

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi pada era saat ini semakin pesat, salah satunya yaitu penggunaan komputer yang mutlak dibutuhkan dalam pekerjaan kantor. Pekerjaan kantor merupakan pekerjaan dengan variasi gerakan otot yang sedikit, minim pergerakan dan statis (Damayanti, 2014). Pemanfaatan komputer dibidang industri dan jasa mencapai 93,20% dan 97,28% (Kementerian Komunikasi dan Informatika Indonesia, 2011). Menurut Marshall dalam skripsi Damayanti (2014) peningkatan prosentase penggunaan komputer di kantor mencapai 85% penggunaan komputer secara harian, 10% pengguna mingguan dan 5% penggunaan komputer dalam sebulan

Meningkatnya jumlah penggunaan komputer tidak diimbangi dengan kepedulian pengguna terhadap faktor ergonomi ketika bekerja menggunakan perangkat komputer. Bekerja menggunakan komputer dengan tidak memperhatikan sisi ergonomi dapat menyebabkan perubahan bentuk tubuh, muskuloskeletal disorder dan kelelahan pada bagian tubuh tertentu. Selain sikap pekerja, tingginya keluhan penggunaan komputer dapat dipengaruhi faktor fasilitas, tata letak tempat kerja, kondisi lingkungan kerja dan lain sebagainya.

PT Telkom Indonesia Divisi Regional IV merupakan perusahaan yang menggunakan komputer dalam aktivitas pekerjaannya. Setiap departemen di PT Telkom Indonesia Divisi Regional IV menggunakan komputer untuk bekerja. Departemen *Integrated Operation Center Regional (IOCR)* merupakan departemen yang memanfaatkan komputer dalam pekerjaannya guna menangani keluhan konsumen. Pemanfaatan komputer pada departemen *IOCR Assurance Indihome* rata-rata 24 jam per hari. Karyawan merasakan keluhan pada leher bagian bawah sebanyak 58%, bahu kiri sebanyak 58% dan pinggang sebanyak 67%.

Keluhan pada karyawan dapat dikurangi dengan menerapkan ergonomi di lingkungan kerja. Cabang ilmu ergonomi yang membahas tentang desain dan kenyamanan pada lingkungan kerja perkantoran *office ergonomics*, didalam *office ergonomics* dibahas tentang posisi kerja yang baik pada saat bekerja di lingkungan kantor. Tujuan *office ergonomics* yaitu untuk mendesain ruangan dan fasilitas kerja yang aman, nyaman, sehat sehingga diperoleh produktivitas yang optimal (Work Safe Travail NB, 2010).

Salah satu metode yang dapat dipakai untuk menganalisa pekerjaan kantor yaitu *ROSA (Rapid Office Strain Assesment)*. *ROSA* merupakan alat yang berguna dan salah satu metode yang mudah untuk menilai beberapa faktor risiko yang berhubungan dengan keluhan berupa cedera otot, tendon dan struktur tubuh yang berkaitan dengan pekerjaan (Sonne dkk., 2012). Faktor-faktor risiko dari penggunaan komputer terbagi atas kursi, monitor, telepon, *keyboard* dan *mouse*. Cara penilaian *ROSA* yaitu dengan melakukan penilaian meningkat 1-3 dari setiap risiko faktor kerja. Hasil akhir penilaian *ROSA* akan diperoleh nilai berkisar antara 1-10, jika nilai akhir yang didapat lebih besar dari 5, maka pekerjaan tersebut dianggap berisiko. Selain itu durasi waktu pekerjaan juga dipertimbangkan (Sonne dkk., 2012).

Keluhan yang dirasakan karyawan pada departement *IOCR* bagian *Assurance Indihome* dapat dikurangi dengan cara mengidentifikasi postur kerja karyawan ketika menggunakan perangkat komputer, dari hasil identifikasi dapat diketahui penyebab keluhan karyawan. Berdasarkan hasil dapat diketahui apakah pekerjaan yang dilakukan berisiko tinggi atau tidak, apabila hasil yang diperoleh berisiko tinggi, maka dilakukan tindakan perbaikan untuk mengurangi risiko.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah yaitu “Bagaimana evaluasi postur kerja pada karyawan departemen *IOCR* bagian *Assurance Indihome* PT Telkom Indonesia dengan menggunakan metode *ROSA*?”

### 1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Objek penelitian yang diamati yaitu karyawan PT Telkom Indonesia Divisi Regional IV bagian *IOCR Assurance Indihome*.
2. Aktivitas pekerjaan unit *IOCR Assurance Indihome* yang meliputi pengetikan dan mengangkat telepon.
3. Evaluasi postur kerja dengan menggunakan metode *Rapid Office Strain Assesment (ROSA)* dilakukan pada departement *IOCR Assurance Indihome*.

### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang permasalahan, maka penelitian ini bertujuan untuk

1. Mengevaluasi postur kerja pada karyawan departemen *IOCR Assurance Indihome* PT Telkom Indonesia Divisi Regional IV dengan menggunakan metode *ROSA (Rapid Office Strain Assesment)*.
2. Identifikasi postur kerja yang tidak ergonomis dan memberikan alternatif tindakan perbaikan berdasarkan prinsip ergonomi.

### 1.5 Manfaat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Mengetahui penyebab keluhan yang dirasakan karyawan.
2. Analisa postur kerja yang tidak ergonomis.
3. Memberikan kritik dan saran serta tindakan perbaikan berdasarkan prinsip ergonomi.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Gambaran umum dari sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

**BAB I PENDAHULUAN**

Pada bagian pendahuluan berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Tinjauan pustaka berisi tentang teori yang akan digunakan dalam penelitian yang digunakan sebagai pedoman untuk menyelesaikan analisis permasalahan yang akan diteliti.

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini berisi informasi data, sumber data, teknik pengumpulan data dan analisa yang digunakan dalam penelitian.

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab IV berisi hasil penelitian dan pembahasan.

**BAB V PENUTUP**

Bab penutup berisi saran dan kesimpulan dari analisa data yang sudah diperoleh kemudian pemberian saran untuk perbaikan.