

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, M. and Sulaksmo, M., 2013. Hubungan Karakteristik Individu dan Shift Kerja Dengan Stress Kerja (Studi Pada Agent Contact Center PLN 123 PT. PLN (Persero ) Distribusi Jawa Timur Site Surabaya Tahun 2013. *The Indonesian Journal of Occupational Safety and Health*, 2(2): pp. 137–144.
- Akbar, R. R. El., 2011. Aplikasi Metode Analytic Hierarchy Process ( AHP) Untuk Penentuan Kriteria Dominan Penyebab Beban Kerja Pada Operator Call Centre PT. X Cabang Bandung. *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2011*, 2011(SNATI), pp. 17–18.
- Anoraga, P., 2009. *Psikologi kerja*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Adlan Akbar Basyiruddin and Silvianita, A., 2018. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan “Studi Kasus di Divisi Call Centre Infomedia Buah Batu. *e- Proceeding of Managemen*, 5(1), pp. 1152–1159.
- Bernard, M. dan Andy, N. (2004). *Managing and measuring for value the case of call centre performance*. Canfield School of Management and Fujitsu. England.
- Dieter, Z. Isic, A. Bechtoldt, M. Blau, P. dan Goethe, J.W. (2003). What is Typical for Call Centre Jobs? Job Characteristics and Service Interactions in Different Call Centre. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12(4).
- Farlianto. 2014. Pengaruh Kepuasan Gaji, Shift Kerja Malam Dan Kepuasan Kerja Terhadap Intensi Keluar Karyawan (Studi pada Call Center PT Vads Indonesia Kantor Cabang Yogyakarta). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(2).
- Girolamo D'Alleoa, Antonino Santangelo. Organizational climate and burnout in call-center operators
- ICCA, 2015. Perkembangan Industri Contact Center Indonesia. [Online] Tersedia di: <<http://icca.co.id/perkembangan-industri-contact-center-indonesia/>> [diakses tanggal 7 September 2018].
- Health and Safety Executive, 2018. Work Related Stress Depression or Anxiety Statistic in Great Britain. [Online] Tersedia di: <<http://www.hse.gov.uk/statistics/causdis/stress.pdf>> [diakses tanggal 15 Oktober 2018].
- Ismar R. *et al.* 2011. Stres Kerja dan Berbagai Faktor yang Berhubungan pada Pekerja Call Center PT.“X” di Jakarta. *Majalah Kedokteran Indonesia*, 61(1).

- Ismar, Rinda, Amri, Zarni, dan Sostrosuharjo, Danardi. 2011. Stres Kerja dan Berbagai Faktor yang Berhubungan pada Pekerja Call Center PT. "X" di Jakarta. *Majalah Kedokteran Indonesia*, 61(1).
- Kementrian Ketenagakerjaan RI. 2003. *UU No 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan*. Jakarta.
- Keputusan Menteri Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor : Kep. 233 /Men/2003 Tentang Jenis Dan Sifat Pekerjaan Yang Dijalankan Secara Terus Menerus. Jakarta : Menteri Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Republik Indonesia.
- Komara, Eka. 2012. *Stress Kerja pada Perawat di RSUD 45 Kuningan Jawa Barat*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta.
- Kuswadi, S.. 1997. *Pengaturan Tidur Pekerja Shift*. Jakarta: Grup PT Kalbe Farma
- Lestari, R. 2010. Tingkat Stres Kerja Dengan Perilaku Caring Perawat. *Jurnal Ners*, 5(2).
- Munandar, A. S. 2001. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta : Penerbit Universitas Indonesia.
- Ramadhania, Nasty. 2015. Pengukuran Beban Kerja Psikologis Karyawan Call Center Menggunakan Metode NASA-TLX (Task Load Index) Pada PT. XYZ. *Seminar Nasional Sains dan Teknologi 2015*. ISSN : 2407 – 1846
- Sarwono. 2006. Hubungan Masa Kerja Dengan Stres Kerja Pada Pustakawan Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 3(1).
- Setyawati, L. 2010. *Selintas Tentang kelelahan Kerja*. Yogyakarta: Amara Books.
- Sprigg, C.A., Smith, P.R., & Jackson, P.R. (2003). Psychosocial risk factors in call centres: An evaluation of work design and well-being. United Kingdom: HSE Books.
- Tarwaka. 2010. *Ergonomi Industri : Dasar-Dasar Pengetahuan Ergonomi dan Aplikasi di Tempat Kerja*. Solo : Harapan Press.
- Timpe, A. Dale. 1991. *Memotivasi Pegawai*, Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Winursanu, Tulus. 2008. *Psikologi Keselamatan Kerja*. Yogyakarta : UMM Press.

WorkCover NSW. Health and safety guidelines for call centres in NSW. New South Wales: Penerbit; 2003.