

Novy Rahmatika. (5000194). Hubungan Antara *Motivating potential* Dengan *Job satisfaction* Karyawan Bagian *Call Center* Di Surabaya. Skripsi. Sarjana Strata I. Surabaya: Fakultas Psikologi Universitas Surabaya, Laboratorium Psikologi Industri dan Organisasi (2007).

INTISARI

Tingginya tingkat *turnover* para agen di *call center* membuat perusahaan menggunakan sistem kontrak atau menggunakan jasa *outsourcing*. Penggunaan *outsourcing* ini menimbulkan kurangnya perhatian pada para karyawan sehingga berpengaruh terhadap rendahnya kepuasan kerja mereka. *Job satisfaction* sangat penting diteliti karena karakteristik pekerjaan sebagai *call operator* bisa membuat pekerja merasa kurang puas dan menimbulkan absensi dan *turnover* yang tinggi. Rendahnya kepuasan kerja ini bisa dikarenakan oleh tugas yang monoton, kurang jelas, kurang penting, kurang *feedback*, dan kurang otonomi. Hal yang membantu untuk meningkatkan *job satisfaction* pekerja adalah motivasi yang tinggi dari pekerja. Maka dari itu, mengetahui bagaimana penilaian pekerja akan kemampuan memotivasi dari karakteristik pekerjaan (*motivating potential*) tersebut akan membantu memprediksi *job satisfaction* pekerja.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara *motivating potential* dengan *job satisfaction* karyawan bagian *call center* di Surabaya. Penelitian ini bersifat kuantitatif korelasional. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan angket. Jumlah sampel penelitian ini adalah 70 subjek. Data yang didapat dianalisis dengan teknik statistik *product moment*.

Hasil penelitian menunjukkan nilai uji korelasi Pearson dengan nilai signifikansi $p < 0.01$. Hal ini berarti bahwa terdapat hubungan antara *motivating potential* dengan *job satisfaction*. Semakin tinggi penilaian karyawan akan *motivating potential* pekerjaan mereka maka *job satisfaction* akan semakin tinggi. Karakteristik pekerjaan sebagai *call operator* dipersepsikan memiliki potensi memotivasi yang baik oleh pekerja.

Saran bagi perusahaan Z adalah untuk meningkatkan dimensi-dimensi dari karakteristik pekerjaan untuk posisi *call operator*. Hal ini bisa dilakukan dengan memberi tambahan variasi dengan menyertakan analisis data tentang permasalahan pelanggan, membantu subjek mengingatkan akan pentingnya posisi mereka sebagai operator *call center* yang merupakan ujung tombak pelayanan, membantu pemahaman subjek bahwa pekerjaan subjek merupakan bagian dari suatu siklus pengelolaan layanan perusahaan, memberikan *feedback* yang tidak hanya menunjukkan salah dari subjek tetapi juga menunjukkan bahwa pekerjaan subjek telah sesuai prosedur, dan memberi alternatif pilihan skrip tentu akan bisa membantu meningkatkan kebebasan mereka.

Kata kunci: *motivating potential, job satisfaction, call center*