

ABSTRAK

PT. Solusi Humanika merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa *call center*. *Call center* menurut tugasnya dapat dibagi menjadi 2. Yaitu *call center* pemasaran dan *call center complain handling*. Pada penelitian ini, yang akan dibahas secara detail adalah *call center* pada bagian *complain handling*. *Call center* bagian *complain handling* merupakan hal yang sangat penting dalam bisnis kartu prabayar. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat beban kerja mental serta kualitas tidur operator *call center* pada bagian *complain handling* pada setiap shift. Untuk menghitung beban kerja mental yang digunakan adalah NASA TLX sedangkan untuk menghitung kualitas tidur menggunakan *Pittsburgh Sleep Quality Index*. Setelah itu dilakukan uji ANOVA satu arah untuk mengetahui shift mana yang paling berpengaruh dalam peningkatan nilai beban kerja mental dan kualitas tidur. Berdasarkan hasil uji ANOVA satu arah yang dilakukan dapat diketahui bahwa nilai signikansi adalah 0,000 yaitu tolak H_0 yang berarti shift kerja memiliki pengaruh yang signifikan dalam mempengaruhi tingkat bebena kerja mental dan kualitas tidur operator *call center*.

Kata Kunci : NASA-TLX, *Pittsburgh Sleep Quality Index*, One Way ANOVA

ABSTRACT

PT. Solusi Humanika is a company engaged in the field of call center services. Call center according to its duties can be divided into 2. That call center marketing and call center complaint handling. In this study, which will be discussed in detail is the call center at the complaint handling. Call center part of complaints handling is very important in the prepaid card business. The purpose of this study was to determine the level of mental workload and sleep quality operator at the call center complaint handling on every shift. To calculate the mental work load is used to calculate the NASA TLX sleep quality while using the Pittsburgh Sleep Quality Index. After the one-way ANOVA test done to determine where the most influential shifts in the increased value bebean mental work and sleep quality. Based on the results of the one-way ANOVA test done can be seen that the value signikansi is 0.000 which reject H_0 , which means shift work has a significant impact in affecting the level beben mental work and sleep quality call center operator.

Keywords : NASA-TLX, Pittsburgh Sleep Quality Index, One Way ANOVA