

KUESIONER PENELITIAN



UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM SARJANA EKSTENSI
Kampus UI, Depok 16424 Telp. 786-4740 Fax. 786-4739

No :

Kepada,

Saudara/i Karyawan/Karyawati

Call Center PT “X”

Di Tempat,

Sebelumnya saya mengucapkan terima kasih atas kesediaan waktunya meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Saya mahasiswi FISIP Universitas Indonesia, Jurusan Ilmu Administrasi, Program Studi Administrasi Niaga yang sedang melakukan penelitian berjudul “Persepsi Karyawan *outsourcing* atas Faktor – Faktor yang membangkitkan Stres Kerja pada *Call Center* PT “X” Jakarta Pusat” mengharapkan partisipasi Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini.

Jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i akan menjadi masukan yang sangat berharga bagi penelitian yang saya lakukan ini. Penelitian ini dilakukan dalam rangka penyusunan skripsi dan sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi saya. Jawaban tidak dinilai dari benar atau salah tetapi mengharapkan kejujuran dan keikhlasan Saudara/i dalam menjawab setiap pernyataan dalam kuesioner ini.

Semua identitas dan jawaban /Saudara/i bersifat rahasia dan untuk kepentingan akademis serta tidak mempengaruhi prestasi dalam pekerjaan. Hasil dari pengisian kuesioner ini merupakan sumber data yang berharga bagi kelanjutan penelitian ini. Atas bantuan dan Partisipasi Saudara/i, saya sampaikan terima kasih.

Hormat saya,

Sri Dwi Astuti

Universitas Indonesia

Petunjuk Umum Pengisian Kuesioner

Kuesioner di bawah memuat sejumlah pernyataan dan mohon dijawab setiap pernyataan dengan memberi tanda \surd pada kotak jawaban yang Anda pilih. **Tidak ada jawaban benar atau salah.** Anda cukup menjawab langsung sesuai apa yang terjadi di lingkungan kerja Anda.

Keterangan pilihan jawaban:

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

RG = Ragu - ragu

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

A. Karakteristik Responden

1. Jenis Kelamin
 Laki-Laki Perempuan

2. Umur Responden
 20 – 25 Tahun 31 – 35 Tahun > 40 Tahun
 26 – 30 Tahun 36 – 40 Tahun

3. Pendidikan
 D3 / Diploma S2
 S1

4. Status Perkawinan
 Single Bercerai / Meniggal
 Menikah

5. Masa Bekerja
 < 1 Tahun 2 – 3 Tahun
 1 – 2 Tahun > 3 Tahun

Universitas Indonesia

Tuntutan Fisik

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		STS	TS	RG	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Penggunaan Headset dan berhadapan dengan Pabx (Telepon) setiap hari membuat saya bosan					
2	Penggunaan komputer secara terus-menerus membuat mata saya sakit					
3	Pekerjaan dengan rutinitas yang sama setiap harinya (missal mendengarkan keluhan penumpang setiap harinya membuat saya jenuh)					
4	Inovasi dan perkembangan teknologi baru menuntut saya harus beradaptasi dengan cepat dan tepat					

Tuntutan Pekerjaan

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		STS	TS	RG	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Saya merasa tdak bebas dengan jadwal bekerja yang telah diatur dan terjadwal dalam bentuk <i>shift</i> setiap bulannya					
2	Saya mudah mencapai target <i>call received</i> yang ditargetkan setiap harinya					
3	Sistem kerja yang mengharuskan membuat keputusan secara tepat, cepat dan teliti membuat saya tertekan					
4	Saya mampu memenuhi waktu <i>talk-time</i> yang telah ditentukan perusahaan saat berbicara dengan penumpang					
5	Terkadang saya stress dengan beban tugas saya					

Kondisi Psikologis

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		STS	TS	RG	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Saya sering mengalami keluar keringat yang berlebihan saat bekerja					
2	Saya terkadang mengalami adanya tekanan darah yang tidak seperti biasanya saat bekerja					
3	Kepala saya sering mengalami pusing dan adanya ketegangan dalam diri saya saat menghadapi penumpang					
4	Saya sering gelisah dan tidak sabar dalam menghadapi penumpang					

5	Kondisi kondisi di kantor membuat saya sering tidak masuk kantor					
6	Saat bekerja saya terkadang tidak mampu berkonsentrasi					

Tuntutan Organisatoris

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		STS	TS	RG	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Adanya pengawasan yang ketat dari supervisor					
2	Manajemen kurang mengajak karyawan dalam pengambilan keputusan					
3	Saya merasa kurang diberi kesempatan untuk berkembang dengan denan ilmu yang saya miliki ditempat kerja.					
4	Pengembangan karir dikantor kurang jelas dan transparan					
5	Perusahaan kurang memberikan tunjangan resiko dalam pekerjaan apabila para karyawan melakukan suatu kesalahan prosedur					

Tuntutan Sarana Dalam Kerja

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		STS	TS	RG	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Desain ruangan kerja yang kurang memiliki privasi dapat mengganggu konsentrasi saya					
2	Pada saat bekerja adanya situasi yang gaduh disekitas meja saya					
3	Kondisi penerangan ruang yang tidak memadai					
4	Temperatur ruangan yang tersentral kadang membuat saya tidak nyaman					
5	Sistem reservasi yang terkadang tidak online dapat mengganggu produktivitas kerja saya					

**Sudahkah setiap pernyataan kuisioner anda jawab?
Mohon diperiksa kembali
Terima Kasih**

Universitas Indonesia

PANDUAN WAWANCARA TIDAK TERSTRUKTUR

A. Pertanyaan Wawancara dengan Koordinator Call Center

1. Bagaimana gambaran kerja di call center.
2. Bagaimana pelaksanaan sistem kerja di call center.
3. Pada waktu kapan tingkat kesibukan call center memuncak.
4. Apa yang akan dilakukan manajemen apabila tingkat penelpon meningkat.
5. Masalah apa yang paling sering dihadapi call center.
6. Bagaimana Manajemen manindaklanjuti apabila masalah tersebut terjadi.
7. Bagaimana cara manajemen memotivasi karyawan dalam bekerja.
8. Apakah ada program untuk memberikan energi baru bagi karyawan.
9. Bagaimana pelayanan call center hingga saat ini.
10. Faktor – faktor apa saja yang membuat Garuda Call Center dapat mempertahankan Award untuk call center terbaik untuk airline dari tahun 2005.
11. Bagaimana komunikasi antara karyawan dengan manajemen.
12. Faktor- faktor apa yang membuat manajemen mengambil keputusan untuk pindah kantor.
13. Menurut Anda bagaimana tingkat stress seorang karyawan call center.

B. Pertanyaan Wawancara dengan Karyawan Call Center

1. Menurut Anda bagaimana kondisi kerja di call center.
2. Bagaimana Hubungan dengan manajemen dan rekan kerja yang lain.
3. Faktor – faktor apa yang membuat bertahan untuk di call center.
4. Faktor apakah yang paling membuat anda menyukai bekerja di call center.
5. Faktor apakah yang paling membuat anda mengalami kejenuhan di call center.
6. Apakah kondisi diluar kantor dapat mempengaruhi kinerja anda selama bekerja.
7. Bagaimana Tingkat kepercayaan Kepala Bagian pada karyawan.

Lampiran 2

Transkrip Wawancara 1

Responden : Koordinator Garuda Call Center
Tanggal Wawancara : 26 - 27 November 2008

T : Bagaimana gambaran kerja di Garuda *Call Center* ?

J : Disini pelayanan mewakili garuda untuk pelayanan kepada masyarakat khususnya pelanggan Garuda. Ya kan kita 24 jam wi, jadi mana ada yang mau kerja 24 jam, apalagi sistem *call center* yang memang pelayanan untuk 24 jam pasti akan terbagi dalam *shift*. Jadwal *shift* disini ada 10 jadwal *shift* dengan sistem 8 jam kerja yang dimulai jadwal paling pagi jam 7 pagi dan paling malam jam 19.00 malam.”

T : Kenapa harus pake peralatan kerja seperti Headset dan Pabx?

J : Karena itu sarana wajib yang harus gunakan untuk pelayanan kita, kita memang bukan direct dengan konsumen maksudnya by phone jadi memang ada resiko makanya kita gunakan karyawan dengan pengaturan jarak – jarak istirahatnya dimana kita pelayanannya non stop. Jam – jam istirahat sudah dipikirkan sebelumnya.

T : Bagaimana jadwal kerja di *Call Center* ?

J : Jadwal kerja biasanya 6 hari masuk 1 kali libur, ya jadi tergantung dari peak ngaknya telepon yang masuk. Jadi jadwal kerja itu ditentukan dari grafik kerja bulan – bulan sebelumnya. Misalnya niy bulan kemaren dengan jadwal yang ada call ngak stabi maka bulan depannya pengaturan jadwalnya dirubah. Disini kan targer call 120 minimal untuk hari biasa dan 90 *call* untuk hari libur.

T : Kalo sistem resrvasinya gimana bu ?

J : ”Ya masalah teknis layanan itu tergantung jaringan ya, bila sistem sedang offline biasanya ada gangguan dari jaringan telepon telkom atau jaringan Garuda. Biasanya siy kalo jaringan sedang offline maka kita punya manual form/book jadi sebisa mungkin kita mendahulukan kepentingan customer. Dan disini karena online ya harus pake komputer, susah ya kalo ngak pake komputer. Setiap pekerjaan pasti berhubungan dengan komputer. Setiap pekerjaan juga pasti ada resikonya tergantung pada jenis pekerjaannya sendiri dan dari diri kita sendiri. Memang penyakitnya disini ya di mata dan pendengaran. Mau ngak mau ya kita harus liat komputer kan kita sistem yang *online* databasenya, ya kita aja sebenarnya itu mungkin tergantung pada masing – masing individu ya.”

T : Kalo yang saya dengar ada Talk –Time itu gunanya apa ya bu ?

J : ” Talk –time itu berguna untuk mengukur kecepatan kita dalam memberikan servis pada pelanggannya. Jadi harus ada efisiensi waktu tapi harus sesuai motto reservasi cepat, tepat dan teliti. Kalo tepat disini tidak mengulang kesalahan, telti adalah sama tidak mengulangi kesalahan seperti pembacaan reservasi ulang. Itu adalah untuk ketelitian meminilisir kesalahan yang berkaitan dengan pelanggan menyangkut uang juga ya keakuratan ya. Cepat disini ya harus ada berarti para karyawan harus mempertimbangkan efisiensi. Kalo cepat tapi ngak akurat buat apa. Yang berarti disini para karyawan melakukan sesuai permintaan pelanggan. *Talk-time* diberlakukan ya buat standar pelayanan dong. Kalo ngak ada itu kan kalo lama ya ngak efisien kan melayani penumpang dan ada SOP yang harus dipatuhi dalam hal ini. SOP disini ya seperti dimulai dari Greeting, Verifikasi penumpang namanya, Cek data- data penumpang, Menyebutkan nama penelpon minimal 3 kali, ada standar lamanya pembicaraan, menawarkan online payment dan closing. Jadi *talk-time* kenapa ada ya karena itu sudah standar pelayanan disini begitu.”

T : Kalo untuk inovvasi dan teknologi bu disini bagaimana ?

J : “Untuk saat ini sih ehm produk – produk dan teknologi terus berjalan apalagi sistem GFF kita baru kerjasama dengan Luthansa yang merupakan *joint venture* Garuda menggantikan sistem Swiss Air ya, Tentunya harus diupdate terus dan tiap ada paket – paket tuh kayak GIH (Garuda Indonesia Holidays) maupun yang paling sering yang paling *E-travel*, *E-payment* ataupun kartu kredit ya. Ya sebenarnya semua itu kan untuk memudahkan dan memuaskan pelayanan kepada konsumen. Tujuan dari inovvasi dan teknologi yang ada saat ini tujuannya untuk memudahkan dan memuaskan pelayan kepada pelanggan Garuda maka semua karyawan harus memiliki kemampuan untuk cepat dan tepat dalam beradaptasi dengan teknologi yang ada dalam sistem reservasi.”

T : Bagaimana suasana kerja di call center ?

J : Untuk background kerja ya mungkin suasana online ya. Disini ada kan supervisor jadi biasanya mereka juga memonitor para karyawan jadi apabila ada yang terlalu berisik akan ditegur dan background ya mungkin ada dempet ya antara 1 row dengan row yang lain kemungkinan ya agak berisik dan disini kan ada 180 posisi duduk dengan row –row yang berbeda jadi ya gitu.

T : Apakah sistem duduk itu mempengaruhi kinerja bu?

J : Ya dengan posisi ada 180 duduk ya gitu tapi mungkin itu untuk laki – laki yang agak sulit ya kalo wanita kan dari awal masuk hingga selesai kerja sudah jelas tempat duduknya tapi mungkin kalo laki – laki yang siang hari masih harus pindah – pindah tempat karena kan posisinya bergantian dengan wanita. Jadi kalo wanita istirahat ya laki – laki masuk ya kan jadi ya bergantian ya jadi mungkin ngak pengaruh kayaknya.

T : Hubungan kerja disini seperti apa ya bu ?

J : Kalo hubungan kerja ya disini diciptakan sebisa mungkin harus ada hubungan kekeluargaan antara kelompok atau tim ya karena akan ada kinerja yang baik, ya kalo suasana kerja enak, baik, dan asyik itu akan membuat para karyawan makin betah, ya itu salah satu faktor yang membuat mereka betah.

T : Apakah disini para karyawan memiliki peranan mbk dalam pengambilan keputusan ?

J : Kalo disini memang para karyawan tidak dilibatkan dalam pengambilan keputusan tapi mungkin melibatkannya melalui adanya sharing – sharing pengetahuan/ ilmu dengan meminta masukan – masukan ini gimana, itu gimana, kalo memang saran dari teman – teman itu baik ya kita terapkan. Yah hal ini kita bisa lihat dari adanya *briefing* – *briefing* khan itu salah satu cara kita mengumpulkan dan sharing yang ada di masing – masing individu kalo ada atau saran yang baik ya kita terapkan.

T : Bu, kembali ke masalah talk-time apakah disini juga ada target – target tertentu ?

J : “Disini memang ada target *call* 120 minimal untuk hari biasa dan 90 untuk hari sabtu/minggu/libur. Kita buat aturan itu berdampingan dengan *talk-time* ya. *Staff Time*, *Talk –time* dan *Call Received* itu satu paket ya diberlakukan ya buat standar pelayanan dong, kalo ngak ada itu kan bakalan ngak efisien dalam melayani penumpang dan ada SOP loh yang harus dipatuhi.”

T : Disini sistem kerja shift ya bu, hubungan dengan tingkat kejenuhannya bagaimana ya bu ?

J : “Kalo tingkat kejenuhan pastinya disini ada yang jenuh ya, tinggal cara kita memotivasi para karyawan aja, ya caranya ya ada *outing* sekantor atau per tim, misalnya kalo ada jadwal libur mereka janjiin pergi jalan – jalan ataupun adanya pemberian *reward*. Ya itu salah satu cara untuk mengatasi kejenuhan mereka ya terus ada *sharing knowledge* juga, ya bagaimana mengurangi tingkat kejenuhan lah.”

T : Tingkat pressure disini bagaiman bu ?

J : Kalo tekanan bekerja biasa aja ya, kecuali kalo ada penumpang komplain baru.

T : Seperti apa reaksi karyawan bila ada pressure seperti itu ?

J : “Kalo marah dan gelisah kayaknya jarang kecuali dia handle konsumen yang complain, tetapi itu kan itu tergantung juga pada complain seperti apa. Sebernarnya tergantung pada individunya ya kalo rasa panik kalo memang tidak bias menyelesaikan masalah konsumen kali ya jadi ya tergantung pada masing – masing individu ya ada yang pribadinya panik heboh atau yang tenang. Tapi terlepas dari itu kan ada supervisor yang membantu mereka kalo ada masalah.”

T : Apakah ada yang sampai mengeluarkan keringat ?

J : Hm kayaknya itu kembali ke individu masing- masing ya , kalo marah dan gelisah kayaknya jarang ya kecuali dia *handle* konsumen yang komplain tetapi itu kan itu tergantung komplain seperti apa. Ya saya siy jarang liat yang seperti itu kan disini juga suasana ada AC jadi faktor fisik itu pribadi banget deh.

T : Apabila ada kesalahan dari karyawan apakah manajemen akan membantu bu ?

J : Kalo kesalahan prosedur ada sih tunjangan buat kesalahan tapi ngak semuanya ya, kita musti dengar berdasarkan rekaman juga sapa yang salah informasinya. Pastinya sih kita bantu *back-up* ini tergantung dari tingkat kesalahannya ya, kalo biasanya kita ada subsidi silang sih. Jadi karyawan ngak ganti tapi memang disini ngak ada standar ya minimunya berapa tapi para karyawan udah pada tahu kok.

T : Maaf Ibu, kalo untuk jenjang karir disini bagaimana ya ?

J : Jujur untuk masalah ini gimana ya disini kan jenjangnya mulai dari reservasi, unit leader, supervisor, koordinator terus head project kan. Ya ada prosesnya ya jadi harus disadari kali ya kalo ada proses yang teliti buat kenaikan itu jadi ya karir tidak terlalu tinggi ya. Manajemen mengantisipasi hal ini dengan adanya rotasi kerja buat mengatasi kejenuhan kerja, misalnya juga kita buat *outbound*. O ya untuk rotasi, misalnya dari kargo pindah ke penumpang umum atau sebaliknya atau juga penumpang pindah ke *pre-flight* cek atau supporting.

T ; Bu saya dengar ini kantornya baru ya, kalo untuk kondisi ruangan bagaimana ya khususnya dengan pendingin AC misalnya ?

J :Kayaknya malah ngak dingin ya ACnya, kamu dari tadi ngerasanya gimana dingin ngak?, tapi ya nanti kita liat lagi ya disini memang tersentral ACnya.

Transkrip Wawancara 2

Responden : Responden ms y
Tanggal Wawancara : 26 November 2008

T : Bagaimana suasana kerja di *call center* ?

J : Ya disini ya gitu kerjaan ada target-targetnya lah dari sistem auxnya, kondisi lingkungan kerja. Kalo untuk *aux*, *staff timenya* itu target sebenarnya untuk hari libur sekitar 120*call*/hari minimal, kalo hari biasa sekitar 140*call*/hari itu juga minimal. Kalo yang bagus itu 7jam online baru bisa dapet. Yang paling berat kejenuhannya ya itu kerjanya itu itu aja.”

T : Kejenuhannya maksudnya gimana mbk ?

J : Saat – saat jenuh terutama menghadapi peraturan yang kadang mengekang atau terkesan dibuat – buat/ tidak fleksibel hingga tidak nyaman. Rasa jenuh juga akibat target *call* dan tunjangan prestasi. Ini dari tahun ke tahun tunjangan diberlakukan tetap sama jumlah nominalnya, itu otomatis mengganggu apalagi orang kerja khan uang tujuan utamanya. Target itu juga mengganggu. Kadang iya terhadap penumpang yang ngak tidak mengerti juga selalu sok tau kalo dikasih saran. Tekanan kerja ya sebenarnya biasa aja, paling kalo ada penumpang yang komplain aja.

T : Diawal mbk mengatakan ada target *call* mbk, mbk merasa tertekan ngak mbk ?

J : Kayaknya ngak ya mbk kan disini bukan karyawan pabrik tapi ya harus sadar diri sja ada target *staff-time* dan *log-off* yang diatur sendiri. Diperkirakanlah gimnana nanti tupresnya kekejar ngak. Ya paling saat - saat ya itu penumpang pada komplain dan saat – saat *peak season* terutama tuh telepon kan ngak berhentinya, apalagi kalo sampe *abandon call* tinggi wah kadang sampe *call - wait* banyak banget otomatis kadang – kadang kita mikir kerja *target call* dong tapi tetap dengan pelayanan yang baik tapi dengan batas waktu yang telah dibatasi. Ya bikin ada rasa terganggu gitu.

T : Saat mbk merasa terganggu mbk apakah pernah mengeluarkan keringat atau hal – hal lain karena mengalami ketegangan ?

J : Kalo keringatan ngak ya, mungkin ngak sabaran kalo penumpang itu ngak ngerti ngerti kan kadang penumpang susah dikasih tahu, terus apalagi mbk.....”

T : Kalau penggunaan peralatan kerja bagaimana mbk seperti komputer maupun headset ?

J : Untuk sampai saat ini kayaknya saya masih sehat – sehat aja ya, untungya gitu ya berusaha banget supaya menjaga kesehatan, Ya indikatornya saya sih matanya sehat – sehat aja belum minus mbk.

T : Denger – dengar baru pindah kantor ya mbk, bedanya apa mbk dengan yang dulu ?

J : Keadaan tempat kerja yang sekarang sudah berubah ya beda sama yang dulu. Paling disini ngak terlalu gaduh kayak dulu, kalo nurut aku sih karena lanainya sekarang ada karpetnya dan meja – mejanya kalo dulu kan dipisahin sama kaca dulu kan dipisahin sama kaca gitu tapi kalo sekaang kayaknya bahannya sejenis kain buat karpet gitu jadi ya mungkin itu salah satu cara untuk meredam suara – suara kita kali ya,

T : Selama mbk kerja disini jenjang karirnya gimana mbk ? kalo tunjangannya pak ?

J : Jenjang karir disini mah susah jadi ngak cocok buat yang ingin berkarir.

T : Kayaknya gaji ya juga faktor yang bikin stres tuh, gajinya ya segitu – gitu aja ngak ada peningkatan di satu sisi kita harus beri pelayanan terbaik tapi disisi lain kita merasa dirugikan. Jadi sebenarnya ya mau ngak mau harus kita terima, ya kita terima ya segitu – gitu aja ndak meningkat.

T : Hubungan kerja disini bagaimana mbk ?

J : Ya kayak merk iklan tuh enjoy aja. Ya enjoy aja paling ada aja yang berlebihan ya kayaknya biasa – biasa aja kok tapi ya ada yang dibilang beberapa berlebihan ya.

T : Kondisi ruangnya gimana mbk ? misalnya AC atau penerangan?

J : Kalo AC memang nih sekarang dingin banget dibanding tempat dulu, dingin ya AC nya sentral kali ya. Disini dingin banget tau lebih dingin dibanding dulu apalagi ada tuh posisi duduk yang sangat dingin. Ya posisi dingin banget tuh dari *row* 16-18 tapi bisa juga ada di posisi *row* 13 – 14. Jadi kalo misalnya mau dibagi – bagi ya posisi dingin ya 13 -14 ya, sampai tangan kedinginan. Gimana sih rasanya kalo tangan kedinginan sampai pake jaket.



Transkrip Wawancara 3

Responden : Responden ms x
Tanggal Wawancara : 27 November 2008

T: Bagaimana suasana kerja di call center ?

J : Disini kerja ada target *call* kadang juga itu dipaksain padahal belum tentu bisa kita capai. Target *call* kalo ngak salah per harinya 120 – 130an hari senin hingga jumat ya, hari biasa itu ya kalo hari libur kayaknya kurang dari itu tapi pastinya berapa gw lupa. Ya kan dari awal kita udah tahu kalo mo kerja di call center otomatis harusnya udah bisa membayangkan sistem kerjanya seperti apa. Sebenarnya hari biasa itu 120an targetnya kalo hari libur 90an ya, tapi gimana ya memang kita harus kejar kalee ya kalo ngak nanti tupresnya (Tunjangan Prestasi) ngak dapet dong kan sayang. Ya gimana lagi tetap harus *stand by staff-tim*nya minimal harus 7 jam buat nyampe target itu.”

T : Kalo kejenuhannya gimana mbk ?

J : Hmhm buat minta cuti tuh susah banget ya biasalah ya susahlah minta jadwal kerja yang fleksibel buat kita. Ya biasalah udh diajuin tetap aja kadang ngak di*approve* ya alasannya ya memang ngak biasa lah. Padahal kadang kita kan capek banget pengen banget cuti tanggal yang kita mau tapi tetep aja gitu.” “Ya paling *staff-time* harus 7 jam duduk jenuh juga, terus waktu luang juga ngak sesuai jadwal libur pada umumnya jadi disini punya kalender tersendiri. Kalo dari aturan kerja kurang leluasa apalagi masalah pribadi kurang leluasa yang membuat waktu kerja yang tidak tentu / ngak jelas gitu jadi ya harus *online* kayak robot gitu. Hal ini diikuti sama jadwal kerja yang ngak sama tiap harinya. Sekarang jam 7 besok belum tentu jam 7 ya bervariasi gitu lah jadi kita butuh stamina untuk menyesuaikan hal itu.”

Universitas Indonesia

T : Kalo pemakaian peralatan kerja seperti headset gimana mbk ?

J : ya pusing kadang – kadang sakit kepala juga. Tapi karena kerjaan mau ngak mau ya harus butuh dengan headset. Ya gimana ya ngak ada alternatif lain kan selain *headset*. Kalo kita kerja kan alat kerjanya *headset*.

T : Kalau saat menghadapi penumpang apa mbk pernah berkeringat ?

J : Ya pastinya pernah sih ada rasa – rasa kayak gitu. Ya kayaknya pas aku lakuin suatu kesalahan, ya kayaknya salah booking tapi kan kita juga belum tentu salah belum terbukti salahkan ada rekamannya. Ya aku udah panas dingin gitu tapi ya ternyata aku ngak salah ya untungnya, ya reaksi aku kan jadi aneh banget ketakutan gitu.”

T : Denger – dengar baru pindah kantor ya mbk, bedanya apa mbk dengan yang dulu ?

J : Kondisi ya kayaknya sama ya suasana kerjanya. Paling mejanya lebih lebar siy dan bagus terus dulu kan ditutupnya pake kaca sekarang kayak bahan gabus. Hm kita pindah kantor sekitar tanggal 26 agustusan ya tahun ini sebelum puasa lah. “Kalau gaduh ya kayaknya ngak pengaruh banget ngak kayak dulu ya, kan sekarang kita ada karpet lantainya kalo dulu kan lantainya belum dikarpet tuh jaadinya kalo suara – suara sepatu ngak kayak dulu tuh, terus kita yang sambil ngobrol kayaknya berkurang ya, agak gimana ya jarang ya, udah agak jarang ya, ngobrol – ngobrol sih cuma ngak banget kedengaran sama penumpang ya. Jadi penumpang juga ngak banyak komplain ngak kayak dulu.

T : MbK kalau jenjang karirnya gimana ? atau kondisi lain misalnya gajinya gimana ?

J : Kalo kesempatan berkembang dengan ilmu hmhm mana ada sih yang mau stock disitu terus pasti 2 -3 tahun pengen dong ada peningkatan jadi apalah ya more *better* dong pengennya masa sih di reservasi mulu

Universitas Indonesia

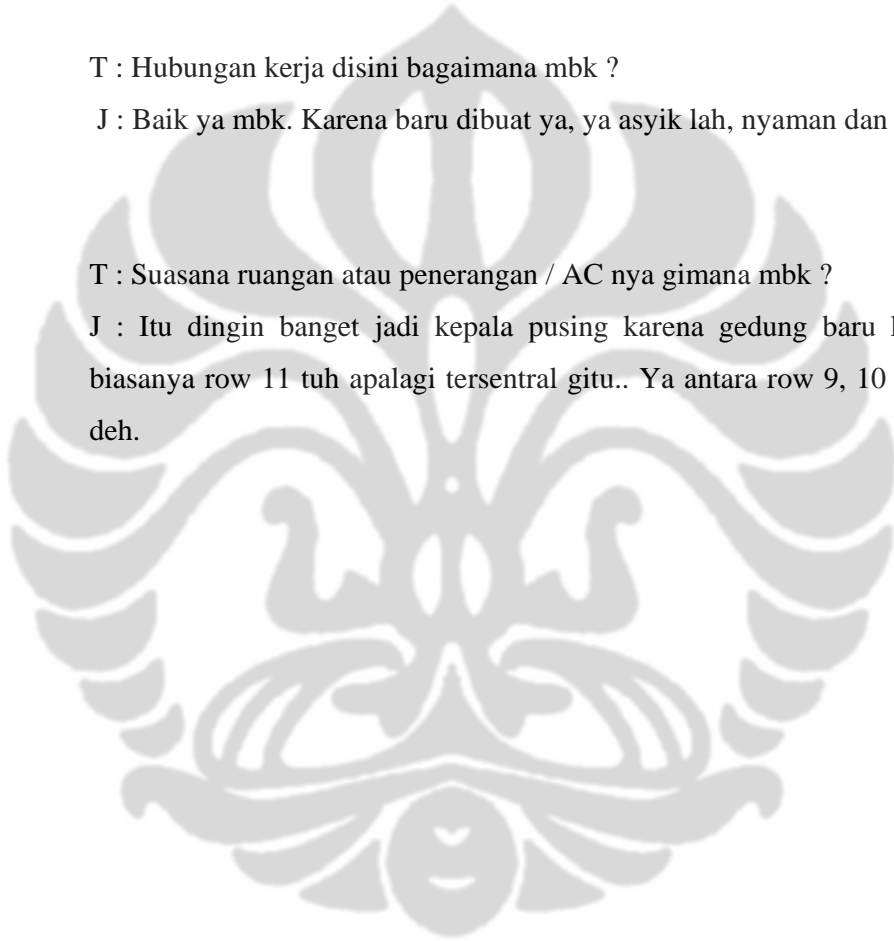
maksudnya pengen dong pindah ke *pre-flight* atau *ssm (supporting)* atau malah jadi supervisor. Ya agak sedikit kali ya , tapi itu hal memang kita ngak dapat disini sih pasti tiap orang pengen dong apalagi yang udah kerja kayak gini pasti ingin kompensasi sehingga perlu tuh manajemen keuangan yang pintar – pintar lah menabung kalo ngak pastinya kebobolan padahal buat pengembangan kita.

T : Hubungan kerja disini bagaimana mbk ?

J : Baik ya mbk. Karena baru dibuat ya, ya asyik lah, nyaman dan enak.

T : Suasana ruangan atau penerangan / AC nya gimana mbk ?

J : Itu dingin banget jadi kepala pusing karena gedung baru kali ya biasanya row 11 tuh apalagi tersentral gitu.. Ya antara row 9, 10 dan 11 deh.



Lampiran 3

Hasil Pengolahan Faktor – Faktor Analisis

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.731
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1201.004
	df	325
	Sig.	.000

Rotated Component Matrix ^a

	Component				
	1	2	3	4	5
D5. Perusahaan kurang dalam memberikan penghargaan kepada para karyawannya	.846				
D2. Manajemen kurang mengajak para karyawan dalam pengambilan keputusan	.840				
D4. Pengembangan karir yang tidak jelas dan transparan	.823				
D6. Perusahaan kurang memberikan tunjangan resiko dalam pekerjaan apabila para karyawan melakukan suatu kesalahan prosedur	.820				
D1. Adanya pengawasan yang ketat dari supervisor	.798				
D3. Saya merasa kurang diberi kesempatan untuk berkembang dengan ilmu yang saya miliki	.775				
C5. Kondisi - kondisi dikantor membuat saya sering tidak masuk kantor		.811			
C2. Saya terkadang mengalami adanya tekanan darah yang tidak seperti biasanya saat bekerja		.810			
C3. Kepala saya sering pusing dan adanya ketegangan dalam diri saya saat menghadapi penumpang		.808			
C1. Saya sering mengalami keluar keringat yang berlebihan saat bekerja		.808			
C4. Saya sering gelisah dan tidak sabar dalam menghadapi penumpang		.748			
C6. Saat bekerja saya terkadang tidak mampu berkonsentrasi		.742			
B5. Terkadang saya stres dengan beban tugas saya			.850		
B2. Saya mudah mencapai target call received yang ditargetkan setiap harinya			.840		
B4. Saya mampu memenuhi talk-time yang telah ditentukan perusahaan saat berbicara dengan penumpang			.829		
B1. Saya merasa tidak bebas dengan jadwal bekerja yang telah diatur dan terjadwal dalam bentuk shift setiap bulannya			.821		
B3. Sistem kerja yang mengharuskan membuat keputusan secara tepat, cepat dan teliti membuat saya tertekan			.724		
E2. Saat bekerja adanya situasi gaduh disekitar meja saya				.872	
E3. Kondisi penerangan ruang kerja yang tidak memadai				.860	
E4. Temperatur ruangan yang tersentral kadang membuat saya tidak nyaman				.803	
E1. Desain ruangan kantor yang kurang memiliki privasi dapat mengganggu konsentrasi saya				.801	
E5. Sistem reservasi yang terkadang tidak online dapat mengganggu produktivitas kerja saya				.781	
A4. Inovasi dan perkembangan teknologi baru menuntut saya beradaptasi dengan cepat dan tepat					.851
A1. Penggunaan headset dan telepon (Pabx) setiap hari membuat saya jenuh dan pusing					.842
A2. Penggunaan komputer secara terus menerus membuat mata saya sakit					.808
A3. Pekerjaan dengan rutinitas yang sama setiap harinya seperti mendengarkan keluhan penumpang membuat saya jenuh					.580

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 6 iterations.

Universitas Indonesia

A1. Penggunaan headset dan telepon (Pabx) setiap hari membuat saya jenuh dan pusing

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1,6	1,6	1,6
	Tidak Setuju	8	12,9	12,9	14,5
	Ragu - Ragu	12	19,4	19,4	33,9
	Setuju	16	25,8	25,8	59,7
	Sangat Setuju	25	40,3	40,3	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

A2. Penggunaan komputer secara terus menerus membuat mata saya sakit

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1,6	1,6	1,6
	Tidak Setuju	3	4,8	4,8	6,5
	Ragu - Ragu	11	17,7	17,7	24,2
	Setuju	29	46,8	46,8	71,0
	Sangat Setuju	18	29,0	29,0	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

A3. Pekerjaan dengan rutinitas yang sama setiap harinya seperti mendengarkan keluhan penumpang membuat saya jenuh

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1,6	1,6	1,6
	Tidak Setuju	8	12,9	12,9	14,5
	Ragu - Ragu	11	17,7	17,7	32,3
	Setuju	26	41,9	41,9	74,2
	Sangat Setuju	16	25,8	25,8	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

A4. Inovasi dan perkembangan teknologi baru menuntut saya beradaptasi dengan cepat dan tepat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	3,2	3,2	3,2
	Ragu - Ragu	4	6,5	6,5	9,7
	Setuju	31	50,0	50,0	59,7
	Sangat Setuju	25	40,3	40,3	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

B1. Saya merasa tidak bebas dengan jadwal bekerja yang telah diatur dan terjadwal dalam bentuk shift setiap bulannya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1,6	1,6	1,6
	Tidak Setuju	5	8,1	8,1	9,7
	Ragu - Ragu	14	22,6	22,6	32,3
	Setuju	28	45,2	45,2	77,4
	Sangat Setuju	14	22,6	22,6	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

B2. Saya mudah mencapai target call received yang ditargetkan setiap harinya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	3,2	3,2	3,2
	Tidak Setuju	16	25,8	25,8	29,0
	Ragu - Ragu	16	25,8	25,8	54,8
	Setuju	22	35,5	35,5	90,3
	Sangat Setuju	6	9,7	9,7	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

B3. Sistem kerja yang mengharuskan membuat keputusan secara tepat, cepat dan teliti membuat saya tertekan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	3,2	3,2	3,2
	Tidak Setuju	9	14,5	14,5	17,7
	Ragu - Ragu	18	29,0	29,0	46,8
	Setuju	19	30,6	30,6	77,4
	Sangat Setuju	14	22,6	22,6	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

B4. Saya mampu memenuhi talk-time yang telah ditentukan perusahaan saat berbicara dengan penumpang

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	3,2	3,2	3,2
	Tidak Setuju	13	21,0	21,0	24,2
	Ragu - Ragu	18	29,0	29,0	53,2
	Setuju	22	35,5	35,5	88,7
	Sangat Setuju	7	11,3	11,3	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

B5. Terkadang saya stres dengan beban tugas saya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	4,8	4,8	4,8
	Tidak Setuju	9	14,5	14,5	19,4
	Ragu - Ragu	20	32,3	32,3	51,6
	Setuju	21	33,9	33,9	85,5
	Sangat Setuju	9	14,5	14,5	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

C1. Saya sering mengalami keluar keringat yang berlebihan saat bekerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	13	21,0	21,0	21,0
	Tidak Setuju	37	59,7	59,7	80,6
	Ragu - Ragu	3	4,8	4,8	85,5
	Setuju	5	8,1	8,1	93,5
	Sangat Setuju	4	6,5	6,5	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

C2. Saya terkadang mengalami adanya tekanan darah yang tidak seperti biasanya saat bekerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	7	11,3	11,3	11,3
	Tidak Setuju	35	56,5	56,5	67,7
	Ragu - Ragu	6	9,7	9,7	77,4
	Setuju	10	16,1	16,1	93,5
	Sangat Setuju	4	6,5	6,5	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

C3. Kepala saya sering pusing dan adanya ketegangan dalam diri saya saat menghadapi penumpang

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	6	9,7	9,7	9,7
	Tidak Setuju	19	30,6	30,6	40,3
	Ragu - Ragu	7	11,3	11,3	51,6
	Setuju	24	38,7	38,7	90,3
	Sangat Setuju	6	9,7	9,7	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

C4. Saya sering gelisah dan tidak sabar dalam menghadapi penumpang

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	5	8,1	8,1	8,1
	Tidak Setuju	19	30,6	30,6	38,7
	Ragu - Ragu	12	19,4	19,4	58,1
	Setuju	19	30,6	30,6	88,7
	Sangat Setuju	7	11,3	11,3	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

C5. Kondisi - kondisi dikantor membuat saya sering tidak masuk kantor

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	11	17,7	17,7	17,7
	Tidak Setuju	33	53,2	53,2	71,0
	Ragu - Ragu	8	12,9	12,9	83,9
	Setuju	8	12,9	12,9	96,8
	Sangat Setuju	2	3,2	3,2	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

C6. Saat bekerja saya terkadang tidak mampu berkonsentrasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	4,8	4,8	4,8
	Tidak Setuju	25	40,3	40,3	45,2
	Ragu - Ragu	17	27,4	27,4	72,6
	Setuju	13	21,0	21,0	93,5
	Sangat Setuju	4	6,5	6,5	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

D1. Adanya pengawasan yang ketat dari supervisor

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	6,5	6,5	6,5
	Tidak Setuju	13	21,0	21,0	27,4
	Ragu - Ragu	12	19,4	19,4	46,8
	Setuju	26	41,9	41,9	88,7
	Sangat Setuju	7	11,3	11,3	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

D2. Manajemen kurang mengajak para karyawan dalam pengambilan keputusan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1,6	1,6	1,6
	Ragu - Ragu	9	14,5	14,5	16,1
	Setuju	29	46,8	46,8	62,9
	Sangat Setuju	23	37,1	37,1	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

D3. Saya merasa kurang diberi kesempatan untuk berkembang dengan ilmu yang saya miliki

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	6	9,7	9,7	9,7
	Ragu - Ragu	16	25,8	25,8	35,5
	Setuju	23	37,1	37,1	72,6
	Sangat Setuju	17	27,4	27,4	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

D4. Pengembangan karir yang tidak jelas dan transparan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	3,2	3,2	3,2
	Ragu - Ragu	11	17,7	17,7	21,0
	Setuju	17	27,4	27,4	48,4
	Sangat Setuju	32	51,6	51,6	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

D5. Perusahaan kurang dalam memberikan penghargaan kepada para karyawannya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	6,5	6,5	6,5
	Ragu - Ragu	7	11,3	11,3	17,7
	Setuju	24	38,7	38,7	56,5
	Sangat Setuju	27	43,5	43,5	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

D6. Perusahaan kurang memberikan tunjangan resiko dalam pekerjaan apabila para karyawan melakukan suatu kesalahan prosedur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	4,8	4,8	4,8
	Ragu - Ragu	10	16,1	16,1	21,0
	Setuju	20	32,3	32,3	53,2
	Sangat Setuju	29	46,8	46,8	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

E1. Desain ruangan kantor yang kurang memiliki privasi dapat mengganggu konsentrasi saya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	4,8	4,8	4,8
	Tidak Setuju	19	30,6	30,6	35,5
	Ragu - Ragu	18	29,0	29,0	64,5
	Setuju	16	25,8	25,8	90,3
	Sangat Setuju	6	9,7	9,7	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

E2. Saat bekerja adanya situasi gaduh disekitar meja saya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1,6	1,6	1,6
	Tidak Setuju	12	19,4	19,4	21,0
	Ragu - Ragu	17	27,4	27,4	48,4
	Setuju	20	32,3	32,3	80,6
	Sangat Setuju	12	19,4	19,4	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

E3. Kondisi penerangan ruang kerja yang tidak memadai

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	5	8,1	8,1	8,1
	Tidak Setuju	41	66,1	66,1	74,2
	Ragu - Ragu	6	9,7	9,7	83,9
	Setuju	7	11,3	11,3	95,2
	Sangat Setuju	3	4,8	4,8	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

E4. Temperatur ruangan yang tersentral kadang membuat saya tidak nyaman

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	3,2	3,2	3,2
	Tidak Setuju	10	16,1	16,1	19,4
	Ragu - Ragu	10	16,1	16,1	35,5
	Setuju	23	37,1	37,1	72,6
	Sangat Setuju	17	27,4	27,4	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

E5. Sistem reservasi yang terkadang tidak online dapat mengganggu produktivitas kerja saya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	6,5	6,5	6,5
	Tidak Setuju	7	11,3	11,3	17,7
	Ragu - Ragu	9	14,5	14,5	32,3
	Setuju	22	35,5	35,5	67,7
	Sangat Setuju	20	32,3	32,3	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Sri Dwi Astuti
Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta, 10 Oktober 1980
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Jl. Pejompongan Raya No 6 Rt 003/Rw 06 Bendungan
Hilir Jakarta Pusat 10210
Telepon : 0817 710 351
Email : sda_10@yahoo.com

Riwayat Pendidikan Formal

- SD : SD Negeri 07 Bendungan Hilir, Jakarta Pusat
(1987 – 1992).
- SLTP : SMP Negeri 40 Bendungan Hilir, Jakarta Pusat
(1992 – 1995).
- SLTA : SMU Negeri 35 Bendungan Hilir, Jakarta Pusat
(1995 - 1998).
- Diploma : D-3 FISIP UI Jurusan Administrasi Perkantoran &
Sekretaris (1998 – 2001).
- S1 : S1 Program Ekstensi Jurusan Administrasi Niaga
Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik Universitas Indonesia (2006 – 2008).