

Perubahan Persepsi Ketidakjelasan Peran dan Persepsi Efektivitas Kerja Melalui Intervensi Sosialisasi Uraian Jabatan (Suatu Studi pada Customer Service Bank XY, Regional Jakarta 2) = The Changes of Role Ambiguity Perception and Work Effectivity Perception by Intervention of Job Description Socialization (a Study pf The XY Bank's, Jakarta Regional 2 Customer Service Employee)

Grace Meolana Fransisca, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20370215&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK
Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah before-after study, karena peneliti ingin melihat perubahan persepsi ketidakjelasan peran dan persepsi efektivitas kerja karyawan customer service setelah diberikan intervensi sosialisasi uraian jabatan. Penelitian ini melibatkan 33 orang karyawan customer service di Regional Jakarta 2, menggunakan satu set alat ukur yang diberikan kepada karyawan pada saat sebelum dan sesudah intervensi. Alat ukur ini terdiri dari dua alat ukur utama, yaitu persepsi ketidakjelasan peran, persepsi efektivitas kerja. Serta alat ukur tambahan sebagai penguat data, yaitu kejelasan peran dan kebutuhan akan kejelasan. Hasil yang diperoleh adalah terdapat hubungan antara persepsi ketidakjelasan peran dan persepsi efektivitas kerja ($r=0,587$, sig. 0,01). Kondisi antara sebelum dan sesudah intervensi juga menunjukkan ada perubahan yang signifikan. Persepsi tingkat ketidakjelasan peran karyawan mengalami penurunan signifikan setelah diberikan intervensi sosialisasi uraian jabatan (Sig.2-tailed 0,000). Sementara itu, persepsi tingkat efektivitas kerja karyawan mengalami peningkatan setelah diberikan intervensi (Sig.2-tailed = 0,000).

ABSTRAK

The design that is used in this study will be before-after study, because the researcher wants to see the change of role ambiguity perception and work effectivity perception of the customer service employee after given job description socialization intervention. This study involving 33 employees in the Jakarta's regional 2, using I (one) set measuring tool that is given to the employee before and after the intervention. This measuring tool consist of role ambiguity perception and work effectivity perception. Additional instruments were utilized to evaluate role clarity and need for clarity perception. From the result that is obtained, there is relationship between role ambiguity and work effectivity ($r = 0,587$, sig. 0,01). The condition between before and after intervention also shows there is significance change. Role ambiguity perception of the employees are decreasing significantly after been given job description's after the intervention (Sig.2-tailed 0,000). Meanwhile, perception of work effectivity perception of the employees are increasing significantly after the intervention (Sig. 2-tailed-0,000).