

Gangguan Suara dan Faktor-Faktor yang Berhubungan pada Karyawan Call Center dan Back Office di Perusahaan X Jakarta

Donna Andresya, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920551494&lokasi=lokal>

Abstrak

Latar belakang: Banyak industri menggunakan jasa call center, untuk melayani para pelanggan dalam membantu kelancaran bisnis mereka. Dalam melakukan pekerjaannya pekrja call center berbicara terus menerus dengan menggunakan telepon, dan mempengaruhi fisiko terjadinya gangguan suara yang lebih dikenal dengan disfonia. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui proporsi terjadinya gangguan suara pada pekerja call center yang dibandingkan dengan pekerja back office dan hubungan antara terjadinya gangguan suara dan faktor-faktor risiko yang mempengaruhinya pada pekerja call center.

Metode penelitian: Penelitian ini menggunakan desain komparaJij cross sectional dengan analisis risiko relatif. Dengan menggunakan wawancara, pengisian kuesioner pemeriksaan fisiko pemeriksaan analisis suara, dan pemeriksaan lingkungan kerja. Subyek penelitian adalah pekerja call center dan back office yang sudah bekerja minimal 3 bulan dan berumur minimal 17 tahun.

Dikatakan gangguan suara bila terjadi peningkatan dua dari em pat parameter akustik. Semua data dianalisis dengan uji bivariat menggunakan chi-square, Mann-Whitney, dan T-test. Variabel dengan nilai $p < 0,05$ dianalisis multivariat dengan binary logistic regression. Basil penelitian: SSubjek penelitian berjumlah 82 responden. Berdasarkan penelitian didapatkan proporsi gangguan suara pada pekerja call center 78% dan pekerja back office 51%. Pekerja call center mempunyai risiko 3,39 kali lebih besar untuk mengalami gangguan suara dibandingkan dengan back office (OR = 3,39; CI = 1,18 - 9,95); tidak didapatkan hubungan faktor risiko dengan gangguan suara. Didapatkan perbedaan bennakna rerata parameter apq dan nhr pada pekerja call center dan back office, didapatkan perbedaan bennakna parameter apq terhadap suhu lingkungan (WBG1), dan didapatkan perbedaan bermakna rerata parameter nhr ~ pekerja call center dan back office yang mengalami gangguan suara. Kesimpulan dan saran: Proporsi gangguan suara didapatkan pada responden call center sebesar 78% (32 responden) dan pada responden buck office 51% (21 responden). Suhu lingkungan berpengaruh terhadap peningkatan parameter akustik apq pada karyawan call center dan back office. Pada call center dan back office yang mengalami gangguan suara peningkatan parameter nhr (gangguan harmonik) yang utama. Penyediaan air minum yang mudah dijangkau bagi karyawan call center sehingga mereka bisa lebih sering minum untuk mengurangi bidrasi. Pada karyawan back office dalani satu ruangan tidak terlalu banyak orang yang mengakibatkan penguapan gas amoniak sehingga bisa menimbulkan iritasi mukosa pita suara. Suhu ruangan dipertahankan pada suhu yang nyaman. Pada call center disamakan dengan back office sehingga dapat mengurangi risiko gangguan suara.