

ABSTRAKSI

Mengamati fenomena sosial yang berkembang di masyarakat akhir-akhir ini sering timbul berbagai kasus unjuk rasa dan pemogokan pekerja di beberapa perusahaan di Indonesia, hal ini dapat disebabkan lemahnya manajemen terhadap aspirasi dan kebutuhan para karyawan, sehingga menimbulkan kegelisahan dan ketidakpuasan terhadap kondisi atau lingkungan sekerjanya.

Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu tersebut, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakannya. Kepuasan kerja yang dimiliki karyawan akan membuatnya bekerja dengan penuh semangat yang pada akhirnya akan menentukan kinerjanya.

Kepuasan kerja sudah sewajarnya terus – menerus dipelihara untuk menghindari ketidakpuasan karyawan. Untuk itu perlu diperhatikan faktor - faktor yang berperan dalam mempengaruhi kepuasan kerja, sehingga diharapkan masalah ketidakpuasan karyawan dapat dicegah dan diselesaikan sebelum hal itu berlarut-larut dan merugikan perusahaan. Dengan demikian hal tersebut dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas variabel terikat (Y) yaitu kinerja karyawan dan variabel bebas yaitu kepuasan kerja yang terdiri atas pekerjaan itu sendiri (X_1), gaji (X_2), kesempatan promosi (X_3), pengawasan (X_4), dan rekan sekerja (X_5). Populasi adalah keseluruhan karyawan bagian Call Center Telkomsel Divisi Kartu Hallo Surabaya yang berjumlah 124 orang. Sedangkan teknik penarikan sampel dilakukan dengan metode *simple random sampling*, sehingga didapatkan 55 responden.

Hasil analisis regresi menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 0,436 + 0,08578 X_1 + 0,278 X_2 + 0,06277 X_3 + 0,238X_4 + 0,207X_5$$

Prob. (0,453) (0,021) (0,548) (0,033) (0,039)

Dari hasil pengujian menunjukkan bahwa berdasarkan uji t variabel gaji, pengawasan dan rekan sekerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan bagian Call Center Telkomsel Divisi Kartu Hallo Surabaya. Sedangkan untuk variabel pekerjaan itu sendiri dan kesempatan promosi tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan bagian Call Center Telkomsel Divisi Kartu Hallo Surabaya. Dari hasil uji F menunjukkan secara simultan variabel pekerjaan itu sendiri, gaji, kesempatan promosi, pengawasan dan rekan sekerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan bagian Call Center Telkomsel Divisi Kartu Hallo Surabaya. Nilai koefisien determinasi dari hasil perhitungan sebesar 0,693. hal ini berarti 69,3% perubahan variabel kinerja karyawan mampu dijelaskan oleh variabel pekerjaan itu sendiri, gaji, kesempatan promosi, pengawasan dan rekan sekerja secara bersama-sama, sedangkan sisanya 30,7% dijelaskan oleh variabel oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model (faktor galat).