

UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN KERJA
PADA KARYAWAN TELEMARKEETING
KOPERASI TELKOMSEL WILAYAH VI JAWA TIMUR

LAPORAN AKHIR



OLEH :

JEREMIAH T.S

NIM : 120010024-G

PROGRAM STUDI D3 BAHASA INGGRIS

FAKULTAS SAstra

UNIVERSITAS AIRLANGGA

SURABAYA

2003

LAPORAN AKHIR

Disetujui untuk diuji
Surabaya, 27 Juni 2003

Pembimbing



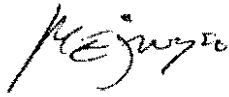
Drs. Juriyanto, M.Ed.

Laporan akhir ini telah dipertahankan dihadapan panitia penguji pada tanggal

10 Juli 2003

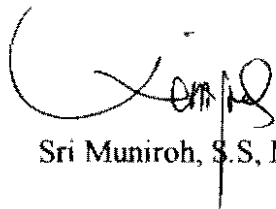
Panitia penguji terdiri dari:

Dosen Penguji I



Drs. Jurianto, M.Ed.

Dosen Penguji II



Sri Muniroh, S.S., M.Hum.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Upaya-upaya yang dilakukan oleh KiSEL Wilayah VI Jawa Timur dalam meningkatkan kepuasan kerja dari karyawan Telemarketing diharapkan dapat membantu KiSEL untuk mencapai tujuan dari Divisi Sale KiSEL dalam pencapaian target yang telah ditentukan untuk suatu periode, sekaligus untuk mempertahankan karyawan yang berkualitas dan kualitas karyawan yang telah dimilikinya. Upaya-upaya tersebut meliputi:

- Pekerjaan yang menantang
- Penghargaan yang adil dan sesuai
- Kondisi kerja yang mendukung
- Pelatihan dan pengawasan karyawan
- Kesesuaian pekerjaan dengan kepribadian

Meskipun terdapat hambatan-hambatan dalam melaksanakan upaya-upaya tersebut yang terkadang berpengaruh pada pencapaian target penjualan dari Divisi Sale KiSEL, namun hal tersebut bukanlah menjadi penghalang bagi KiSEL Wilayah VI Jawa Timur untuk terus berupaya meningkatkan kepuasan kerja untuk karyawan Telemarketing KiSEL Wilayah VI Jawa Timur. Upaya-Upaya tersebut disadari memerlukan waktu dan proses yang cukup panjang, sehingga pada waktunya kepuasan kerja yang maksimal untuk karyawan Telemarketing Divisi

Sale KiSEL Wilayah VI Jawa Timur dapat tercapai dan terpenuhi dengan baik dengan memperhatikan faktor-faktor kepuasan kerja yang ada.

B. Saran

Saran untuk KiSEL Wilayah VI Jawa Timur

- KiSEL hendaknya melakukan survei terhadap upaya peningkatan kepuasan kerja yang dilakukan oleh perusahaan lain yang sejenis untuk dapat melakukan penyesuaian terhadap aktivitas kegiatan yang menantang, sistem penghargaan yang adil dan sesuai, kondisi kerja yang mendukung, rekan kerja yang mendukung, dan kesesuaian pekerjaan. Dengan demikian karyawan akan merasakan kepuasan kerja yang maksimal sehingga jika karyawan membandingkan dengan apa yang diperoleh dari perusahaan dengan perusahaan lain, mereka akan merasa sedikitnya setara dengan kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan perusahaan lain yang sejenis bahkan dirasa lebih baik jika mereka merasa kepuasan kerja yang diperolehnya lebih tinggi.
- Penting bagi KiSEL untuk tetap mempertahankan dan meningkatkan kepuasan kerja yang telah tercipta saat ini dengan menyesuaikan diri dengan kebijaksanaan yang berlaku menyangkut kepuasan kerja untuk karyawannya, karena persepsi dan sikap dari karyawan akan kepuasan kerja berubah dari waktu ke waktu.
- KiSEL lebih melakukan pendekatan dan menjalin komunikasi yang baik kepada Karyawan Telemarketing sehingga *feedback* yang diharapkan dari kedua belah pihak dapat saling mengisi untuk memenuhi tujuan keduanya.