

HUBUNGAN ANTARA MASA KERJA DAN SIKAP KERJA TERHADAP KEJADIAN  
LOW BACK PAIN PADA CUSTOMER SERVICE BANK X DI KOTA BATAM  
TAHUN 2021

Fachrul Jamal<sup>1</sup>, Nopri Esmiralda<sup>2</sup>, Oktavia Anggraini<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Kedokteran Universitas Batam, fachruljamal@univbatam.ac.id

<sup>2</sup>Fakultas Kedokteran Universitas Batam, nopriesmiralda@univbatam.ac.id

<sup>3</sup>Fakultas Kedokteran Universitas Batam, 61117006@univbatam.ac.id

**ABSTRACT**

**Background:** *Low Back Pain (LBP) is one of the most common health complaints among workers, including office employees. Prolonged sitting and non-ergonomic work postures can increase the risk of LBP. Factors such as work tenure and work posture are key elements that contribute to this complaint. This study aims to determine the relationship between work tenure and work posture with the occurrence of low back pain among customer service employees at Bank x in Batam City in 2021.*

**Methods:** *This research is an observational analytic study with a cross-sectional approach. The population in this study consisted of all 54 customer service employees at Bank X throughout Batam City. The sampling technique used was total sampling, with a total of 54 respondents. Data analysis was conducted using the Chi-Square test.*

**Results:** *he analysis results on the relationship between work tenure and work posture with the occurrence of low back pain among customer service employees at Bank X in Batam City in 2021 showed a significant relationship between work tenure and the occurrence of low back pain ( $p=0.000$ ), and between work posture and the occurrence of low back pain ( $p=0.000$ ).*

**Conclusion:** *Based on the results of this study, it can be concluded that there is a significant relationship between work tenure ( $p=0.000$ ) and work posture ( $p=0.000$ ) with the occurrence of low back pain among customer service employees at Bank X in Batam City in 2021.*

---

**Keywords:** *Low Back Pain, Working Period, Work Attitude*

---

**ABSTRAK**

**Latar Belakang:** *Low Back Pain (LBP) atau nyeri punggung bawah merupakan salah satu keluhan kesehatan yang umum terjadi pada pekerja, termasuk di kalangan pekerja kantoran. Aktivitas duduk yang berlangsung dalam jangka waktu lama serta postur kerja yang kurang ergonomis dapat meningkatkan risiko terjadinya LBP. Faktor masa kerja dan sikap kerja menjadi salah satu elemen penting yang berkontribusi terhadap keluhan ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara masa kerja dan sikap kerja terhadap kejadian *low back pain* pada *customer service* di Bank X Kota Batam Tahun 2021.*

**Metode:** *Penelitian ini merupakan studi observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh *Customer Service* Bank X seluruh kota batam sebanyak 54 orang. Teknik sampling menggunakan *total sampling* berjumlah 54 responden. Uji analisis data menggunakan uji *Chi Square*.*

**Hasil:** *Hasil analisis hubungan antara masa kerja dan sikap kerja terhadap kejadian *low back pain* pada *customer service* di Bank X Kota Batam Tahun 2021 didapatkan hubungan yang bermakna antara masa kerja dengan kejadian *low back pain* ( $p=0.000$ ). Dan sikap kerja dengan kejadian *low back pain* ( $p=0.000$ ).*

**Kesimpulan:** *Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara masa kerja ( $p=0.000$ ) dan sikap kerja ( $p=0.000$ ) terhadap kejadian *low back pain* pada *customer service* di Bank X Kota Batam Tahun 2021.*

---

**Kata kunci:** *Low Back Pain, Masa Kerja, Sikap Kerja*

---

## PENDAHULUAN

Dalam kehidupan manusia, ada bermacam-macam pekerjaan yang dapat menimbulkan risiko gangguan kesehatan, diantaranya adalah pekerja kantoran. Para pekerja kantoran khususnya pegawai bank mengalami risiko mendapatkan gangguan muskuloskeletal akibat rutinitas dalam gaya bekerja (Hardianto et.al, 2019).

Desain tempat kerja, prosedur kerja yang tidak standar, serta gerakan-gerakan yang dilakukan oleh pegawai bank seperti berputar, membungkuk ketika mengerjakan penghitungan uang, mencoba meraih barang yang letaknya jauh, mengecek slip transaksi, melakukan posisi berdiri saat mengakhiri transaksi nasabah memungkinkan memicu timbulnya sakit dan cidera pada bagian otot pekerja (Lubis, S. 2018).

Berbagai kasus dan penelitian menyatakan otot rangka atau skeletal merupakan bagian otot yang sering dikeluhkan. Otot rangka tersebut yaitu otot bahu, leher, jari, lengan, tangan, pinggang, punggung, serta bagian otot bawah (Tarwaka, 2015). Dari keseluruhan yang disebutkan, otot bagian pinggang adalah bagian yang paling banyak dikeluhkan oleh pekerja dengan presentase sebesar 60% (Hardianto et.al, 2019).

*World Health Organization* (WHO,2019) menyebutkan sebab utama kecacatan di seluruh dunia adalah nyeri punggung bawah dengan angka 7,2%, dan 4 dari 5 individu akan terpengaruh dalam kehidupan mereka di dunia. Hal tersebut dikarenakan bertambahnya beban massa tubuh dan degenerasi diskus intervertebralis, sehingga dapat mempengaruhi kecacatan pada tulang belakang (Shebib R, 2019).

Prevalensi penyakit muskuloskeletal di Indonesia yang didiagnosis oleh tenaga kesehatan yaitu 11,9% dan berdasarkan gejala yaitu 24,7% (Risksedas, 2019). Di Kota Batam sendiri terdapat 2.026 orang yang menderita *low back pain* (Dinkes Kota Batam, 2019).

Sikap kerja adalah respon atau pernyataan yang baik yang menyenangkan maupun yang tidak menyenangkan dalam

melakukan pekerjaan atau pengorbanan jasa, jasmani, dan pikiran untuk menghasilkan barang-barang atau jasa-jasa yang dapat diukur dengan keyakinan bahwa kinerja baik berasal dari pekerja keras, perasaan atau perilaku untuk mencapai tujuan. sikap kerja merupakan pikiran dan perasaan puas atau tidak puas suka atau tidak suka terhadap pekerjaan dan kecenderungan respon positif dan negatif dari pekerjaannya. Faktor faktor yang mempengaruhi sikap kerja lingkungan fisik maupun sosial berpengaruh terhadap kenyamanan dalam berkerja, pimpinan perusahaan, aktivitas bersama teman kerja, keamanan dan kenyamanan dalam lingkungan kerja, fasilitas kerja yang memadai berpengaruh terhadap terciptanya sikap kerja yang positif (K3 FT UNY 2014).

Selain hal tersebut ada juga masa kerja yang dapat mempengaruhi kecelakaan kerja, masa kerja terbagi menjadi 2 yaitu masa kerja <5 tahun masa kerja > 5 tahun. Masa kerja dapat menjadi faktor yang sangat amat penting di perindustrian negara Indonesia, Masa kerja dapat dilihat dari berapa lama masa kerja atau pengabdian seseorang karyawan, maka setiap pegawai memiliki rasa tanggung jawab, rasa ikut memiliki, keberanian dan mawas diri dalam kelangsungan hidup perusahaan (Rusita, 2022). Pada saat bekerja, sangat perlu diperhatikan mengenai sikap kerja seperti posisi seseorang dalam bekerja sehingga tidak keluhan kesehatan akibat kerja seperti salah satunya adalah keluhan *Muskuloskeletal Disorders* (MSDS). (Evadarianto, 2017).

Salah satu pekerjaan yang mengharuskan menggunakan posisi duduk adalah pekerja bank sehingga beresiko mengalami *low back pain*. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Abu tauhid (2016) pada 100 pekerja bank menunjukkan bahwa 44% dari pekerja bank mengalami kejadian *low back pain*. Jenis pekerjaan ini merupakan aktivitas monoton atau berulang sehingga memungkinkan munculnya keluhan.

Pada penelitian (Safira et al, 2020) terkait faktor risiko nyeri punggung bawah

pegawai bank BNI didapatkan prevalensi kasus nyeri punggung bawah sebanyak 23% hingga 38% akibat sikap kerja yang tidak ergonomis. Penelitian Pirade et al (9) juga mengemukakan bahwa dari 69 responden yang merupakan pegawai bank terdapat 62 orang (90%) yang menderita nyeri punggung bawah saat duduk bekerja di kantor.

Penelitian ini dilakukan pada *Customer Service* (CS) karena petugas CS memiliki resiko tinggi terkena *low back pain*. Setiap hari mereka bekerja dengan posisi duduk dalam jangka waktu yang lama. Berdasarkan survei pendahuluan yang telah dilakukan oleh peneliti dengan melakukan tanya jawab langsung pada 10 CS, terdapat 7 di antaranya mengalami *low back pain* hal ini didukung juga dengan posisi duduk yang tidak ergonomis berupa membungkuk terlalu lama.

Bedasarkan uraian di atas, terlihat bahwa *low back pain* merupakan salah satu masalah kesehatan yang sangat penting untuk di perhatikan karena memiliki angka morbiditas yang tinggi. Dengan keadaan ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan masa kerja dan sikap kerja dengan kejadian *low back pain* pada *customer service* di Bank x Kota Batam”.

**METODE PENELITIAN**

Desain penelitian ini adalah analitik observasional dengan pendekatan *cross sectional*. Data penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan kuisioner *Nordic Body Map (NBM)* untuk menilai ada tidaknya keluhan *Low Back Pain*, *REBA (Rapid entire body assesment)* untuk mengetahui sikap kerja dan Lembar kuisioner untuk mengetahui masa kerja. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh *Customer Service* Bank x seluruh kota batam. Sampel diambil menggunakan metode *total sampling* dengan menggunakan sebanyak 54 responden sebagai sampel penelitian. Analisis data menggunakan uji *Chi-square*.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**A. Analisis Univariat**

**1. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin**

**Tabel 1.** Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Laki-laki	19	35.2
Perempuan	35	64.8
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>100</b>

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada *Customer Sevice* Bank BNI kota Batam dari 54 Responden diperoleh Responden Jenis kelamin Laki-laki dengan frekuensi 19 orang atau sekitar (35,2%) dan jenis kelamin perempuan dengan frekuensi 35 orang atau sekitar (64,8%). Secara umum wanita hanya mempunyai kekuatan fisik 2/3 dari kemampuan fisik atau kekuatan otot-laki-laki dan Wanita mengalami proses menstruasi dan kemudian semakin menua akan mengalami menopause yang menyebabkan fungsi tulang Wanita makin lama makin menurun. sSehingga kasus *Low back pain* lebih tinggi pada perempuan dibandingkan laki-laki. (Tarwaka, 2015).

Walaupun masih ada perbedaan pendapat dari beberapa ahli tentang pengaruh jenis kelamin terhadap resiko keluhan otot skeletal, namun beberapa hasil penelitian secara signifikan menunjukkan bahwa jenis kelamin sangat mempengaruhi tingkat resiko keluhan otot. Hal ini terjadi karena secara fisiologis, kemampuan otot wanita memang lebih rendah daripada pria. (Tarwaka, 2015).

**2. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia**

**Tabel 2.** Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia Responden

Usia	Frekuensi (f)	Persentase (%)
<35 Tahun	36	66.7
>35 Tahun	18	33.3
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>100</b>

Hasil analisis distribusi subjek Dari hasil penelitian didapatkan Usia terbanyak yaitu < 35 tahun berjumlah 36 orang, disusul dengan usia diatas 35 tahun

berjumlah 18 orang. Usia menjadi salah satu faktor terjadinya *Low Back Pain*, dikarenakan semakin meningkatnya usia cairan sinovial didalam tubuh seseorang makin berkurang dan akan menyebabkan kekakuan yang menyebabkan terbatasnya pergerakan pada sendi-sendi.

Menurut *Chaffin* dan *guo et al* menyatakan bahwa pada umumnya keluhan otot skeletal mulai dirasakan pada usia kerja, yaitu 25-65 tahun. Keluhan pertama biasanya dirasakan pada umur 35 tahun dan tingkat keluhan akan terus meningkat sejalan dengan bertambahnya umur (*Chaffin & Guo et al ; dalam Mangiring P, 2023*). Hal ini sejalan dengan *Andini tahun 2015* dengan judul faktor penyebab *Low Back Pain* pada perkerja didapatkan hasil ada hubungan usia dengan terjadinya *Low Back Pain*. (*Tarwaka, 2015*).

**3. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Masa Kerja**

**Tabel 3.** Distribusi Frekuensi Berdasarkan Masa Kerja

Masa Kerja	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Baru (<5 tahun)	23	42.6
Lama (>5 tahun)	31	57.6
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>100</b>

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada *Customer Service* di seluruh Bank BNI Kota Batam. Dari 54 Responden customer service, diperoleh *Customer service* yang memiliki masa kerja <5 tahun berjumlah 23 orang atau sekitar (42.6 %). Sedangkan *Customer service* yang memiliki masa kerja >5 tahun berjumlah 31 orang atau sekitar (57.4%). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa lebih banyak jumlah *Customer service* dengan masa <5tahun lebih sedikit dibandingkan yang memiliki masa kerja daripada yang >5 tahun.

Masa kerja merupakan berapa lamanya seseorang terikat pada sebuah perusahaan / instansi. Tolak ukur masa kerja sendiri dapat dilihat dari berapa lama tenaga kerja mengabdikan dirinya pada sebuah perusahaan dan bagaimana hubungan perusahaan dengan tenaga kerjanya ( *Buku Suma'mur 2013*). Faktor yang

mempengaruhi keterikatan kerja adalah Tuntutan kerja, beban kerja, tuntutan emosi, ketidaksesuaian emosi, dan sumber daya perkerjaan (*Puspita,2012*).

Hasil ini sejalan dengan sebuah penelitian yang dilakukan oleh *Syaidah (2020)* di Probolinggo. Penelitian dengan desain *cross sectional* yang melibatkan 50 orang pegawai bank tersebut bertujuan untuk mengetahui hubungan antara masa kerja dan penggunaan *high heels* dengan LBP. Penelitian tersebut mendapati bahwa tidak terdapat hubungan antara masa kerja dengan kejadian *low back pain* ( $p = 0,497$ ) (*Syaidah, 2020*).

Hasil serupa juga ditunjukkan pada sebuah penelitian yang dilakukan siwi jayanti (2023) di kota Pekalongan. Penelitian dengan desain *cross sectional* yang melibatkan 61 orang pekerja tersebut bertujuan untuk menganalisis faktor risiko yang berhubungan dengan durasi kerja, masa kerja, dan postur kerja dengan keluhan *low Back Pain* pada perkerja batik tulis di pekalongan. Penelitian tersebut mendapati adanya hubungan antara masa kerja, sikap kerja, dan durasi kerja dengan nilai ( $p = 0.004$ ) masa kerja ( $p = 0.001$ ).

**4. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Sikap Kerja**

**Tabel 4.** Distribusi Frekuensi Berdasarkan Sikap Kerja

Risiko Sikap Kerja	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Ringan	7	13.0
Sedang	23	42.6
Berat	24	44.
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>100</b>

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada seluruh *customer service* di seluruh Bank BNI kota Batam yang telah dilakukan melalui lembar kuisioner REBA dapat dilihat bahwa dari 54 responden yang menjadi sample penelitian didapatkan hasil responden yang memiliki postur tubuh dengan kategori resiko ringan yaitu 7 (13.0%) responden, kategori sedang yaitu sebanyak 23 (42,6%) responden dengan kategori berat yaitu sebanyak 24 (44,4%) responden.

Sikap kerja yang salah biasanya merupakan tuntutan dari faktor pekerjaan sendiri seperti tuntutan dari tugas, fasilitas kerja dan lingkungan pekerjaan itu sendiri yang tidak sesuai dengan kemampuan dan keterbatasan pekerja itu sendiri (Tarwaka,2017). Untuk meminimalisir kejadian *Muskuloskeletal Disorders* (MSDS) perlunya seorang karyawan mengerti betul terhadap pekerjaannya dan lingkungan pekerjaan itu sendiri sehingga tidak terjadi kejadian *Muskuloskeletal disorders* (MSDS).

Pada pekerja yang banyak menghabiskan waktu bekerja dengan menggunakan posisi duduk tentunya harus mengetahui posisi kerja yang baik, *Customer service* merupakan salah satu pekerjaan yang mengharuskan pekerjanya melakukan posisi duduk dalam bekerja jika posisi duduk yang kurang benar maka tulang belakang akan mengalami tekanan yang lebih besar dibandingkan pekerja yang melakukan pekerjaan dengan posisi tidur ataupun berbaring untuk meminimalisir otot rangka mengalami tekanan yang berarti dan agar tulang belakang juga tidak mudah mengalami kelelahan maka kursi yang digunakan oleh para pekerja sendiri harus dilengkapi sandaran pada bagian punggung (Tarwaka,2017).

Pengulangan gerakan yang sering terjadi dan dilakukan setiap hari akan menimbulkan kelelahan otot yang berarti dan menimbulkan ketegangan otot, apabila gerakan yang dilakukan dengan postur yang tidak alamiah dan dalam waktu yang lama akan mendorong kejadian *Muskuloskeletal disorders* (MSDS). Keluhan otot terjadi karena otot menerima tekanan akibat beban terus menerus tanpa memperoleh kesempatan untuk relaksasi. (Saputra, 2020).

Dalam program *sss Prevention Of Occupational Diseases* menyebutkan *Muskuloskeletal Disorder* termasuk *carpal tunnel syndrome*, mewakili 59% dari keseluruhan catatan penyakit yang ditemukan pada tahun 2009 di Eropa. Laporan Komisi Pengawas Eropa menghitung kasus MSDS menyebabkan 49,9% ketidak hadiran kerja lebih dari tiga

hari dan 60% kasus ketidakmampuan permanen dalam bekerja.

Sedangkan di Korea, MSDS mengalami peningkatan yang sangat tinggi dari 1.634 pada tahun 2001 menjadi 5.502 pada tahun 2010. Di Argentina, pada tahun 2010 dilaporkan 22.013 kasus dari penyakit akibat kerja, dengan MSDS diantaranya merupakan kejadian yang paling sering terjadi.

Salah satu akibat dari terjadinya *Muskuloskeletal Disorders* adalah *Low Back Pain* yang dimana *Low Back Pain* merupakan salah satu kejadian yang banyak menyerang pekerja maka dari itu disebut dengan *Muskuloskeletal Disorders* (MSDS). Dapat disimpulkan bahwa pekerja yang melakukan pekerjaannya dengan posisi kerja yang buruk mengalami risiko tinggi mengalami kejadian *Low Back Pain* (LBP). (Saputra, 2020).

Menurut penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang telah dilakukan oleh (Cassaza, 2012) tentang faktor risiko *Low Back Pain* pada pekerja pada penelitian ini menunjukkan bahwa dari 44 responden dengan posisi kerja yang baik berjumlah 16 responden atau sekitar (32%) dan responden yang posisi kerjanya kurang baik berjumlah 28 orang atau sekitar (68%).

### 5. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kejadian *Low Back Pain*

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kejadian *Low Back Pain*

<i>Low Back Pain</i>	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Rendah	18	33.3
Sedang	33	61.1
Tinggi	3	5.6
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>100</b>

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat dilihat bahwa dari 54 responden yang menjadi sample penelitian didapatkan hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden penelitian yang memiliki *Low Back Pain* dengan keluhan tidak nyeri yaitu sebanyak 17 (31,5%) responden, dengan keluhan nyeri ringan yaitu sebanyak 16 (29,6%) responden, dengan keluhan nyeri sedang yaitu sebanyak 21 (38,9%) responden.

*Low Back Pain* merupakan kejadian yang bersifat multifaktorial. Salah satu faktor yang berperan adalah sikap kerja duduk. Duduk merupakan kegiatan yang seringkali dilakukan dalam jangka waktu yang lama selama bekerja maupun beristirahat. Posisi yang benar dalam melakukan sikap duduk disebutkan sebagai posisi duduk dengan menjaga tulang belakang tetap ekstensi (tegak) agar tetap sesuai dengan letak anatomisnya .

*Low back pain* adalah suatu sindroma nyeri yang terjadi pada daerah punggung bagian bawah dan merupakan work related musculoskeletal disorders. Penyebab *low back pain* yang paling umum adalah keregangan otot atau postur tubuh yang tidak tepat. Hal-hal yang dapat mempengaruhi timbulnya LBP adalah kebiasaan duduk, bekerja membungkuk dalam waktu yang relatif lama, mengangkat dan mengangkut beban dengan sikap yang tidak ergonomis, tulang belakang yang tidak normal, atau akibat penyakit tertentu seperti penyakit degeneratif (Widyastuti, 2019).

*Low Back Pain* dapat diartikan sebagai persepsi atau rasa nyeri yang muncul pada

area punggung bagian bawah dan bukan merupakan diagnosis suatu penyakit (Ehrlich, 2003). Rasa nyeri yang dirasakan terjadi pada area diantara margin bawah (batas bawah) dari tulang costae terbawah dan lipatan gluteal. Nyeri dapat meluas ke area tungkai atas hingga tungkai bawah (Hartvigsen dkk., 2019).

Berbagai jenis pekerjaan dapat menimbulkan berbagai permasalahan kesehatan bagi para pekerjanya (Depkes RI, 2007). Faktor pekerjaan dilaporkan berkontribusi pada beberapa penyakit otot rangka (Bariantos MC et al., 2016). Pada tahun 2015 WHO memperkirakan prevalensi gangguan otot rangka mencapai hampir 60% dari semua penyakit akibat kerja. Berbagai bagian tubuh dapat mengalami gangguan otot rangka dengan lokasi tersering pada pinggang. Gangguan otot rangka dapat menimbulkan nyeri dan terbatasnya gerakan pada daerah yang terkena, sebagai akibat aktivitas fisik dan/atau posisi kerja. Gangguan otot rangka dapat menyebabkan seseorang memerlukan pengobatan yang rutin, absen dalam bekerja, hingga kecacatan (Depkes RI, 2017).

**B. Analisis Bivariat**

**Hubungan Masa Kerja Terhadap Kejadian *Low Back Pain* Pada Customer Service Bank BNI Kota Batam Tahun 2021**

**Tabel 6.** Hubungan Masa Kerja Terhadap Kejadian *Low Back Pain*

Masa Kerja	<i>Low Back Pain</i>						Total		<i>P Value</i>
	Rendah		Sedang		Tinggi		<i>f</i>	<i>%</i>	
	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>			
< 5 tahun	13	24.1	10	18.5	0	0,0	23	100	<b>0,000</b>
> 5 tahun	4	7.4	6	11.1	21	12,1	31	100	
<b>Total</b>	<b>17</b>		<b>16</b>		<b>21</b>		<b>54</b>	<b>100</b>	

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada *Customer Service* Bank BNI seluruh Kota Batam, dari 54 responden terdapat 34 responden (63.0%) memiliki masa kerja < 5 Tahun dan 20 responden (37,0%) memiliki masa kerja >5Tahun. Pada penelitian ini menunjukkan bahwa baik pada CS yang memiliki masa kerja baru maupun pada CS yang memiliki masa kerja lama menunjukkan bahwa adanya terdapat

hubungan antara masa kerja dengan *Low Back Pain* ( $p = 0,000$ ).

Terdapat hubungan antara masa kerja dengan kejadian *Low back pain* diduga para perkerja yang berkerja sesuai dengan durasi waktu standard yang telah ditentukan. Durasi kerja CS di Bank BNI seluruh Kota Batam adalah 8 jam hal ini menyebabkan kelelahan otot yang mungkin dialami tidak dapat dicegah.

Hasil ini sejalan dengan sebuah penelitian yang dilakukan oleh Pulungan DP (2021) di Kabupaten Tanah Laut. Penelitian dengan desain *cross sectional* yang melibatkan 47 orang karyawan tersebut bertujuan untuk mengetahui hubungan antara masa kerja dan waktu lama berkerja dengan kejadian *low back pain*. Penelitian tersebut mendapati bahwa terdapat hubungan antara masa kerja dengan kejadian *Low Back Pain* ( $p = 0,04 < 0,05$ ) ( Pulungan DP, 2021).

Hasil serupa juga ditunjukkan pada sebuah penelitian yang dilakukan oleh Jayanti (2023) di Pekalongan. Penelitian dengan desain *cross sectional* yang melibatkan 61 orang perkerja Batik tulis tersebut bertujuan untuk menganalisis hubungan durasi kerja, masa kerja, dan postur kerja dengan keluhan *low back pain* yang menunjukkan adanya hubungan antara durasi kerja, masa kerjadan postur kerja dengan keluhan *low back pain* dengan nilai ( $p= 0,004$ ).

**Hubungan Sikap Kerja Terhadap Kejadian *Low Back Pain* Pada Customer Service Bank BNI Kota Batam Tahun 2021**

**Tabel 6.** Hubungan Sikap Kerja Terhadap Kejadian *Low Back Pain*

Sikap Kerja	<i>Low Back Pain</i>						Total		<i>P Value</i>
	Tidak nyeri		Nyeri ringan		Nyeri sedang		<i>f</i>	<i>%</i>	
	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>			
Rendah	3	5.6	3	5.6	1	1.9	23	13.3	<b>0,000</b>
Sedang	11	20.4	10	18.5	2	3,7	31	42.6	
Tinggi	3	5.6	3	5.6	18	33.3	31	44.4	
<b>Total</b>	<b>17</b>		<b>16</b>		<b>21</b>		<b>54</b>	<b>100</b>	

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas *Customer Service* (CS) Bank BNI seluruh Kota Batam Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada seluruh *customer service* di seluruh Bank BNI dilihat bahwa dari 54 responden yang menjadi sample penelitian didapatkan hasil responden yang memiliki sikap kerja dengan rendah yaitu 7 (13.0 %) responden, kategori sedang yaitu sebanyak 23 (42,6%) responden dengan kategori resiko tinggi yaitu sebanyak 24 (44.4%) responden. Berdasarkan hasil uji kolerasi *chi-square* , diperoleh nilai  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ). Nilai  $p$  dari analisis data ini didapatkan nilai 0,000 ( $p < \alpha$ ) sehingga menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara sikap kerja terhadap *Low Back Pain* pada customer service bank BNI kota batam tahun 2021.

Hasil ini sejalan dengan sebuah penelitian yang dilakukan oleh Rohmah (2019) di Ogan Ilir. Penelitian dengan desain *cross sectional* yang melibatkan 100 orang penjahit tersebut bertujuan untuk mengetahui hubungan antara postur kerja dengan kejadian *Low back pain* pada

penjahit tenun. Penelitian tersebut mendapati bahwa terdapat hubungan antara postur kerja dengan kejadian *Low Back Pain* ( $p = 0,026$ ). Postur kerja dalam penelitian ini diartikan sebagai sikap membungkuk ketika bekerja (Rohmahwan dkk 2019).

Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Prastuti (2020) di Pekanbaru juga menunjukkan hasil yang relatif berbeda dengan penelitian ini. Penelitian dengan desain *cross sectional* yang melibatkan 102 orang penjahit tersebut bertujuan untuk mengetahui hubungan antara postur kerja dengan kejadian *Low back pain* pada penjahit di Kota Pekanbaru. Penelitian tersebut mendapati bahwa terdapat hubungan antara postur duduk ketika bekerja dengan kejadian *Low Back Pain* ( $p = 0,000$ ). Postur duduk ketika kerja dalam penelitian ini diartikan sebagai sikap duduk yang tidak ergonomis, termasuk membungkuk ketika bekerja (Prastuti et al., 2020).

Hasil yang sama juga didapatkan pada sebuah penelitian yang dilakukan oleh

Rohmawan (2017) di Serang. Penelitian dengan desain *cross sectional* yang melibatkan 51 orang pekerja tersebut bertujuan untuk mengetahui hubungan masa kerja dan sikap kerja dengan keluhan *Low Back Pain* pada pekerja bagian produksi PT Surya Besindo Sakti Serang. Penelitian tersebut mendapati bahwa terdapat hubungan antara sikap kerja dengan kejadian *Low Back Pain* ( $p = 0,002$ ). Pekerja yang memiliki sikap kerja buruk akan memiliki risiko 1,9 kali lipat lebih tinggi untuk mengalami *Low Back Pain* daripada pekerja dengan sikap kerja yang baik Rohmawan, dkk (2019) . Penelitian lain yang juga menunjukkan hasil berbeda didapatkan pada sebuah penelitian yang dilakukan oleh Munawarah (2021) di Kabupaten Tanah Datar. Penelitian dengan desain *cross sectional* yang melibatkan 100 orang penenun tersebut bertujuan untuk mengetahui hubungan masa kerja dan sikap kerja dengan timbulnya *low back pain* pada penenun. Penelitian tersebut mendapati bahwa terdapat hubungan antara sikap kerja dengan kejadian *Low Back Pain* ( $p = 0,011$ ) (Munawarah & Segita, 2021).

### SIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas Customer Service Bank BNI di Kota Batam, dari 54 responden, memiliki masa kerja yang terbagi menjadi dua kelompok, yaitu masa kerja baru (42,6%) dan masa kerja lama (57,4%). Responden dengan sikap kerja berisiko rendah berjumlah 13%, sedangkan yang berisiko sedang mencapai 42,6%, dan yang berisiko tinggi sebanyak 44,4%. Selain itu, sebanyak 33,3% responden tidak mengalami keluhan nyeri, 61,1% mengalami sedikit nyeri, dan 5,6% mengalami nyeri. Penelitian ini juga menemukan adanya hubungan signifikan antara masa kerja dan sikap kerja terhadap kejadian *Low Back Pain*.

Kontribusi temuan ini memberikan wawasan baru dalam bidang ergonomi kerja, terutama dalam mengidentifikasi faktor risiko yang mempengaruhi terjadinya

keluhan muskuloskeletal seperti *Low Back Pain* pada pekerja perbankan. Temuan ini dapat digunakan sebagai acuan bagi manajemen untuk meningkatkan upaya pencegahan dan intervensi ergonomis guna meminimalkan risiko cedera di tempat kerja

### DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, A., Puji, L. K. R., & Andriati, R. (2023). Hubungan durasi kerja, masa kerja dan postur kerja terhadap keluhan low back pain pada bagian staff di Kantor X, Jakarta Selatan. *Journal of Health Research Science*, 3(01), 13-22.
- Buku Ajar K3 Ft Uny. (2014).
- Chaffin, D. B. (1979). Manual materials handling: The cause of overexertion injury and illness in industry. *Journal of Environmental Pathology and Toxicology*.
- Dinas Kesehatan Kota Batam. (2019). *Profil kesehatan Kota Batam tahun 2019*.
- Evadariato, N., & Dwiyaniti, E. (2017). Postur kerja dengan keluhan musculoskeletal disorders pada pekerja manual handling bagian rolling mill. *The Indonesian Journal of Occupational Safety and Health*, 6(1), 97-106.
- Guo, H. R., Tanaka, S., Cameron, L. L., Seligman, P. J., Behrens, V. J., Ger, J., et al. (1995). Back pain among workers in the United States: National estimates and workers at high risk. *American Journal of Industrial Medicine*, 28(5), 591–602.
- Hardianto, et al. (2015). Faktor-faktor yang berhubungan dengan keluhan musculoskeletal disorders (MSDs) pada karyawan Bank X. *Jurnal Mahasiswa dan Peneliti Kesehatan*, 2(2), 1-19.
- Hartvigse, Hashimoto, Y. K., Matsudaira, S. S., Sawada, Y., Gandol, R., Kawakami, C., Kinugawa, T., Okamoto, M., Miyachi, H., & Naito,

- H. (2017). Obesity and low back pain: A retrospective cohort study of Japanese males. *Journal of Physical Therapy Science*, 29(6), 978-983.
- Hasibuan, H., Purba, B., Marzuk, M., Sianturi, M. E., Armus, A., Gusty, S., ... & Jamaludin, J. (2020). *Teknik keselamatan dan kesehatan kerja*.
- Irma Yulia, E., Ulgari, S., Firadus, I., Bahar, A., & Putra, I. A. N. (2022). *Kesehatan dan keselamatan kerja (manajemen risiko berbasis dunia industri)*. Cipta Media Nusantara.
- Lubis, S. R. H. (2018). Analisis faktor risiko ergonomi terhadap keluhan musculoskeletal disorders (MSDs) pada teller bank. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 7(2), 63-73.
- Mangiring, P. (2023). Literatur review faktor-faktor yang berhubungan dengan keluhan musculoskeletal disorders (MSDs) pada pekerja bagian packing tahun 2020. *Journal of Health Services*, 1(1), 117-125.
- Munawarah, S., & Segita, R. (2021). Hubungan masa kerja dan sikap kerja terhadap timbulnya LBP pada penenun di Pandai Sikek. *Human Care Journal*, 6(1), 69-74.
- Prastuti, B., Sintia, I., Ningsih, K. W., Payung, S., & Pekanbaru, N. (2020). Hubungan lama kerja dan posisi duduk terhadap kejadian low back pain pada penjahit di Kota Pekanbaru. *Jurnal Endurance: Kajian Ilmiah Problema Kesehatan*, 5(2), 375-382. <https://doi.org/10.22216/jen.v5i2.4431>
- Pulungan, D. P. (2021). Hubungan waktu kerja, posisi kerja dengan keluhan nyeri pinggang pada nelayan di Desa Sei Merdeka Kecamatan Panai Tengah (Disertasi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan).
- Putri, D. N., & Lestari, F. (2023). Analisis penyebab kecelakaan kerja pada pekerja di proyek konstruksi: Literature review. *Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(1), 444-460.
- Rohmawan, E. A., & Hariyono, W. (2017). Masa kerja, sikap kerja dan keluhan low back pain (LBP) pada pekerja bagian produksi PT Surya Besindo Sakti Serang.
- Rusila, Y., & Edward, K. (2022). Hubungan usia, waktu kerja dan beban kerja fisik dengan kelelahan kerja pada pekerja pabrik kerupuk Subur dan pabrik kerupuk Sahara di Yogyakarta. *Jurnal Lentera Kesehatan Masyarakat*, 1(1), 39-49.
- Safira, S. S. I. (2020). Sebaran kejadian dan faktor risiko low back pain pada pegawai Bank BNI di Kota Palembang.
- Saputra. (2020). Gambaran sikap kerja dan keluhan musculoskeletal disorders (MSDs) pada pekerja pengepak air minum dalam kemasan FA Marinson Pematangsiantar tahun 2020. Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sumatera Utara.
- Shebib, R., Bailey, J. F., Smittenaar, P., Perez, D. A., Mecklenburg, G., & Hunter, S. (2019). Randomized controlled trial of a 12-week digital care program in improving low back pain. *npj Digital Medicine*, 2(1), 1-8. <http://dx.doi.org/10.1038/s41746-018-0076-7>
- Jayanti, S. (2023). Hubungan durasi masa kerja, sikap kerja, dengan keluhan nyeri punggung bawah pada pekerja batik tulis di Kampung Batik Tulis Pekauman Pekalongan.
- Suma'mur. (2013). *Higiene perusahaan dan kesehatan kerja*. Penerbit Gunung Agung.
- Tarwaka, S., Bakri, S. H., & Sudiajeng, L. (2019). *Ergonomi untuk keselamatan, kesehatan kerja dan produktivitas*.
- Tarwaka. (2015). *Ergonomi industri: Dasar-dasar pengetahuan dan*

*aplikasi di tempat kerja* (2nd ed.).  
Harapan Press.

Widyaastuti, I. (2019). Hubungan masa kerja dan sikap kerja duduk terhadap kejadian low back pain pada pembatik di Apip's Kerajinan Batik. Yogyakarta: Universitas Aisyiyah Yogyakarta.