

## RINGKASAN

### **ANALISIS PENGARUH IKLIM ORGANTSASI TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN DAMPAKNYA PADA PRESTASI KERJA KARYAWANAN UNIT LAYANAN CUSTOMER (CALL CENTER) PT. TEKOM DIVRE - V JATIM**

(Endang Purnomowati, 2005, 84 halaman)

PT. Telkom yang mempunyai motto: "Operator Kelas Dunia" membentuk suatu wadah sebagai bentuk layanan terhadap konsumennya. Wujud dari bentuk layanan PT. TELKOM tersebut dikenal sebagai *Contact Center*. Unit jasa layanan contact center adalah suatu unit pelayanan pelanggan, yang memberikan pelayanan terhadap semua pengaduan dan permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan maupun calon pelanggan atas kualitas jasa telekomunikasi.

Agar mendapat hasil yang diharapkan oleh perusahaan, maka sedapat mungkin membuat karyawannya dapat melaksanakan pekerjaannya dalam keadaan tenang dan nyaman tanpa ada ketegangan dan kecemasan yang dirasakan serta adanya hubungan sosial yang baik dengan yang lainnya. Kondisi internal yang ada dalam suatu perusahaan itulah yang disebut dengan iklim Organisasi.

Dalam penelitian ini dapat 'dirumuskan permasalahan yaitu : apakah dimensi-dimensi iklim organisasi yang terdiri dari struktur, tanggung jawab, imbalan, resiko, kehangatan, dukungan, standar, konflik dan identitas secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan unit layanan *contact center* dan apakah kepuasan kerja karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap prestasi kerja karyawan dan dimensi manakah yang mempunyai pengaruh dominan.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh signifikan antara dimensi-dimensi iklim organisasi terhadap kepuasan kerja terhadap prestasi

kerja karyawan *contact center* PT. Telkom Divre V Jatim dan dimensi mana yang mempunyai pengaruh dominan.

Jumlah responden yang diambil sebanyak 134 orang yang berlokasi di Surabaya dan Malang. Data primer diperoleh secara lan-sung melalui penyebaran kuesioner kepada karyawan unit layanan *contact center*. Data sekunder diperoleh melalui dokumen atau catatan-catatan yang diberikan oleh PT. Telkom. Model analisis menggunakan *two stage least square* (TSLS). Mula-mula digunakan untuk mengetahui pengaruh iklim organisasi terhadap kepuasan kerja yang persamaan regresinya adalah :  $Y_{med} = 1,400122 + 0,86463(X_1) + 0,101784(X_2) + 0,113849(X_3) - 0,108573 (X_4) + 0,086825(X_5) + 0,084566 (X_6) + 0,107131(X_7) - 0,092021(X_8) + 0,13 655 8(X_9)$ .

Dari hasil analisis ini, dapat diketahui  $R^2 = 0,72014$  berarti bahwa dimensi iklim organisasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja sebesar 72,014%. Dilihat dari  $F_{hitung}$  dikatakan bahwa secara bersama-sama dimensi iklim organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Dengan demikian hipotesis pertama dapat diterima. Dari hasil analisis juga dapat diketahui bahwa  $t_{hitung}$  dari dimensi-dimensi iklim organisasi mempunyai signifikansi lebih kecil dari 0,05 dan  $t_{hitung}$  dari imbalan mempunyai signifikansi terkecil dimensi yang lain, maka dikatakan dimensi imbalan mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan kerja, dengan demikian hipotesis kedua dapat diterima. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap prestasi kerja karyawan, digunakan uji *Two Stage Least Square*, yang hasilnya adalah :  $Y = 1,02'3638 + 0,818240 Y_{med}$ ,  $F_h$  dengan sign = 0,0000 dan  $t_h = 14,142$  dengan sign = 0,0000 dan  $R^2 = 0,6024$ , kepuasan kerja mempengaruhi prestasi kerja sebesar 64,24%, dengan demikian hipotesis ketiga diterima.

Melihat kenyataan diatas, disarankan agar bagian *contact center* PT. Telkom lebih meningkatkan perhatian pada imbalan. Selain itu juga ditingkatkan perhatian pada dimensi identitas, tanggung jawab, standar, dukungan, struktur, kehangatan, resiko dan konflik.

(Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Airlangga, No. Kontrak : 729/J03,2/PG/2005)

Kata kunci = iklim organisasi ; kepuasan kerja ;

## SUMMARY

### The Effect of Organizational Climate on Employee's Satisfaction and its Impact on Performance in Call Center of PT. Telkom Divre-V, East Java

(Endang Purnomowati, 2005, 84 p)

PT. Telkom having a well known motto "Being the World Class Operator" has established a customer service unit for providing better service to its customers. It is also known as *contact center* which is responsive to all complaints and problems that may be experienced by the customers and prospective customers.

To achieve what is expected by the company, the employees must be able do their tasks in the calm and comfortable atmosphere without stress and anxiety and supported by good social relationship among others. This internal condition existing in the company is called the organizational climate.

Several questions raised in this research were: did some dimensions of the organizational climate consisting of structure, responsibility, reward; risk, warmness, support, standard, conflict and identity all together have a significant effect on the employees' satisfaction in the contact center and did the satisfaction generate significant effect on the employee performance and which dimension did have the dominant influence?

The objective of the research was to know a significant effect of some dimensions of the organizational climate on job satisfaction and the effect of satisfaction on the performance of the Contact Center employees in PT. Telkom Divre V, East Java and which dimension had the dominant influence.

Number of respondents taken as the sample was 134 people residing in Surabaya and Malang. The primary data were collected directly by distributing questionnaires to the employees. The secondary data were obtained through document or records given by PT. Telkom. They were analyzed using two-stage least square. At beginning, the method was used to investigate the effect of the organizational climate on the satisfaction using regression equation,  $Y_{med} = 1.400122 + 0.86463 (X_1) + 0.101784$

$$(X_2) + 0.113849(X_3) - 0.108573 (X_4) + 0.086825 (X_5) + 0.084566 (X_6) + 0.107131(X_7) - 0.092021 (X_8) + 0.136558 (X_9).$$

The results showed that  $R_{\text{square}} = 0.72014$  suggesting that all dimensions of the organizational climate were significantly correlated with the job satisfaction by 72.014%. Similarly, on the basis of the it was found that the dimensions brought about significant impact on the satisfaction, indicating that the first hypothesis was accepted. The analytical results showed that  $t_{\text{count}}$  of the dimensions was larger than  $t_{\text{table}} = 1.657$ , and  $t_{\text{count}}$  of the reward was the highest compared with other dimensions'. Thus, the reward had the most dominant influence on satisfaction, indicating that the second hypothesis was accepted.

The two-stage least square test was employed to see an effect of the employee's satisfaction on their performance with the following results:  $Y = 1.023638 + 0,818240Y_{\text{med}}$ ;  $F_{\text{count}} = 199.9910 > F_{\text{table}} = 2.76$  and  $t_{\text{count}} = 14.142 > t_{\text{table}} = 1.657$  and  $R^2 = 0.6024$ , showing that the job satisfaction is significantly associated with the performance by 60.24%. The third hypothesis was accepted.

Regarding the fact as mentioned above, it was suggested that the contact center in PT. Telkom should pay more attention to the reward and then followed by identity, responsibility, standard, support, structure, warmness, risk and conflict.

(Department of Management, Faculty of Economy, Airlangga University, Contract No.: 729/J03,2/PG/2005)