

## Penerapan internalization sebagai dari proses penciptaan pengetahuan pada customer service PT excel Comindo Pratama tbk

Evitriana Susanti Hatta, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=121900&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

PT. Pertamina (Persero) Perkapalan merupakan bagian dari PT. Pertamina (Persero) yang dibentuk sebagai shipping division pada tahun 1959. Sejak keluarnya UU No. 22/2001 tentang Minyak dan Gas Bumi, peta industri hilir migas nasional berubah total. Salah satunya mulai 1 Januari 2006, industri hilir migas yang semula monopoli PT. Pertamina, kini terbuka untuk siapa saja termasuk para pemain asing. Pertamina sebagai economy powerhouse menyadari kondisi yang sedang dihadapi saat ini, pihak manajemen dan pekerja Pertamina berkomitmen untuk melaksanakan transformasi secara menyeluruh termasuk dalam segi sumber daya manusia, sehingga Pertamina dapat tampil sebagai perusahaan minyak nasional kelas dunia yang menjadi kebanggaan bangsa. PT Pertamina (Persero) Perkapalan berupaya untuk meningkatkan kepuasan karyawan sehingga dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimilikinya.

Penelitian ini bertujuan untuk : (1) Mengetahui tingkat kepuasan karyawan di PT Pertamina (Persero) Perkapalan, (2) Menganalisis Quality of Work Life (QWL) di PT Pertamina (Persero) Perkapalan (3) Menganalisis pengaruh faktor-faktor QWL terhadap kepuasan karyawan dan (4) Mengetahui faktor-faktor QWL mana saja yang harus ditingkatkan untuk mencapai kepuasan karyawan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT Pertamina (Persero) Perkapalan sebanyak 323 orang, dengan standar error 5%, maka sampel yang diambil sebanyak 187 responden menggunakan teknik cluster random sampling. Skala pengukuran menggunakan Likert. Jenis data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder. D Metode pengolahan dan analisis data menggunakan Structural Equation Modelling (SEM).

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa secara umum pegawai berada dalam kondisi kepuasan yang baik dengan nilai keseluruhan sebesar 3.70 melalui indikator turn over, ketidakhadiran, usia, tingkat pekerjaan dan ukuran organisasi, begitu variabel QWL keseluruhan berada pada nilai rata-rata sebesar 3.63. Pengolahan dengan analisis SEM menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel QWL yaitu komunikasi, keselamatan kerja dan penyelesaian konflik. Faktor-faktor QWL lainnya yang harus ditingkatkan berdasarkan urutan tertinggi yaitu : kesehatan kerja, pengembangan karier, partisipasi karyawan, kompensasi yang layak, kebanggaan dan keamanan kerja.

<hr>

PT. Pertamina (Persero) Perkapalan is a part of PT. Pertamina (Persero) which established as a shipping division on 1959. Since the regulation No. 22/2001 of Petrol and Gas was issued, the situation of the national petrol and gas downstream industries has been changed totally. One of the changes is, since the 1st January 2006, petrol and gas downstream industries, which previously is monopolized by PT. Pertamina, is opened for everyone. Pertamina as an economy powerhouse realized this situation, Pertamina's management staff and employees are making commitment to do fully transformation including human resources. Therefore Pertamina can be a world class oil company which can be a pride of the country. PT

Pertamina (Persero) Perkapalan tries to improve the employee work satisfaction; in order to improve the quality of the human resource.

The objectives of this research are: (1) to know the rate of employee satisfaction on PT Pertamina (Persero) Perkapalan, (2) to analyze the Quality of Work Life (QWL) on PT Pertamina (Persero) Perkapalan, (3) to analyze the influence of QWL factors towards employees satisfaction, and (4) to know which QWL factors that have to be improved in order to reach (maintain) employee satisfaction. The populations of this research are 323 people which are the whole employees of PT Pertamina (Persero) Perkapalan (January 2009), which has an error standard 5%. The number of sample that has been taken is 187 responden . The measurement scale is Likert.

The research uses primary and secondary data. The primary data is obtained by doing observation, interview, and also giving questionnaire to 187 respondent by using cluster random sampling technique. The secondary data is obtained through literacy studying (books, journals, internet, and other relevant literacy) and also getting information from the company. The processing methode and data analysis uses Structural Equation Modeling (SEM).

The result of descriptive analysis, showing that generally employee are in good work satisfaction with the average score 3,70 through turn over indicator, absence, age, work load and the size of organization. The quality of work life variables has an average score 3,63 that showing the QWL is in the good condition. The data processing using SEM analysis showing that employee work satisfaction has a significant impact to QWL variables e.g communication, a safe environment and conflict resolution. The other factors of QWL that should be increase from the highest to the lowest rank are wellness, pride, career development , work participation , equitable compensation and job security.