

**ANALISIS *CULTURE SHOCK* KARYAWAN BARU DIVISI *CALL CENTER* PADA PT. ENSEVAL PUTERA MEGATRADING**

**TUGAS AKHIR**



**LIZA SYAFRINA**

**1151921015**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS BAKRIE**

**JAKARTA**

**2017**

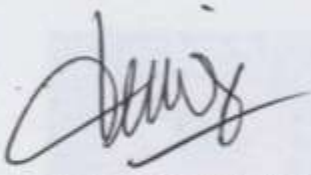
## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Liza Syafrina

NIM : 1151921015

Tanda Tangan :



.....

Tanggal : 28 Agustus 2017

UNIVERSITAS  
BAKRRIE

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Liza Syafrina

NIM : 1151921015

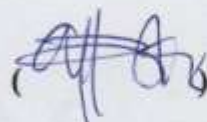
Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi : Analisis *Culture Shock* Karyawan Baru Divisi *Call Center* pada PT. Enseval Putera Megatrading

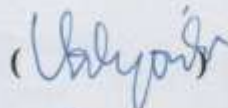
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.

### DEWAN PENGUJI

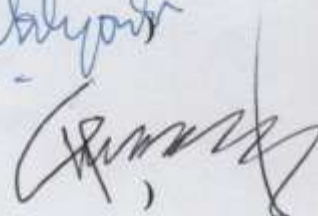
Pembimbing : Ananda Fortunisa, S.E., M.Si



Penguji I : Ir. Urip Sedyowidodo, M.M



Penguji II : Ir. Gunardi Endro, M.B.A, M.Hum, M.Soc.Sci., Ph.D (



Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 28 Agustus 2017

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.

Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ananda Fortunisa, SE., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ir. Urip Sedyowidodo, M.M selaku dosen pembahas dan penguji yang telah memberikan masukan guna memperbaiki hasil penelitian ini.
3. Team *Enseval Customer Care* dan seluruh pihak Enseval yang telah membantu dalam usaha memperoleh data yang diperlukan.
4. Lilis Sulistya selaku ibu dari penulis, Aldy Chutama selaku kakak, Rizky Novrian selaku kakak sepupu dari penulis dan keluarga yang telah memberikan segala dukungan dan doa agar penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Teman – teman terdekat, Tria, teman kampus bakrie (Tia, Ridho, Teza, Stefi, Intan, Fandy), dan teman wisatali (sari, intan, widia, mei) yang telah memberikan semangat, dukungan dan kebersamaan yang berarti bagi penulis.
6. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan tugas akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca. Akhir kata, penulis mengharapkan tugas akhir ini dapat berguna bagi pihak yang berkepentingan.

Jakarta, 28 Agustus 2017

Penulis

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Liza Syafrina  
NIM : 1151921015  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

### **ANALISIS *CULTURE SHOCK* KARYAWAN BARU DIVISI *CALL CENTER* PADA PT. ENSEVAL PUTERA MEGATRADING**

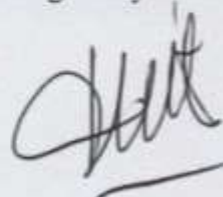
beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 28 Agustus 2017

Yang Menyatakan



(Liza Syafrina)

# ANALISIS CULTURE SHOCK KARYAWAN BARU DIVISI CALL CENTER PADA PT. ENSEVAL PUTERA MEGATRADING

Liza Syafrina

---

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendalami bagaimana karyawan baru menghadapi *culture shock* saat proses adaptasi dengan budaya baru *Enseval Customer Care (ECC)* di PT. Enseval Putera Megatrading. Konsep *Culture Shock* karyawan baru *ECC* terdiri dari: tahap disintegrasi yang mencakup negatif pada pengalaman lalu; tahap reintegrasi yang mencakup kemampuan untuk berfungsi dalam budaya baru; kemudian tahap penyesuaian yang mencakup penyesuaian diri. Karyawan baru merasa lebih terbantuan untuk beradaptasi pada budaya baru dengan adanya peran dari HRD untuk memberikan orientasi, peran atasan untuk memberikan penjelasan tentang *jobdesc* dan peran kolega untuk membantu karyawan baru. Analisis penelitian ini berisikan referensi *culture shock process* dengan pendekatan kualitatif. Data informasi diperoleh berasal dari hasil wawancara terhadap 4 orang informan yang merupakan karyawan baru (*ECC*). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa karyawan mengalami *culture shock* dengan proses adaptasi yang lama.

Kata Kunci: *Culture Shock, Adaptasi, karyawan baru*

# ANALISIS CULTURE SHOCK KARYAWAN BARU DIVISI CALL CENTER PADA PT. ENSEVAL PUTERA MEGATRADING

Liza Syafrina

---

## ABSTRACT

This study aims to explore how new employees face culture shock during the process of adaptation with new culture of Enseval Customer Care (ECC) at PT. Enseval Putera Megatrading. The concept of the new employee Culture Shock ECC consists of: disintegration stages that include negativity to past experience; reintegration stage that includes the ability to function within a new culture; then adjustments stage that include self-adjustment . New employees feel more helped to adapt new cultures with the role of HRD to provide orientation, the role of superiors to provide explanations about jobdesc and the role of colleagues to help new employees. The analysis of this research contains the reference culture process with qualitative approach. The data obtained from interviews with 4 informants who are new employees (ECC). The results of this study showed that employees experience culture shock with a long adaptation process.

Keywords: *Culture Shock, Adaptation, New Employee*

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	vi
ABSTRACK.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	vii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL.....	xix
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Batasan Masalah .....	7
1.3. Rumusan Masalah.....	7
1.4. Tujuan Penelitian .....	8
1.5. Manfaat Penelitian .....	8
BAB II.....	9
2.1. <i>Culture Shock</i> .....	9
2.2. Faktor Yang Mempengaruhi <i>Culture Shock</i> .....	10
2.3. Tahapan <i>Culture Shock</i> .....	12
2.4. Dampak <i>Culture Shock</i> .....	17
2.5. Adaptasi Karyawan.....	19
2.6. Penelitian Terdahulu .....	23
2.7 Kerangka Pemikiran.....	24
BAB III.....	26
3.1. Metode Penelitian .....	26
3.2. Objek Penelitian .....	27
3.3. Teknik Pengumpulan Data .....	27
3.4. Informan Penelitian.....	29



3.5. Sumber Data .....	29
3.6. Teknik Analisa Data .....	30
3.7. Teknik Pengujian Keabsahan Data .....	31
3.8. Keterbatasan Penelitian .....	32
<b>BAB IV</b> .....	<b>28</b>
4.1. Gambaran Objek Penelitian .....	33
4.1.1 Sejarah Umum Perusahaan .....	33
4.2. Temuan Penelitian .....	35
4.3. Faktor Yang Mempengaruhi <i>Culture Shock</i> Karyawan Baru ECC .....	48
4.4. Proses <i>Culture Shock</i> Karyawan Baru ECC .....	50
4.5. Dampak <i>Culture Shock</i> Yang Dialami Karyawan Baru ECC .....	52
4.6. Adaptasi Karyawan Baru ECC .....	52
4.7. Model Temuan Penelitian .....	54
4.8. Implikasi Managerial .....	55
<b>BAB V</b> .....	<b>59</b>
5.1. Simpulan .....	56
5.2. Saran .....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>58</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>62</b>

## DAFTAR GAMBAR

1.2 Ruang ECC sebelum direkrut karyawan baru .....	4
1.3 Ruang ECC setelah direkrut karyawan baru .....	5
2.1 Tahapan <i>Culture Shock</i> .....	12
2.2 Kurva – W “ <i>The Classic 5 Stage Culture Shock Model</i> ” .....	15
2.3 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	24
4.1 Model Temuan Penelitian.....	54

## DAFTAR TABEL

1.1 Rekapitulasi produktifitas kerja karryawan ECC Januari 2016 s/d April 2016 Cab JK-2 ..	2
1.2 Rekapitulasi produktifitas kerja karryawan ECC Januari 2016 s/d April 2016 Cab JK-1 ..	2
1.3 Rekapitulasi produktifitas kerja karryawan ECC Januari 2016 s/d April 2016 Cab Surabaya .....	3
2.1 Penelitian Terdahulu.....	23
4.1 Daftar Informan pada Enseval <i>Customer Care</i> .....	35
4.2 Daftar Informan Triangulasi .....	35
4.3 Hasil Wawancara Karyawan Baru <i>Enseval Customer Care</i> .....	37
4.4 Ringkasan Hasil Intrepretasi Wawancara.....	43
4.4 Hasil Wawancara Triangulasi .....	45
4.6 Ringkasan Hasil Intrepretasi Wawancara Triangulasi .....	47
4.7 Faktor <i>culture shock</i> yang dialami karyawan ECC.....	48
4.8 Proses <i>culture shock</i> yang dialami karyawan ECC.....	50
4.9 Dampak <i>culture shock</i> yang dialami karyawan ECC.....	52