



UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM SARJANA EKSTENSI

SKRIPSI

**PERSEPSI KARYAWAN *OUTBONDCALL*
TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN
PRODUKTIVITAS KERJA PADA`DIVISI
PERSONAL CUSTOMER CARE
DI PT TELKOM, TBK JAKARTA PUSAT**

Oleh:

**GITA MENTARI
NPM: 0606056505**

Diajukan sebagai salah satu syarat
Dalam memperoleh gelar Sarjana Sosial dalam
Bidang Ilmu Administrasi Niaga

Depok 2008



UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM SARJANA EKSTENSI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Gita Mentari
NPM : 0606056505
Program Studi : Ilmu Administrasi
Judul Skripsi :

PERSEPSI KARYAWAN *OUTBONDCALL* TERHADAP KEPUASAN KERJA
DAN PRODUKTIVITAS KERJA PADA`DIVISI *PERSONAL CUSTOMER
CARE* DI PT TELKOM,TBK JAKARTA

Telah diperiksa oleh Ketua Program Sarjana dan Pembimbing serta dinyatakan layak untuk diajukan ke sidang Skripsi Program Sarjana Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.

Ketua Program Sarjana,

Disetujui oleh,
Pembimbing,

Drs. Asrori,MA.FLMI
NIP : 130 702 932

Dr. Djaka Permana,M.Si
NIP : 130 319 673



UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM SARJANA EKSTENSI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Gita Mentari
NPM : 0606056505
Program Studi : Ilmu Administrasi Niaga

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul *PERSEPSI KARYAWAN OUTBONDCALL TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN PRODUKTIVITAS KERJA PADA DIVISI PERSONAL CUSTOMER CARE DI PT TELKOM, TBK JAKARTA* benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

15 juli 2008

GITA MENTARI
0606056505



UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM SARJANA EKSTENSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama mahasiswa : GITA MENTARI

NPM : 0606056505

Judul Skripsi : PERSEPSI KARYAWAN *OUTBONDCALL* TERHADAP
KEPUASAN KERJA DAN PRODUKTIVITAS KERJA
PADA *DIVISI PERSONAL CUSTOMER CARE* DI PT
TELKOM, TBK

Telah dipertahankan di hadapan sidang pengujian Skripsi Departemen Ilmu
Administrasi, Program Sarjana Ekstensi, Program Studi Administrasi
Niaga, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia pada
hari Sabtu, 21 Juni 2008.

Panitia Pengujian Sidang Skripsi,

Ketua Sidang,

Pembimbing,

(Dr. Waluyo Iman Isworo, M.EC (PA))

NIP : 130 344 967

(Dr. Djaka Permana, M.Si.)

NIP : 130 319 673

Sekretaris Sidang,

Pengujian Ahli,

(Drs. M. Aziz Muslim, M.Si.)

NIP : 09 003 00012

(Drs. Heri Fathurrahman, M.Si.)

NUP : 09 005 0002

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis sampaikan kepada Allah SWT karena atas bimbingan dan rahmatNya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.

Penulis mengangkat judul mengenai “PERSEPSI KARYAWAN *OUTBONDCALL* TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN PRODUKTIVITAS KERJA PADA *DIVISI PERSONAL CUSTOMER CARE* DI PT TELKOM, TBK JAKARTA.” Skripsi ini akan membahas mengenai perbandingan antara teori kepuasan dan produktivitas kerja dengan kepuasan kerja dan produktivitas kerja karyawan outbondcall Divisi Personal Customer Care di PT Telkom, Tbk Jakarta Pusat.

Penulisan skripsi ini dibuat sebagai salah satu pemenuhan syarat kelulusan pada Jurusan Administrasi Niaga, Program S1 Ekstensi Bidang Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia.

Dengan terselesainya penulisan skripsi ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Bambang Shergi Laksmono, M.Sc. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
2. Drs. Asrori, MA, FMLI selaku Ketua Program Sarjana Ekstensi Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
3. Prof. Dr. Eko Prasajo, M.Si. selaku Ketua Program Sarjana Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.

4. Drs. Achmad Fauzi, M.E. selaku Ketua Program Studi Administrasi Niaga Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
5. Dr. Djaka Permana, M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar membimbing dan mengarahkan penulis dalam proses pembuatan Skripsi.
6. Dr. Waluyo Iman Isworo, M.EC (PA). selaku Ketua Sidang Skripsi.
7. Drs. Heri Fathurrahman, M.Si selaku Penguji Ahli Sidang Skripsi.
8. Drs. M. Aziz Muslim, M.Si selaku Sekretaris Sidang Skripsi.
9. Ibu Eliza Moenzir selaku Manajer *Customer`Care*, Bapak Alpen Simarmata selaku Asisten Manajer *Personal Customer Care*, Bapak Abdul Manan, Bapak Sudarno dan Ibu Devi selaku *Supervisor Personal Customer Care* serta rekan-rekan karyawan organik Divisi *Personal Customer care* di PT Telkom,tbk Jakarta Pusat yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi dan kuliah penulis.
10. Karyawan *Outbondcall* Divisi *Personal Customer Care* di PT Telkom,Tbk Jakarta Pusat yang telah berpartisipasi dalam penelitian.

Meskipun penulisan skripsi ini jauh dari kesempurnaan, namun penulis tetap berusaha untuk memberikan yang terbaik dan berharap semoga laporan magang ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat diperlukan oleh penulis guna menuju kearah yang lebih baik.

Depok , 15 Juli 2008

Gita Mentari

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GRAFIK.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Permasalah	1
B. Pokok Permasalahan	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Signifikansi Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan	7
BAB II KERANGKA TEORI DAN METODE PENELITIAN	
A. Tinjauan Pustaka	9
B. Konstruksi Model Teoritis	12
C. Model Analisis	33
D. Operasionalisasi Konsep	33
E. Metode Penelitian	37

BAB III	GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
	A. Sejarah Singkat Perusahaan	42
	B. Struktur Organisasi Perusahaan	50
	C. Aktivitas Perusahaan	53
BAB IV	PERSEPSI KARYAWAN <i>OUTBONDCALL</i> TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN PRODUKTIVITAS KERJA PADA DIVISI <i>PERSONAL CUSTOMER CARE</i> DI PT TELKOM, TBK JAKARTA	
	A. Karakteristik Responden	60
	B. Persepsi Karyawan Outbondcall Terhadap Kepuasan Kerja dan Produktivitas Kerja Pada Divisi Personal Customer Care di PT Telkom,tbk Jakarta Pusat	64
BAB V	Simpulan dan Saran	
	A. Simpulan	101
	B. Saran	101
	DAFTAR PUSTAKA	103
	LAMPIRAN	106
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP	112

DAFTAR GRAFIK

Grafik I.1 Hasil Kinerja Outbondcall Tahun 2008	5
---	---



DAFTAR TABEL

Tabel II.1	Operasional Konsep	36
Tabel IV.1	Jenis Kelamin	61
Tabel IV.2	Umur	61
Tabel IV.3	Pendidikan Terakhir	62
Tabel IV.4	Status Perkawinan	63
Tabel IV.5	Masa Kerja	64
Tabel IV.6	Ruang kerja Anda memiliki ventilasi yang baik	65
Tabel IV.7	Ruang kerja Anda memiliki cukup penerangan	66
Tabel IV.8	Ruang kerja Anda tertata dengan baik dan perabot kerja tersusun dengan baik	66
Tabel IV.9	Ruang kerja Anda bersih	67
Tabel IV.10	Ruang kerja Anda bebas polusi udara	68
Tabel IV.11	Anda puas dengan gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh penyelia Anda.	69
Tabel IV.12	Penyelia Anda menggunakan kriteria yang rasional dan objektif dalam memberikan penghargaan dan sanksi kepada Anda.	70
Tabel IV.13	Upah yang Anda terima sudah memenuhi keinginan, harapan dan kepentingan Anda.	73
Tabel IV.14	Upah yang Anda terima sebanding dengan karyawan lain yang menduduki jabatan yang sama dan memiliki tingkat kesulitan yang sama.	73
Tabel IV.15	Upah yang Anda terima dapat memenuhi kebutuhan Anda dan keluarga.	74
Tabel IV.16	Upah yang Anda terima sesuai dengan kemampuan organisasi.	75
Tabel IV.17	Adanya kesempatan peningkatan jabatan bagi setiap karyawan yang berprestasi.	76
Tabel IV.18	Adanya kesempatan promosi untuk karyawan yang memiliki masa kerja lebih dari 3 tahun	77
Tabel IV.19	Mitra kerja Anda saling membantu apabila Anda mengalami kesulitan dalam bekerja.	79

Tabel IV.20	Anda telah menjalin komunikasi yang baik dengan mitra kerja.	79
Tabel IV.21	Kondisi kerja Anda sangat menyenangkan	80
Tabel IV.22	Karyawan bekerja secara professional	81
Tabel IV.23	Adanya hubungan baik dengan mitra kerja diluar lingkungan kerja formal	81
Tabel IV.24	Anda dapat mencapai target kerja yang ditentukan.	83
Tabel IV.25	Kuantitas kerja Anda meningkat setiap bulannya	84
Tabel IV.26	Anda merasakan kepuasan pelanggan dari pelayanan yang Anda berikan.	85
Tabel IV.27	Anda dapat menyelesaikan target kerja Anda sesuai dengan waktunya.	86
Tabel IV.28	Hasil kerja Anda akurat dan teliti.	87
Tabel IV.29	Anda telah menggunakan fasilitas perusahaan hanya untuk kepentingan pekerjaan.	88
Tabel IV.30	Waktu kerja Anda digunakan untuk kepentingan pekerjaan.	89
Tabel IV.31	Anda dapat berperan sesuai dengan posisi jabatan.	91
Tabel IV.32	Anda telah melakukan pekerjaan Anda dengan baik.	91
Tabel IV.33	Anda telah menguasai ketentuan dan prosedur pekerjaan yang ditentukan perusahaan.	92
Tabel IV.34	Anda memiliki kemampuan sesuai dengan pekerjaan.	94
Tabel IV.35	Anda melakukan pengambilan keputusan dalam pekerjaan yang Anda lakukan dengan tepat.	94
Tabel IV.36	Anda telah mengatur jadwal pekerjaan dengan baik.	95
Tabel IV.37	Anda dapat menganalisa jenis pekerjaan Anda sesuai dengan kebutuhan perusahaan.	96
Tabel IV.38	Anda hadir tepat waktu	97
Tabel IV.39	Anda melaksanakan tugas tanpa pengawasan.	98
Tabel IV.40	Anda telah melayani pelanggan dengan baik.	99
Tabel IV.41	Anda menyelesaikan pekerjaan Anda sesuai dengan target kerja yang ditentukan perusahaan.	99

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembar Kuesioner	106
------------	------------------------	-----

