

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Beban kerja merupakan suatu hal yang tidak dapat dipisahkan dari segala jenis pekerjaan atau profesi. Beban kerja pada dasarnya dibedakan menjadi beban kerja fisik (otot) dan beban kerja mental (otak). Beban kerja fisik maupun mental keduanya tidak dapat dipisahkan, namun masih dapat dibedakan pekerjaan atau profesi manakah yang lebih didominasi oleh beban kerja fisik atau beban kerja mental.

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. Dapat dikatakan *call center* bagian *complain handling* merupakan ujung tombak perusahaan agar pelanggan bisa mendapatkan solusi dari permasalahan yang dialami karena produk yang digunakan.

Call center pada bagian *complain handling* merupakan profesi yang didominasi oleh beban kerja mental. Kegiatan fisik tidak terlalu membebani profesi ini dikarenakan pekerjaan secara fisik yang dilakukan seorang agen *call center* adalah duduk di depan layar komputer dan menerima *complain* dari pelanggan. Namun kegiatan mental (otak) yang dilakukan oleh seorang agen *call center* sangatlah berat. Agen *call center* harus siap berkomunikasi dengan pelanggan yang rata-rata memiliki masalah terhadap produk yang digunakan dan membutuhkan solusi sesegera mungkin. Disamping itu seorang agen *call center* harus mampu mengoperasikan *software* dari perusahaan dengan cepat dan tepat untuk mencari tahu permasalahan kemudian memberikan solusi kepada pelanggan dengan baik dan benar. Semua itu harus dilakukan dengan cepat agar tidak terjadi *bottle* antrian *complain* pada yang akan masuk.

Profesi ini juga menuntut seorang agen *call center* untuk siap bekerja di dalam sistem kerja shift mengingat *call center* bagian *complain handling* harus selalu siap 24 jam untuk melayani para pelanggan yang setiap waktu bisa saja mengalami kesulitan atau membutuhkan penjelasan. Tentunya sistem shift ini akan menambah beban mental para agen *call center* selain itu dapat mengganggu kualitas tidur dikarenakan waktu tidur yang tidak menetap. Rutinitas harian seseorang dapat mempengaruhi pola tidur dan kualitas tidur. Individu yang bekerja bergantian berputar (misalnya 2 minggu siang diikuti oleh 1 minggu malam) seringkali mempunyai kesulitan menyesuaikan perubahan jadwal tidur. Jam internal tubuh diatur pukul 22, tetapi sebaliknya jadwal kerja memaksa untuk tidur pada pukul 9 pagi. Individu mampu untuk tidur hanya selama 3 sampai 4 jam karena jam tubuh mempersepsikan bahwa ini adalah waktu terbangun dan aktif (Asmadi, 2008).

Pada penelitian ini, yang akan dibahas secara detail adalah *call center* pada bagian *complain handling* yaitu membahas tentang analisis pengaruh shift kerja terhadap beban kerja mental dan kualitas tidur operator *call center* menggunakan nasa tlx dan *sleep quality index*.

1.2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah pada penelitian skripsi ini adalah mengetahui pengaruh shift kerja terhadap beban kerja mental dan kualitas tidur pada operator *call center* Telkomsel dengan menggunakan NASA TLX dan *Pittsburgh Sleep Quality Index*.

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis beban kerja mental dan kualitas tidur pada operator *call center* Telkomsel.
2. Menganalisis interaksi shift kerja terhadap beban kerja mental dan kualitas tidur pada operator *call center* Telkomsel.
3. Rekomendasi perbaikan terkait shift kerja, beban kerja mental dan kualitas tidur operator *call center*.

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan dalam penelitian ini adalah objek penelitian hanya dilakukan pada *Call Center* Telkomsel PT. Solusi Humanika pada bagian *complain handling*.

1.5 Asumsi-Asumsi

Asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pada saat penelitian keseluruhan fasilitas dan mesin dalam kondisi tidak rusak dan bekerja dengan baik.
2. Pada saat penelitian tidak terjadi gangguan masal (gamas) yang diakibatkan oleh cuaca maupun bencana alam.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan usulan alternatif untuk meningkatkan kualitas pelayanan komplain terhadap produk Telkomsel oleh PT. Solusi Humanika.

1.7 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika skripsi.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi teori penjadwalan produksi, jenis penjadwalan produksi, algoritma *Differential Evolution*, tahapan dalam algoritma *Differential Evolution* dari berbagai sumber tertulis yang dipakai sebagai bahan acuan dalam pembahasan atas topik permasalahan yang dimunculkan dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang tempat dan waktu penelitian, pengembangan variabel penelitian, metode pengumpulan data, teknik pengolahan data dan *flowchart* langkah-langkah penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, data yang diperoleh, pengolahan data, analisis data, hasil analisis data dan pembahasannya.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari pemecahan masalah yang diajukan serta saran-saran yang perlu diberikan.