

## Analisis pemetaan hubungan kepuasan kerja karyawan unit kerja call center 24 jam bank "X" terhadap kompensasi dan iklim organisasi

I Aminarti Widiati, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=81386&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk melihat hubungan kepuasan kerja karyawan unit kerja call center 24 jam Bank "X" terhadap kompensasi dan iklim organisasi. Populasi pada penelitian ini adalah karyawan pada unit kerja call center layanan 24 jam Bank "X" mulai dari posisi administration clerk sampai dengan posisi manajer berjumlah 50 orang. Seluruh karyawan dijadikan responden sehingga data yang dikumpulkan berdasarkan sensus.

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup yang terdiri dari 5 bagian. Bagian pertama berisi pertanyaan yang berkaitan dengan sosio-demografi sebanyak 7 butir pertanyaan. Bagian kedua, pertanyaan yang berkaitan dengan kompensasi (Xi) dibagi dengan 15 butir pertanyaan untuk kompensasi finansial dan 15 butir pertanyaan untuk kompensasi non finansial.. Bagian ketiga, pertanyaan yang berkaitan dengan iklim organisasi (X2) berjumlah 14 butir pertanyaan. Bagian keempat adalah pertanyaan yang berkaitan dengan kepuasan kerja karyawan (Y) berjumlah 20 butir pertanyaan.

Pengolahan dan analisis data menggunakan SPSS (Statistical Package for Social Science) versi 10.0. Untuk mengetahui kecenderungan beberapa variabel sosio demografi dengan kepuasan kerja karyawan call center digunakan tabulasi silang (cross tab), sedangkan untuk menguji hubungan kepuasan kerja terhadap kompensasi dan iklim organisasi digunakan korelasi Rho Spearman.

Berdasarkan penelitian mengenai pengaruh karakteristik Sosio Demografi terhadap kepuasan kerja karyawan pada unit kerja call center layanan 24 jam Bank "X" dapat disimpulkan bahwa sebagian besar karyawan adalah wanita dengan usia antara 25 tahun dan kurang 30 tahun dengan lama bekerja rata-rata di bawah tiga tahun.

Hasil penelitian dengan menggunakan statistik korelasi Rho Spearman sederhana menunjukkan hubungan antara kompensasi (Xi) dengan kepuasan kerja karyawan (Y) diperoleh nilai  $r = 0,161$  dengan nilai signifikansi hubungan 0,264. Untuk hubungan iklim organisasi (X2) dengan kepuasan kerja karyawan (Y) diperoleh nilai  $r = 0,040$  dengan nilai signifikansi hubungan 0,782.

Dengan demikian ketiga faktor, yaitu variabel kepuasan kerja, kompensasi dan iklim organisasi, maka iklim organisasi perlu ditingkatkan agar dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Hal ini penting mengingat unit kerja call center merupakan unit kerja yang sangat membutuhkan iklim organisasi yang sangat kondusif untuk mendukung beban kerja yang rutin dan memerlukan kompetensi pegawai yang tinggi.

<hr><i>Fierce competition in Indonesian banking industry had forced banks to get closer to their customers in order to maintain their customer base. Even though, considering the banks limited resources and the

market competition, raised a question how to win the heart of the customers and one of the way is how to delight their customer or how to 'wow' their customer. Call Center is becoming one alternative solution of banking distribution channel to give a 24-hour banking service.

This research has an objective to review correlation between job's satisfaction, and the compensation and also the organizational climate / working condition. Call Center Department was determined as research's population from manager level to administration level with total of 50 employees. Since the number of population is small (N50) so all the employees become respondents or census.

Five parts closed questionnaire was applied to collect the data. First seven questions are related with socio-demography. Second thirty questions represent compensation (X1) and divided into questions represent financial compensation and non-financial compensation of each fifteen questions. The third part consists of fourteen questions represent working condition (X2). The last part with fourteen questions represents the job's satisfaction (Y).

Data processing and analysis was calculated with SPSS (Statistical Package for Social Science) version 10.0. A correlation analysis of socio-demography characteristic to the job's satisfaction was acquired from cross tabulation while correlation between working condition organization climate, compensation was calculated with Rohr Spearman method.

The research showed that the socio-demographic characteristic that most of the employee at call center are women and their age between 25 years old to 30 years old.

Based on Rohr Spearman statistic correlation, the compensation (Xi) and the jobs' satisfaction (Y) showed  $r = 0.161$  with 0.264 significance value. Correlation of working condition/organizational climate (X2) and job's satisfaction (Y) showed value of  $r = 0.040$  with 0.782 significance value.

As a conclusion, organization climate or working condition in this call center should be enhanced to increase the employee's job satisfaction. In the call center-working environment, a good working condition is important to maintain the good performance as a trade off a routine jobs and has a huge responsibility and also need competent employees as well. Hence, with a successful call center with a passionate work placement, I hope the company will maintain and gain competitive advantage continuously and can maintain their customer base and win the market's share.