

ABSTRACT

Working as a call center agent that faces many types of consumer while also required to always be friendly to various complaints and have monotonous work behind the computer makes call center agents have a high mental workload. PDAM Kota Surabaya's call center has 24-hour service that makes PDAM Kota Surabaya have to use the work shift system. One of the effects of excessive mental workload and the impact of the work shift system is job stress. If work stress is not dealt with appropriately it can cause losses to the company such as decreasing in work productivity to high turnover rates.

This study aims to see the level of relationship between mental workload and work shift to job stress. This was a descriptive observational study with a cross sectional design. The sample in this study was a total population of call center agent in PDAM Kota Surabaya of 13 workers. Data were obtained by measuring mental workload using the global score NASA – TLX questionnaire. As for the job stress level and workers characteristic are measured using questionnaire.

Data analysis was performed using Chi-Square Contingency Coefficient. The results of this study showed that the majority of call center agent have moderate mental workload and mental workload has a strong relationship to job stress incident (contingency coefficient: 0,745). Work shift system arrangement consists of 3 shifts namely morning shift, evening shift and night shift. The work shift has a moderate relationship with work stress in PDAM Kota Surabaya call center agents (contingency coefficient: 0,480).

The conclusion of this study is mental workload can cause job stress. Years of service/experience also contributes to the level of job stress. The highest mental workload is on time demand. PDAM Kota Surabaya is suggested to evaluate break periods in workplace and to give workers training in dealing with customers appropriately to avoid work stress.

Keyword : mental workload, work shift, job stress

ABSTRAK

Pekerjaan menjadi *agent call center* yang menghadapi berbagai karakteristik konsumen dan dituntut untuk selalu ramah terhadap berbagai keluhan serta bekerja secara monoton dibalik layar menjadikan *agent call center* memiliki beban kerja mental yang cukup tinggi. *Call center* PDAM Kota Surabaya juga memiliki pelayanan 24 jam yang membuat pihak PDAM Kota Surabaya harus mempekerjakan karyawannya dalam *shift* kerja. Salah satu dampak dari beban kerja mental yang berlebih dan dampak sistem *shift* kerja adalah *stress* kerja. Jika *stress* kerja tidak diatasi dengan tepat dapat menimbulkan kerugian bagi perusahaan seperti menurunnya produktivitas kerja hingga tingginya angka *turnover*. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat kuat hubungan beban kerja mental dan *shift* kerja dengan *stress* kerja.

Penelitian ini merupakan penelitian observasional deskriptif dengan desain studi *cross – sectional*. Sampel dalam penelitian ini adalah total populasi pekerja divisi *call center* PDAM Kota Surabaya yaitu 13 pekerja. Data diperoleh dengan mengukur beban kerja mental berdasarkan hasil kuisisioner NASA – TLX, mengidentifikasi sistem *shift* kerja, mengukur tingkat *stress* kerja menggunakan kuisisioner *stress* kerja dan karakteristik individu

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden mengalami *stress* kerja dan beban kerja mental sedang. Beban kerja mental memiliki hubungan yang kuat dengan kejadian *stress* kerja. Pembagian sistem *shift* kerja terdiri dari 3 *shift* yaitu pagi, sore, dan malam. *Shift* kerja tersebut memiliki hubungan yang sedang dengan terjadinya *stress* kerja pada *agent call center* PDAM Kota Surabaya.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah beban kerja mental dan *shift* kerja dapat menyebabkan terjadinya *stress* kerja. Beban kerja mental tertinggi yaitu pada kebutuhan waktu. Masa kerja juga menjadi variabel yang berkontribusi dalam kejadian *stress* kerja. PDAM Kota Surabaya disarankan untuk mengevaluasi pemberian waktu istirahat serta pelatihan untuk menghadapi *customer* dengan tepat untuk menghindari timbulnya *stress* kerja.

Kata Kunci : Beban kerja mental, *shift* kerja, *stress* kerja