

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

*World Health Organization* (WHO), melaporkan bahwa masalah gangguan kesehatan jiwa di seluruh dunia telah menjadi masalah yang sangat serius. Prevalensi munculnya stres di dunia diperkirakan 5-10% per tahun dan dapat pula meningkat sebanyak dua kali lipatnya. Hasil survei di 14 negara tahun 1990 menunjukkan stres merupakan masalah kesehatan dengan urutan ke-4 terbesar di dunia yang mengakibatkan beban sosial (Yosep 2010, hlm.2). Sementara itu, WHO (2014) juga merumuskan dan memperkirakan bahwa stres akan menjadi penyakit dengan beban global kedua terbesar di dunia setelah penyakit jantung iskemik pada tahun 2020, dengan arti kata lain stres yang berhubungan dengan kondisi kesehatan jiwa seperti depresi dan cemas akan menjadi 10 besar penyakit yang menyebabkan kematian atau menurun secara drastisnya kualitas kesehatan masyarakat.

Menurut Departemen Kesehatan (2010) menyatakan bahwa jumlah gangguan kesehatan jiwa di masyarakat sangat tinggi yaitu satu dari lima penduduk Indonesia menderita kelainan jiwa seperti rasa cemas, depresi, dan stres. Sekitar 1,33 juta penduduk DKI Jakarta diperkirakan mengalami gangguan kesehatan mental atau stres. Angka tersebut mencapai 14% dari total penduduk dengan tingkat stres berat mencapai 1-3%. Setiap orang pasti mengalami stres sepanjang kehidupannya. Stres dapat memberi stimulus terhadap perubahan dan pertumbuhan, dimana stres tersebut bersifat positif dan bahkan diperlukan, tetapi terlalu banyak stres dapat mengakibatkan penyesuaian yang buruk, penyakit fisik, dan ketidakmampuan untuk mengatasi atau koping terhadap masalah yang dihadapi (Mustafiqotun 2015, hlm.6).

Stres adalah reaksi fisik, mental, dan kimia dari tubuh terhadap situasi yang menakutkan, mengejutkan, membingungkan, membahayakan dan merisaukan seseorang. Stres dapat terjadi karena adanya tuntutan kehidupan seperti kebanyakan pekerjaan dengan waktu sangat sempit serta adanya tuntutan harus

serba cepat dan tepat (Yosep 2010, hlm.3). Setiap permasalahan kehidupan yang menimpa pada diri seseorang (*stressor* psikososial) dapat mengakibatkan gangguan fungsi atau faal organ tubuh (Armi 2014, hlm.2). Banyak observasi telah dilakukan untuk menunjukkan bahwa emosi atau stres mempengaruhi keadaan fisiologi traktus *gastrointestinal*, antara lain sekresi musinoid, pepsin dan asam klorida dalam lambung. Diduga bahwa keadaan tersebut menjadi penyebab penyakit ulkus pepticum yang sekarang lebih dikenal dengan sindroma dispepsia. (Hartono 2005, hlm.15).

Dispepsia fungsional merupakan dispepsia yang tidak diketahui penyebabnya atau tidak didapati kelainan pada pemeriksaan gastroenterologi konvensional, atau tidak ditemukannya adanya kerusakan organik dan penyakit-penyakit sistemik (Tarigan 2003, hlm.5). Gejala-gejala yang sering dikeluhkan pasien dispepsia fungsional berupa rasa penuh di ulu hati sesudah makan, kembung, sering bersendawa, cepat kenyang, anoreksia, mual, muntah, rasa terbakar di ulu hati dan regurgitasi, pada umumnya bersifat kronis dan sering kambuh. (Mudjaddid 2009, hlm. 154). Dispepsia mempengaruhi 25 persen dari populasi Amerika Serikat (Tack dkk. 2006, hlm. 22). Menurut WHO, Indonesia menempati urutan ke empat banyaknya jumlah penderita gastritis, dengan jumlah penderita 430 juta. Di Indonesia, kota yang penduduknya paling banyak menderita gastritis adalah Jakarta yaitu sebanyak 25 ribu penduduk (Depkes RI, 2010).

*American Insititute* melaporkan bahwa stres dalam pekerjaan masih menjadi perhatian, dimana 80% dari karyawan dilaporkan telah terjadi stres (Armi 2014, hlm.3). Penelitian yang sama dilakukan oleh Barawa (2017, hlm. 65) yaitu ditemukannya stres kerja yang diakibatkan karena tuntutan tugas atau pekerjaan, lingkungan pekerjaan, dan dukungan sosial di tempat kerja dengan angka kejadian munculnya dispepsia fungsional pada perawat instalasi rawat inap RSUD Abdul Moeloek, dimana hasil penelitiannya mengungkapkan seseorang yang mengalami stres kerja 3,257 kali lebih berisiko menderita sindrom dispepsia dibandingkan yang tidak mengalami stres kerja. Armi (2014, hlm.5) melakukan penelitian serupa terhadap pekerjaan dengan tingkat stres berat yang dapat memicu kejadian dispepsia pada karyawan Perusahaan Umum Percetakan Uang Republik Indonesia

(Perum Peruri). Pada hasil penelitiannya ditemukan bahwa persentase karyawan yang sakit dispepsia jauh lebih besar 69.8% pada karyawan yang mengalami tingkat stres berat dibandingkan dengan persentase dari karyawan yang memiliki stres ringan. Hartono (2005, hlm.15) menyatakan tenaga kerja yang sering mengeluhkan sakit saluran pencernaan bagian atas menyebabkan konsentrasi kerja berkurang dan bahkan bisa menyebabkan absensi tenaga kerja meningkat, sehingga berdampak langsung terhadap penurunan produktivitas tenaga kerja.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan peneliti pada tanggal 12 Desember 2016 kepada salah satu manager dari Unit Telemarketing, menemukan bahwa pekerjaan karyawan telemarketing Axa Mandiri merupakan salah satu pekerjaan yang memiliki stres berat dikarenakan adanya persaingan ketat antara 560 karyawan telemarketing dalam meraih 20 calon nasabah asuransi di setiap bulannya, melakukan pencarian calon nasabah asuransi selama 10 jam, mahir dalam mengoperasikan sistem mesin komputer sebagai alat bantu untuk menawarkan jasa asuransi kepada calon nasabah melalui telepon, serta memiliki etika berbicara yang baik dan mampu menjaga hubungan baik dengan calon nasabah.

Tuntutan tugas atau pekerjaan yang dialami oleh karyawan telemarketing dapat memicu stres apabila karyawan memiliki ketidakmampuan untuk mengatasi masalah yang dihadapi dalam pekerjaannya. Selain itu pada hasil studi pendahuluan ditemukan ada beberapa karyawan yang mengeluh mengalami gejala dispepsia fungsional seperti mual, muntah, rasa tidak enak pada perut, dan sering bersendawa, dimana gejala tersebut muncul saat mereka mengalami tekanan berat dari pekerjaan mereka.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan berupa wawancara dan analisa kasus yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai pekerjaan karyawan telemarketing Axa Mandiri, hal tersebut membuat peneliti tertarik untuk mencari tahu Hubungan Antara Tingkat Stres dengan Kejadian Dispepsia Fungsional pada Karyawan Telemarketing Axa Mandiri.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti merumuskan masalah apakah terdapat hubungan antara tingkat stres dengan kejadian dispepsia fungsional pada karyawan telemarketing Axa Mandiri?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

### **I.3.1 Tujuan Umum**

Yang menjadi tujuan umum dari penelitian ini yaitu mencari hubungan antara tingkat stres dengan kejadian dispepsia fungsional pada karyawan di Unit Telemarketing Axa Mandiri.

### **I.3.2 Tujuan Khusus**

Yang menjadi tujuan khusus dalam penelitian ini adalah:

- a. Mengetahui tingkatan stres yang dialami oleh karyawan telemarketing Axa Mandiri.
- b. Mengetahui besar angka kejadian dispepsia fungsional yang dialami oleh karyawan telemarketing Axa Mandiri.
- c. Mengetahui hubungan antara tingkat stres dengan kejadian dispepsia fungsional pada karyawan telemarketing Axa Mandiri.

## **I.4 Manfaat Penelitian**

### **I.4.1 Manfaat Teoritis**

Menambah wawasan ilmu pengetahuan pada umumnya dan khususnya ilmu mengenai stres dan pekerjaan karyawan telemarketing, serta memberikan informasi mengenai hubungan antara tingkat stress dengan kejadian dispepsia fungsional pada karyawan telemarketing Axa Mandiri.

### **I.4.2 Manfaat Praktis**

- a. Manfaat bagi Tempat Penelitian

Memberikan gambaran kepada Perusahaan Axa Mandiri mengenai stres pekerjaan dan dispepsia fungsional yang dialami oleh karyawan telemarketing serta peneliti juga memberikan solusi untuk membantu

Perusahaan Axa Mandiri dalam mengurangi risiko yang ditimbulkan akibat stres pekerjaan dan dispepsia fungsional sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan produktifitas pekerjaan karyawan telemarketing Axa Mandiri.

b. Manfaat bagi Responden Penelitian

Menambah informasi kepada karyawan mengenai sejauh mana tingkatan stres yang sedang dialami, mencari tahu ada atau tidaknya dispepsia fungsional yang diderita serta peneliti serta memberikan solusi agar karyawan dapat mengendalikan *stressor* yang dihadapi oleh karyawan dan peneliti juga memberikan penjelasan mengenai tatalaksana guna untuk mencegah komplikasi dari dispepsia fungsional.

c. Manfaat bagi Program Studi

Menambah referensi penelitian ilmiah yang berhubungan dengan tingkat stres dan dispepsia fungsional serta menambah pengetahuan bagi pembaca lainnya mengenai stres dan dispepsia fungsional

d. Manfaat bagi Mahasiswa

Melatih identifikasi masalah dan meningkatkan kemampuan analisis terhadap tingkatan stres yang dialami seseorang dengan kejadian dispepsia fungsional.