

ABSTRAK

Name : Sri Dwi Astuti
Program Studi : Ilmu Administrasi Niaga
Title : Persepsi Karyawan Outsourcing Atas Faktor – Faktor Yang Membangkitkan Stres Kerja Pada Call Center PT “X” Jakarta Pusat

Skripsi ini membahas tentang persepsi karyawan terhadap faktor – faktor yang membangkitkan stres kerja pada *Call Center* PT “X”. Era Globalisasi dimana keterbukaan dan tingkat persaingan semakin besar menuntut organisasi bisnis seperti *Call Center* PT “X” untuk meningkatkan pelayanan kepada para konsumennya. Untuk mewujudkan hal ini diperlukan *call center* yang mampu memberikan informasi yang cepat, teliti dan akurat dan memerlukan sumber daya manusia sebagai salah satu faktor yang membantu kinerja perusahaan.

Manajemen yang baik adalah manajemen yang mampu mengatur kondisi stres yang dialami oleh para karyawannya, dalam hal ini perlu diketahui tentang faktor – faktor yang membangkitkan stres kerja pada diri karyawan agar memperoleh hasil yang maksimal. Penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain deskriptif. Analisa penelitian dilakukan melalui metode distribusi frekuensi dengan satu variable. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa faktor yang paling tinggi dalam membangkitkan stres adalah pengembangan karir yang tidak jelas dan tidak transparan serta hasil yang paling terendah adalah kondisi psikologis yang dialami oleh para karyawan seperti kondisi kepala sering pusing.

Adapun saran untuk pihak manajemen adalah mengusulkan adanya job-review dengan lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif yang dapat meningkatkan semangat kerja dan motivasi dalam bekerja kepada para karawan serta adanya sarana untuk berbagi pengetahuan dan mengurangi kejenuhan dengan olahraga maupun outbound yang dilakukan secara rutin oleh pihak manajemen.

Kata kunci: stres, pelayanan, kinerja

ABSTRACT

Name : Sri Dwi Astuti
Study Program : Business Administration
Title : Perception of Outsourcing Employees to the Factors Exerting Occupational Stress in Call Center PT “X” Central Jakarta

This Research is analyzing perception of employees against contributing factors of occupational stress in Call Center PT “X”. Under current globalization era where transparency is more obvious and competition is tighter, business organization like Call Center PT “X” has to improve its services to the customers. Indeed, human resources are one of crucial factors to bolster the business performance of Company. In light of that, Call Center service capable to deliver accurate and reliable information in fast manner will be more paramount than ever before.

Good corporate management is management who can managed to reduce work-stress in the working environment and to manage the stress, it is deemed necessary to identify factors stirring occupational stress, notably among employees of Call Center PT “X”.

It is a quantitative research with descriptive design. Research analysis is made using frequency distribution method with one variable. Based on the research reveal that the most influential factor generating stress is unclear and un-transparent career development in work and the lowest ranking factor is Psychological condition such as headache.

Corrective measures recommended to the Management based on this research include to make job-review with to create conducive and convenient work atmosphere and to build consultative process and invite input from employees with regard to factors inciting their occupational stress as well as the contributing factors. Sharing knowledge and going outbound with exercise regularly can reduce work-stress for employees.

Kew words: Works-Stress , Service, Performance