dokumen PT. PTA.

2) Beban kerja berlebih juga disebabkan oleh keterlambatan dokumen dari pihak luar yang mengakibatkan terdapat karyawan yang bekerja melebihi jam kerja yang telah ditetapkan.

1.3 Pembatasan Masalah

Penelitian ini dibatasi dengan memfokuskannya pada data *shipment* PT. PTA periode bulan Januari hingga Desember 2024.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah ditentukan, rumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini yaitu:

1) Bagaimana tingkat beban kerja fisik dan mental pada karyawan Divisi Dokumen PT. PTA berdasarkan pengukuran menggunakan metode *Modified Cooper Harper Scale* (MCH)?
2) Bagaimana frekuensi keluhan serta dampak keluhan aspek beban kerja fisik dan aspek beban kerja mental pada karyawan Divisi Dokumen PT. PTA?
3) Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan beban kerja berlebih pada karyawan Divisi Dokumen PT. PTA?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat, penelitian ini bertujuan untuk :

1) Mengukur tingkat beban kerja fisik dan mental pada karyawan Divisi Dokumen PT. PTA dengan menggunakan metode *Modified Cooper Harper Scale* (MCH).
2) Menganalisis dan mengidentifikasi frekuensi keluhan serta dampak keluhan aspek beban kerja fisik berupa duduk terlalu lama, gerakan berulang dan mata lelah dan aspek beban kerja mental berupa tuntutan tingkat ketelitian, gangguan konsentrasi, stres kerja dan kecemasan pada karyawan Divisi Dokumen PT. PTA
3) Menganalisis dan mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan beban kerja berlebih pada karyawan Divisi Dokumen PT. PTA.

1.6 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dibuat, manfaat penelitian ini adalah untuk:

a. Manfaat Teoritis

   Memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan di bidang pengukuran beban kerja, khususnya terkait pengukuran beban kerja dengan menggunakan metode *Modified Cooper Harper Scale* (MCH) pada sektor jasa logistik.

b. Manfaat Praktis

   1) Bagi PT. PTA

      Menyajikan gambaran objektif mengenai kondisi beban kerja karyawan Divisi Dokumen yang dapat menjadi dasar pengambilan keputusan strategis. Hasil pengukuran dan analisis beban kerja ini akan membantu manajemen dalam merumuskan kebijakan alokasi sumber daya manusia yang lebih efektif, merancang sistem kerja yang lebih efisien, serta mendukung upaya peningkatan kesejahteraan karyawan. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang beban kerja karyawan, PT. PTA dapat mengoptimalkan operasional Divisi Dokumen dan mengurangi risiko beban kerja berlebihan yang dapat mempengaruhi kualitas layanan.

   2) Bagi Karyawan

      Penelitian ini memberikan manfaat langsung bagi karyawan Divisi Dokumen PT. PTA melalui peningkatan pemahaman mengenai beban kerja yang mereka alami sehari-hari. Dengan adanya pengukuran yang objektif menggunakan metode MCH, karyawan dapat memiliki dasar yang kuat untuk mendiskusikan kondisi kerja mereka dengan pihak manajemen, yang selanjutnya dapat mendorong terciptanya perbaikan sistem kerja yang lebih sehat.