

Occupational stress pada agen corporate customer care di perusahaan telekomunikasi menggunakan electroencephalogram = Occupational stress of corporate customer care agent in telecommunication company using electroencephalogram

Putri Kusumawardhani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20429301&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Pengukuran occupational stress pada agen corporate customer care perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Pada penelitian kali ini penulis menggunakan Electroencephalogram dengan mengukur gelombang frekuensi Beta dan menghitung nilai Relative Power Ratio untuk mengetahui tingkat occupational stress pada agen corporate customer care. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa terdapat peningkatan tingkat stress di akhir shift dibandingkan dengan awal shift.

ABSTRACT
Occupational stress measurement of corporate customer care agent is needed to be done to increase the service quality that is being delivered to the customer. In this paper, researcher used Electroencephalogram to measure Beta band and then calculated Relative Power Ratio to find the level of occupational stress. The result of this research states that there is an upturn of stress tingkat in the end of the shift compared to the beginning of the shift.