

## ABSTRAK

TIKA NIRMALA SARI

### PENGARUH FUNGSI PENGAWASAN KERJA TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN CAROLINE OFFICER DI CALL CENTRE PT.TELKOMSEL MEDAN

Umumnya setiap perusahaan yang berorientasi profit menghendaki adanya peningkatan dalam setiap kegiatan usahanya. Salah satu indikator yang bisa dijadikan tolak ukur dalam upaya pencapaian tujuan tersebut adalah bagaimana pegawai-pegawai perusahaan dapat memberikan kontribusinya secara optimal. Sebagai salah satu faktor penunjang kemajuan perusahaan tidak terlepas dari beberapa faktor lain salah satunya berupa pengawasan kerja yang baik. Dengan adanya adanya pengawasan kerja yang baik akan menciptakan kedisiplinan yang tinggi pada pegawai.

Berdasarkan asumsi tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Fungsi Pengawasan Kerja terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Caroline Officer di Call Centre PT.Telkomsel Medan". Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian adalah apakah ada pengaruh pengawasan kerja terhadap Kualitas Pelayanan Caroline Officer Call Centre PT.Telkomsel Medan?. Sedangkan yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari pengawasan kerja terhadap Caroline Officer serta melihat seberapa besar kontribusi Pengawasan Kerja terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Caroline Officer.

Berdasarkan hasil penelitian ini maka dapat direkomendasikan kepada perusahaan bahwa pengawasan kerja memegang peranan yang sangat penting dalam peningkatan kualitas pelayanan Caroline officer, baik sifatnya secara mandiri maupun dilakukan secara bersamaan.

