

SUMMARY

HUBUNGAN KEPUASAN KERJA DENGAN BURNOUT KARYAWAN CALL CENTER (Studi Pada Karyawan PT. Indosat Mega Media Jakarta)

Created by ULTARI ADDIE SYAHPUTRI

Subject : KEPUASAN, KINERJA, KARYAWAN
Subject Alt : SATISFACTION, PERFORMANCE, EMPLOYEES
Keyword : call center;kepuasan kerja;burnout

Description :

Karyawan call center memiliki beban tugas cukup tinggi dan monoton, seperti menangani pelanggan dengan permasalahan hampir sama, karakter pelanggan bervariasi, adanya batasan waktu setiap penanganan dan jenis keluhan beragam dapat mempengaruhi perilaku. Beban pekerjaan tersebut cenderung rentan terhadap ketidakpuasan yang dapat menimbulkan burnout.

Penelitian ini bersifat kuantitatif korelasional non-eksperimental. Sampel penelitian 44 karyawan. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh. Alat ukur yang digunakan adalah skala kepuasan kerja dan burnout dibuat berdasarkan skala likert. Analisa uji validitas menggunakan Pearson Product Moment dan uji reliabilitasnya menggunakan Alfa Cronbach diperoleh R 0,945 pada kepuasan kerja dan burnout 0,909.

Analisa data menggunakan perhitungan korelasi Pearson Product Moment diperoleh R -0,756 dengan sig 0,000 ($p < 0,05$) bahwa terdapat hubungan negatif dan signifikan antara kepuasan kerja dengan burnout call center. Dimensi paling berhubungan dengan Burnout yaitu Rekan Kerja. Call center yang memiliki kepuasan kerja tinggi lebih banyak dibandingkan dengan yang rendah. Sedangkan burnout call center lebih banyak rendah dibandingkan yang tinggi. Berdasarkan Chi-Square tidak ada hubungan burnout dengan data penunjang.

Date Create : 30/03/2016
Type : Text
Format : PDF
Language : Indonesian
Identifier : UEU-Undergraduate-201071107
Collection : 201071107
Source : Undergraduate Theses of Psychology
Relation Collection : Fakultas Psikologi
COverage : Civitas Akademika Universitas Esa Unggul
Right : @Perpustakaan Universitas Esa Unggul

Full file - Member Only

If You want to view FullText...Please Register as MEMBER

Contact Person :

Astrid Chrisafi (mutiaraadinda@yahoo.com)

Thank You,

Astrid (astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id)

Supervisor