

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

- Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan ini digunakan untuk mengetahui persepsi karyawan *outsourcing* atas faktor –faktor yang membangkitkan stres kerja pada *call center* PT “X” Jakarta Pusat dengan asumsi peneliti dalam penelitian ini tidak memasukkan nilai – nilai objektif individu sendiri melainkan berdasarkan atas teori – teori yang berkaitan dengan penelitian tersebut dan berdasarkan data dari kuesioner dan data sekunder dari buku – buku perusahaan. Penelitian dilakukan pada Kantor *Call Center* PT “X” di Gedung Citilofts JL. K.H. Mas Mansyur No.121 Jakarta Pusat 10220

- Berdasarkan Tujuan

Menurut tujuannya, penelitian ini termasuk kedalam penelitian Deskriptif. Menurut Prasetyo & Jannah (2005), penelitian deskriptif dilakukan gambaran yang lebih detail mengenai suatu gejala atau fenomena. Hasil akhir penelitian deskriptif biasanya berupa tipologi atau pola – pola mengenai fenomena yang sedang dibahas. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka penelitian ini merupakan penelitian deskriptif untuk mengetahui faktor - faktor yang membangkitkan stres kerja pada diri karyawan yang didasarkan atas dasar persepsi para karyawan *outsourcing Call Center* PT ”X”

- Berdasarkan Manfaatnya

Penelitian ini termasuk penelitian murni dan terapan. Penelitian ini bertujuan menjadi dua yaitu penelitian murni dan penelitian terapan. Penelitian murni ialah penelitian yang bertujuan untuk menemukan pengetahuan baru yang sebelumnya belum pernah diketahui sedangkan untuk penelitian terapan bertujuan untuk mempergunakan pengetahuan ilmiah yang diketahui untuk menerapkan, menguji dan mengevaluasi kemampuan suatu teori yang diterapkan dalam masalah – masalah praktis.

- Berdasarkan Penggunaan Waktu

Penelitian ini termasuk penelitian *cross-sectional* yaitu penelitian yang dilakukan dalam suatu waktu tertentu yang hanya dilakukan dalam waktu tertentu dan tidak akan dilakukan penelitian yang lain pada waktu yang berbeda untuk diperbandingkan.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi ialah keseluruhan gejala atau satuan yang ingin diteliti. Populasi dalam penelitian ini ialah para karyawan *Call Center* PT "X" yang berjumlah 162 karyawan. Sampel yang merupakan bagian dari populasi yang ingin diteliti, penarikan sampel dalam penelitian ini memakai teknik acak sederhana (*simple random sampling*) ialah teknik yang dilakukan secara random yang sampel dipilih langsung dari populasi dan besar peluang setiap anggota populasi untuk menjadi sampel sama besar (Istijanto, 2006).

Dalam skripsi ini, peneliti menarik sampel dari seluruh karyawan *Call Center* PT "X" sebesar 62 orang dari total populasi. Berikut ini perhitungan jumlah sampel yang ditarik dengan menggunakan rumus Slovin dalam Umar (2005,p.108), yaitu :

$$n = \frac{N}{1+N.e^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan (10%)

Maka berdasarkan rumus diatas didapatkan hasil sebagai berikut, :

$$\begin{aligned} n &= \frac{162}{1 + 162.(0,1)^2} \\ &= 62 \text{ orang Responden.} \end{aligned}$$

Sampel yang akan diambil dalam penelitian ini adalah seluruh total populasi yaitu berjumlah 62 karyawan *Call Center* PT "X".

3.3 Kegiatan Pengumpulan Data

Untuk pengumpulan data primer menggunakan metode survei. Metode ini menggunakan kuesioner dan wawancara kepada responden. Kuesioner dibagikan kepada responden disertai dengan surat permohonan untuk menjadi responden dan penjelasan mengenai tujuan penelitian serta penjelasan serta menyakinkan responden bahwa penelitian tersebut bertujuan untuk kepentingan ilmiah semata dan identitas responden akan dijamin kerahasiaannya.

Peneliti membagikan kuesioner dengan cara mendatangi responden secara langsung dengan maksud untuk meningkatkan respon pengembalian. Adapun kegiatan pengumpulan data dilakukan antara 25 – 30 Nov di Kantor *Call Center* PT "X".

3.4 Teknik Pengumpulan Data dan Analisis Data

Teknik pengumpulan data dengan penelitian survei. Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian dan dilengkapi dengan data sekunder seperti studi kepustakaan, yaitu memperoleh data dan informasi berupa teori – teori yang relevan dengan tema penelitian yang dibahas dan dokumen maupun arsip perusahaan.

Teknik pengambilan datanya melalui teknik analisis univariat. Analisis ini terbagi atas analisis distribusi frekuensi dan analisis ukuran pemusatan (*central tendency*). Distribusi frekuensi atau tabel rekuensi adalah susunan data dalam suatu tabel yang telah diklasifikasikan menurut kelas atau kategori tertentu. Ukuran pemusatan merupakan ukuran yang digunakan untuk melihat seberapa besar kecenderungan data memusat pada nilai tertentu.

Analisis distribusi frekuensi digunakan untuk menjumlahkan nilai indeks dari jawaban responden yaitu persepsi karyawan. Bobot jawaban masing-masing responden dijumlahkan sehingga didapat nilai indeks yang kemudian diinterpretasikan ke dalam kategori persepsi responden (Sugiarto, 2002).

Menurut Prasetyo & Jannah (2005, p.179 – 180), pengkategorisasian persepsi responden dibentuk berdasarkan nilai indeks tertinggi dan nilai indeks terendah dari jawaban responden. Data data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui penyebaran kuisisioner kepada responden dan wawancara kepada pihak terkait. Pertanyaan dalam kuisisioner dibuat dalam bentuk tertutup.

Pertanyaan tertutup adalah pertanyaan yang mengharapkan jawaban singkat atau mengharapkan responden untuk memilih salah satu alternatif jawaban dari setiap pertanyaan yang telah tersedia (Istijanto,2006,p.163). Pernyataan tertutup akan lebih membantu responden untuk menjawab dengan cepat, dan juga memudahkan peneliti dalam melakukan analisis data.

Pernyataan dalam kuisioner dikembangkan dengan mengacu pada jenis pengukuran indeks dengan skala likert. Skala likert berisi pernyataan yang sistematis untuk menunjukkan sikap seseorang responden terhadap pernyataan itu. Indeks ini mengasumsikan bahwa masing-masing kategori jawaban ini memiliki intensitas yang sama. Keunggulan indeks ini adalah kategorinya memiliki urutan yang jelas mulai dari “sangat setuju”, “setuju”, “ragu-ragu”, “tidak setuju”, dan “sangat tidak setuju”.

Penentuan banyaknya kategori jawaban dapat disesuaikan dengan kebutuhan yang ada. Misalnya apakah perlu memberikan kategori netral (seperti ragu –ragu, tidak ada pendapat dan sebagainya) dapat diberikan (Prasetyo & Jannah, 2005,p.110). Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban dapat diberi skor sebagai berikut :

Tabel 3.1
Nilai

Kategori Jawaban	Skors
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Kountur, Ronny, *Metode Penelitian untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*, 2003, hal 108

Untuk kuesioner ini peneliti menggunakan skors jawaban untuk ragu-ragu diganti dengan pilihan jawaban agak setuju dengan kategori urutan menggunakan skors 1 hingga 5 dimana skors 4 adalah skors paling tinggi untuk sangat setuju dan yang terendah adalah sangat tidak setuju yaitu skorsnya 1.

Pengolahan data menggunakan SPSS 15.0, hasil dari pengolahan data ini akan ditampilkan dengan teknik distribusi frekuensi untuk mengukur faktor – faktor yang membangkitkan stres kerja dengan menghitung skor/frekuensi karyawan yang menyatakan sangat tidak setuju, tidak setuju, ragu –ragu, setuju dan sangat setuju dengan rumus sebagai berikut, (Simamora,2004,p.13) :

$$\text{SKOR} = \text{BOBOT} \times \text{FREKUENSI}$$

Kemudian untuk menghitung nilai mean diperoleh dari jawaban dari setiap pernyataan dalam kuisisioner. Hasil dari perbitungan nilai mean akan diketahui pernyataan yang paling berpengaruh dalam faktor – faktor yang membangkitkan stres pada diri karyawan.

Rumus untuk menghitung Mean

$$\text{Mean} = \text{Jumlah Skor} : \text{Jumlah Responden}$$

Pengkategorian hasil responden dibentuk berdasarkan nilai indeks tertinggi dan nilai indeks terendah dari jawaban responden. Nilai indeks didapatkan dari hasil perkalian boobot nilai jawaban tertinggi dan terendah dikalikan dengan banyaknya indikator yang digunakan.

Pada kedua nilai indeks tersebut, peneliti akan membentuk 5 (lima) kategori faktor –faktor yang membangkitkan stres kerja berdasarkan rentang skala yang ada. Rentang skala didapatkan dengan rumus (Umar, 2004), sebagai berikut :

$$RS = \frac{n(m-1)}{m}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

M= Jumlah alternatif jawaban tiap item



3.4 Operasionalisasi Konsep

Berikut ini adalah tabel operasionalisasi konsep yang akan digunakan dalam penelitian :

Tabel 3.2				
Operasionalisasi Konsep				
Konsep	Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Stressor	Faktor Intrinsik	Tuntutan Fisik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penggunaan peralatan kerja selama jam kerja 2. Penggunaan Komputer setiap harinya membuat mata sakit 3. Rutinitas melakukan hal yang sama setiap harinya 4. Inovasi dan perkembangan teknologi yang cepat membutuhkan adaptasi yang cepat dan teliti dari para karyawan 	Ordinal
		Tuntutan Pekerjaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jadwal pekerjaan yang telah diatur dan terjadwal dalam bentuk <i>shift</i> setiap bulan. 2. Adanya target <i>call received</i> setiap harinya 3. Keharusan membuat keputusan secara tepat, cepat dan teliti 4. Adanya pembatasan waktu <i>talk-time</i> dengan pelanggan/penumpang 5. Adanya konflik beban tugas 	
		Kondisi Psikologis	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keluar keringat yang berlebihan saat bekerja 2. Meningkatnya tekanan darah saat bekerja 3. Kepala sering pusing dan tegang saat bekerja 4. Sering gelisah dan tidak sabar dalam menghadapi pelanggan/penumpang 5. Sering tidak masuk kantor 6. Tidak mampu berkonsentrasi 	

Universitas Indonesia

Faktor Ekstrinsik	Tuntutan Organisatoris	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya pengawasan yang ketat dari manajemen 2. Kurangnya partisipasi dalam pengambilan keputusan oleh manajemen 3. Kurangnya kesempatan pengembangan ilmu, keahlian serta ketrampilan di tempat kerja 4. Kesempatan pengembangan karir yang tidak jelas dan tidak transparan 5. Kurangnya penghargaan yang memadai pada karyawan 	Ordinal
	Tuntutan sarana dalam bekerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desain ruangan kantor yang kurang memiliki privasi 2. Situasi ruangan yang gaduh 3. Kondisi penerangan ruang kerja yang tidak memadai 4. Temperatur ruangan yang tersentral 5. Layanan sistim reservasi yang sering tidak online dapat mengganggu produktifitas kerja 	

Sumber : Tabel Operasionalisasi Konsep ini diambil dari berbagai buku dan literatur. Diantaranya : Perilaku Organisasi, Edisi 10, penulis: Stephen P.Robbins alihBahasa:Drs Benyamin Molan, Jakarta:PTIndeks, 2006. Perilaku Organisasi, penulis: Fred Luthans, alih bahasa: Vivin A. Yuwono, dkk, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2006. Perilaku Organisasi, Edisi 9, penulis: Stephen P.Robbins, alih bahasa:Tim Indeks, Jakarta: PT Indeks, 2001. National Safety Council, *Manajemen Stres*, Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC, 2004. Manajemen Personalialia, penulis : T. Hani Handoko, Yogyakarta: BPFE, 1996. Manajemen, Edisi 7, penulis : Ricky W. Griffin, alih bahasa: Gina Gania, Jakarta: Erlangga, 2004. *Organisasi : Perilaku, Struktur, dan Proses*, Edisi 5, penulis : James I.Gibson, John M.Ivancevich & James H. Donnelly,Jr, alih bahasa : Drs.Djarkasih, MPA, Jakarta: Penerbit Erlangga, 1993. Skripsi Lalin Hadian. *Hubungan Stressor Terhadap Prestasi Kerja Pada Karyawan Customer Care By Online (CAROLINE) Regional Jabotabek PT Telkomsel*, Depok : Universitas Indonesia, 2006.

3.5 Profil *Call Center* PT “X”

Dalam rangka meningkatkan pelayanan dibidang reservasi yang cepat, tepat dan teliti maka didirikanlah *Call Center* PT “X”. Hal ini juga disebabkan karena banyaknya kesulitan yang dirasakan pengguna jasa untuk dapat menghubungi PT “X” secara cepat tanpa harus menunggu lama. Selain itu, tingginya tingkat *abandon call* (telepon yang terabaikan) yang terjadi di setiap lokal reservasi yang merupakan alasan PT “X” untuk membuat suatu *call center* sebagai sarana pelayanan penumpang melalui telepon.

Call Center PT “X” merupakan salah satu bentuk pelayanan 24 hours yang merupakan pelayanan *one stop call service* dari PT “X” kepada semua pelanggannya untuk memenuhi semua kebutuhan baik penumpang perorangan maupun biro perjalanan (*travel agent*). *Call Center* PT “X” merupakan bentuk kerjasama antara PT “Y” dengan PT “X”.

Dalam kerjasama ini PT “Y” memberikan suatu jaminan tingkat pelayanan (*Service Level Guarantee*) dimana *abandon call* yang akan terjadi hanya 1% setiap bulannya, hal inilah yang diharapkan oleh PT “X” dapat membantu pelayanan reservasi menjadi lebih baik dan efisien.

Call Center PT “X” mulai berjalan sejak Desember 2000 tapi mulai diremikan sejak tahun 2001 dengan pelayanan informasi, reservasi penumpang dan kargo. Setelah dua tahun berselang *Call Center* PT “X” mulai memberikan pelayanan *customer care* yang melayani keluhan penumpang mulai dari *handling complaint*, menampung keluhan dari penumpang hingga memberikan kepada divisi yang terkait dan penyelesaian dari keluhan penumpang.

Secara resmi *Call Center* PT “X” diresmikan tanggal 1 Februari 2001 langsung oleh Direktur Utama PT “X” saat itu Bapak Abdul Gani. Sebelumnya secara informal *Call Center* PT “X” sudah mulai beroperasi mulai 1 Desember 2001 dengan lebih kurang 230 karyawan yang terbagi atas tiga belas kelompok. Setiap 3 kelompok dipimpin oleh seorang supervisor.

Pada awal berdirinya masih banyak masalah utama yang terjadi terutama soal penyesuaian pengetahuan para karyawan yang sebagian besar tidak pernah terjun langsung dalam dunia penerbangan ataupun dengan latar belakang yang berbeda. Hal ini mulai terjadi dari kesalahan pemberian pelayanan reservasi, produk – produk maupun info – info yang terkait dengan reservasi tersebut.

Di pertengahan tahun yang sama *Call Center* PT “X” mulai memberikan pelayanan dibidang *customer care*, kargo, dan kartu kredit. Hal ini dilaksanakan secara bertahap dan kedepannya diharapkan *Call Center* PT “X” merupakan layanan *One Stop Call Service* terbaik khususnya dalam dunia jasa penerbangan.

Tahun 2004, *Call Center* PT “X” mulai mengadakan kerjasama dengan perbankan untuk melayani penumpang melalui transaksi dengan ATM, dengan layanan ini diharapkan penumpang khususnya yang membutuhkan waktu yang singkat agar dengan mudah mencari tiket PT “X” dan penumpang tidak perlu datang ke kantor PT ” atau ke biro perjalanan.

Pelayanan dengan dunia perbankan telah dilakukan dengan kerjasama melalui delapan bank, yaitu BCA, Mandiri, BNI, LippoBank, PermataBank, Bank Niaga, BRI dan BII.

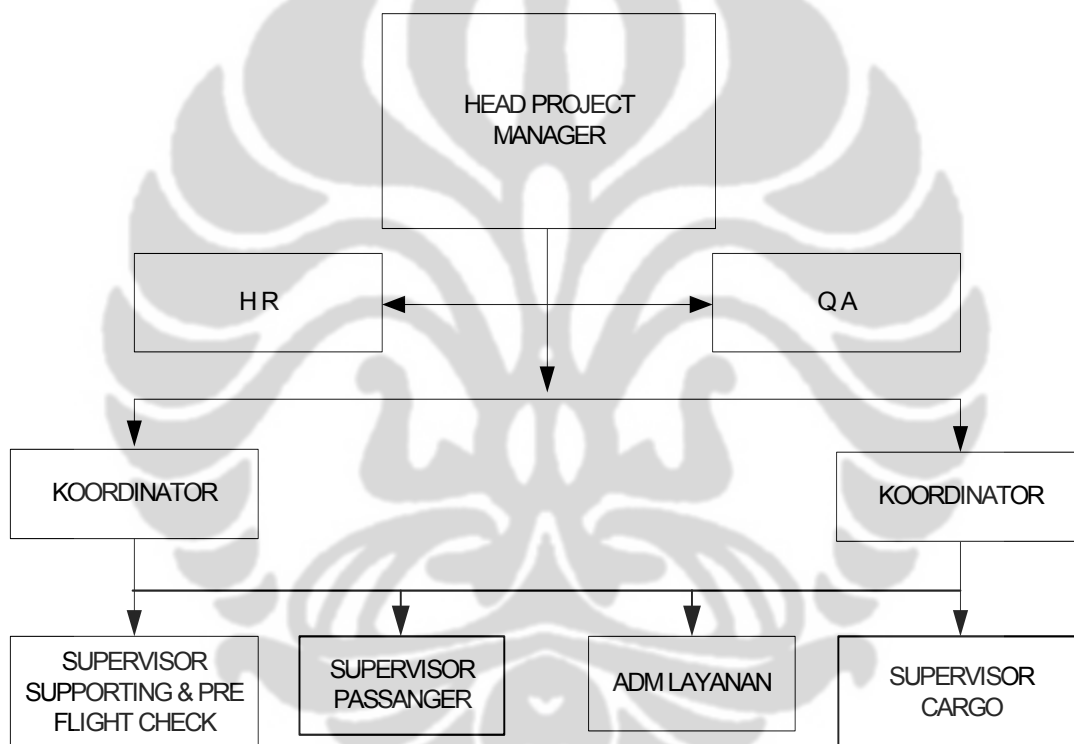
Pengembangan pelayanan terakhir yang dilakukan *Call Center* PT “X” dalam setahun ini ialah pelayanan *e-travel*. Dalam layanan ini memiliki layanan 5E , yang terdiri atas *easy booking, easy payment, e-ticket, easy check-in* dan *enjoy your flight*. Dengan layanan ini diharapkan penumpang dapat dengan mudah melakukan pemesanan tempat (*reservations*), mudah dalam melakukan pembayaran tiket, mudah dalam melakukan *issued ticket*, mudah dalam melaksanakan *city-check in* dan penumpang diharapkan dengan mudah dapat melaksanakan penerbangannya.

Sumber daya manusia dalam *Call Center* PT “X” juga diperhatikan karena merupakan faktor penting dalam mengelola *call center* yang baik. Dalam setahun, para karyawan diberikan pelatihan rutin termasuk didalamnya *training product knowledge* dan adanya briefing yang sering dilakukan oleh para supervisor *Call Center* PT “X” untuk meningkatkan semangat kerja para karyawan *Call Center* PT “X”.

Universitas Indonesia

Selain itu, PT "X" dan PT "Y" juga memberikan *reward* bagi karyawan yang berprestasi seperti liburan gratis setiap tahunnya. *Reward* ini diharapkan para karyawan dapat terpacu untuk memberikan pelayanan yang prima selama 24 jam, dan mampu memberikan kinerja yang lebih baik lagi untuk perusahaan.

Berikut ini gambaran struktur organisasi pada *Call Center* PT "X" , sebagai berikut:



Sumber : Sekretariat *Call Center* PT "X", 2008

Gambar 3.1
Struktur Organisasi *Call Center* PT "X"

Pimpinan tertinggi PT “X” adalah *Head Project Manager*. Adapun Job Deskripsinya adalah sebagai berikut :

- Bertanggung jawab secara penuh atas penyelenggaraan serta pengelolaan layanan *call center* sehingga mampu semaksimal mungkin dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada konsumen dalam rangka peningkatan citra perusahaan PT “Y” maupun PT “X”
- Menentukan strategi optimalisasi pendayagunaan sumber daya di unit kerjanya serta mengimplementasikan sistem prosedur operasionalisasi yang efisien dan efektif.
- Menetapkan prosedur, standard pelayanan dan pelayanan informasi
- Mengelola operasi dan perangkat posisi staff reservasi
- Mengkoordinasikan pemeliharaan dan perbaikan perangkat serta pengembangan data unit terkait
- Memonitor dan mengendalikan produktivitas performansi karyawan dalam pelayanan
- Merencanakan pengembangan operasi dan pelayanan serta kompetensi karyawan sesuai kebutuhan
- Mengelola perangkat dan data dalam rangka optimalisasi pelayanan
- Mengidentifikasi kebutuhan sumber daya di unit kerjanya seperti sdm, anggaran dan infrastruktur.

Head Project Manager dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh Koordinator, Koordinator di *Call Center* PT “X” terbagi atas dua orang koordinator yang memiliki tugas antara lain

- Bertanggungjawab dalam pelaksanaan operasi pelayanan dan informasi *Call Center* PT “X” melalui pengelolaan karyawan beserta administrainya meliputi pelayanan *Frequent Flyer* Program, reservasi, *customer care*, *baggage tracking*, *on-line booking*, dan *Customer Relations Management (CRM)* guna memberikan pelayanan prima pada masyarakat serta meningkatkan citra dan kinerja perusahaan.
- Pengelolaan operasi pelayanan *Call Center* PT “X” dan menyediakan prosedur pelayanan sebagai petunjuk karyawan dalam pelaksanaan tugas
- Menentukan standar pelayanan dan mengawasi dan mengendalikan operasi dan pelayanan *Call Center* PT “X” serta mengkoordinasikan perbaikan gangguan perangkat dengan unit terkait serta pengendalian Performansi pelayanan *Call Center*
- Memonitor dan mengendalikan produktivitas staff
- Melakukan pengawasan terhadap petugas pelayanan untuk menjamin bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan standar pelayanan.
- Melakukan pembinaan terhadap petugas pelayanan melalui training yang dibutuhkan.

Selain membawahi koordinator, *Head Project* dibantu oleh HR layanan dan QA (*Quality Assurance*). Kedua posisi tersebut hanya diisi oleh 1 orang yang bertanggungjawab langsung kepada *Head Project*.

Seorang HR Layanan disini berperan untuk membantu kelancaran dalam masalah rekrutmen, training maupun penggajian kepada para karyawan.

Untuk *Quality Assurance* memiliki tugas untuk memonitor para karyawan dalam hal kualitas pelayanan setiap harinya mendengarkan rekaman percakapan sekitar 50 sampel per hari.

Untuk Administrasi Layanan memiliki tugas untuk memperbaharui data – data tentang promosi atau berita yang lain terkait dengan PT “X”, mempersiapkan kebutuhan ekstra *fooding* kepada para karyawan, membuat *filling* tentang berita terbaru dan membuat laporan tentang kinerja para karyawan per bulannya.

Adapun tugas dari Supervisor tersebut adalah bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan reservasi dan informasi dari PT “X”. Berikut adalah uraian tugas dari seorang supervisor, yaitu

- Mengawasi, mengkoordinir kelompok karyawan yang dibawahinya
- Menyelesaikan permasalahan – permasalahan dan kesulitan karyawan dalam melayani calon penumpang/konsumen
- Memeriksa setiap laporan kerja dan menganalisa hasil laporan tersebut
- Menjalin hubungan kerjasama yang baik antara sesama supervisor lainnya
- Memonitor kualitas pelayanan dari karyawan meliputi *Greeting*, Intonasi, Suara/Vokal, Sopan Santun dan Kecepatan pelayanan
- Memeriksa kesiapan perangkat posisi karyawan

Selain Supervisor seorang Koordinator juga dibantu oleh *Supporting Staff*. Adapun tugas dari *Supporting Staff* adalah bertanggung jawab atas semua laporan ataupun informasi-informasi yang masuk dari pihak manajemen. Uraian tugas *Supporting Staff* adalah sebagai berikut :

- Menginformasikan semua informasi harga- harga khususnya harga- harga promosi yang baru
- Bertanggungjawab atas *time limit* pada hari yang sama dengan waktu keberangkatan untuk mencegah *noshow*
- Memeriksa serta membantu laporan atas telex, fax maupun email yang masuk ataupun retelex yang akan keluar

Supervisor dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh staff reservasi yang sangat memegang paling depan dalam reservasi. Adapun tugas staff reservasi adalah sebagai berikut :

- Bertanggungjawab melayani permintaan reservasi baik dari calon penumpang/konsumen maupun biro perjalanan
- Memberikan informasi terkini dan lengkap perihal produk – produk PT “X” maupun informasi terkait dengan jadwal penerbangan, bagasi, *customer care*, komplain maupun layanan kargo.
- Mengawali pelayanan dengan standar pelayanan yang telah ditentukan dengan mengucapkan salam dan yang merupakan SOP Pelayanan
- Menindaklanjuti segala informasi yang terkait dengan penerbangan kepada penumpang

