

ABSTRAK

Penelitian berjudul studi deskriptif mengenai iklim kerja pada contact center PT. "X" Bandung yang bertujuan memberi paparan yang lebih mendalam dan rinci mengenai iklim kerja yang dirasakan pada contact center di PT. "X" Bandung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan menggunakan metode pengumpulan data survei. Populasi sasaran peneliti adalah para karyawan contact center di PT. "X" Bandung sebanyak 70 orang.

Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner iklim kerja (Organizational Climate Questionnaire) dari Litwin and Stringer yang telah dimodifikasi oleh peneliti. Alat ukur ini terdiri 40 pertanyaan yang menjangkau tujuh dimensi iklim kerja, yaitu conformity, responsibility, standards, reward, organizational clarity, warmth & support, dan leadership. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan distribusi frekuensi dan tabulasi silang dari data penunjang. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa sebanyak 47 responden (67 %) merasakan iklim kerja di PT. "X" sebagai iklim kerja yang menyenangkan dan sebanyak 23 responden (33 %) merasakan iklim kerja di PT. "X" sebagai iklim kerja yang kurang menyenangkan. Pada kelompok karyawan contact center yang menghayati iklim kerja menyenangkan, dimensi yang paling memiliki peranan bagi terbentuknya iklim kerja menyenangkan, yaitu Standards yang berarti terdapat kejelasan standar kerja atau target kerja yang ditetapkan perusahaan dan harus dicapai oleh karyawan. Pada kelompok karyawan contact center yang menghayati iklim kerja yang kurang menyenangkan, dimensi yang paling memiliki peranan bagi terbentuknya iklim kerja kurang menyenangkan yaitu, Rewards yang berarti karyawan merasa kurang memperoleh imbalan atau penghargaan yang cukup dari organisasi atas kinerja mereka. Hasil penelitian iklim kerja ini berkaitan dengan tingkah laku kerja karyawan, dengan demikian disarankan untuk mengadakan penelitian lebih lanjut yaitu menghubungkan dengan variabel tampilan kerja.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR SKEMA	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	10
1.3.1 Maksud Penelitian	10
1.3.2 Tujuan Penelitian	10
1.4 Kegunaan Penelitian	11
1.4.1 Kegunaan Ilmiah	11
1.4.2 Kegunaan Praktis	11
1.5 Kerangka Pikir	12
1.6 Asumsi-asumsi	23

BAB II	TINJAUAN PUSTAKA	24
	2.1 Iklim Kerja	24
	2.1.1 Pengertian Iklim Kerja	24
	2.1.2 Macam-Macam Iklim Kerja	28
	2.1.3 Dimensi Iklim Kerja	30
	2.1.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Iklim Kerja	34
	2.1.5 Efek atau Konsekuensi Dampak Iklim Kerja	37
	2.1.6 Hubungan Iklim Kerja dengan Persepsi	40
	2.2. Persepsi	42
	2.2.1. Pengertian Persepsi	42
	2.2.2 Proses Pembentukan Persepsi	43
	2.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi	44
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	51
	3.1 Rancangan Penelitian	51
	3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	52
	3.2.1 Variabel Penelitian	52
	3.2.2 Definisi Operasional	52
	3.3 Alat Ukur	54
	3.3.1. Alat Ukur Iklim Kerja	54
	3.3.2. Prosedur Pengisian dan Penilaian	55
	3.3.3. Data Pribadi dan Data Penunjang	56

	3.3.4 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	57
	3.3.4.1 Validitas Alat Ukur	57
	3.3.4.2. Reliabilitas Alat Ukur	58
	3.4 Sampel Penelitian	59
	3.4.1 Populasi Sasaran	59
	3.4.2 Karakteristik Populasi	59
	3.5. Teknik Penarikan Sampel	59
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	61
	4.1. Hasil Penelitian	61
	4.1.1. Gambaran responden	61
	4.1.2. Hasil Pengolahan Data	62
	4.2. Pembahasan	65
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	78
	5.1. Kesimpulan	78
	5.2 Saran	79
	5.2.1 Saran Bagi Peneliti Lain	79
	5.2.1 Saran Bagi Perusahaan	80

DAFTAR SKEMA

Skema 1.1. Skema Kerangka Pemikiran	21
Skema 3.1. Skema Rancangan penelitian	53

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Dimensi Iklim Kerja dan Nomor Item	56
Tabel 3.2. Skor Item Positif dan Negatif	57
Tabel 4.1. Tabel Persentase Responden Berdasarkan Lama Kerja	63
Tabel 4.2. Tabel Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	64
Tabel 4.3. Tabel Iklim Kerja	65
Tabel 4.4. Tabel Iklim Kerja Menyenangkan	66
Tabel 4.5. Tabel Iklim Kerja Tidak menyenangkan	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Alat Ukur Iklim Kerja

Lampiran 2 Kisi-Kisi Alat Ukur Iklim Kerja (Setelah Try Out)

Lampiran 3 Kisi-Kisi Try Out Alat Ukur Iklim Kerja

Lampiran 4 Kuesioner Iklim Kerja (Try Out)

Lampiran 5 Validitas dan reliabilitas Alat Ukur

Lampiran Tabel 4.1 *Crosstab* antara Iklim Kerja dengan Pendidikan Terakhir

Lampiran Tabel 4.2 *Crosstab* antara Iklim Kerja dengan Lama Kerja (Th)

Lampiran Tabel 4.3 *Crosstab* antara Iklim Kerja dengan Status Marital

Lampiran Tabel 4.4 *Crosstab* antara Iklim Kerja dengan Sikap Terbuka

Manajemen

Lampiran Tabel 4.5 *Crosstab* antara Iklim Kerja dengan Struktur Organisasi

Lampiran Tabel 4.6 *Crosstab* antara Iklim Kerja dengan Kebijakan Manajemen

Lampiran Tabel 4.7 *Crosstab* antara Iklim Kerja dengan Tekanan Peraturan

Lampiran Tabel 4.8 *Crosstab* antara Iklim Kerja dengan Tunjangan

Lampiran Tabel 4.9 *Crosstab* antara Iklim Kerja dengan Pengawasan Atasan

Lampiran Tabel 4.10 *Crosstab* antara Iklim Kerja dengan Kepemimpinan

Lampiran Tabel 4.11 *Crosstab* antara Iklim Kerja dengan Pemahaman Tanggung

Jawab

Lampiran Tabel 4.12 *Crosstab* antara Iklim Kerja dengan Kebebasan Pengambilan

Keputusan

Lampiran Tabel 4.13 *Crosstab* antara Iklim Kerja dengan Fasilitas

Lampiran Tabel 4.14 *Crosstab* antara Iklim Kerja dengan Perubahan Sistem
Pemerintahan

Lampiran Tabel 4.15 *Crosstab* antara Iklim Kerja dengan *Feed Back* dari Atasan

Lampiran Profil Perusahaan