

## BAB II

### KERANGKA TEORI DAN METODE PENELITIAN

#### A. Tinjauan Pustaka

Penelitian yang dilakukan oleh Nuzsep Almigo dari Fakultas Psikologi Universitas Bina Darma Palembang mengenai Hubungan antara Kepuasan Kerja Karyawan dengan Produktivitas Kerja Karyawan di PT Pupuk Sriwijaya Palembang (2004) terdapat hubungan positif yang signifikan antara kepuasan kerja dengan produktivitas kerja. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja yang diterima, semakin tinggi pula produktivitas kerjanya. Berdasarkan temuan dalam penelitian menunjukkan kepuasan kerja memiliki pengaruh terhadap produktivitas kerja. Oleh sebab itu pihak perusahaan perlu meningkatkan manajemen yang baik dengan senantiasa memberikan kepuasan pada karyawan sehingga karyawan merasa senang berkerja dan merasa memiliki pekerjaan sebagai upaya peningkatan produktivitas kerjanya. Variabel penelitian terdiri dari dua variabel. Variabel pertama adalah variabel bebas (*independent variable*), yaitu kepuasan kerja. Variabel kedua adalah variabel tergantung (*dependent variable*), yaitu produktivitas kerja. Subjek penelitian adalah karyawan PT. Pusri Palembang. Pada penelitian ini teknik sampel yang digunakan adalah *purposive random sampling*. Subjek penelitian ini adalah Karyawan Departemen Jasa-Jasa Teknik (JJT), Perkapalan dan Pengantongan (Paltong), dan Rancang Bangun dan Perencanaan (RBP) PT. Pupuk Sriwijaya Palembang. Subjek penelitian adalah karyawan Level Staff Pelaksana (Muda, Madya, Senior).

Telah menempuh pendidikan formal minimal SLTA atau yang sederajat, dan telah masuk kedalam karyawan tetap minimal 1 tahun. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan dua metode, yakni metode data atau catatan yang telah ada, dan metode angket. Metode data digunakan untuk mengumpulkan data produktivitas kerja karyawan. Pengukuran produktivitas kerja para karyawan dilihat berdasarkan dokumen atau catatan yang ada pada perusahaan. Pada penelitian ini pengukuran produktivitas kerja pada karyawan PT. Pupuk Sriwidjaja adalah penilaian persemester. Sistem penilaian prestasi kerjanya adalah dalam jangka waktu 6 (enam) bulan. Penilaian atau pengukuran produktivitas karyawan adalah kinerja karyawan selama satu semester adalah enam bulan yang sudah distandarisasi oleh PT. Pusri. Data penilaian kerja yang diambil adalah satu tahun yaitu dua semester.<sup>9</sup>

Penelitian lainnya yaitu Cahyohadi W. Puspongoro mengenai Analisis Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Produktivitas Kerja Karyawan Pada Divisi Kas dan Operasional Kantor Pusat Operasional Bank Muamalat Indonesia. Dalam penelitian ini diperoleh adanya hubungan yang positif dengan tingkat kekuatan hubungan sedang, antara kepuasan kerja dengan produktivitas kerja karyawan. Secara umum karyawan menilai bahwa kepuasan kerja yang dirasakan belum terlalu baik. Hal ini ditunjukkan oleh sikap dan tanggapan karyawan yang menyatakan setuju dengan adanya pensiun dini dan akan berhenti jika ada tawaran pekerjaan yang lebih menarik dari perusahaan ini. Dalam menyampaikan

---

<sup>9</sup> Nuzsep Almigo, "Hubungan antara Kepuasan Kerja Karyawan dengan Produktivitas Kerja Karyawan di PT Pupuk Sriwijaya Palembang", *Skripsi* Universitas Bina Darma Palembang Fakultas Psikologi, 2004, bahan tidak diterbitkan, [www. binadarma.ac.id](http://www.binadarma.ac.id), diunduh tgl 1 april 2008

ketidakpuasannya terhadap perusahaan biasanya karyawan akan mengutarakannya baik secara langsung maupun tidak langsung. Namun sampai saat ini mayoritas karyawan masih menunjukkan kesetiannya terhadap perusahaan karena mereka berharap besar pada perubahan besar mengenai kepuasan kerja. Perusahaan menyadari bahwa kepuasan kerja sangat menunjang produktivitas kerja. Oleh karena itu perusahaan mulai memperhatikan aspek pengetahuan, ketrampilan serta disiplin diri dalam bekerja. Dalam penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif deskriptif yang terkait dengan teknik-teknik survei seperti penyebaran kuisioner, eksperimen, observasi terstruktur, analisis statistik dan lain sebagainya. Populasinya berjumlah 40 orang dengan teknik penarikan sample melalui teknik total sampling atau complete enumeration. Dalam teknik pengolahan dan analisis data menggunakan skala likert.<sup>10</sup>

Mengacu pada penelitian-penelitian sebelumnya maka hal yang membedakan dengan penelitian untuk kepentingan skripsi ini terletak pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu suasana pekerjaan, pengawasan, tingkat upah saat ini, peluang promosi dan hubungan dengan mitra kerja. Untuk itu, pada penelitian ini penulis akan melakukan pembuktian lebih lanjut dan akan membahas lebih spesifik mengenai kepuasan karyawan terhadap produktivitas kerja pada PT TELKOM, Tbk Kandatel Jakarta Pusat Bagian Customer Care.

---

<sup>10</sup> Puspongoro, W. Cahyohadi, "Analisis Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Produktivitas Kerja Karyawan Pada Divisi Kas dan Operasional Kantor Pusat Operasional Bank Muamalat Indonesia", *Skripsi Universitas Indonesia Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 2006.

Dari studi literatur yang telah dilakukan oleh penulis maka dapat diketahui bahwa penelitian yang dilakukan ini menguatkan teori-teori dan penelitian yang telah ada.

## **B. Konstruksi Model Teoritis**

### **1. Kepuasan kerja**

Definisi mengenai kepuasan kerja yang diuraikan sebelumnya oleh Robbins mengacu pada kebutuhan-kebutuhan individu yang sudah terpenuhi dan terkait dengan derajat kesukaan dan ketidaksukaan karyawan dalam pekerjaannya.

Menurut Robbins,

Kepuasan kerja merupakan sikap umum yang dimiliki oleh karyawan yang erat kaitannya dengan imbalan-imbalan yang mereka yakini akan mereka terima setelah melakukan sebuah pengorbanan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut Robbins yaitu suasana pekerjaan, penyelia, upah, promosi, dan hubungan dengan mitra kerja. Faktor-faktor tersebut diperingkatkan berdasarkan skala yang distandarkan dan ditambahkan untuk mendapatkan nilai kepuasan kerja secara keseluruhan.<sup>11</sup>

Berikut ini peneliti menjabarkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut Robbins yaitu:

#### **a. Suasana pekerjaan**

Suasana pekerjaan dalam suatu organisasi atau perusahaan sangat penting untuk diperhatikan oleh pimpinan organisasi karena mempunyai pengaruh langsung terhadap karyawan yang bekerja. Suasana pekerjaan yang memuaskan

---

<sup>11</sup> Stephen P. Robbins, 2006, *Op.Cit.*, hal 103

karyawan akan dapat meningkatkan produktivitas karyawan dan sebaliknya Suasana pekerjaan yang tidak memuaskan dapat mengurangi produktivitas karyawan.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Ni Ketut Sariyathi,

Suasana kerja yang secara fisik merupakan bagian dari kondisi kerja hendaknya tertata dengan baik sehingga tidak menyebabkan adanya perasaan was-was karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Apabila karyawan merasa terganggu dalam melaksanakan tugasnya, maka prestasi kerjanya akan rendah. Sebaliknya, jika karyawan merasa tenang dan nyaman dalam melaksanakan tugas, maka prestasi kerjanya akan meningkat.<sup>12</sup>

Perusahaan berusaha membuat suasana pekerjaan senyaman mungkin agar karyawan dapat lebih terfokus dalam melaksanakan tugasnya dengan baik sehingga hasil kerja yang diperolehnya nanti akan menunjang keberhasilan perusahaan.

Menurut Siagian mengenai suasana pekerjaan yang menyenangkan yaitu,

Kondisi fisik yang menyenangkan sangat berperan dalam peningkatan produktivitas, kondisi fisik yang dimaksud adalah ventilasi yang baik sehingga memungkinkan masuknya udara segar ke tempat pekerjaan, penerangan yang cukup, tata ruang yang rapi dan perabot yang tersusun baik, lingkungan kerja yang bersih dan lingkungan kerja yang sehat terbebas dari polusi udara.<sup>13</sup>

Ventilasi merupakan tempat keluar masuknya udara segar ke tempat pekerjaan. Dalam suatu tatanan kantor hendaknya ventilasi dipasang dengan baik sehingga udara di dalam ruangan tidak terhambat. Bila udara tidak dapat disirkulasikan dengan baik maka udara di dalam ruangan akan menjadi sesak

---

<sup>12</sup> Ni Ketut Sariyathi, "Prestasi Kerja Karyawan", *Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Udayana Denpasar*, 2003. bahan tidak diterbitkan, [www.universitasudayana.ac.id](http://www.universitasudayana.ac.id), diunduh tgl 1 april 2008

<sup>13</sup> Sondang P. Siagian, *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja* (Jakarta: Rineka Cipta, 2002) hal 23

sehingga dapat menimbulkan penurunan daya kerja otak dan fisik yang berdampak pada hasil kerja karyawan. Walaupun sekarang ini tatanan kantor moderen sudah memakai pendingin ruangan namun aspek ventilasi harus diperhatikan dengan baik agar udara dapat tersirkulasi dengan baik.

Penerangan dapat membantu karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Penerangan yang baik memungkinkan karyawan dapat bekerja dengan lebih teliti dan akurat karena dengan penerangan penglihatan karyawan akan lebih jelas.

Tata ruang yang rapi dan perabot yang tersusun dengan baik akan membuat ruang kantor lebih indah dan membuat karyawan merasa nyaman dalam melakukan pekerjaannya. Susunan tata ruang biasanya diatur oleh pihak perusahaan. Sedangkan susunan meja kerja karyawan merupakan tempat pribadi karyawan sehingga perusahaan lebih banyak memberikan kewenangan penataan meja kerja kepada karyawan yang bersangkutan selama masih terlihat bersih dan rapi.

Lingkungan kerja yang bersih membuat karyawan merasa nyaman. Kebersihan lingkungan kerja harus diperhatikan oleh pimpinan perusahaan dengan mengerahkan tenaga kebersihannya untuk menjaganya tetap bersih.

Selain lingkungan kerja yang bersih, lingkungan yang sehat juga harus diperhatikan oleh pimpinan perusahaan. Lingkungan yang sehat berarti bebas dari polusi udara seperti debu maupun asap rokok. Perusahaan sebaiknya menyediakan ruangan khusus untuk merokok sehingga karyawan yang tidak merokok tidak akan terganggu. Ruangan khusus untuk merokok sebaiknya ditata sedemikian

rupa, biasanya ruangan terbuka, sehingga sirkulasi udara dapat berjalan dengan baik.

Berdasarkan pendapat para ahli mengenai suasana pekerjaan maka peneliti mencoba mengukur seberapa puas karyawan terhadap lingkungan kerja mereka.

#### **b. Penyelia**

Salah satu faktor yang menentukan keberhasilan perusahaan adalah penyelia yang dapat melakukan pengawasan yang dinamis dan efektif. Menurut Siagian mengenai penyelia yang melakukan pengawasan secara efektif yaitu,

Pengawasan efektif dapat dilakukan oleh seorang pimpinan yang memiliki kemampuan untuk menjadi pemimpin yang efektif, dapat mengembangkan bakat dalam diri bawahannya, dapat menyesuaikan diri dengan lingkungannya, dan peka terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku bawahannya.<sup>14</sup>

Salah satu hubungan yang paling dekat antara seorang karyawan dengan orang lain ditempat pekerjaan ialah atasannya langsung. Atasan langsungnya itu berperan sebagai penyelia atau pengawas bagi karyawan yang bersangkutan. Penyelia harus bisa berkomunikasi dengan baik, menjadi pendengar yang baik dan dapat dipahami oleh bawahannya. Untuk menciptakan suasana yang mendorong karyawan untuk memberikan produktivitas yang optimal bagi perusahaan maka penyelia haruslah bisa memberikan kepuasan kerja yang terbaik dengan membina kebanggaan para pegawainya, menerangkan sasaran yang berlaku pada seluruh staffnya, mengkomunikasikan perubahan metode untuk menyiapkan para pegawainya agar dapat menerima cara-cara yang baru, mempunyai ketrampilan

---

<sup>14</sup> Sondang P. Siagian, *Manajemen Modern* ( Jakarta: Gunung Agung, 1986 ), hal 27

untuk untuk menyampaikan informasi dengan sabar dan berulang-ulang untuk mendapat pekerjaan yang berkualitas tinggi dari bawahannya, memberikan penghargaan kepada karyawannya yang berprestasi agar mereka merasa diperhatikan dan bisa menegakkan disiplin bawahannya agar prosedur dan tata tertib perusahaan dapat berjalan sebagaimana mestinya.

Menurut Siagian aspek pengawasan yang perlu diperhatikan penyelia yaitu gaya kepemimpinan yang tepat dan kemampuan menggunakan kriteria yang rasional dan objektif dalam pemberian penghargaan dan pengenaan sanksi.<sup>15</sup>

Dalam pengawasan, para penyelia perlu memahami berbagai gaya kepemimpinan seperti gaya otokratik, paternalistik, *laissez faire*, atau demokratik karena tidak ada satu pun gaya kepemimpinan yang cocok digunakan dalam memimpin semua bawahan dengan latar belakang yang berbeda. Umumnya para penyelia memberikan gaya kepemimpinan yang sama kepada setiap karyawan karena menurut mereka hal itu pantas dilakukan agar tidak ada kecemburuan sosial dalam hubungan kerja. Namun disisi lain hal tersebut tidak memberikan kepuasan kepada karyawan karena pengawasan yang mereka terima sering tidak sesuai dengan harapan karyawan. Untuk itu gaya kepemimpinan harus disesuaikan dengan latar belakang setiap karyawan.

Selain itu penyelia juga perlu memberikan pengawasan yang menggunakan kriteria yang rasional dan objektif dalam pemberian penghargaan dan sanksi akan meningkatkan produktivitas kerja karyawan karena karyawan akan merasa dihargai.

---

<sup>15</sup> Sondang P. Siagian, 2002, *Op.Cit.*, hal 17

Penghargaan yang diberikan perusahaan hendaknya dinegosiasikan dulu oleh penyelia karena penyelia lebih mengetahui hasil kinerja dan sikap bawahannya. Bentuk penghargaan beraneka ragam, seperti promosi, kenaikan upah berkala, percepatan kenaikan gaji, pemberian piagam penghargaan dan pujian secara lisan.

Sebaliknya dalam pemberian sanksi maka organisasi harus memberikannya secara proporsional, adil dan objektif sehingga sanksi tersebut bisa diterima karyawan dengan ikhlas dan bertanggung jawab. Dalam memberikan sanksi hendaknya harus diawali dengan kritikan. Namun kritikan tersebut hendaklah disampaikan dengan menjaga perasaan bawahan.

Menurut Richard mengenai kritikan kepada bawahan yaitu,

Kritik haruslah diberikan kepada bawahan untuk memotivasi karyawan tersebut yaitu dengan cara memilih waktu yang tepat, membicarakannya secara tingkah lakunya bukan pribadi, menghargai perasaan bawahan, membangkitkan rasa percaya dirinya, mengkritik tingkah lakunya bukan pribadinya, utarakan kelebihannya, dan mengadakan pembicaraan selanjutnya.<sup>16</sup>

Berdasarkan dimensi mengenai penyelia dalam variabel kepuasan kerja maka peneliti mencoba mengukur seberapa puas karyawan terhadap sikap yang diberikan penyelia mereka dalam menunjang kepuasan kerja karyawan.

### **c. Upah**

Upah mempunyai pengaruh yang besar terhadap kepuasan karyawan. Dengan kata lain, efektivitas upah dinilai sebagai sarana untuk memperbaiki produktivitas kerja.

---

<sup>16</sup> Richard Denny, *Sukses Memotivasi* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1997), hal 89

Amstrong mendefinisikan kekuatan upah yang tergantung pada dua faktor yaitu sebagai kekuatan kebutuhan dan tingkat sejauh mana seseorang yakin bahwa prilakunya akan menghasilkan uang untuk memenuhi kebutuhannya.<sup>17</sup>

Manajer diharapkan mampu menerapkan sistem imbalan yang efektif. Menurut Siagian, ada empat prinsip dalam menentukan dan menggunakan sistem imbalan dalam organisasi yaitu prinsip keadilan, prinsip kesetaraan, prinsip kewajaran dan kemampuan organisasi.<sup>18</sup>

Berikut ini adalah inti sari dari empat prinsip sistem imbalan dalam organisasi yaitu :

- Prinsip keadilan

Prinsip keadilan mengandung unsur subjektivitas karena tolak ukurnya didasarkan pada keinginan, harapan dan kepentingan penerima imbalan pada waktu ia memasuki organisasi. Sebelum karyawan terikat kontrak kerja biasanya terjadi negosiasi upah. Keinginan calon karyawan untuk mendapatkan upah yang semaksimal mungkin sesuai dengan pekerjaannya disesuaikan oleh bagian personalia berdasarkan tingkat umum upah yang diterima karyawan lainnya sesuai bidang kerjanya masing-masing.

---

<sup>17</sup> Michael Amstrong, *Op.Cit.*, hal 85

<sup>18</sup> Sondang P. Siagian, 2002, *Op. Cit.*, hal 18

- Prinsip kesetaraan

Prinsip kesetaraan didasarkan pada perbandingan antara apa yang diterima oleh seseorang sebagai imbalan dengan apa yang diterima oleh orang lain. Jumlah dan jenis imbalan yang diterima dikaitkan dengan berbagai tolak ukur yang sama seperti usia, tingkat pendidikan, jenis pelatihan yang ditempuh, pengalaman, beban kerja, dan besarnya tanggung jawab.

- Prinsip kewajaran

Prinsip kewajaran diartikan sebagai jumlah dan jenis imbalan yang memungkinkan seseorang dan orang lain yang menjadi tanggungannya menikmati taraf hidup yang layak. Tanggungan karyawan biasanya adalah istri dan anak-anaknya. Perusahaan sebaiknya bisa memberikan tingkat upah yang layak untuk menghidupi karyawan dan tanggungannya agar karyawan tidak mempunyai beban pikiran akan kebutuhan keluarganya, sehingga karyawan akan lebih terfokus dalam mengerjakan pekerjaannya dengan semaksimal mungkin.

- Kemampuan organisasi

Kemampuan organisasi ini harus bersifat terbuka kepada karyawan agar tidak terjadi kesalahpahaman yang menyangkut berbagai hal seperti tingkat dan jenis persaingan yang dihadapi, tingkat keuntungan yang berhasil diraih, investasi yang harus dilakukan, kewajiban perusahaan kepada pihak lain, dan hal-hal lain yang menggambarkan keadaan keuangan perusahaan secara faktual. Perusahaan sebaiknya menginformasikan keadaan perusahaan kepada karyawan karena mereka

juga berhak mengetahuinya. Apabila perusahaan mengalami keuntungan maka pihak perusahaan juga harus memberikan sebagian keuntungan kepada seluruh karyawan secara adil karena bagaimana pun juga keuntungan tersebut merupakan hasil kerja keras mereka. Sebaliknya bila perusahaan mengalami kerugian maka pimpinan juga harus menginformasikan kepada karyawan, memahami apa yang menyebabkan kerugian serta memotivasi bawahannya untuk meningkatkan kinerja karyawan agar ketidakberhasilannya ini tidak terulang lagi.

Berdasarkan prinsip tingkat upah yang dijelaskan sebelumnya maka peneliti mencoba mengukur kepuasan kerja karyawan yang didasarkan pada dimensi tingkat upah saat ini yang menjelaskan apakah karyawan sudah merasa puas akan tingkat upah saat ini atau tidak.

#### **d. Peluang promosi**

Salah satu harapan karyawan akan penghargaan hasil kerja mereka adalah peluang promosi yang mereka dapatkan. Promosi sangat penting bagi karyawan untuk meningkatkan status sosial mereka melalui jabatan yang mereka peroleh serta meningkatkan kompensasi yang mereka terima dari hasil kerja pada jabatan yang baru.

Pekerjaan yang baru biasanya memberikan nilai tambah dalam hal kompensasi, status sosial, kewenangan maupun kewajiban pekerjaan yang lebih berat. Promosi memungkinkan suatu organisasi menggunakan kemampuannya untuk hasil yang lebih baik bagi perusahaan. Peluang promosi dapat mendorong karyawan untuk lebih meningkatkan kemampuan dan prestasinya.

Menurut Bambang mengenai peranan promosi yaitu,

Promosi memberikan peranan penting bagi setiap karyawan karena menimbulkan rasa kepercayaan dan pengakuan mengenai kemampuan serta kecakapan setiap karyawan yang bersangkutan untuk menjabat suatu jabatan yang lebih tinggi sehingga memberikan status sosial, wewenang (*authority*), dan tanggung jawab (*responsibility*) serta penghasilan (*outcomes*) yang semakin besar bagi karyawan itu sendiri.<sup>19</sup>

Karyawan berusaha mendapatkan kebijakan dan praktik promosi yang lebih banyak untuk meningkatkan status sosial. Oleh karena itu individu-individu yang mempersepsikan bahwa keputusan promosi dibuat dalam cara yang adil kemungkinan besar akan mengalami kepuasan dari pekerjaan mereka. Promosi merupakan perubahan pekerjaan pada karyawan dalam organisasi yang memberikan tugas serta tanggung jawab yang lebih besar dengan disertai peningkatan kompensasi yang diterimanya. Promosi diharapkan mampu meningkatkan semangat dan kualitas kerja para karyawan yang kemudian akan berpengaruh pada produktivitas perusahaan.

Menurut Moekijat,

Promosi adalah perubahan penugasan dari suatu pekerjaan yang tingkatnya lebih rendah ke pekerjaan lain yang tingkatnya lebih tinggi dalam organisasi yang kriterianya didasarkan pada kemampuan dan pengalaman karyawan.<sup>20</sup>

Peluang promosi didasarkan pada kemampuan dan pengalaman karyawan selama mereka bekerja. Kemampuan dapat dilihat dari hasil kinerja karyawan selama periode waktu tertentu, latar belakang pendidikan, maupun hasil ujian

---

<sup>19</sup> Bambang Tri Cahyono, *Op.Cit.*, hal 24

<sup>20</sup> Moekijat, *Pengembangan Organisasi* ( Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1995 ), hal 77

yang berhubungan dengan pekerjaan karyawan itu sendiri. Sedangkan pengalaman dapat dilihat dari masa kerja karyawan dan ketrampilan yang didapatkan selama karyawan bekerja.

Kemampuan yang dimiliki karyawan diukur berdasarkan latar belakang pendidikan, hasil ujian yang menjadi pertimbangan penerimaan karyawan dalam perusahaan serta hasil kinerja selama karyawan tersebut bekerja dalam periode tertentu. Dalam memberikan peluang promosi sebaiknya diukur dari kemampuan yang dimiliki karyawan sehingga kemampuan yang mereka miliki dapat dikelola dengan baik sesuai pekerjaan.

Selain kemampuan, maka pertimbangan selanjutnya adalah pengalaman kerja karyawan terhitung dari masa kerja karyawan selama bekerja dalam perusahaan tersebut serta ketrampilan yang mereka peroleh dari pengalaman kerja mereka.

Dalam Divisi *Personal Customer Care* khususnya bagian *Outbondcall* terdapat peluang promosi walaupun karyawan hanya sebatas karyawan *outsourcing*. Umumnya peluang promosi ini hanya sebatas jabatan yang ditempati oleh karyawan *outsourcing* juga namun dengan tingkat pekerjaan dan kompensasi yang lebih tinggi, seperti *Customer Service* maupun *Call Center*. Peluang promosi disini juga didasarkan pada tingkat kemampuan dan pengalaman kerja karyawan selama bekerja di PT Telkom, Tbk Jakarta Pusat.

Berdasarkan peluang promosi yang ada dalam perusahaan maka peneliti mencoba mengukur tingkat kepuasan karyawan *outbondcall* terhadap peluang promosi yang mereka terima.

#### e. Hubungan dengan mitra kerja

Mitra kerja sangat mendukung kenyamanan bekerja karyawan sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan itu sendiri. Hubungan dengan mitra kerja ini harus dibina agar terjadi keselarasan dan keharmonisan. Mitra kerja yang baik harus bisa mendukung dan memberi masukan dengan sabar dan ramah.

Menurut Robbin mengenai hubungan dengan mitra kerja yaitu,

Hubungan dengan mitra kerja harus memenuhi aspek sikap saling membantu, komunikasi yang baik dengan rekan kerja, kondisi kerja yang menyenangkan, rekan kerja yang bekerja secara profesional, dan hubungan baik dengan rekan sekerja diluar lingkungan kerja formal.<sup>21</sup>

Dalam membina hubungan baik dengan mitra kerja harus memiliki sikap saling membantu dari rekan sekerja apabila karyawan mengalami kesulitan dalam bekerja. Setiap karyawan harus memiliki kemampuan dan keahlian untuk bersaing secara sehat demi kemajuan perusahaan. Persaingan yang sehat sesama rekan kerja akan memicu rasa saling membantu dalam bekerja. Kerja sama juga dapat dibina untuk memperlancar keberhasilan perusahaan. Pekerjaan juga dilakukan secara profesional karena mereka menganggap pekerjaan mereka adalah tanggung jawab mereka sehingga hasil kerjanya nanti juga harus dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu para karyawan juga membina hubungan baik antar sesama rekan kerja diluar lingkungan kerja formal seperti makan siang bersama, *gathering* dari perusahaan dan lain sebagainya.

---

<sup>21</sup> Stephen Robbins, 2006, *Op.Cit.*, hal 135

Berdasarkan teori yang telah disebutkan sebelumnya maka peneliti mencoba meneliti bagaimana persepsi karyawan *outbondcall* terhadap kepuasan kerja pada Divisi *Personal Customer Care* di PT Telkom,Tbk Jakarta Pusat.

## 2. Produktivitas kerja

Produktivitas merupakan aspek perusahaan yang berkaitan tujuan dan sasaran manajemen. Menurut Sinungan mengenai produktivitas yaitu,

Suatu pendekatan interdisipliner untuk menentukan tujuan yang efektif, pembuatan rencana, aplikasi penggunaan cara yang produktif untuk menggunakan sumber daya secara efisien dan tetap menjaga adanya kualitas yang tinggi.<sup>22</sup>

Produktivitas sangat erat kaitannya dalam hal pencapaian tujuan perusahaan. Pencapaian tujuan perusahaan harus dilakukan secara efektif dan efisien. Secara efektif dapat dilakukan dengan cara membuat rencana kerja dan aplikasi pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan dan keahlian perusahaan serta sumber daya manusianya. Sedangkan secara efisien dapat dilakukan dengan cara penghematan sumberdaya perusahaan dan tetap menjaga kualitas produk yang tinggi untuk mencapai keunggulan bersaing.

Sumber daya manusia memegang peranan utama dalam dalam proses peningkatan produktivitas karena alat produksi dan teknologi pada hakekatnya merupakan hasil karya manusia.Faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas

---

<sup>22</sup> Muchdarsyah Sinungan, *Produktivitas apa dan bagaimana* (Jakarta: Bumi aksara, 2008), hal 17

terbagi dalam lima dimensi yaitu efektifitas, efisiensi kerja, pengetahuan, ketrampilan dan disiplin diri.<sup>23</sup>

Berikut ini adalah penjabaran dari teori Ravianto mengenai pengukuran produktivitas. Produktivitas karyawan dalam penelitian ini didefinisikan sebagai perbandingan antara hasil yang dicapai dalam bekerja dengan keseluruhan sumber daya yang ingin digunakan. Variable ini selanjutnya dioperasionalkan kedalam beberapa dimensi yaitu :

a. **Efektivitas**

Sumber daya manusia menempati posisi yang sangat strategis dalam mewujudkan tujuan perusahaan. Penggunaan sumber daya manusia harus digerakkan secara efektif yang memerlukan kemampuan dan ketrampilan khusus untuk mencapai produktivitas yang tinggi.

Menurut Sinungan mengenai penilaian sumber daya manusia yang efektif adalah,

Penilaian sumber daya manusia yang efektif dinilai dari keseimbangan antara hasil yang diperoleh dengan masukan yang diolah melalui perbaikan cara kerja, pemborosan waktu, tenaga dan berbagai input lainnya yang bisa dikurangi sejauh mungkin untuk memperoleh hasil yang lebih baik.<sup>24</sup>

Perusahaan harus menilai keseimbangan antara masukan dan pengeluaran sehingga sumber daya manusia dapat digunakan secara efektif guna memperoleh hasil yang maksimal.

---

<sup>23</sup> Ravianto, *Produktivitas dan Pengukuran* (Jakarta: PT Binaman Teknik Aksara, 1986), hal.18

<sup>24</sup> Muchdarsyah Sinungan, *Op.Cit.*, hal 1

Efektivitas kerja disini meliputi pencapaian kerja, peningkatan kuantitas kerja, peningkatan kualitas kerja, waktu kerja yang memadai, serta keakuratan dan ketelitian dalam bekerja.

Perusahaan biasanya melakukan target kerja disetiap bidang kerja sesuai dengan kemampuan dan tingkat kesulitan pekerjaan untuk mencapai tujuan perusahaan dalam hal peningkatan produktivitas. Target kerja merupakan pedoman bagi setiap pekerja dalam melakukan pekerjaannya. Dengan adanya target kerja, karyawan diharapkan mampu memenuhi target kerja untuk mencapai produktivitas kerja.

Pencapaian target kerja juga harus diimbangi dengan peningkatan kuantitas kerja. Target kerja dapat berubah sesuai pencapaian kuantitas pekerjaan itu sendiri. Kuantitas kerja diharapkan terjadi peningkatan disetiap periode waktu tertentu.

Peningkatan kuantitas kerja juga harus diselaraskan dengan kualitas kerja. Produktivitas tidak berarti peningkatan kuantitas kerja saja namun juga harus diimbangi dengan peningkatan kualitas kerja. Dalam penelitian ini, kualitas kerja dapat dinilai dari kepuasan pelanggan dalam hal pelayanan produk telkom. Jika setiap waktu pelanggan merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh karyawan maka secara langsung kualitas kerja juga meningkat.

Pengukuran produktivitas kerja dalam hal keefektifan kerja juga dilihat dari sudut pandang waktu kerja yang diberikan oleh perusahaan. Waktu kerja yang diberikan harus sesuai dengan tingkat kesulitan pekerjaan dan kemampuan karyawan dalam menangani pekerjaan.

Keakuratan dan ketelitian kerja juga harus diperhatikan untuk mengukur apakah produktivitas kerja sudah terpenuhi atau belum. Keakuratan dan ketelitian kerja sangat mendukung pencapaian target kerja yang diinginkan perusahaan.

Berdasarkan teori diatas maka peneliti mencoba mengukur produktivitas kerja dari segi keefektifan kerja yang dilakukan oleh karyawan.

#### b. Efisiensi

Setiap organisasi perlu menerapkan prinsip efisiensi dalam produktivitas. Prinsip efisiensi dalam perusahaan berarti menggunakan segala sumber daya dan dana yang dimiliki perusahaan seperlunya saja untuk kepentingan perusahaan.

Menurut Siagian, pengalaman dari berbagai perusahaan menunjukkan dengan jelas bahwa prinsip efisiensi dapat diukur dari penggunaan sarana dan prasarana perusahaan serta pemanfaatan waktu kerja yang telah disediakan.<sup>25</sup>

Ketidaksi efisiensi produktivitas dapat diukur dari penggunaan sarana dan prasarana oleh karyawan. Karyawan menggunakan sarana dan prasarana diluar kepentingan kerja seperti penggunaan jaringan internet untuk *browsing*, *chatting* maupun pengecekan *email* yang tidak perlu. Selain itu penggunaan telfon juga melebihi batas kepentingan kerja seperti untuk berbincang-bincang dengan teman atau keluarga.

Alokasi sarana dan prasarana yang tidak berhubungan dengan kepentingan kerja mempengaruhi pemanfaatan waktu kerja yang telah disediakan perusahaan. Waktu kerja yang seharusnya digunakan untuk melaksanakan pekerjaan tetapi

---

<sup>25</sup> Sondang P. Siagian, 2002, *Op.Cit.*, hal 2

digunakan untuk hal diluar pekerjaan. Pemborosan ini akan berdampak pada ketidak efisiensi penggunaan sumber daya dan dana perusahaan.

Berdasarkan teori diatas maka peneliti mencoba mengukur produktivitas kerja karyawan dari dimensi efisiensi yang indikatornya dilihat pemanfaatan sarana dan prasarana perusahaan serta pemanfaatan waktu yang disediakan perusahaan untuk kepentingan pekerjaan.

### c. **Pengetahuan**

Pengetahuan yang dimiliki karyawan sangat penting untuk menjalankan pekerjaan dalam mendukung terlaksananya keberhasilan perusahaan. Analisis pekerjaan yang dilakukan oleh perusahaan sebelumnya ditentukan sesuai dengan kemampuan dan pengetahuan karyawan tersebut dalam proses penyeleksian karyawan. Dalam proses penyeleksian ini karyawan diuji sampai sejauh mana pengetahuan yang dimilikinya dapat menyelesaikan tanggung jawab pekerjaannya nanti. Bila hasilnya cukup memuaskan maka karyawan tersebut berhak menduduki posisi yang ditentukan perusahaan. Namun pengetahuan yang dimilikinya harus dikembangkan sesuai dengan tuntutan pekerjaannya dalam meningkatkan produktivitas kerja secara maksimal.

Pengetahuan digunakan peneliti untuk mengukur sejauh mana produktivitas kerja karyawan. Indikator dari pengetahuan dalam penelitian ini meliputi peranan sesuai dengan posisi jabatan, tugas-tugas yang berhubungan dengan jabatan, penguasaan ketentuan dan prosedur dalam pekerjaan.

Peranan yang diberikan perusahaan harus sesuai dengan posisi jabatan. Dalam hal ini karyawan harus bisa memainkan peranan yang sesuai dengan

tanggung jawab posisi jabatan yang ditempatinya. Peranan tersebut sesuai dengan kemampuan karyawan yang bersangkutan dan dapat dilihat dari hasil proses seleksi yang diujikan perusahaan sebelum karyawan memasuki perusahaan. Peranan karyawan dalam penelitian ini adalah sebagai *front liner* yang bertugas melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhannya.

Setelah memahami peranan yang sesuai dengan posisi jabatannya, maka karyawan harus memahami tugas-tugas yang berhubungan dengan jabatannya. Tugas-tugas tersebut ditentukan oleh perusahaan sesuai dengan tuntutan pekerjaan. Tugas-tugas yang harus dilaksanakan oleh karyawan dalam penelitian ini adalah memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cara menelepon pelanggan untuk menangani informasi pengetahuan perusahaan yang harus dimiliki pelanggan, informasi tagihan dan cara pembayaran serta menangani keluhan pelanggan, dan lain sebagainya.

Setelah karyawan memahami tugas-tugas yang berhubungan dengan jabatannya maka selanjutnya karyawan harus dapat menguasai ketentuan dan prosedur dalam pekerjaan. Ketentuan dan prosedur telah ditetapkan perusahaan sebelumnya sesuai dengan tuntutan pekerjaan. Ketentuan dan prosedur ini ditetapkan untuk menyesuaikan pekerjaan setiap karyawan sesuai dengan jabatannya masing-masing.

#### d. **Ketrampilan**

Karyawan diharapkan memiliki ketrampilan, baik teknis maupun manajerial untuk melaksanakan pekerjaannya. Karyawan dinyatakan memiliki ketrampilan apabila dapat menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya sesuai

dengan waktu yang telah ditentukan. Ketrampilan juga turut mendukung tercapainya keberhasilan perusahaan. Dengan demikian ketrampilan menjadi faktor untuk mengukur produktivitas kerja.

Dalam penelitian ini ketrampilan meliputi kemampuan (skill) yang berhubungan dengan pekerjaan, ketepatan dalam analisa keputusan, analisa jadwal pekerjaan, dan analisa jenis pekerjaan.

Karyawan harus memiliki kemampuan (skill) yang berhubungan dengan pekerjaan untuk dapat menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan target dan waktu yang ditentukan perusahaan. Kemampuan karyawan telah diuji melalui proses seleksi sebelum menempati posisi tertentu dalam perusahaan. Namun kemampuannya harus dikembangkan sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang ditempatinya sehingga hasil pekerjaannya nanti akan menjadi lebih berkualitas.

Selain kemampuan (skill) yang berhubungan dengan pekerjaan, karyawan juga harus memiliki ketepatan dalam analisa keputusan. Analisa keputusan sangat penting untuk pengambilan keputusan yang sifatnya tidak terencana. Dalam penelitian ini ketepatan dalam analisa keputusan sangat diperlukan untuk menjawab pertanyaan yang dilontarkan dari pelanggan secara tiba-tiba. Karyawan tidak mungkin membuka informasi dari buku petunjuk atau bertanya dengan penyelia setiap kali ada pertanyaan dari pelanggan. Analisis keputusan ini juga harus didasarkan pada pengetahuan karyawan mengenai produk perusahaan dan ruang lingkup pekerjaan sehingga jawaban atas pertanyaan pelanggan dapat dipertanggungjawabkan.

Analisa jadwal pekerjaan sangat diperlukan untuk menghasilkan kinerja yang optimal. Karyawan harus mengetahui kapan hasil pekerjaannya berhasil secara optimal. Dalam penelitian ini, jadwal pekerjaan yang dilakukan karyawan telah disusun sebelumnya agar tidak mengganggu kenyamanan pelanggan. Misalnya saja, karyawan tidak menelfon pelanggan pada waktu istirahat makan siang, menjalankan ibadah maupun pada saat pelanggan sedang sibuk. Biasanya sebelum melakukan perbincangan lebih lanjut, karyawan menanyakan terlebih dahulu apakah percakapan ini mengganggu pihak pelanggan atau tidak. Apabila mengganggu maka karyawan akan segera minta maaf dan menelfon di lain waktu.

Analisa jenis pekerjaan diperlukan oleh karyawan untuk lebih memahami tugas dan tanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaan. Karyawan harus menganalisa jenis pekerjaan yang dilakukannya, kepentingan untuk perusahaan dan bagaimana perlakuannya terhadap pelanggan. Apabila karyawan dapat memahami analisa jenis pekerjaannya dengan baik maka akan berdampak pada kualitas pekerjaan yang lebih baik.

e. **Disiplin diri**

Disiplin merupakan sarana untuk pencapaian tujuan perusahaan. Disiplin membuat karyawan dapat mengatur dan mengendalikan diri dalam melaksanakan kewajiban sesuai dengan peraturan perusahaan. Hubungan antara disiplin dengan produktivitas kerja sangat erat kaitannya. Oleh karena itu dalam penelitian ini disiplin dijadikan sebagai alat indikator untuk mengukur produktivitas kerja.

Dalam penelitian ini, disiplin diri meliputi kehadiran, pelaksanaan tugas tanpa pengawasan, pelayanan pelanggan, ketepatan dalam penyelesaian pekerjaan sesuai target.

Perusahaan telah mengatur jadwal kerja untuk mencapai target yang telah ditentukan sebelumnya. Jadwal kerja ini disesuaikan dengan tingkat kesulitan pekerjaan masing-masing jabatan. Oleh karena itu disiplin dalam jadwal kerja harus ditaati oleh setiap karyawan dengan disiplin kerja yang tinggi seperti kehadiran karyawan yang tepat pada waktunya.

Selain itu disiplin dalam melaksanakan tugas tanpa pengawasan juga perlu ditingkatkan. Perusahaan harus bisa membangun karyawan untuk bertanggung jawab terhadap pekerjaannya. Dengan adanya tanggung jawab yang tinggi dari karyawan maka pelaksanaan pekerjaan tidak perlu diawasi setiap waktunya.

Disiplin dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan merupakan tugas utama karyawan dalam penelitian ini. Pelayanan kepada pelanggan harus dibangun sebaik mungkin untuk menjaga *loyalitas* pelanggan. *Loyalitas* pelanggan sangat penting demi kelangsungan hidup perusahaan.

Disiplin dalam ketepatan penyelesaian pekerjaan sesuai target sangat diperlukan untuk menjaga produktivitas perusahaan tetap dalam kondisi yang baik. Karyawan diharapkan dapat menyelesaikan tugasnya sesuai target yang ditentukan perusahaan agar keberhasilan perusahaan dapat tercapai dengan baik. Target kerja yang ditetapkan perusahaan mengacu pada standarisasi tujuan dan tingkat kesulitan pekerjaan itu sendiri. Dengan bekal pengetahuan dan

ketrampilan, karyawan akan mampu menyelesaikan tugas sesuai dengan target kerja yang telah ditentukan.

Berdasarkan teori diatas maka peneliti akan mengukur produktivitas kerja karyawan dari dimensi disiplin diri. Dari pengukuran ini dapat dilihat, apakah karyawan memiliki tingkat produktivitas dari dimensi disiplin diri yang tinggi atau tidak.

### **C. Model Analisis**

Model analisis merupakan gambaran sederhana tentang hubungan diantara variabel. Penelitian ini memiliki dua variabel yaitu kepuasan kerja dan produktivitas. Kedua variabel ini tidak saling mempengaruhi. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. Jenis penelitian deskriptif dalam penelitian ini yang dimaksud adalah berupaya memperoleh gambaran mengenai persepsi karyawan *outbondcall* terhadap kepuasan kerja dan produktivitas kerja. Untuk mengukur persepsi karyawan terhadap kepuasan kerja dan produktivitas kerja menggunakan metode skala Likert.

### **D. Operasionalisasi Konsep**

Operasionalisasi konsep merupakan proses pemberian definisi operasional atau indikator pada sebuah variabel. Definisi operasional merupakan tindakan-tindakan empiris yang dilakukan objek penelitian yang mencerminkan variabel atau konsep yang mendefinisikannya. Konsep yang masih abstrak dalam penelitian ini selanjutnya dioperasionalisasikan, sehingga dapat diukur dan

dibedakan tinggi rendahnya. Masing-masing konsep ini memiliki dimensi yang kemudian diturunkan ke dalam variable yang akan diukur dengan indikator-indikator. Indikator ini merupakan pedoman tersendiri bagi peneliti untuk menyusun bentuk dan daftar pertanyaan dan pernyataan dalam membuat kuisisioner yang nantinya akan disebarakan kepada responden.

### **1. Variabel kepuasan kerja**

Kepuasan kerja dalam penelitian ini adalah didefinisikan sebagai suatu sikap umum seorang individu atau karyawan terhadap pekerjaannya. Variabel ini selanjutnya dioperasionalisasikan dalam dimensi-dimensi:

- a. Suasana pekerjaan yang meliputi ventilasi yang baik, penerangan yang cukup, tata ruang yang rapi dan perabot yang tersusun baik, lingkungan kerja yang bersih dan lingkungan kerja yang bebas dari polusi udara.
- b. Penyelia yang meliputi gaya kepemimpinan dan kemampuan menggunakan kriteria yang rasional dan objektif dalam pemberian penghargaan dan penganan sanksi.
- c. Tingkat upah yang didasarkan pada prinsip keadilan, prinsip kesetaraan, prinsip kewajaran, dan kemampuan organisasi
- d. Peluang promosi yang didasarkan pada kemampuan dan pengalaman kerja.
- e. Hubungan dengan mitra kerja yang meliputi aspek sikap saling membantu, komunikasi yang baik dengan rekan kerja, kondisi kerja yang menyenangkan, rekan kerja yang bekerja secara profesional, dan hubungan baik dengan rekan sekerja diluar lingkungan kerja formal.

## **2. Variabel produktivitas kerja**

Produktivitas karyawan dalam penelitian ini didefinisikan sebagai perbandingan antara hasil yang dicapai dalam bekerja dengan keseluruhan sumber daya yang ingin digunakan. Variable ini selanjutnya dioperasionalisasikan kedalam beberapa dimensi yaitu :

- a. Efektivitas yang meliputi pencapaian kerja, peningkatan kuantitas kerja, peningkatan kualitas kerja, waktu kerja yang memadai, serta keakuratan dan ketelitian dalam bekerja.
- b. Efisiensi kerja meliputi alokasi sarana dan prasarana serta pemanfaatan waktu kerja.
- c. Pengetahuan meliputi peranan sesuai dengan posisi jabatan, tugas-tugas yang berhubungan dengan jabatan, penguasaan ketentuan dan prosedur dalam pekerjaan.
- d. Ketrampilan yang meliputi kemampuan (skill) yang berhubungan dengan pekerjaan, ketepatan dalam analisa keputusan, analisa jadwal pekerjaan, dan analisa jenis pekerjaan.
- e. Disiplin diri yang meliputi kehadiran, pelaksanaan tugas tanpa pengawasan, pelayanan pelanggan, ketepatan dalam penyelesaian pekerjaan sesuai target.

**Tabel II.1**

**OPERASIONALISASI KONSEP**

<b>Variabel</b>	<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>
<b>Kepuasan Kerja</b>	<b>Suasana kerja</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ventilasi yang baik</li> <li>• Penerangan yang cukup</li> <li>• Tata ruang dan perabot yang tersusun baik</li> <li>• Lingkungan kerja yang bersih</li> <li>• Lingkungan kerja yang bebas dari polusi udara.</li> </ul>
	<b>Penyelia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gaya kepemimpinan</li> <li>• Kemampuan menggunakan kriteria yang rasional dan objektif</li> </ul>
	<b>Tingkat upah saat ini</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prinsip keadilan</li> <li>• Prinsip kesetaraan</li> <li>• Prinsip kewajaran</li> <li>• Kemampuan organisasi</li> </ul>
	<b>Peluang promosi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kemampuan</li> <li>• Pengalaman</li> </ul>
	<b>Hubungan dengan mitra kerja</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sikap saling membantu.</li> <li>• Komunikasi yang baik dengan rekan kerja.</li> <li>• Kondisi kerja yang menyenangkan.</li> <li>• Rekan kerja yang bekerja secara profesional</li> <li>• Hubungan baik dengan rekan sekerja diluar lingkungan kerja formal.</li> </ul>
<b>Produktivitas Kerja</b>	<b>Efektivitas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pencapaian target kerja</li> <li>• Kuantitas kerja yang meningkat</li> <li>• Kualitas kerja meningkat</li> <li>• Waktu yang memadai</li> <li>• Bekerja dengan akurat dan teliti</li> </ul>
	<b>Efisiensi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realisasi penggunaan fasilitas</li> <li>• Realisasi waktu kerja</li> </ul>
	<b>Pengetahuan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peranan sesuai dengan posisi jabatan</li> <li>• Tugas-tugas berhubungan dengan jabatan</li> <li>• Penguasaan ketentuan dan prosedur pekerjaan</li> </ul>
	<b>Keterampilan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Skill berhubungan dengan pekerjaan</li> <li>• Tepat dalam analisa keputusan</li> <li>• Tepat dalam analisa jadwal pekerjaan</li> <li>• Tepat dalam analisa jenis pekerjaan</li> </ul>
	<b>Disiplin diri</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disiplin dalam kehadiran</li> <li>• Disiplin dalam melaksanakan tugas tanpa diawasi oleh atasan.</li> <li>• Disiplin dalam melayani pelanggan</li> <li>• Tugas selesai sesuai target</li> </ul>

Sumber : Stephen P. Robbins, *Perilaku Organisasi, Edisi Bahasa Indonesia* ( Jakarta: PT INDEKS, 2006 ), hal 103 ; Ravianto, Ravianto, *Produktivitas dan Pengukuran* (Jakarta: PT Binaman Teknik Aksara, 1986), hal.18

## **E. Metode Penelitian**

### **1. Pendekatan penelitian**

Metodologi dalam penelitian adalah keseluruhan proses berfikir, mulai dari menemukan permasalahan penelitian kemudian menjabarkannya dalam suatu kerangka teoritis tertentu, serta pengumpulan data bagi pengujian empiris sampai dengan penjelasan dan penarikan kesimpulan dari permasalahan yang diteliti. Dalam penelitian ini digunakan pendekatan kuantitatif untuk melihat hubungan antar variabel tersebut. Penggunaan pendekatan penelitian bertujuan untuk membantu peneliti dalam mengevaluasi sejauh mana data yang dihasilkan melalui metode tertentu valid dan benar-benar merefleksikan realitas yang ada.<sup>26</sup>

Dalam pendekatan kuantitatif peneliti melakukan suatu rangkaian penelitian yang berawal dari sejumlah teori, yang kemudian dideduksikan menjadi suatu hipotesa dan asumsi-asumsi suatu kerangka pemikiran yang terjabarkan dalam sebuah model analisa, yang terdiri dari variabel-variabel yang akan mengarah kepada operasionalisasi konsep. Operasionalisasi konsep ini juga merupakan suatu pedoman tersendiri bagi peneliti untuk menyusun bentuk dan daftar pertanyaan kuesioner yang akan disebarakan kepada para responden.

Menurut Julia Brannen.

Dalam pendekatan kuantitatif, instrument pengukuran telah ditentukan sebelumnya dan tertata dengan baik sehingga tidak banyak memberikan peluang bagi fleksibilitas dari peneliti baik berupa masukan imajinatif maupun refleksifitas.<sup>27</sup>

---

<sup>26</sup> K. Poerwandari, *Pendekatan Kualitatif, untuk Penelitian Perilaku Manusia* (Jakarta: LPSP3 Ui, 2001), hal.20.

<sup>27</sup> Julia Brannen, *Memadu Metode Penelitian Kualitatif dan kuantitatif* (Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar, 2002), hal.11.

Menurut Neuman,

Penelitian kuantitatif juga bertujuan untuk mengukur fakta-fakta yang obyektif dengan memfokuskan pada variabel-variabel penelitian. Oleh sebab itu reliabilitas atau konsistensi merupakan kunci dari penelitian kuantitatif, selain harus bebas nilai (value free) atau obyektif dan bebas dari konteks situasional (unconstrained situationally).<sup>28</sup>

## 2. Jenis penelitian

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. Jenis penelitian deskriptif dilakukan untuk memberikan gambaran yang lebih detail mengenai suatu gejala atau fenomena.<sup>29</sup> Jenis penelitian deskriptif dalam penelitian ini yang dimaksud adalah berupaya memperoleh gambaran mengenai persepsi karyawan outbondcall terhadap kepuasan kerja dan produktivitas kerja. Penelitian yang bersifat deskriptif bertujuan menggambarkan mekanisme sebuah proses dan menciptakan seperangkat kategori atau pola. Hasil akhir dari penelitian ini biasanya berupa tipologi atau pola-pola mengenai fenomena yang sedang dibahas.<sup>30</sup> Berdasarkan dimensi waktu, penelitian ini termasuk penelitian Cross-Sectional yaitu penelitian yang dilakukan dalam satu waktu tertentu.<sup>31</sup> menurut pemanfaatannya skripsi ini merupakan penelitian murni.

## 3. Teknik pengumpulan data

Dalam rangka pengumpulan data penelitian dan sebagai penguat bahan kelengkapan penelitian, penulis memperoleh informasi, data, petunjuk, dan bahan-bahan lainnya dengan menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

---

<sup>28</sup> W. Lawrence Neuman, *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches* (Boston: Allyn and Bacon, 1997), hal. 14.

<sup>29</sup> Bambang Prasetyo, & Lina Miftahul Jannah, *Op.Cit.*, hal 41

<sup>30</sup> *Ibid.*, hal 42

<sup>31</sup> *Ibid.*, hal 45

#### a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber pertama baik individu atau perorangan seperti wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang dilakukan peneliti. Dalam mengumpulkan data primer dilakukan dengan tiga cara yaitu :

- Kuisisioner

Kuisisioner merupakan suatu alat pengumpulan data yang sering digunakan dalam penelitian sosial untuk mendapatkan berbagai informasi dari berbagai sasaran penyelidikan sosial. Menurut James dan Dean, secara umum tipe kuisisioner terbagi dalam dua fungsi yaitu deskripsi dan pengukuran.<sup>32</sup> Informasi yang didapat melalui penyebaran kuisisioner dapat memberikan gambaran tentang karakteristik individu, misalnya jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, masa kerja, pendapatan dan lain sebagainya. Sedangkan untuk fungsi pengukuran dapat dijadikan sebagai alat ukur dari berbagai variabel individu atau kelompok, terutama sikap-sikap responden terhadap masalah penelitian.

- Observasi

Observasi yaitu metode utama dalam mendapatkan informasi penelitian untuk melihat perilaku dalam keadaan (*setting*) alamiah, melihat dinamika, melihat gambaran perilaku berdasarkan situasi yang ada.<sup>33</sup> Dalam hal ini peneliti melakukan observasi penelitian pada karyawan outbound call yang didasarkan pada variabel kepuasan kerja dan produktivitas kerja.

---

<sup>32</sup> James A. Black, & Dean J. Champion, *Metode dan Masalah Penelitian Sosial*, (Bandung: PT ERESCO, 1992), HAL.325

<sup>33</sup> James A. Black, & Dean J. Champion, *Op.Cit.*, hal.285.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan lebih lanjut baik oleh pihak pengumpul data primer atau orang lain. Data sekunder digunakan oleh peneliti untuk digunakan lebih lanjut dengan memanfaatkan data yang sudah ada. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan Yaitu dengan cara mempelajari buku, dokumen dan literatur terutama yang berkaitan dengan Kepuasan Kerja dan Produktivitas . Pengumpulan data (informasi) dilakukan di perpustakaan / tempat lainnya dimana tersimpan buku-buku serta sumber data lainnya. Tujuan studi kepustakaan ini adalah untuk membandingkan praktek yang ada di dalam perusahaan dengan teori yang terdapat di literatur dan untuk mendapatkan data yang sesuai dengan obyek penelitian.

#### 4. Populasi dan sampel

##### a. Populasi

Populasi adalah keseluruhan gejala/satuan yang ingin diteliti. Populasi terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Setiap populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel. Populasi adalah keseluruhan elemen yang menjadi perhatian dalam suatu penelitian. Dalam hal ini yang menjadi Populasi adalah seluruh karyawan Outbondcall Divisi Personal Customer Care di PT Telkom Kandatel Jakarta Pusat, sebanyak 22 orang.

## b. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang ingin diteliti.<sup>34</sup> Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini adalah Total Sampling. Dalam tulisan ini penulis menarik sampel dari populasi yang ada yaitu para karyawan Outbondcall Divisi Personal Customer Care PT Telkom Kandatel Jakarta Pusat.

## 5. Teknis Pengolahan dan Analisis Data

Pada penelitian ini, untuk memperoleh hubungan antar kedua variabel maka peneliti mengukur variabel tersebut dengan menggunakan pengukuran indeks yang memiliki jenis skala Likert.

Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok tentang kejadian atau gejala sosial. Skala Likert berisi pernyataan sistematis untuk menunjukkan sikap seorang responden terhadap pernyataan itu.<sup>35</sup>

Bambang Prasetyo & Lina Miftahul jannah menjelaskan pengukuran yang didasarkan pada validitas internal sebagai berikut,

Validitas internal menunjukkan bahwa dalam pembuatan rancangan penelitian tidak ada kesalahan. Untuk mengetahui apakah penelitian yang dilakukan memiliki validitas internal maka penulis akan mengukur dari sisi validitas dan reabilitas. Validitas berkaitan dengan ketepatan penggunaan indikator untuk menjelaskan arti konsep yang sedang diteliti. Sementara itu reabilitas berkaitan dengan keterandalan dan konsistensi dalam suatu indikator. Informasi pada indikator ini konsisten artinya bila suatu pengamatan dilakukan dengan perangkat ukur yang sama lebih dari satu kali maka hasil pengamatan itu seharusnya sama. Namun bila hasilnya tidak sama maka perangkat ukur tersebut dikatakan tidak reliabel.<sup>36</sup>

---

<sup>34</sup> Bambang Prasetyo & Lina Miftahul Jannah, *Op Cit.*, hal. 119.

<sup>35</sup> *Ibid.*, hal. 110.

<sup>36</sup> *Ibid.*, hal. 104.