

Hubungan pelatihan dan kompensasi yang diterima pegawai dengan kinerja pegawai agent call center im3 indosat pt persada

Ade Indra Putra, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=120680&lokasi=lokal>

Abstrak

Hal yang melatar belakangi penelitian ini adalah pentingnya peran staff call center dalam memberikan informasi mengenai program atau produk yang dihasilkan. Penelitian ini dilakukan terhadap staff call center 1m3 Indosat PT Persada. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui hubungan yang terjadi antara pelatihan dan kompensasi yang diterima terhadap kinerja agent call center. Kerangka teori yang digunakan untuk menjelaskan hubungan antara pelatihan dan kinerja adalah dari Michael et al (1995) yang menyatakan bahwa tujuan dari dilaksanakan pelatihan adalah antara lain untuk memperbaiki kinerja. Sedangkan teori yang digunakan untuk menjelaskan hubungan antara kompensasi dengan kinerja berasal dari Werther dan Davis dalam (1982:486) yang menyatakan bahwa kompensasi adalah apa yang diterima seorang pegawai sebagai balasan dari pekerjaan yang diberikannya dan Sulistiyani dan Rosidah (2003:20.8) yang menyatakan bahwa, bila kompensasi diberikan secara benar, maka pegawai akan lebih termotivasi dan lebih terpusatkan untuk mencapai sasaran-sasaran organisasi. Metode penelitian yang digunakan untuk menganalisa hasil penelitian dalam penelitian ini menggunakan Teknik SEM (Structural Equation Model). Metode SEM digunakan untuk mengetahui secara keseluruhan bentuk hubungan yang terjadi antara variabel bebas dan variabel terikat. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa antara pelatihan dan kinerja tidak terdapat hubungan yang signifikan. Hal ini terjadi karena faktor internal (yang berkaitan dengan pelatihan) antara lain: waktu pelatihan atau refreshment, sasaran peserta refreshment atau pelatihan, materi pelatihan atau refreshment. Selain itu terdapat juga faktor eksternal (di luar pelatihan) yang menyebabkan kondisi ini terjadi. Sedangkan untuk kompensasi memiliki hubungan yang signifikan dengan kinerja. Model yang sesuai berdasarkan analisis Goodness of fit untuk hubungan antara pelatihan, kompensasi dan kinerja. pelatihan berhubungan dengan kompensasi dengan nilai koefisien 0.31 dengan nilai t 3.18 dan kompensasi berhubungan dengan kinerja dengan nilai koefisien 0.55 dengan nilai t 4.03. Simpulan dari penelitian adalah pihak manajemen dalam organisasi perlu memperhatikan aspek pelatihan dan kompensasi yang diberikan terhadap karyawan staff.

.....The background of this research is about significance role of call center agent in giving information about program or product launch by organization. The research is conducted to the Indosat 1m3 call center staff PT Persada. The purpose of this research is to find out the correlation between training, compensation and performance call center agent. Theory to explain the relation between training and performance is from Michael et al (1995) that said one of the purposes of training is to improve performance. While theory that use to explain the relation between compensation and performance is from Werther and Davis (1982:486) that said Compensation is what employee receive in exchange of their work. Whether hourly wages or periodic salaries, the personnel department usually design and administers employee

compensation" and opinion Sulistiyani dan Rosidah (2003:206) That said if compensation is given correctly, employee would be motivated and focus to achieve organization objectives. Metode used in this research to analyze the result use SEM (Structural Equation Model) technique. SEM method used to find out the relation model between training, compensation and performance over all. The result of this research indicates that training doesn't have significant correlation with agent performance. This condition is caused from internal factors such as: The training or refreshment time, the training or refreshment substance and location or refreshment location. Besides that external factors (infrastructure and agents stamina) also cause this condition. While compensation has significant correlation with performance Model that suitable for the correlation between training, compensation and performance

based on GOF (Goodness of fit) is, training correlates with compensation with coefficient value 0.31 and t value 3.18, and compensation correlates with performance coefficient value 0.55 and t value 4.03. The conclusion of this research is management needs to pay attention on both aspects, training and compensation given to the employee. For that management needs to evaluate the training or refreshment program, substance of training or refreshment adjusted according to the employee necessity and give incentive to training participant.