

Lampiran 1 Alat Ukur Iklim Kerja

KATA PENGANTAR

Dalam rangka memenuhi persyaratan untuk menempuh gelar Sarjana Psikologi (S.Psi) di Universitas Kristen Maranatha Bandung, saya membutuhkan beberapa informasi untuk melengkapi data yang saya perlukan sehubungan dengan masalah yang diteliti.

Saya sangat mengharapkan kesediaan dan bantuan Saudara untuk mengisi kuesioner ini **sesuai dengan apa yang Saudara rasakan dan Saudara hadapi** saat ini. **Jawablah setiap pertanyaan dengan sejujurnya.**

Saudara tidak perlu ragu, karena saya akan **menjamin kerahasiaan** dari jawaban yang Saudara berikan. **Jawablah semua pertanyaan yang tersedia, jangan sampai ada yang terlewat. Angket ini bukanlah suatu tes**, sehingga semua jawaban yang Saudara berikan adalah benar.

Atas bantuan dan kerja samanya, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Peneliti

DATA PRIBADI

Nama (inisial) :
Jenis Kelamin : L / P (coret salah satu)
Status : Menikah / belum menikah
Pendidikan Terakhir :
Lama bekerja (di kantor ini) : tahun

Jawablah setiap pertanyaan berikut sesuai dengan keadaan Saudara saat ini. Saudara cukup memberi tanda silang (x) pada pilihan jawaban yang tersedia dengan disertai alasan (jika ada)

1. Pihak manajemen memperlihatkan sikap terbuka terhadap para karyawannya.
 - a. Setuju
 - b. Tidak setujuAlasan :
.....

2. Seluruh pengendalian tugas, tanggung jawab, dan pemberlakuan aturan di kantor ini tersusun dengan baik dari pimpinan kepada karyawannya.
 - a. Setuju
 - b. Tidak setujuAlasan :
.....

3. Menurut saya pihak perusahaan telah mengeluarkan berbagai kebijakan serta tindakan manajemen, seperti pemberian dispensasi dan kejelasan tugas terhadap para karyawan operator telepon dengan adil dan bijak.

a. Ya

b. Tidak

Alasan :
.....

4. Peraturan yang diterapkan oleh pihak manajemen cenderung bersifat menekan para karyawan

a. Ya

b. Tidak

Alasan :
.....

5. Tunjangan-tunjangan ataupun imbalan yang diberikan perusahaan kepada karyawan operator telepon :

a. Mencukupi

b. Tidak mencukupi

Alasan :
.....

6. Selama saya bekerja, supervisor mengawasi pekerjaan yang saya lakukan

a. Sering

b. Jarang

Alasan :
.....

7. Atasan saya :

a. Tegas dan hanya menekankan pada perintah

- b. Tegas dan dapat diajak berdiskusi
- c. Tidak tegas dan hanya menekankan pada perintah
- d. Tidak tegas dan dapat diajak berdiskusi

8. Saya memahami peran dan tanggung jawab saya sebagai operator telepon.

- a. Ya
- b. Tidak

9. Saya berpendapat bahwa pihak perusahaan memberikan kebebasan kepada operator telepon untuk mengambil keputusan yang tepat berkaitan dengan pekerjaan.

- a. Ya
- b. Tidak

Alasan :

.....

10. Bekerja sebagai operator dengan menggunakan komputer (*headset*) beserta *software* terasa mudah dan menyenangkan

- a. Setuju
- b. Tidak setuju

Alasan :

.....

11. Perubahan sistem pemerintahan saat ini mempengaruhi kebijaksanaan pimpinan mengenai pekerjaan anggotanya.

- a. Ya
- b. Tidak

12. Saya memperoleh umpan balik (*feed back*) terhadap hasil kerja saya dari atasan.

- a. Sering
- b. Kadang-kadang
- c. Tidak pernah

Umpan balik (*feed back*) yang diberikan berupa

KUESIONER IKLIM KERJA

Petunjuk pengisian

Pada halaman di belakang ini terdapat sejumlah pernyataan mengenai iklim kerja yang berada di tempat Saudara bekerja. Saudara diminta untuk menjawab setiap pernyataan sesuai dengan keadaan sehari-hari yang Saudara amati.

Saudara diminta untuk memberikan pendapat dengan sejujur-jujurnya. Kuesioner ini tidak berarti sama sekali apabila jawaban yang Saudara berikan bukan gambaran sebenarnya dari perasaan Saudara mengenai iklim kerja yang ada di tempat kerja Saudara saat ini.

Pada kuesioner ini Saudara cukup memberikan tanda (√) pada salah satu kolom jawaban dari tiap pernyataan. Setiap pernyataan terdiri 4 pilihan jawaban, yaitu :

SS : Sangat Sesuai

Yang berarti pernyataan yang bersangkutan **sangat sesuai** dengan pendapat atau perasaan Saudara

S : Sesuai

Yang berarti pernyataan yang bersangkutan **sesuai** dengan pendapat atau perasaan Saudara

TS : Tidak Sesuai

Yang berarti pernyataan yang bersangkutan **tidak sesuai** dengan pendapat atau perasaan Saudara

STS : Sangat Tidak Sesuai

Yang berarti pernyataan yang bersangkutan **sama sekali tidak sesuai** dengan pendapat atau perasaan Saudara

Saudara diminta untuk menjawab setiap pernyataan dengan baik dan jangan sampai ada yang terlewat.

---Selamat Bekerja---

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1.	Menurut saya pada perusahaan ini, terdapat peraturan yang tidak perlu				
2.	Apabila saya membuat kesalahan dalam perusahaan ini, saya akan dihukum dan kurang diberi kesempatan untuk membela diri				
3.	Saya mengetahui dengan baik apa yang diharapkan oleh perusahaan dari diri saya sebagai karyawan operator telepon				
4.	Saya beranggapan atasan saya dapat menilai kinerja karyawannya secara objektif				
5.	Filosofi perusahaan ini mendorong saya dan rekan kerja yang lain untuk mengambil inisiatif sendiri dalam memecahkan persoalan				
6.	Perusahaan memberikan imbalan dan penghargaan yang cukup kepada saya atas pekerjaan yang telah diselesaikan dengan baik				
7.	Saya kurang memahami dengan jelas kebijakan, petunjuk dan prosedur yang telah ditetapkan				
8.	Saya melihat atasan kurang berperan sebagai pemimpin				
9.	Menurut saya atasan menghargai ide atau gagasan baru yang operator telepon berikan selama tidak bertentangan dengan peraturan yang telah ditetapkan				
10	Saya bangga akan hasil gemilang yang telah saya capai dalam bekerja				
11.	Atasan saya kurang dapat mengarahkan bawahannya				
12.	Dikarenakan pekerjaan ini <i>shift</i> , saya merasa keberatan atas				

	jadwal kerja yang tidak pasti				
13.	Di perusahaan ini, saya mendapatkan penghargaan sesuai dengan mutu hasil kerja saya				
No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
14.	Saya merasa kurang terdapat suasana persahabatan di bagian pelayanan lokal telepon ini				
15.	Pada perusahaan ini terdapat aturan dan prosedur yang harus diikuti yang membantu saya dalam menyelesaikan pekerjaan				
16.	Saya melihat kurang ada koordinasi dan perencanaan yang baik di bagian pelayanan ini sehingga membantu kelancaran saya dalam bekerja				
17.	Menurut saya dalam perusahaan ini terdapat hubungan yang akrab antara atasan dan bawahan				
18.	Menurut saya atasan kurang profesional dalam menjalankan tugasnya				
19.	Menurut saya di dalam perusahaan ini selalu dijaga agar tidak ada prosedur yang tidak perlu				
20.	Menurut saya operator telepon kurang dianjurkan oleh perusahaan untuk berani mengambil inisiatif dalam bekerja				
21.	Atasan saya menekankan pentingnya masalah perbaikan hasil kerja				
22.	Imbalan yang saya peroleh dapat memenuhi kebutuhan hidup saya sehari-hari				
23.	Menurut saya perusahaan ini terorganisasi dengan baik				
24.	Saya merasa kurang nyaman dengan gaya kepemimpinan atasan saat ini				

25.	Terkadang saya merasa peraturan serta prosedur kerja yang berlaku di kantor ini memberatkan diri saya				
26.	Saya tidak banyak bergantung pada pertimbangan saya sendiri, hampir segalanya harus meminta persetujuan atasan				
No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
27.	Menurut saya atasan terus menentukan target kerja yang harus dicapai operator telepon tanpa melihat kemampuannya				
28.	Atasan tidak mengkritik saya jika saya tidak mencapai standar kerja, melainkan memberikan semangat agar saya mencapainya				
29.	Menurut pandangan saya para operator kurang mendapat penghargaan yang sesuai atas hasil kerja yang memuaskan				
30.	Seringkali tugas yang harus saya kerjakan serba mendadak dan kurang teratur, sehingga membuat saya bingung				
31.	Saya menganggap orang-orang dalam kantor ini cenderung untuk bersikap dingin dan bersaing satu sama lain				
32.	Saya merasa atasan bersikap kurang adil terhadap karyawannya				
33.	Saya tidak mengetahui dengan jelas peraturan serta prosedur kerja yang berlaku di kantor ini, sehingga saya merasa bingung.				
34.	Saya bertanggung jawab penuh terhadap apa yang telah saya lakukan				
35.	Saya telah mengetahui dengan jelas target kerja yang ditentukan oleh perusahaan				

36.	Saya lebih banyak mendapat penghargaan dan dorongan dibanding dengan hukuman dan kritikan dari perusahaan				
37.	Saya kurang mengetahui dengan jelas apa yang harus saya kerjakan di dalam kantor ini				
38.	Saya membutuhkan arahan dari atasan membantu kelancaran pekerjaan dan saya telah mendapatkannya				
No	Pernyataan	SS			
		SS	S	TS	STS
39.	Saya mengetahui dengan pasti tanggung jawab saya sebagai operator telepon				
40.	Saya kurang mengetahui dengan jelas tujuan perusahaan				

Lampiran 2

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

No	Dimensi	Item Positif	Item Negatif
1.	<i>Conformity</i>	9,15,19	1,25,33
2.	<i>Responsibility</i>	5,34,39	20,26
3.	<i>Standards</i>	10,21,27,35	12
4.	<i>Rewards</i>	6,13,22,28,36	2,29
5.	<i>Organizational Clarity</i>	3,23,40	7,16,30,37
6.	<i>Warmth and Support</i>	17	14,31
7.	<i>Leadership</i>	4,38	8,11,18,24,32
Jumlah Item		21	19

Lampiran 3

Kisi-Kisi Try Out Alat Ukur Iklim Kerja

No	Dimensi	Item Positif	Item Negatif
1.	<i>Conformity</i>	15,22,29,36	1,8,43,51,63
2.	<i>Responsibility</i>	9,16,30,52,58	2,23,37,44,
3.	<i>Standards</i>	3,10,17,31,38,45,53,59	24
4.	<i>Rewards</i>	11,25,39,46,54	4,18,32,47,60
5.	<i>Organizational Clarity</i>	5,40,61	12,19,26,33,48,55
6.	<i>Warmth and Support</i>	6,13,20,34,41,62	27,49,56,
7.	<i>Leadership</i>	7,28,57	14,21,35,42,50,64
Jumlah Item		34	30

Lampiran 4

Kuesioner Iklim Kerja (Try Out)

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1.	Menurut saya pada perusahaan ini, terdapat peraturan yang tidak perlu				
2.	Menurut saya banyak bertanya pada atasan dalam memecahkan masalah pekerjaan merupakan hal yang tidak wajar				
3.	Saya merasa atasan menuntut karyawan operator telepon untuk terus menerus memperbaiki hasil kerja				
4.	Apabila saya membuat kesalahan dalam perusahaan ini, saya akan dihukum dan kurang diberi kesempatan untuk membela diri				
5.	Saya mengetahui dengan baik apa yang diharapkan oleh perusahaan dari diri saya sebagai karyawan operator telepon				
6.	Saya bangga menjadi karyawan perusahaan ini				
7.	Saya beranggapan atasan saya dapat menilai kinerja karyawannya secara objektif				
8.	Selama bekerja, saya mengikuti kebijakan petunjuk dan prosedur yang telah ditetapkan				
9.	Filosofi perusahaan ini mendorong saya dan rekan kerja yang lain untuk mengambil inisiatif sendiri dalam memecahkan persoalan				
10.	Menurut saya perusahaan menuntut operator telepon untuk mencapai hasil kerja yang tinggi				

11.	Perusahaan memberikan imbalan dan penghargaan yang cukup kepada saya atas pekerjaan yang telah diselesaikan dengan baik				
No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
12.	Saya kurang memahami dengan jelas kebijakan, petunjuk dan prosedur yang telah ditetapkan				
13.	Saya merasa rekan-rekan sesama operator telepon menunjukkan adanya sikap saling mempercayai dan membantu				
14.	Saya melihat atasan kurang berperan sebagai pemimpin				
15.	Menurut saya atasan menghargai ide atau gagasan baru yang operator telepon berikan selama tidak bertentangan dengan peraturan yang telah ditetapkan				
16.	Menurut saya Operator telepon diberi kepercayaan untuk membuat keputusan sendiri tanpa harus meminta persetujuan dahulu dari atasan				
17.	Saya bangga akan hasil gemilang yang telah saya capai dalam bekerja				
18.	Menurut saya perusahaan ini kurang memiliki sistem promosi yang memungkinkan operator telepon yang memiliki kinerja paling baik dapat mencapai puncak karirnya				
19.	Saya melihat segala sesuatu dalam perusahaan ini kurang terorganisasi dengan baik				
20.	Saya merasa, operator telepon bersikap hangat satu sama lain				

21.	Atasan saya kurang dapat mengarahkan bawahannya				
22.	Selama bekerja saya mengikuti setiap peraturan pelaksanaan yang sudah ditentukan oleh perusahaan agar saya terhindar dari kesulitan				
23.	Dalam memecahkan masalah pekerjaan, saya sangat bergantung pada atasan				
No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
24.	Dikarenakan pekerjaan ini <i>shift</i> , saya merasa keberatan atas jadwal kerja yang tidak pasti				
25.	Di perusahaan ini, saya mendapatkan penghargaan sesuai dengan mutu hasil kerja saya				
26.	Peraturan atau prosedur yang terdapat dalam perusahaan ini terlalu berbelit-belit sehingga sukar untuk saya mengerti				
27.	Saya merasa kurang terdapat suasana persahabatan di bagian pelayanan lokal telepon ini				
28.	Atasan saya mengawasi terhadap tugas-tugas yang dilakukan operator telepon				
29.	Pada perusahaan ini terdapat aturan dan prosedur yang harus diikuti yang membantu saya dalam menyelesaikan pekerjaan				
30.	Saya berani mengambil inisiatif selama saya bekerja di perusahaan ini, karena hal tersebut akan membantu kemajuan karir saya				
31.	Atasan saya menetapkan tujuan yang menantang yang berhubungan dengan pekerjaan saya				
32.	Penghargaan dan dorongan yang saya peroleh kurang				

	mampu mengatasi semua hambatan yang saya alami				
33.	Saya melihat kurang ada koordinasi dan perencanaan yang baik di bagian pelayanan ini sehingga membantu kelancaran saya dalam bekerja				
34.	Menurut saya dalam perusahaan ini terdapat hubungan yang akrab antara atasan dan bawahan				
35.	Menurut saya atasan kurang profesional dalam menjalankan tugasnya				
No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
36.	Menurut saya di dalam perusahaan ini selalu dijaga agar tidak ada prosedur yang tidak perlu				
37.	Menurut saya operator telepon kurang dianjurkan oleh perusahaan untuk berani mengambil inisiatif dalam bekerja				
38.	Atasan saya menekankan pentingnya masalah perbaikan hasil kerja				
39.	Imbalan yang saya peroleh dapat memenuhi kebutuhan hidup saya sehari-hari				
40.	Menurut saya perusahaan ini terorganisasi dengan baik				
41.	Saya melihat, operator telepon sangat setia terhadap perusahaan ini				
42.	Saya merasa kurang nyaman dengan gaya kepemimpinan atasan saat ini				
43.	Terkadang saya merasa peraturan serta prosedur kerja yang berlaku di kantor ini memberatkan diri saya				
44.	Saya tidak banyak bergantung pada pertimbangan saya sendiri, hampir segalanya harus meminta persetujuan atasan				

45.	Menurut saya atasan terus menentukan target kerja yang harus dicapai operator telepon tanpa melihat kemampuannya				
46.	Atasan tidak mengkritik saya jika saya tidak mencapai standar kerja, melainkan memberikan semangat agar saya mencapainya				
47.	Menurut pandangan saya para operator kurang mendapat penghargaan yang sesuai atas hasil kerja yang memuaskan				
48.	Seringkali tugas yang harus saya kerjakan serba mendadak dan kurang teratur, sehingga membuat saya bingung				
No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
49.	Saya menganggap orang-orang dalam kantor ini cenderung untuk bersikap dingin dan bersaing satu sama lain				
50.	Saya merasa atasan bersikap kurang adil terhadap karyawannya				
51.	Saya tidak mengetahui dengan jelas peraturan serta prosedur kerja yang berlaku di kantor ini, sehingga saya merasa bingung.				
52.	Saya bertanggung jawab penuh terhadap apa yang telah saya lakukan				
53.	Saya telah mengetahui dengan jelas target kerja yang ditentukan oleh perusahaan				
54.	Saya lebih banyak mendapat penghargaan dan dorongan dibanding dengan hukuman dan kritikan dari perusahaan				
55.	Saya kurang mengetahui dengan jelas apa yang harus saya kerjakan di dalam kantor ini				

56.	Rekan - rekan saya kurang bersedia membantu pekerjaan saya apabila saya membutuhkannya				
57.	Saya membutuhkan arahan dari atasan membantu kelancaran pekerjaan dan saya telah mendapatkannya				
58.	Saya mengetahui dengan pasti tanggung jawab saya sebagai operator telepon				
59.	Saya mampu mencapai target kerja yang telah ditetapkan perusahaan				
60.	Imbalan yang saya peroleh kurang sebanding dengan jenis pekerjaan yang harus saya lakukan				
61.	Saya kurang mengetahui dengan jelas tujuan perusahaan				
62.	Menurut saya terdapat suasana kerjasama yang menyenangkan antara sesama anggota di kantor ini				
No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
63.	Saya menganggap hampir segala peraturan yang diterapkan dapat berubah tergantung keadaan				
64.	Saya dapat segera mengambil keputusan ketika mendapat pertanyaan yang tidak biasa ditanyakan oleh pelanggan				

Lampiran 5

Validitas dan reliabilitas Alat Ukur

item	rs	ket.item
1	0.558	diterima
2	-0.011	ditolak
3	0.125	ditolak
4	0.303	diterima
5	0.318	diterima
6	0.275	ditolak
7	0.726	diterima
8	0.195	ditolak
9	0.398	diterima
10	0.169	ditolak
11	0.573	diterima
12	0.706	diterima
13	0.283	ditolak
14	0.609	diterima
15	0.452	diterima
16	0.006	ditolak
17	0.674	diterima
18	0.285	ditolak
19	0.282	ditolak
20	0.293	ditolak
21	0.491	diterima
22	0.288	ditolak
23	0.285	ditolak
24	0.461	diterima
25	0.304	diterima
26	0.192	ditolak
27	0.379	diterima
28	0.126	ditolak
29	0.497	diterima
30	0.257	ditolak
31	0.107	ditolak
32	0.181	ditolak

item	rs	ket.item
33	0.388	diterima
34	0.454	diterima
35	0.612	diterima
36	0.446	diterima
37	0.603	diterima
38	0.335	diterima
39	0.507	diterima
40	0.412	diterima
41	0.265	ditolak
42	0.452	diterima
43	0.577	diterima
44	0.394	diterima
45	0.342	diterima
46	0.566	diterima
47	0.507	diterima
48	0.583	diterima
49	0.3	diterima
50	0.489	diterima
51	0.445	diterima
52	0.536	diterima
53	0.448	diterima
54	0.411	diterima
55	0.524	diterima
56	0.23	ditolak
57	0.524	diterima
58	0.313	diterima
59	0.223	ditolak
60	0.288	ditolak
61	0.673	diterima
62	0.196	ditolak
63	0.055	ditolak
64	0.092	ditolak

jumlah item yang diterima = 40

jumlah item yang ditolak = 24

Reabilitas Alpha Cronbach = 0.895 (derajat reliabilitas tinggi)

Lampiran Profil Perusahaan

Sejarah Perusahaan

Tahun 1975 merupakan awal perjalanan usaha PT “X” menjadi perusahaan pertama penyedia layanan informasi telepon di Indonesia. Saat ini PT. “X” telah berkembang menjadi tiga divisi untuk memenuhi besarnya tuntutan masyarakat akan jasa informasi. Divisi Layanan Direktori merupakan pilar pertama yang akan menjadi bukti kematangan usaha PT. “X” dalam jasa penyedia informasi melalui penerbitan Buku Petunjuk Telepon (BPT), baik dalam bentuk cetak maupun elektronik. Divisi layanan *Contact Center* menyediakan jasa *outsourcing* untuk aktivitas pemasaran maupun peningkatan kualitas layanan hubungan antara mitra PT. “X” dengan pelanggannya. Divisi layanan konten yang terfokus pada penyediaan data sesuai kebutuhan mitra dan pelanggan.

Divisi Layanan *Contact Center*

Perusahaan ini telah berdiri cukup lama sehingga dengan latar belakang pengalaman yang cukup kuat, PT. “X” mampu menangani berbagai hal mengenai *contact center*. Divisi layanan ini menyediakan jasa *outsourcing* berkualitas yang terbesar di Indonesia untuk aktivitas pemasaran maupun peningkatan kualitas layanan hubungan antara mitra PT. “X” dengan pelanggannya. PT. “X” menawarkan efisiensi proses pekerjaan yang berhubungan langsung dengan pelanggan dan juga mengutamakan kepuasan pelanggan.

Dalam struktur organisasinya dipimpin oleh seorang manager yang menduduki posisi puncak divisi *contact center* di PT. “X”. Kemudian dibawah manager terdapat bagian *Human*

Resources Development (HRD), Quality Assurance (QA), dan Supervisor yang memiliki posisi dan wewenang yang setara. Staf HRD bertugas menilai hasil kerja karyawan dan pemberian upah, kemudian QA yang bertugas memonitor kualitas kerja contact center agar sesuai yang diinginkan secara berkala dan Supervisor bertugas untuk mengawasi dan membimbing kerja para contact center.

VISI

Menjadi penyedia jasa dan informasi terkemuka, penghubung penjual dan pembeli yang berjangkauan global

MISI

Menyediakan jasa informasi dalam bentuk cetak, elektronik dan berperan dalam pelayanan jasa infokom

TATA NILAI

1. Ukuran keberhasilan perusahaan adalah kepuasan pelanggan
2. Perusahaan membutuhkan laba untuk mendukung pertumbuhan
3. Orang-orang yang istimewa dan berdedikasi tinggi akan mampu membuat perusahaan berhasil, terutama apabila mereka bekerja sama dalam sebuah tim
4. Inovasi adalah kekuatan pendorong untuk bertahan dan berkembang

Sebagai penyedia jasa informasi terkemuka, perusahaan ini senantiasa mengembangkan produk dan layanan secara konsisten. Tiga layanan PT. "X" berupaya untuk lebih memenuhi seluruh kebutuhan pelanggan akan informasi dan layanan komunikasi. Sekaligus mendedikasikan sumber

daya manusia yang perusahaan miliki, teknologi, kompetensi, pengalaman, serta kematangan perusahaan dalam berusaha hingga tercapai tujuan perusahaan, yaitu untuk menabur benih kemajuan bagi mitra usaha, pelanggan, dan masyarakat luas pengguna produk dan jasa perusahaan.

Infrastruktur telekomunikasi dan teknologi yang terintegrasi serta dukungan sumber daya manusia yang handal menjadi asset dalam memberikan layanan yang terbaik bagi mitra dan pelanggan. Dengan layanan *contact center*, menyediakan jasa *outsourcing* untuk pengelolaan *Customer Relation Management (CRM)* melalui aktivitas inbound (aktivitas penanganan kontak masuk dari pelanggan) maupun outbound *contact center* (aktivitas kontak kepada target pasar suatu perusahaan atau masyarakat) dengan memanfaatkan teknologi komunikasi terkini melalui telepon, sms, email, website, dan *chatting*.