

Pengaruh kepuasan komunikasi terhadap produktivitas kerja frontliner: Unit Call Center pada Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Kring Pajak =The impact of communication satisfaction on frontliner's job productivity: Call Center Unit at KLIP Kring Pajak

Wiisti Fenty Fevrieranty, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20499208&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh kepuasan komunikasi terhadap produktivitas kerja unit Call Center pada Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Kring Pajak. Konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsep Kepuasan Komunikasi (Downs dan Hazen, 1977) dan Produktivitas (Timpe, 2002). Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode survei melalui kuesioner. Adapun populasi pada penelitian ini adalah 189 pegawai seksi operasional yang bekerja sebagai agen call center. Pemilihan sampel menggunakan total population sampling yang melibatkan seluruh populasi.

Hasil dari analisis faktor mengidentifikasi tujuh faktor baru dari kepuasan komunikasi, yaitu sebagai berikut: Organizational Information, Communication Climate, Personal Feedback, Communication with Supervisor, Horizontal Communication, Media Quality, dan Informal Communication. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa kepuasan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap produktivitas. Hasilnya juga menunjukkan bahwa faktor-faktor kepuasan komunikasi mempengaruhi produktivitas secara berbeda. Dua faktor yang berpengaruh positif terhadap produktivitas, yaitu Organizational Information dan Media Quality. Sedangkan, Horizontal Communication terlihat memiliki pengaruh negatif terhadap produktivitas. Dan hasil analisis pada faktor-faktor lainnya menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh terhadap produktivitas.

<hr>

Purpose of this research is to verify the impact of communication satisfaction on productivity of Call Center unit at KLIP Kring Pajak. The used concepts are Communication Satisfaction (Downs and Hazen, 1977) and Productivity (Timpe, 2002). Data collection was done by using survey method through a questionnaire. The population in this research were 189 employees in operational section who work as call center agents.

Sample selection using total population sampling that involves examining the entire population.

Factor analysis led to identification of seven new factors of communication satisfaction, all of which are: Organizational Information, Communication Climate, Personal Feedback, Communication with Supervisor, Horizontal Communication, Media Quality, and Informal Communication. The result of regression analysis shown that communication satisfaction had a significant impact on productivity. The results also indicate that factors of communication satisfaction differentially impacted productivity. Two factors had a positive impact on productivity are Organizational Information and Media Quality. While Horizontal Communication seem to have a negative impact on productivity. And the analysis result for the other factors shown that there is no impact on productivity.