

Hubungan antara Kepuasan Kerja dengan Beban Kerja pada Pegawai Call Center Inbond Telkomsel di PT. X Bandung

Correlation between Job Satisfaction and Workload of Inbond Call Center Telkomsel Employee at PT. X Bandung

¹Alifa Rahmi, ²Ali Mubarak

^{1,2}Fakultas Psikologi, Universitas Islam Bandung,
Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116

Email : ¹alifarahmi@yahoo.com, ²mubarakpsi@gmail.com

Abstract. Telkomsel call center service is an information service for telkomsel customer, for prepaid customer and for postpaid customer. The call center act as a connector from the company to the customer, and it also work as communicator for the customer needs against the services or goods that is provided by the company with a win win solution. Inbound call center is a call center that receive calls from the customer, it starts from receive complain from the customer, sales promotion and product information. But, 90% inbound call center duty is receive a complain from the customer. The point from this research is to devine "correlation between job satisfaction and workload ". The subject on This research is 97 inbound call center employee. Validation test uses a construct with try out that is use to the subject. And the items that are refused and thrown away. Job satisfaction measurement instrument is rever to the porter theory, as if physical workload and psychological workload is rever to the cohen theory. Based on the our colculation for the correlation job satisfaction and physical workload get correlation as big as 0,455 and for the correlation job satisfaction and psychological workload get up to 0,577 which means it is included in an average correlation and the positive result shows a positive connection which means if job satisfaction low the workload of the call center employee high.

Keywords: job satisfaction, work overload, call center

Abstrak. Layanan Call Center Telkomsel merupakan layanan informasi bagi pelanggan Telkomsel, baik pelanggan pra bayar maupun pasca bayar. Call center bertugas sebagai penghubung atau penyambung kebijakan perusahaan terhadap pelanggan. Selain itu call center juga bertugas sebagai komunikator bagi kebutuhan pelanggan terhadap jasa atau barang yang disediakan oleh perusahaan dengan win-win solution. Call center inbound merupakan call center yang bertugas menerima setiap panggilan pelanggan ke perusahaan, mulai dari menerima keluhan (complaint), informasi produk dan sales promotion. Namun 90% kegiatan call center inbound adalah menerima keluhan dari pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan derajat hubungan antara kepuasan kerja dengan beban kerja fisik dan psikis pegawai call center inbound telkomsel di PT. X Bandung. Subjek dalam penelitian 97 orang pegawai call center inbound. Uji validitas menggunakan construct dengan cara try out terpakai kepada subjek, dan item yang ditolak, di buang. Alat ukur kepuasan kerja mengacu pada teori Porter sedangkan beban kerja fisik dan psikis mengacu pada teori dari Cohen. Berdasarkan hasil perhitungan untuk hubungan kepuasan kerja dengan beban kerja fisik diperoleh angka korelasi sebesar 0,455 sedangkan untuk hubungan kepuasan kerja dengan beban kerja psikis sebesar 0,577 yang artinya termasuk dalam korelasi yang cukup, dan nilai positif menandakan hubungan positif yang artinya jika kepuasan kerja rendah maka beban kerja fisik dan psikis para pegawai call center tinggi.

Kata Kunci: Kepuasan Kerja, Beban Kerja, Call Center Telkomsel

A. Pendahuluan

Layanan *Call Center* Telkomsel merupakan layanan informasi bagi pelanggan Telkomsel, baik pelanggan prabayar maupun pascabayar. *Call center* bertugas sebagai penghubung atau penyambung kebijakan perusahaan terhadap pelanggan. Selain itu *call center* juga bertugas sebagai komunikator bagi kebutuhan pelanggan terhadap jasa atau barang yang disediakan oleh perusahaan dengan *win-win solution*. *Call center inbond* merupakan *call center* yang bertugas menerima setiap panggilan pelanggan ke perusahaan, mulai dari menerima keluhan (*complaint*), informasi produk dan *sales promotion*. Namun 90% kegiatan *Call center inbond* adalah menerima keluhan dari pelanggan

Pada pegawai *call center inbond* memiliki *turn offer* yang tinggi, hal ini disebabkan oleh para pegawai memiliki persepsi mengenai beban kerja mereka. Para pegawai menghayati bahwa beban kerja mereka berat. Hal tersebut terlihat dari jadwal kerja yang padat dan tidak menentu, tetap bekerja di hari libur, jatah cuti yang hanya diperbolehkan 12 kali selama setahun, dan dalam sebulan maksimal pengambilan cuti sebanyak 2 hari. Merekapun tidak dapat menggunakan waktu istirahat mereka secara *full*, karena harus bergantian dengan rekan kerja yang lain. Selain sistem kerja yang padat, mereka juga harus menguasai berbagai informasi tambahan seperti mengenai produk baru yang dimiliki oleh perusahaan, promo-promo baru yang dikeluarkan oleh perusahaan. Pemilihan *solving* yang tepat sesuai dengan masalah yang dialami oleh pelanggan. Setelah itu mereka harus membuat laporan sesuai dengan keluhan pelanggan. Keadaan ruang kerja yang tidak nyaman, dan *work station* yang tidak dapat bekerja dengan baik, dan tekanan tambahan yang berasal dari pelanggan saat menyampaikan keluhan membuat beban kerja mereka terasa tambah berat.

Sebagian agent *call center* mengaku awalnya mereka mengira bahwa pekerjaan *call center* merupakan pekerjaan yang mudah, namun pada kenyataannya, setelah mereka bekerja sebagai pegawai *call center*, pekerjaan tersebut tidak semudah yang dibayangkan.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti mencoba merumuskan masalah sebagai berikut, “*seberapa erat hubungan antara kepuasan kerja dengan beban kerja pada pegawai agent call center inbond telkomsel di PT.X Bandung*” Selanjutnya, tujuan dalam penelitian ini diuraikan dalam pokok-pokok sbb.

1. untuk mengetahui dan menganalisis keeratan hubungan Kepuasan Kerja dengan Beban Kerja pada Pegawai Agent *Call center inbond* Telkomsel di PT. X Bandung

Sedangkan, kegunaan dalam penelitian ini adalah sbb.

1. Penelitian ini diharapkan mampu memberi bahan masukan tambahan kepada peneliti yang membutuhkan untuk penelitian lebih lanjut berkaitan dengan judul penelitian ini.
2. Bagi perusahaan, memberikan informasi dan bahan masukan untuk memperhatikan faktor-faktor dalam Kepuasan Kerja sehingga Beban Kerja pegawai dapat berkurang.

Porter (dalam Wexley & Yukl, 1977) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai selisih dari banyaknya sesuatu yang “seharusnya ada” dengan banyaknya “apa yang ada”. Menurut porter terdapat 6 karakteristik pekerjaan yang mempengaruhi persepsi “apa yang seharusnya ada” dalam suatu pekerjaan adalah kompensasi (*compensation*), pengawasan (*supervision*), pekerjaan itu sendiri (*work it self*), teman-teman kerja (*co-worker*), jaminan kerja (*job security*), dan kesempatan berprestasi (*advancement opportunity*).

Cohen (1980, dalam Nanang Hudori, 2001:21) Beban kerja merupakan kondisi pekerjaan yang dirasakan oleh pekerja yang berkaitan dengan faktor situasional yang terdiri dari faktor lingkungan fisik dan lingkungan psikis. Faktor lingkungan fisik adalah lingkungan pekerjaan itu sendiri, kondisi-kondisi di lingkungan kerja yang dapat mempengaruhi kenyamanan kerja, yang meliputi rancangan ruang kerja (*work space design*), rancangan pekerjaan (*work design*), kondisi lingkungan kerja, Tingkat *Visual Privacy* and *Acoustical Privacy*. Faktor lingkungan psikis merupakan hal-hal yang menyangkut hubungan sosial dan keorganisasian. Beberapa kondisi psikis yang paling sering menyebabkan tekanan (beban) di lingkungan kerja yaitu Pekerjaan yang berlebihan (*work overload*), Waktu yang Mendesak atau Terbatas (*Time Urgency*), Sistem Pengawasan yang Tidak Efisien (*Poor Quality of Supervision*), Ketidakstabilan Suasana Politik (*Insecure Political Climate*), Kurangnya Umpan Balik Prestasi Kerja (*Insufficient Authority Ambiguity*), Kurang Tepatnya Pemberian Wewenang Terhadap Tanggung Jawab yang Diberikan (*Inadequate Authority to Match Responsibilities*), Ketidakjelasan Peran (*Role Ambiguity*), Frustrasi (*Frustration*), Perbedaan antara Nilai-nilai perusahaan dengan nilai-nilai yang Dimiliki Pekerja (*Differences Between Company and Employee Values*), Perubahan-perubahan dalam Pekerjaan (*Changes of Any type*), Konflik antar Pribadi dan Antar Kelompok (*Interpersonal and Intergroup Conflict*)

B. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hubungan Antara Kepuasan Kerja (X) dengan Beban Kerja Fisik (Y)

Berikut adalah penelitian mengenai hubungan antara Kepuasan Kerja dengan beban kerja fisik pegawai, yang diuji menggunakan teknik analisis korelasi Rank Spearman. Hasil pengujian dijelaskan pada tabel berikut.

Tabel 1. Hubungan Antara Kepuasan Kerja (X) dengan Beban Kerja Fisik(Y)

			Correlations	
			kepuasan	beban_kerja_fisik
	Kepuasan kerja	Correlation Coefficient	1,000	,455**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
Spearman's rho	Beban kerja fisik	N	97	97
		Correlation Coefficient	,455**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	97	97

Tabel 2. Hubungan Antara Kepuasan Kerja (X) dengan Beban Kerja Psikis(Y)

		kepuasan_kerja	beban_kerja_psikis
Spearman's rho	Correlation Coefficient	1,000	,577**
	kepuasan_kerja Sig. (2-tailed)	.	,000
	N	97	97
	Correlation Coefficient	,577**	1,000
	beban_kerja_psikis Sig. (2-tailed)	,000	.
	N	97	97

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil perhitungan nilai korelasi antara kepuasan kerja dengan beban kerja fisik diperoleh nilai sebesar 0,455 menunjukkan keerataan hubungan yang cukup antara kepuasan kerja dengan beban kerja fisik. Sedangkan untuk nilai korelasi antara kepuasan kerja dengan beban kerja psikis diperoleh nilai sebesar 0,577. Nilai ini juga menunjukkan hubungan yang cukup antara kepuasan kerja dengan beban kerja psikis. Nilai koefisien korelasi positif menunjukkan semakin rendah kepuasan kerja maka beban kerja fisik dan psikis semakin tinggi.

Setiap kondisi pekerjaan baik yang bersifat fisik maupun psikologis di lingkungan PT. X Bandung dapat dipersepsi sebagai beban kerja oleh pegawai. Semua beban kerja tersebut dapat dipersepsi biasa-biasa saja, dapat pula dipersepsi sebagai beban kerja yang berat ataupun beban kerja yang ringan. Setiap pegawai mempunyai penghayatan serta pemaknaan yang berbeda-beda terhadap beban kerja tersebut. Penghayatan dipengaruhi oleh nilai-nilai yang dianutnya, kebutuhan-kebutuhan, motivasi serta pengalaman-pengalaman di masa lampau. Sedangkan kepuasan kerja merupakan selisih yang didapat dari harapan pegawai dengan kenyataan yang mereka dapatkan di perusahaan. Jika selisih antara harapan dengan kenyataan tersebut tinggi maka para pegawai akan merasa tidak puas dengan pekerjaannya, sebaliknya jika selisih antar harapan dengan kenyataan rendah maka para pegawai akan merasa puas dengan pekerjaan mereka

Data korelasi tersebut menunjukkan bahwa penghayatan terhadap beban kerja baik fisik dan psikis yang di rasakan oleh para pegawai dapat berbeda-beda. Karena para pegawai sebagai individu memiliki kemampuan yang berbeda-beda dalam menghayati dan memahami kondisi lingkungan sekitarnya dan memiliki pengalaman yang berbeda pula.

C. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan pada bab sebelumnya, dapatlah disimpulkan bahwa:

1. Korelasi paling besar terdapat pada hubungan kepuasan kerja dengan beban kerja psikis yaitu sebesar 0,577.
2. Terdapat hubungan yang positif antara kepuasan kerja dengan beban kerja fisik

pada pegawai *Call center inbound* telkomsel di PT. X Bandung, sehingga dapat dikatakan bahwa semakin para pegawai *Call center inbound* telkomsel di PT. X Bandung merasa tidak puas maka pegawai menghayati beban kerja yang berasal dari lingkungan fisik yang dialaminya berat, begitu pula sebaliknya.

3. Terdapat hubungan yang positif antara kepuasan kerja dengan beban kerja Psikis pada pegawai *Call center inbound* telkomsel di PT. X Bandung, sehingga dapat dikatakan bahwa semakin para pegawai *Call center inbound* telkomsel di PT. X Bandung merasa tidak puas maka pegawai menghayati beban kerja yang berasal dari lingkungan psikis yang dialaminya berat, begitu pula sebaliknya.

D. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat penulis sampaikan dalam penelitian ini adalah:

Untuk meningkatkan kepuasan kerja pada para pegawai *Call center inbound* telkomsel PT. X Bandung, penulis menyarankan :

1. Pihak perusahaan memperhatikan lagi keluhan – keluhan pegawai terkait dengan harapan mereka mengenai gaji, uang lembur bonus. Agar dapat dipertimbangkan harapan tersebut dengan usaha yang mereka keluarkan saat bekerja. Agar kesenjangan antara harapan pegawai mengenai bonus, lembur, bonus, dengan kenyataan yangmerekadapat tidak terlalu jauh.
2. *Team leader* atau *supervisor* perlu melakukan pengawasan, sehingga para pegawai dapat bekerja lebih efektif dan efisien.
3. Perubahan jadwal kerja dan penempatannya diperhatikan lagi, seperti pegawai wanita sebaiknya tidak diberi *shift* malam.
4. Umpan balik dan penilaian kepada pegawai dibuat berdasarkan objektif dan jelas sesuai dengan kinerja para pegawai

Daftar Pustaka

- Wexley, K. N., Yukl, G.A, 1977. *Organizational Behavior and Personal Psychology*,. Homewood : Richaed D. Irwin Inc., Inc.
- Noor, Hasanuddin. 2012. *Psikometri : Aplikasi dalam Penyusunan Instrumen Pengukuran Perilaku*. Bandung : Fakultas Psikologi Universitas Islam Bandung
- Jakar Nanang Hudori., 2001. *Hubungan Antara Persepsi Terhadap Beban Kerja Dengan Kepuasan Kerja Pada Perawat Ruang di RS Dt.II Serang*. Skripsi Sarjana Fakultas Psikologi Universitas Islam Bandung. ta : Rajawali.
- www.MichaelF.Steger.com