

LAPORAN KERJA PRAKTEK
PT. TELKOM INDONESIA REGIONAL I
SUMATERA

DISUSUN OLEH :
BAYU SUTAN MAULANA
198150002



PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN KERJA PRAKTEK
PT. TELKOM INDONESIA REGIONAL I
SUMATERA

Disusun Oleh :

BAYU SUTAN MAULANA

198150002

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Dr. Ir. Hj. Haniza MT

(NIDN : 0031016102)

Yudi Daeng Polewangi, ST. MT

(NIDN : 0112118503)

Mengetahui :

Koordinator Kerja Praktek

Nukle Andri Silviana, ST. MT

(NIDN : 0127038802)

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022

85 (A).
Juw 20/3 '23.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkah dan hidayah sehingga Laporan Kerja Praktek di PT. Telkom Indonesia Regional I ini dapat terselesaikan dengan baik. Laporan Kerja Praktek ini dibuat untuk memenuhi persyaratan Program Studi Teknik Industri dengan mata kuliah Kerja Praktek, Universitas Medan Area. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan makalah ini, penulis banyak mengalami hambatan, namun demikian berkah dukungan dari teman-teman, keluarga, dan berbagai pihak, hambatan tersebut dapat diatasi.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak- pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan makalah ini, terutama kepada:

1. Bapak Dr. Rahmad Syah, S.Kom, M.Kom selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Medan Area.
2. Ibu Nukhe Andri Silviana, ST,MT selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Medan Area.
3. Ibu Dr. Ir. Hj Haniza, MT selaku Dosen Pembimbing I.
4. Bapak Yudi Daeng Polewangi, ST,MT selaku Dosen Pembimbing II.
5. Bapak Syamsul Bahri S.H selaku Rehire Manager di PT. Telkom Regional I Sumatera yg telah memberikan izin Saya untuk melaksanakan Kerja Praktek di PT. Telkom Regional I Sumatera
6. Bapak Ahmad Prasetyo Permana S.H selaku Manager General Affair di PT. Telkom Regional I Sumatera sekaligus pembimbing kerja praktek.

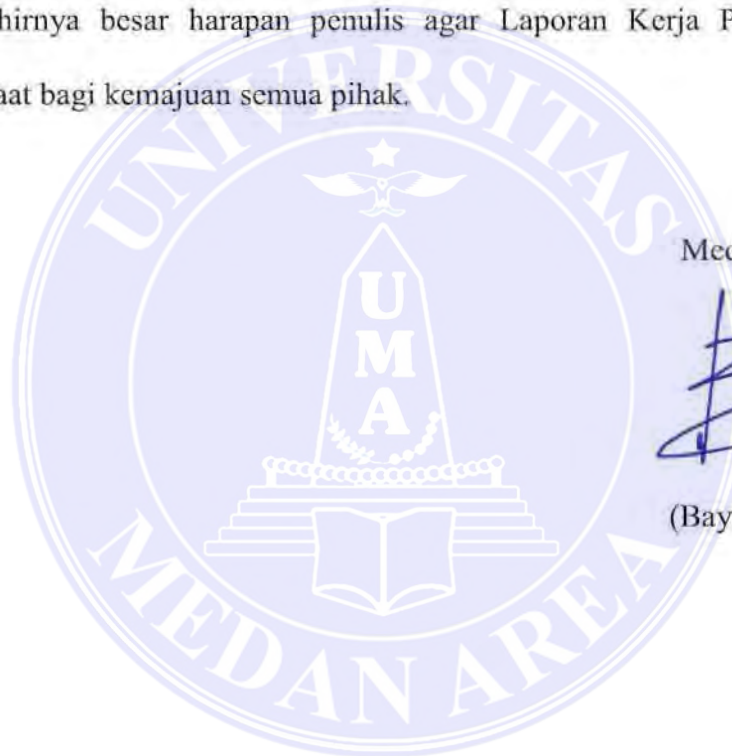
7. Seluruh Karyawan maupun Staff yang bertugas di Kantor PT. Telkom Regional I Sumatera
8. Orang Tua, teman, maupun keluarga yang telah membantu menyelesaikan laporan Kerja Praktek ini.

Dalam penyusunan laporan ini, penulis juga tidak luput dari sejumlah kekurangan, maka dari itu penulis mengharapkan segala kritik, saran, dan masukan yang berarti agar di kemudian hari dapat menjadi lebih baik lagi. Dan pada akhirnya besar harapan penulis agar Laporan Kerja Praktek ini dapat bermanfaat bagi kemajuan semua pihak.

Medan, 3 Maret 2023



(Bayu Sutan Maulana)



DAFTAR ISI

BAB	HALAMAN
LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
I PENDAHULUAN	12
1.1 Latar Belakang Kerja Praktek	12
1.2 Tujuan Kerja Praktek	16
1.3 Manfaat Kerja Praktek	17
1.4 Ruang Lingkup Kerja Praktek	18
1.5 Metodologi Kerja Praktek.....	18
1.6 Metode Pengumpulan Data.....	20
1.7 Sistematika Penulisan	20
II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	22
2.1 Sejarah Perusahaan	22
2.2 Visi Misi Perusahaan	23
2.2.1 Visi Perusahaan	23

DAFTAR ISI (LANJUTAN)

BAB		HALAMAN
2.2.2	Misi Perusahaan	23
2.3	Ruang Lingkup Bidang Usaha	23
2.4	Struktur Organisasi	24
2.4.1	Uraian Tugas, Wewenang dan Tanggung Jawab	24
2.4.2	Tenaga Kerja dan Jam Kerja Perusahaan	25
2.4.3	Sistem Pengupahan dan Fasilitas Perusahaan	27
III	PROSES OPERASIONAL	29
3.1	Proses Operasional.....	29
3.1.1	Assurance	29
3.1.2	Konstruksi	32
3.1.3	Provisioning	32
3.1.4	Shared Services	34
3.2	Flow Process Chart	36
3.3	Layout Gedung.....	36
IV	TUGAS KHUSUS	37
4.1	Pendahuluan.....	37
4.1.1	Judul	37

DAFTAR ISI (LANJUTAN)

BAB	HALAMAN
4.1.2	Latar Belakang 38
4.1.3	Rumusan Masalah 41
4.1.4	Batasan Masalah dan Asumsi..... 41
4.1.5	Tujuan Penelitian..... 42
4.2	Landasan Teori..... 42
4.2.1	Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia 42
4.2.2	Pengertian Kinerja 43
4.2.3	Penilaian Kinerja 43
4.3	Metodologi Penelitian 44
4.3.1	Objek Penelitian 44
4.3.2	Kerangka Penelitian..... 45
4.3.3	Path Analysis..... 46
4.4	Pengumpulan Data 47
4.4.1	Karakteristik Responden Penelitian..... 47
4.4.2	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Penelitian Variabel Kepemimpinan 49
4.4.3	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Variabel Motivasi Kerja..... 53
4.4.4	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Variabel Kompensasi..... 58

DAFTAR ISI (LANJUTAN)

BAB	HALAMAN
4.4.5	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Variabel Kinerja..... 61
4.5	Pengolahan Data..... 66
4.5.1	Uji Instrumen Penelitian 67
4.5.2	Uji Asumsi Klasik 76
4.5.3	Analisis Regresi Linear Berganda 81
4.5.4	Uji Hipotesis..... 83
4.5.5	Uji Koefisien Determinasi (R^2) 90
V	KESIMPULAN DAN SARAN 92
5.1	Kesimpulan 92
5.2	Saran..... 103
	DAFTAR PUSTAKA 104
	LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penilaian Kinerja Karyawan Berdasarkan Sistem SKI.....	15
Tabel 1. 2 Persentase Nilai Kinerja Individu Karyawan (NKI)	15
Tabel 2.1 Rekapitulasi Karyawan Unit Consumer Service	26
Table 4.4.2.2 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepemimpinan Indikator Keterampilan Berkomunikasi	49
Table 4.4.2.3 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepemimpinan Indikator Integritas	50
Table 4.4.2.4 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepemimpinan Indikator Kompeten.....	51
Table 4.4.2.5. Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepemimpinan Indikator Ketegasan.....	52
Table 4.5.1.1 Uji Validitas Variabel Kepemimpinan Indikator Kemampuan Analitis	68
Table 4.5.1.2 Uji Validitas Variabel Kepemimpinan Indikator Keterampilan Berkomunikasi	68
Table 4.5.1.3 Uji Validitas Variabel Kepemimpinan Indikator Integritas	68
Table 4.5.1.4 Uji Validitas Variabel Kepemimpinan Indikator Kompeten	69
Table 4.5.1.5 Uji Validitas Variabel Kepemimpinan Indikator Ketegasan	69
Table 4.5.1.6 Uji Validitas Variabel Motivasi Kerja Indikator Kebutuhan Dasar.	70

DAFTAR TABEL (LANJUTAN)

Table 4.5.1.7 Uji Validitas Variabel Motivasi Kerja Indikator Kebutuhan Rasa	
Aman	70
Table 4.5.1.8 Uji Validitas Variabel Motivasi Kerja Indikator Kebutuhan	
Sosial	70
Table 4.5.1.9 Uji Validitas Variabel Motivasi Kerja Indikator Kebutuhan Akan	
Penghargaan	71
Table 4.5.1.10 Uji Validitas Variabel Motivasi Kerja Indikator Kebutuhan	
Aktualisasi Diri	71
Table 4.5.1.11. Uji Validitas Variabel Kompensasi Indikator Gaji dan Upah	72
Table 4.5.1.12 Uji Validitas Variabel Kompensasi Indikator Insentif.....	72
Table 4.5.1.13 Uji Validitas Variabel Kompensasi Indikator Tunjangan.....	73
Table 4.5.1.14 Uji Validitas Variabel Kompensasi Indikator Fasilitas.....	73
Table 4.5.1.15 Uji Validitas Variabel Kinerja Indikator Kualitas	74
Table 4.5.1.16 Uji Validitas Variabel Kinerja Indikator Kuantitas	74
Table 4.5.1.17 Uji Validitas Variabel Kinerja Indikator Ketepatan Waktu	74
Table 4.5.1.18 Uji Validitas Variabel Kinerja Indikator Kehadiran	75
Table 4.5.1.19 Uji Validitas Variabel Kinerja Indikator Kemampuan Bekerja	
Sama.....	75
Table 4.5.1.20 Hasil Uji Reliabilitas.....	76

DAFTAR TABEL (LANJUTAN)

Table 4.5.2.21 Hasil Pengujian One Sample Kolmogrov-Smirnov Test	78
Table 4.5.2.22 Hasil Uji Multikolinieritas	79
Table 4.5.3.23 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	82
Table 4.5.4.24 Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	84
Table 4.5.4.25 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji f) Variabel Kepemimpinan dan Motivasi Kerja	87
Table 4.5.4.26. Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji f) Variabel Motivasi Kerja dan Kompensasi	88
Table 4.5.4.27 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji f) Variabel Kepemimpinan dan Kompensasi	89
Table 4.5.4.28 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji f) Variabel Kepemimpinan, Motivasi Kerja dan Kompensasi	90
Table 4.5.5.29 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo PT Telkom Indonesia.....	22
Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT Telkom Indonesia Regional.....	24
Gambar 3.1 Flow Process Chart Layanan Instalasi Wi-Fi	36
Gambar 3.2 Layout Gedung Telkom Regional I Sumatera.....	36
Gambar 4.1 Kerangka Penelitian.....	44
Gambar 4.2 Path Analysis.....	45
Gambar 4.3 Diagram Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Gambar 4.4 Diagram Responden Penelitian Berdasarkan Usia	47
Gambar 4.5 Diagram Responden Penelitian Berdasarkan Masa Bekerja.....	47
Gambar 4.6 Grafik Normal P-P Plot.....	77
Gambar 4.7 Hasil Output SPSS 25 Uji Heteroskedastisitas.....	80

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kerja Praktek

Suatu perusahaan atau organisasi dibangun untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Banyak tantangan dan masalah yang di hadapi dalam mencapai tujuan perusahaan. Tantangan tersebut berasal dari internal perusahaan maupun dari eksternal perusahaan. Sangat diperlukan pengelolaan perusahaan yang efektif dan efisien, dan pengelolaan tersebut melibatkan unsur manusia didalamnya. Sumber daya manusia (SDM) adalah salah satu faktor penting selain sumber daya alam, modal dan teknologi dalam menjalankan perusahaan karena pada dasarnya, manusia adalah penggerak utama faktor tersebut. Selain itu juga manusia adalah faktor utama dalam menentukan keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Mengingat persaingan antar perusahaan di era globalisasi ini semakin tajam, sehingga sumber daya manusia (SDM) dituntut untuk terus menerus mampu mengembangkan diri secara proaktif, agar perusahaan mampu terus bertahan dan bersaing secara profesional.

Kinerja karyawan adalah penentu keberhasilan suatu perusahaan. Kinerja adalah prestasi kerja atau hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh sumber daya manusia (SDM) persatuan periode waktu, dengan melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawabnya masing-masing (Anwar, 2019). Faktor-faktor kinerja karyawan menurut Kasmir (2018:189) yaitu kemampuan dan keahlian, pengetahuan, rancangan kerja, kepribadian, motivasi kerja, kepemimpinan, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan kerja,

lingkungan kerja, loyalitas, komitmen, kompensasi dan disiplin kerja. Dalam suatu perusahaan atau organisasi, faktor kepemimpinan memegang peranan yang sangat penting karena pemimpin itulah yang akan mendorong dan menggerakkan serta mengarahkan organisasi dalam mencapai tujuan. Edy Sutrisno (2009:213) mengatakan bahwa sukses tidaknya usaha pencapaian organisasi ditentukan oleh kualitas kepemimpinan karena definisi kepemimpinan adalah suatu proses kegiatan seseorang untuk menggerakkan orang lain dengan memimpin, membimbing, memengaruhi orang lain, untuk melakukan sesuatu agar dicapai hasil yang di harapkan. Dalam organisasi setiap anggota dituntut untuk memiliki jiwa kepemimpinan agar cepat dalam menentukan keputusan dalam suatu permasalahan atau tugas yang diberikan.

Selain kepemimpinan, motivasi kerja juga menjadi komponen penting dan harus senantiasa diperbaharui pada sebuah perusahaan. Luis (2020:52) mengatakan bahwa motivasi berperan dalam meningkatkan kinerja, produktivitas dan kepuasan kerja pegawai atau tenaga kerja, serta komitmen yang baik untuk menjalankan berbagai tugas yang dibebankan. Untuk itu, motivasi harus diperhatikan dalam organisasi atau perusahaan, karena mempengaruhi kinerja karyawan yang ada di lingkungan perusahaan tersebut.

Salah satu fungsi yang penting juga dan harus diperhatikan dalam manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah kompensasi. Karena kompensasi merupakan salah satu aspek paling sensitif di dalam hubungan kerja. Sistem kompensasi dapat memfasilitasi pencapaian tujuan organisasi. Dessler (2008) mengemukakan bahwa pada dasarnya manusia bekerja ingin memperoleh uang untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Salah satu cara manajemen untuk

meningkatkan prestasi kerja, meningkatkan kinerja karyawan adalah melalui kompensasi (Mathis & Jackson, 2009). Kompensasi adalah segala bentuk pembayaran dan apresiasi yang diberikan organisasi kepada karyawan berupa kompensasi keuangan maupun kompensasi bukan keuangan (Kasmir, 2018).

PT Telkom Indonesia, Tbk merupakan badan usaha milik negara (BUMN) yang bergerak dibidang informasi dan komunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap di Indonesia. Melayani jutaan pelanggan diseluruh Indonesia yang mencakup telepon tetap, seluler, aplikasi, konten, komunikasi data, properti dan konstruksi. Sebagai perusahaan telekomunikasi, Telkom Group terus mengupayakan inovasi di sektor-sektor selain telekomunikasi, serta membangun sinergi di antara semua produk, layanan dan solusi. PT Telkom Indonesia Regional 1 memiliki beberapa bagian yaitu unit *consumer service*, unit *customer care*, unit *bussines service (BGES)*, unit General Affair, unit *access data MGT*, dan KKNDATEL.

Pencapaian PT Telkom Indonesia hingga saat ini sangat dipengaruhi oleh kinerja dari karyawan perusahaan. Pada bulan Januari sampai dengan Mei 2022 peneliti telah melakukan survey awal pada saat peneliti melakukan magang secara mandiri di PT Telkom Indonesia Regional 1. Hasil pengamatan awal yang ditemukan oleh peneliti adalah penilaian kinerja karyawan PT Telkom Indonesia Regional 1 dilaksanakan setiap akhir tahun oleh atasan masing-masing unit dengan mengacu kepada Sasaran Kerja Individu (SKI). Adapun kriteria penilaian kinerja karyawan PT Telkom Indonesia Regional 1 berdasarkan sistem Sasaran Kinerja Individu adalah sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Penilaian Kinerja Karyawan Berdasarkan Sistem SKI

N-Akhir	Konversi	Keterangan
>110	Prestasi (P1)	Istimewa
103 s/d 110	Prestasi (P2)	Baik Sekali
96 s/d 103	Prestasi (P3)	Baik
90 s/d 96	Prestasi (P4)	Kurang
<90	Prestasi (P5)	Sangat Kurang

Dan berikut ini adalah persentase data kinerja karyawan PT Telkom Indonesia Regional 1 dari tahun 2019 sampai dengan 2021 yang menunjukkan hasil kinerja karyawan sebagai berikut :

Tabel 1. 2 Persentase Nilai Kinerja Individu Karyawan (NKI)

Periode	Jumlah Karyawan	Penilaian NKI				
		P1	P2	P3	P4	P5
2019	98	0%	27%	73%	0%	0%
2020	87	0%	97%	3%	0%	0%
2021	78	0%	97%	3%	0%	0%

Sumber : Data Internal HR&CD PT. Telkom Regional 1

Berdasarkan tabel diatas pada tahun 2019 dari 98 karyawan terdapat 27% karyawan mendapatkan nilai P2 (baik sekali) dan 73% P3 (baik). Pada tahun 2020 dari 87 karyawan terdapat 97% karyawan mendapatkan nilai P2 (baik sekali) dan 3% P3 (baik). Dan pada 2021 walaupun ada pengurangan karyawan menjadi 78, namun penilaian masih sama seperti tahun sebelumnya yaitu 97% karyawan mendapatkan nilai P2 (baik sekali) dan 3% P3 (baik). Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan kinerja karyawan baik sekali dan baik, namun kinerja

karyawan belum mencapai prestasi kerja yang istimewa (P1) serta jumlah karyawan berkurang setiap tahunnya. Pada survey awal peneliti melakukan wawancara sekilas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan PT Telkom Indonesia Regional 1 dan dari faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut Kasmir 2018 ditemukan 3 faktor yang paling sering dijawab oleh karyawan yakni kepemimpinan, motivasi kerja dan kompensasi, dimana dari 10 karyawan yang diwawancarai mengakui bahwa 7 orang merasa kepemimpinan, motivasi kerja dan kompensasi sangat penting untuk diteliti.

Melihat fenomena tersebut, peneliti tertarik untuk mengambil variabel kepemimpinan, motivasi kerja dan kompensasi serta mengkaji pengaruhnya terhadap kinerja karyawan PT Telkom Indonesia Regional 1 yang berjudul **“Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan PT Telkom Indonesia Regional 1 Sumatera”**.

1.2 Tujuan Kerja Praktek

Adapun tujuan umum yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan PT Telkom Indonesia Regional 1. Sementara itu tujuan khusus yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah seperti berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan PT Telkom Indonesia Regional 1.
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT Telkom Indonesia Regional 1.
3. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan PT Telkom Indonesia Regional 1.

4. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT Telkom Indonesia Regional 1.
5. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan dan kompensasi terhadap kinerja karyawan PT Telkom Indonesia Regional 1.
6. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja dan kompensasi terhadap kinerja karyawan PT Telkom Indonesia Regional 1.
7. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan, motivasi kerja dan kompensasi terhadap kinerja karyawan PT Telkom Indonesia Regional 1.

1.3 Manfaat Kerja Praktek

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan mengetahui bagaimana kinerja karyawan di perusahaan tersebut, sehingga penelitian ini dapat dijadikan pedoman dalam mengambil kebijakan untuk meningkatkan kinerja karyawan PT Telkom Indonesia Regional 1.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman penulis dalam praktek bidang manajemen khususnya manajemen sumber daya manusia, menambah pengalaman dalam menganalisis dan menyelesaikan permasalahan kasus dibidang sumber daya manusia, memperluas variable-variabel di bidang sumber daya manusia serta dapat berguna bagi PT Telkom Indonesia Regional 1 dalam meningkatkan kinerja karyawan.

1.4 Ruang Lingkup Kerja Praktek

Dalam pelaksanaan program kerja praktek ini mempunyai peranan penting dalam mendidik mahasiswa agar dapat melaksanakan tanggung jawab dari tugas yang diberikan dengan baik dan juga meningkatkan rasa percaya diri terhadap ruang lingkup pekerjaan yang dihadapi. Program pelaksanaan kerja praktek yang dilaksanakan oleh setiap mahasiswa tetap berorientasi pada kuliah kerja lapangan. Sebagai mahasiswa dalam melaksanakan program kerja praktek tidak hanya bertumpu pada aktivitas kerja tetapi juga menyangkut berbagai kendala dan permasalahan yang dihadapi.

Dari program kerja praktek tersebut diharapkan mahasiswa menyelesaikan ilmu yang didapat dibangku kuliah. Dengan kerja praktek ini juga Mahasiswa di didik untuk bertanggung jawab dan mempunyai rasa percaya diri terhadap ruang lingkup pekerjaan yang diharapkan.

1.5 Metodologi Kerja Praktek

Didalam menyelesaikan tugas dari kerja praktek ini, prosedur yang akan dilaksanakan adalah sebagai berikut :

1. Tahap Persiapan

Mempersiapkan hal-hal yang perlu untuk persiapan praktek dan riset perusahaan antara lain : surat keputusan kerja praktek dan peninjauan sepintas di kantor PT. Telkom Indonesia Regional 1.

2. Studi Literatur

Mempelajari buku-buku, dan karya ilmiah yang berhubungan dengan permasalahan yang dihadapi di lapangan sehingga diperoleh teori-teori yang sesuai dengan penjelasan dan penyelesaian masalah.

3. Peninjauan Lapangan

Melihat langsung cara dan metode kerja dari perusahaan sekaligus mempelajari aliran bahan, tata letak pabrik dan wawancara langsung dengan karyawan dan pimpinan perusahaan.

4. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk membantu menyelesaikan laporan kerja praktek.

5. Analisa dan Evaluasi Data

Data yang telah diperoleh akan di analisa dan dievaluasi dengan metode yang telah diterapkan.

6. Pembuatan *Draft* Laporan Kerja Praktek

Membuat dan menulis draft laporan kerja praktek yang berhubungan dengan data yang di peroleh dari perusahaan.

7. Asistensi Perusahaan dan dosen pembimbing

Draft laporan kerja praktek diasistensi pada dosen pembimbing dan perusahaan

8. Penulisan Laporan Kerja Praktek

Draft laporan kerja praktek yang telah diasistensi diketik rapi dan dijilid.

1.6 Metode Pengumpulan Data

Untuk kelancaran kerja praktek di perusahaan, diperlukan suatu metode pengumpulan data sehingga data yang diperoleh sesuai dengan yang di inginkan dan kerja praktek dapat selesai pada waktunya. Pengumpulan data dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Melakukan pengamatan langsung.
2. Wawancara
3. Diskusi dengan pembimbing dan parakaryawan.
4. Mencatat data yang ada di perusahaan / instansi dalam bentuk laporan tertulis.

1.7 Sistematika Penulisan

Laporan kerja praktek ini dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Menguraikan latar belakang, tujuan kerja praktek, manfaat kerja praktek, batasan masalah, tahapan kerja praktek, waktu dan tempat pelaksanaan serta sistematika penulisan.

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Menguraikan secara singkat gambaran perusahaan secara umum meliputi sejarah perusahaan, ruang lingkup usaha, lokasi perusahaan, organisasi dan manajemen.

BAB III LINGKUPAN PEKERJAAN

Menguraikan tentang uraian lingkupan pekerjaan di perusahaan dan metodologi yang digunakan pada kerja praktek.

BAB IV TUGAS KHUSUS

Bab ini berisikan pembahasan tentang kondisi atau fenomena yang terjadi di perusahaan. Adapun yang menjadi fokus kajian adalah “Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan PT. Telkom Indonesia Regional I Sumatera”.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Menguraikan tentang kesimpulan dari pembahasan laporan kerja praktek di PT. Telkom Indonesia Regional I Sumatera serta saran-saran bagi perusahaan.



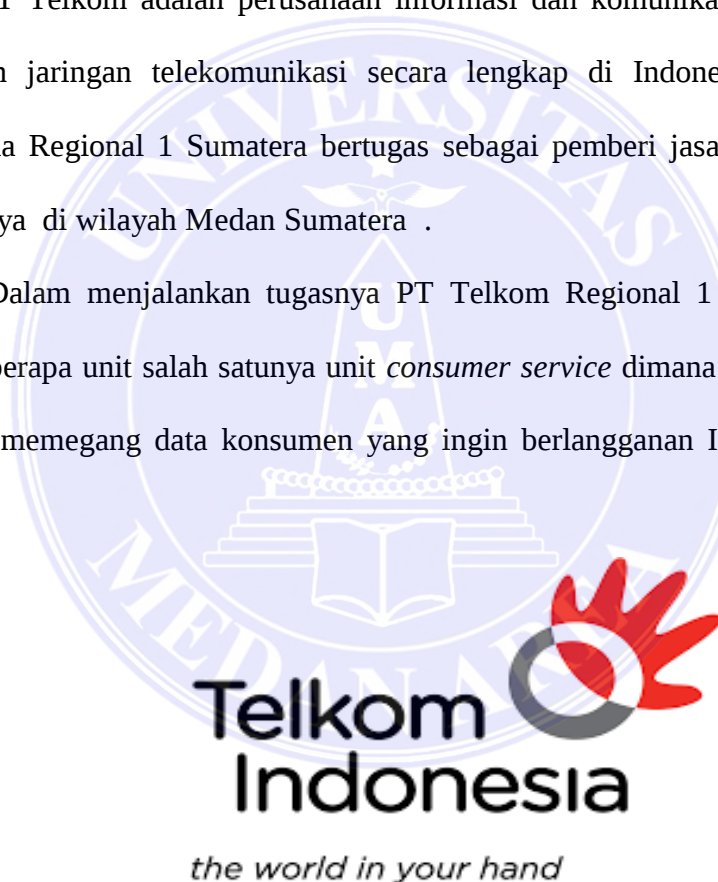
BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Perusahaan

PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk, yang sering disebut juga dengan Telkom Indonesia (Telkom) yang didirikan pada tanggal 23 Oktober 1986. PT Telkom adalah perusahaan informasi dan komunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap di Indonesia. PT. Telkom Indonesia Regional 1 Sumatera bertugas sebagai pemberi jasa layanan jaringan khususnya di wilayah Medan Sumatera .

Dalam menjalankan tugasnya PT Telkom Regional 1 Sumatera dibantu oleh beberapa unit salah satunya unit *consumer service* dimana unit ini berfungsi sebagai memegang data konsumen yang ingin berlangganan Indihome sebelum



Gambar 2. 1 Logo PT Telkom Indonesia

dipasangnya jaringan tersebut kerumah pelanggan.

2.2 Visi Misi Perusahaan

2.2.1 Visi Perusahaan

Telkom berupaya untuk menempatkan diri sebagai perusahaan Infocom berpengaruh di kawasan Asia Tenggara, yang kemudian akan berlanjut ke kawasan Asia dan Asia-Pasifik. berikut visi dari PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.

2.2.2 Misi Perusahaan

Untuk mewujudkan visi PT. Telekomunikasi Indonesi, Tbk diperlukan misi perusahaan, sebagai berikut:

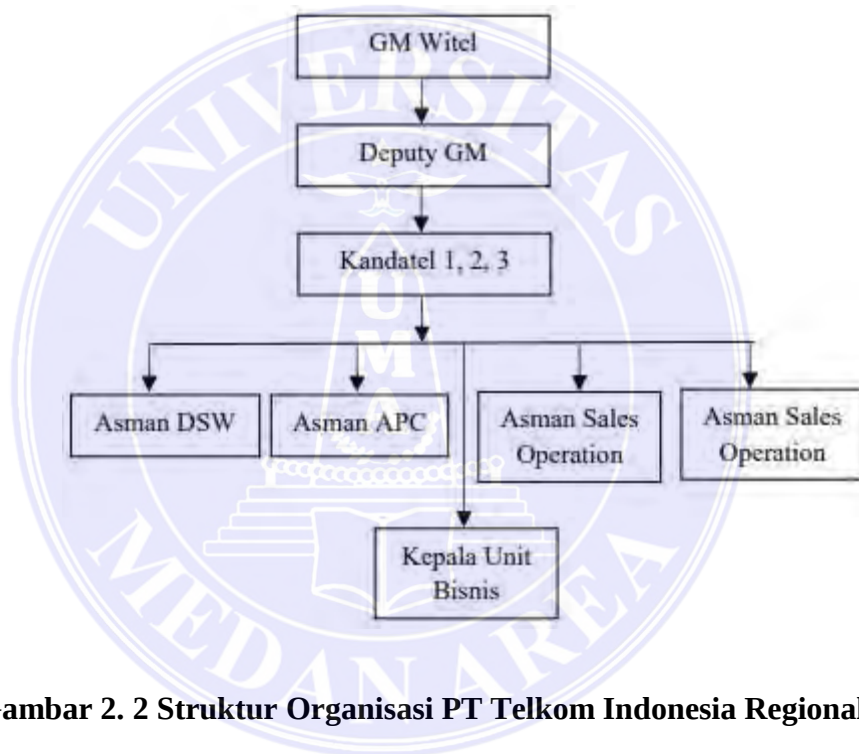
1. Untuk Menyediakan Layanan Telekomunikasi, Informasi Media dan Edutainment dengan kualitas yang sangat baik dan harga Kompetitif.
2. Menjadi model pengelolaan korporasi terbaik di Indonesia.

2.3 Ruang Lingkup Bidang Usaha

PT Telkom adalah perusahaan informasi dan komunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap di Indonesia. PT. Telkom Indonesia Regional 1 Sumatera bertugas sebagai pemberi jasa layanan jaringan khususnya di wilayah Medan Sumatera.

2.4 Struktur Organisasi

Dalam rangka melaksanakan tugas operasional perusahaan, diperlukan adanya struktur organisasi. Struktur organisasi merupakan kerangka dan susunan perwujudan pola hubungan diantara fungsi-fungsi, bagian-bagian, dan orang-orang yang menunjukkan pembagian delegasi tugas, kedudukan, wewenang dan tanggung jawab yang berbeda-beda dalam sebuah perusahaan. Berikut struktur organisasi pada PT. Telkom Indonesia Regional 1 Sumatera :



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT Telkom Indonesia Regional

2.4.1 Uraian Tugas, Wewenang dan Tanggung Jawab

1. GM:

Memastikan efektivitas fungsi komando dalam menggerakkan, mengarahkan, dan mengatur prioritas dalam rangka pencapaian target Telkom di wilayahnya.

2. DGM:

Wakil GM yang membantu tugas dan tanggung jawab GM.

3. Kandatel:

Memimpin pengelolaan fungsi & operasi untuk mendukung pencapaian performansi di teritori.

4. Asman Sales Operation:

Mengelola operasional & fungsi sales.

5. Asman Access Operation:

Mengelola operasi jaringan akses

6. Asman Apartment & Premium Cluster (APC):

Mengelola operasional & fungsi sales di segmen apartment dan premium cluster.

7. Asman Digital Service & WIFI (DSW):

Mengelola operasional & fungsi sales wifi.id.

8. Kepala Unit Bisnis:

Memimpin pengelolaan fungsi & operasi untuk mendukung pencapaian performansi di Unit bisnis

2.4.2 Tenaga Kerja dan Jam Kerja Perusahaan

Adapun jumlah karyawan unit *consumer service* PT. Telkom Indonesia Regional 1 Sumatera berjumlah 111 orang. Berikut adalah rekapitulasi karyawan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2.1 Rekapitulasi Karyawan Unit Consumer Service

Jabatan	Jumlah
GM	1
DGM	1
Kandatel	1
Asman Sales Operation	2
Asman Acces Operation	1
Asman Apartmen & Premium	2
Kepala Unit Bisnis	1
Office	102
Total	111

Sumber: Pengumpulan Data

Sedangkan untuk karyawan dibagian administrasi masa kerja selama 6 hari kerja dalam seminggu kecuali hari minggu, dengan jam kerja kantor adalah sebagai berikut :

1. Senin - Kamis Pukul 07.00 WIB – 12.00 WIB : Jam Kerja.
Pukul 12.00 WIB – 13.00 WIB : Jam Istirahat.
Pukul 14.00 WIB – 16.00 WIB : Jam Kerja.
2. Jumat Pukul 07.00 WIB – 11.30 WIB : Jam Kerja.
Pukul 11.30 WIB – 14.00 WIB : Jam Istirahat.
Pukul 14.00 WIB – 16.30 WIB : Jam Kerja.

2.4.3 Sistem Pengupahan dan Fasilitas Perusahaan

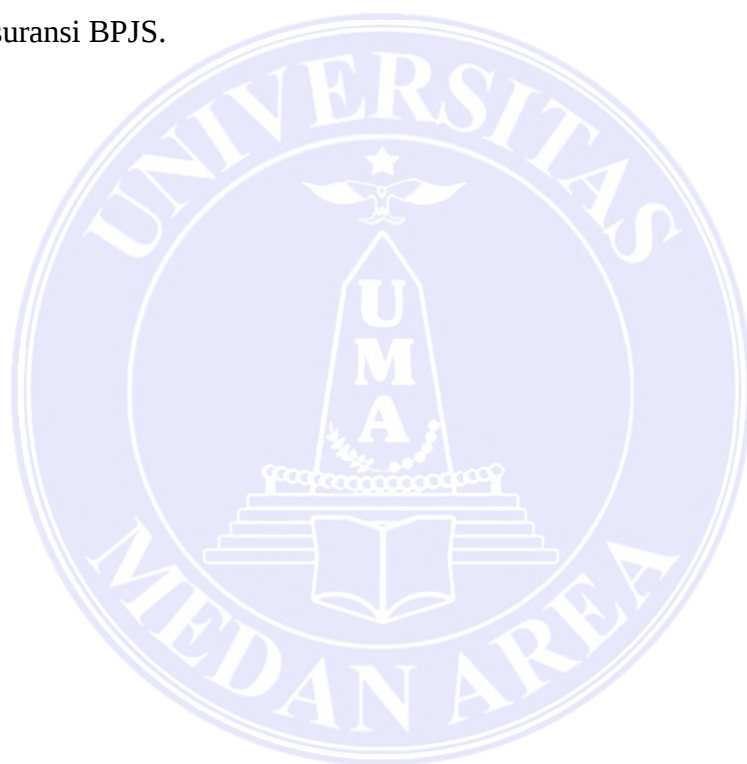
Penetapan upah pada PT. Telkom Indonesia Regional 1 Sumatera dibedakan sesuai dengan statusnya, yaitu :

1. Karyawan Kontrak Sistem pengupahannya berdasarkan kontrak/perjanjian yang telah disepakati oleh kedua belah pihak yaitu pekerja dan perusahaan.
2. Karyawan Pegawai Besarnya Upah bulanan yang dibayarkan kepada pekerja didasarkan atas pertimbangan perusahaan mengenai :
 - a. Tingkat dan jenis jabatan.
 - b. Jenis pekerjaan.
 - c. Tanggung jawab pekerjaan.
 - d. Keahlian yang dimiliki pekerja.
 - e. Pengalaman kerja.
 - f. Masa kerja atau senior kerja.
 - g. Loyalitas kerja dan disiplin kerja.

Kesejahteraan umum bagi pegawai dan karyawan merupakan hal yang sangat penting. Produktivitas kerja seseorang karyawan sangat dipengaruhi tingkat kesejahteraannya. PT. Telkom Indonesia Regional 1 Sumatera memikirkan hal ini dengan memberikan beberapa fasilitas yaitu :

1. Tempat tinggal bagi Staff, karyawan dan keluarganya yang berdomisili berasal dari luar daerah penempatan kerja.
2. Sarana kesehatan untuk staff dan karyawan beserta keluarganya berupa Poliklinik Yakes Telkom serta rujukan ke rumah sakit yang sudah bekerja sama dengan Telkom Indonesia di Area Medan sekitar.

3. Sarana kendaraan seperti mobil dan alat transportasi lainnya ditanggung oleh perusahaan.
4. Membuat sarana olah raga, rekreasi dan sarana hiburan yang tersedia di lokasi Mes / Perumahan Karyawan dan di lokasi perkantoran .
5. Rumah ibadah yaitu masjid dan gereja yang dibangun di lokasi lingkungan Kantor dan Mes / Perumahan Karyawan.
6. Jaminan kesehatan, kecelakaan, hari tua dan kematian dengan memberikan Asuransi BPJS.



BAB III

PROSES OPERASIONAL

3.1 Proses Operasional

3.1.1 Assurance

3.1.1.1 Assurance Consumer

1. Melakukan dispatch tiket pada order gangguan dan preventive maintenance segmen consumer kepada teknisi.
2. Memastikan kegiatan assurance dan maintenance di setiap Witel berjalan lancar dari proses perencanaan, pengawalan proses dan evaluasi proses dalam rangka mencapai target Rencana Kerja Anggaran Perusahaan tahun berjalan.
3. Memastikan kegiatan assurance dan maintenance di setiap Witel berjalan lancar dari proses perencanaan, pengawalan dokumentasi proses dan penagihan seluruh segmen.
4. Membuat dokumentasi terkait kegiatan assurance dan maintenance segmen consumer.
5. Melakukan pengawalan terkait proses assurance dan maintenance segmen consumer secara harian agar tercapai kualitas.
6. Melakukan kegiatan assurance dan maintenance segmen consumer secara harian agar tercapai kualitas penanganan gangguan dan maintenance jaringan akses prima.

3.1.1.2 CCAN & WAN

1. Melakukan dispatch tiket pada order gangguan dan preventive maintenance order corporate segmen kepada teknisi.
2. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan pekerjaan BGES end to end.
3. Melakukan kegiatan assurance dan maintenance segmen EBIS secara harian agar tercapai kualitas penanganan gangguan dan maintenance jaringan akses prima.
4. Melakukan pengawalan terkait proses assurance dan maintenance BGES Service secara harian agar tercapai kualitas pengelolaan jaringan akses prima.
5. Melakukan pengawalan terkait proses *assurance* dan *maintenance* segmen mobile secara harian agar tercapai kualitas pengelolaan jaringan akses prima.
6. Melakukan kegiatan assurance dan maintenance segmen mobile secara harian agar tercapai kualitas penanganan gangguan.
7. Melakukan kegiatan *assurance* dan *maintenance* di lingkungan kerja khusus/kawasan khusus secara harian agar tercapai kualitas penanganan gangguan dan maintenance jaringan akses prima.
8. Melakukan kegiatan assurance dan maintenance segmen mobile secara harian agar tercapai kualitas penanganan gangguan dan maintenance jaringan akses prima.
9. Melakukan kegiatan assurance dan maintenance wifi secara harian agar tercapai kualitas penanganan gangguan dan maintenance jaringan akses prima.

10. Melakukan dispatch tiket pada order gangguan dan preventive maintenance segmen mobile kepada teknisi.

3.1.1.3 Maintenance

1. Melakukan pemeliharaan rutin pada perangkat NE (*Network Element*): MSAN, RDSLAM, OAN/MSOAN, OLT Outdoor, yaitu membersihkan perangkat, pembuatan layout Node, akurasi data teknis, pemeriksaan *battery* dan grounding.
2. Menangani penyelesaian gangguan yang bersifat gangguan logic.
3. Melakukan kegiatan koordinasi dengan pihak ke-3 terkait pelaksanaan dan atau rencana proyek yang berimbas terhadap Infrastruktur Jaringan Akses Telkom.
4. Melakukan pengawalan kegiatan perencanaan kebutuhan, penyusunan prioritas pekerjaan, *plotting* area kerja tim, membuat usulan program kerja, dan memastikan kelengkapan dokumen rekonsiliasi terkait pekerjaan QE.
5. Mencatat *order recovery infrastructure* (Gamas) jaringan akses.
6. Melakukan pengawalan dan supervisi terkait kegiatan pekerjaan QE *Recovery*.
7. Melakukan proses *recovery infrastructure* (Gamas) jaringan akses.
7. Melakukan proses validasi data jaringan akses eksisting.
8. Melakukan kegiatan *preventive maintenance* perangkat FTM.
9. Melakukan pemeliharaan rutin pada perangkat NE (*Network Element*): MSAN, RDSLAM, OAN/MSOAN, OLT Outdoor, yaitu membersihkan perangkat, pembuatan *layout Node*, akurasi data teknis, pemeriksaan *battery* dan grounding.

10. Melakukan kegiatan operasional dan *maintenance service node-B*

3.1.2 Konstruksi

- a. Membuat gambar terkait jalur jaringan FO baru maupun jaringan FO *existing*.
- b. Melakukan pengawalan kegiatan perencanaan kebutuhan, penyusunan prioritas pekerjaan, plotting area kerja tim, membuat usulan program kerja, dan memastikan kelengkapan dokumen rekonsiliasi pekerjaan.
- c. Memastikan kegiatan konstruksi, pengelolaan scrap dan SDI di setiap Witel berjalan lancar dari proses perencanaan, pengawalan proses dan evaluasi proses dalam rangka mencapai target rencana kerja anggaran perusahaan tahun berjalan.
- d. Melakukan pengawalan terkait *survey*, *drawing* dan *inventory* secara end to end di lingkungan regional.
- d. Melakukan kegiatan survey jaringan akses.
- e. Melakukan pengawalan kegiatan *project* yang dilakukan oleh teknisi mitra.
- f. Melakukan proses monitoring terkait pelaksanaan program survey, *drawing* dan *inventory*.
- g. Melakukan pengawalan kegiatan *project* yang dilakukan oleh teknisi mitra.

3.1.3 Provisioning

- a. Melakukan dispatch tiket pada *order segmen consumer* kepada teknisi.
- b. Melakukan dispatch tiket pada *order segmen non consumer* kepada teknisi.

- c. Memastikan kegiatan *provisioning* dan migrasi di setiap Witel berjalan lancar dari proses perencanaan, pengawalan proses dan evaluasi proses dalam rangka mencapai target rencana kerja anggaran perusahaan tahun berjalan.
- d. Memastikan kegiatan provisioning dan migrasi di setiap Witel berjalan lancar dari proses perencanaan, pengawalan dokumentasi proses dan penagihan seluruh segmen.
- e. Membuat dokumentasi terkait kegiatan provisioning & migrasi segmen consumer.
- f. Membuat dokumentasi terkait kegiatan provisioning & migrasi segmen non consumer.
- g. Melakukan pengawalan terkait proses provisioning dan migrasi segmen consumer secara harian agar tercapai kualitas pemasangan prima.
- h. Melakukan pengawalan terkait proses provisioning & migrasi segmen non consumer secara harian agar tercapai kualitas pemasangan prima.
- i. Memastikan kegiatan *support* terkait *assignment ticket provisioning* dan migrasi di setiap Witel berjalan tanpa kendala.
- j. Melakukan kegiatan *provisioning* dan migrasi segmen consumer secara harian agar tercapai kualitas pemasangan prima.
- k. Melakukan kegiatan *provisioning* dan migrasi segmen non consumer secara harian agar tercapai kualitas pemasangan prima.

3.1.4 Shared Services

- a. Melakukan proses validasi terkait kegiatan administrasi pasca rekonsiliasi.
- b. Melakukan proses rekonsiliasi *project* atau operasional recurring dan memvalidasi pekerjaan.
- c. Melaksanakan kegiatan administrasi IF di Area dan Regional, verifikasi pertanggung jawaban mitra kerja Telkom Akses, dan *cash opname* di Regional.
- d. Melaksanakan proses verifikasi pertanggung jawaban IF, pajak, dan cash opname di Area dan Regional.
- e. Melakukan pengawalan terhadap kegiatan *Health, Savety, and Environment* di setiap Witel.
- f. Pencatatan dan pembaharuan kegiatan administrasi data karyawan regional.
- g. Mempersiapkan kebutuhan tenaga kerja dan memonitoring pelaksanaan kegiatan administrasi karyawan di regional.
- h. Membantu *team leader* dalam penyimpanan, validasi, penataan, pengamanan, dan pemeliharaan seluruh aset perusahaan.
- i. Melakukan proses verifikasi berkas tagihan, pertanggung jawaban dan pembuatan laporan terkait pengadaan material.
- j. Melakukan pembuatan kontrak pengadaan barang dan kontrak, pemberkasan database mitra, klarifikasi terkait dengan SP/PO material base on justifikasi barang & jasa di dalam lingkup Regional.
- k. Memastikan penerimaan dan pengeluaran material, NTE, alker, alkur dan sarker di lingkungan *warehouse SO* sesuai secara jumlah, kualitas dan spesifikasinya serta tercatatkan di dalam system.

- l. Melaksanakan perencanaan kegiatan program pelatihan di regional dan area, perencanaan training tahunan, bulanan, dan harian, dan monitoring hasil pelaksanaan pelatihan.
- m. Melakukan proses supervisi terkait operasional pengelolaan, penyimpanan, validasi, penataan, pengamanan, dan pemeliharaan seluruh asset perusahaan di lingkungan regional.
- n. Membantu *Site Manager Finance* dan *Bilco* menjadi verifikator pertanggung jawaban IF, pajak, dan cash opname di Area dan Regional.



3.2 Flow Process Chart

Gambar 3.1 Flow Process Chart Layanan Instalasi Wi-Fi

3.3 Layout Gedung

Gambar 3.2 Layout Gedung Telkom Regional I Sumatera



BAB IV

TUGAS KHUSUS

4.1 Pendahuluan

Dalam proses pengumpulan data, ada dua jenis data yang peneliti kumpulkan, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang dikumpulkan peneliti secara langsung atau dari tangan pertama. Pada penelitian ini, peneliti mendapatkan data primer dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden. Kuesioner yang disebarakan merupakan kuesioner yang berisi pernyataan-pernyataan mengenai kepemimpinan, motivasi kerja, kompensasi dan kinerja karyawan PT. Telkom Indonesia Regional 1 Sumatera khususnya unit *consumer service*. Data sekunder merupakan data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada. Pada penelitian ini, data sekunder diperoleh dari dokumen unit *consumer service*, jurnal serta referensi yang dapat mendukung proses penelitian.

4.1.1 Judul

”Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan PT. Telkom Indonesia Regional 1 Sumatera”.

4.1.2 Latar Belakang

Pencapaian PT Telkom Indonesia hingga saat ini sangat dipengaruhi oleh kinerja dari karyawan perusahaan. Pada bulan Januari sampai dengan Mei 2022 peneliti telah melakukan survey awal pada saat peneliti melakukan magang secara mandiri di PT Telkom Indonesia Regional 1.

Hasil pengamatan awal yang ditemukan oleh peneliti adalah penilaian kinerja karyawan PT Telkom Indonesia Regional 1 dilaksanakan setiap akhir tahun oleh atasan masing-masing unit dengan mengacu kepada Sasaran Kerja Individu (SKI). Adapun kriteria penilaian kinerja karyawan PT Telkom Indonesia Regional 1 berdasarkan sistem Sasaran Kinerja Individu adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1 Penilaian Kinerja Karyawan Berdasarkan Sistem SKI

N-Akhir	Konversi	Keterangan
>110	Prestasi (P1)	Istimewa
103 s/d 110	Prestasi (P2)	Baik Sekali
96 s/d 103	Prestasi (P3)	Baik
90 s/d 96	Prestasi (P4)	Kurang
<90	Prestasi (P5)	Sangat Kurang

Sumber : Data Internal HR&CD PT. Telkom Regional 1

Dan berikut ini adalah persentase data kinerja karyawan PT Telkom Indonesia Regional 1 dari tahun 2019 sampai dengan 2021 yang menunjukkan hasil kinerja karyawan sebagai berikut :

Tabel 4.2 Persentase Nilai Kinerja Individu Karyawan (NKI)

Periode	Jumlah	Penilaian NKI				
	Karyawan	P1	P2	P3	P4	P5
2019	98	0%	27%	73%	0%	0%
2020	87	0%	97%	3%	0%	0%
2021	78	0%	97%	3%	0%	0%

Sumber : Data Internal HR&CD PT. Telkom Regional 1

Berdasarkan tabel diatas pada tahun 2019 dari 98 karyawan terdapat 27% karyawan mendapatkan nilai P2 (baik sekali) dan 73% P3 (baik). Pada tahun 2020 dari 87 karyawan terdapat 97% karyawan mendapatkan nilai P2 (baik sekali) dan 3% P3 (baik). Dan pada 2021 walaupun ada pengurangan karyawan menjadi 78, namun penilaian masih sama seperti tahun sebelumnya yaitu 97% karyawan mendapatkan nilai P2 (baik sekali) dan 3% P3 (baik).

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan kinerja karyawan baik sekali dan baik, namun kinerja karyawan belum mencapai prestasi kerja yang istimewa (P1) serta jumlah karyawan berkurang setiap tahunnya. Pada survey awal peneliti melakukan wawancara sekilas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan PT Telkom Indonesia Regional 1 dan dari faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut Kasmir 2018 ditemukan 3 faktor yang paling sering dijawab oleh karyawan yakni kepemimpinan, motivasi kerja dan kompensasi, dimana dari 10 karyawan yang diwawancarai mengakui bahwa 7 orang merasa kepemimpinan, motivasi kerja dan kompensasi sangat penting untuk diteliti.

Melihat fenomena tersebut, peneliti tertarik untuk mengambil variabel kepemimpinan, motivasi kerja dan kompensasi serta mengkaji pengaruhnya terhadap kinerja karyawan PT Telkom Indonesia Regional 1 yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan PT Telkom Indonesia Regional 1”.

4.1.3 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apakah kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Telkom Indonesia Regional 1?
2. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Telkom Indonesia Regional 1 Sumatera ?
3. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Telkom Indonesia Regional 1?
4. Apakah kepemimpinan dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Telkom Indonesia Regional 1?
5. Apakah kepemimpinan dan kompensasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Telkom Indonesia Regional 1?
6. Apakah motivasi kerja dan kompensasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Telkom Indonesia Regional 1?
7. Apakah kepemimpinan, motivasi kerja dan kompensasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Telkom Indonesia Regional 1?

4.1.4 Batasan Masalah dan Asumsi

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian yang dilakukan hanya sampai pada tahap analisis pengaruh kepemimpinan, motivasi kerja dan kompensasi terhadap kinerja karyawan PT Telkom Indonesia Regional 1, baik secara parsial maupun simultan.
2. Responden adalah karyawan tetap PT Telkom Indonesia Regional 1.
3. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup.

4. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode sampel jenuh
5. Penelitian yang dilakukan terhadap responden hanya merupakan persepsi dari kondisi aktual.

Asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Responden mengerti dan memahami kuesioner yang diberikan saat penelitian dilakukan.
2. Tidak terjadi penambahan atau pengurangan jumlah karyawan selama penelitian.
3. Karyawan yang diamati pada saat bekerja dalam keadaan normal.

4.1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan umum yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan PT Telkom Indonesia Regional 1.

4.2 Landasan Teori

Merupakan teori-teori yang bersangkutan sesuai dengan judul tugas khusus.

4.2.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan pula sebagai suatu pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada individu (karyawan). Pengelolaan dan pendayagunaan tersebut dikembangkan mencapai tujuan perusahaan. (Sitti Nurbaya, 2020).

4.2.2 Pengertian Kinerja

Menurut Mangkunegara (2015) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya. Sedangkan menurut Kasmir (2018:182) secara sederhana pengertian kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu. Kemampuan seseorang merupakan ukuran pertama dalam meningkatkan kinerja yang ditunjukkan dari hasil kerjanya.

4.2.3 Penilaian Kinerja

Menurut Kasmir (2018:184) Pekerjaan seseorang tidak akan tampak hasilnya jika tidak dilakukan suatu penilaian. Artinya perlu adanya usaha untuk menilai hasil atau perilaku kerja karyawan, sehingga akan dapat diketahui apakah karyawan sudah melakukan pekerjaan secara baik dan benar atau belum. Jika sudah melakukan sesuatu sesuai dengan yang diharapkan, maka tentu akan memperoleh imbalan atau penghargaan. Akan tetapi, jika tidak mencapai atau belum mencapai, maka perlu dilakukan evaluasi. Dari hasil evaluasi baru dapat ditentukan apakah seseorang berkinerja atau tidak dan bagi yang belum berkinerja baik, maka perlu dicarikan penyebab dan jalan keluarnya.

4.3 Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang dilakukan pada penelitian ini adalah penelitian survei. Metode survei adalah metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini, tentang keyakinan,

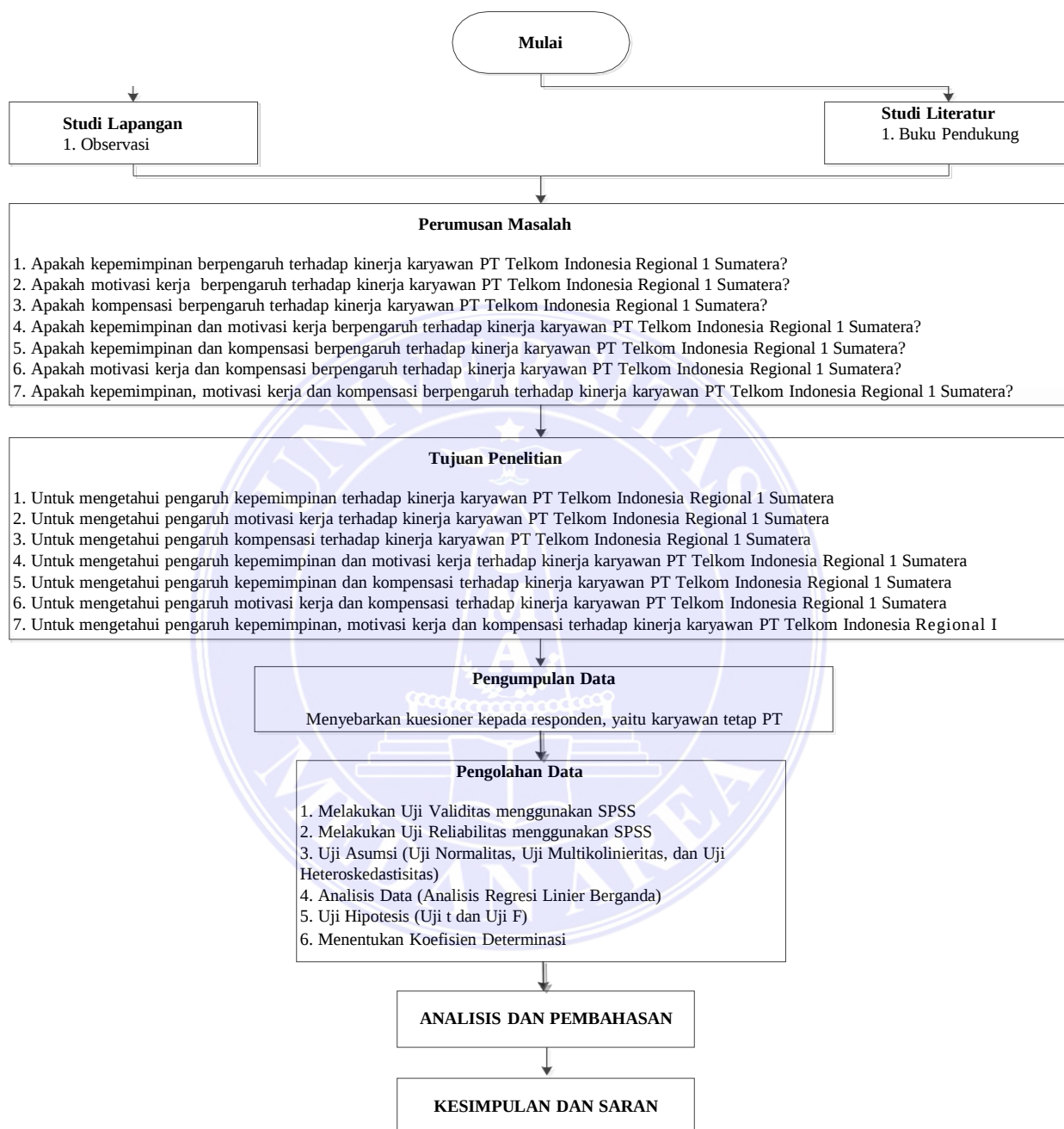
pendapat, karakteristik dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel yang digunakan (Sugiyono:2018).

4.3.1 Objek Penelitian

Objek yang diamati adalah pengaruh kepemimpinan, motivasi kerja dan kompensasi terhadap kinerja karyawan PT Telkom Indonesia Regional 1 Sumatera.



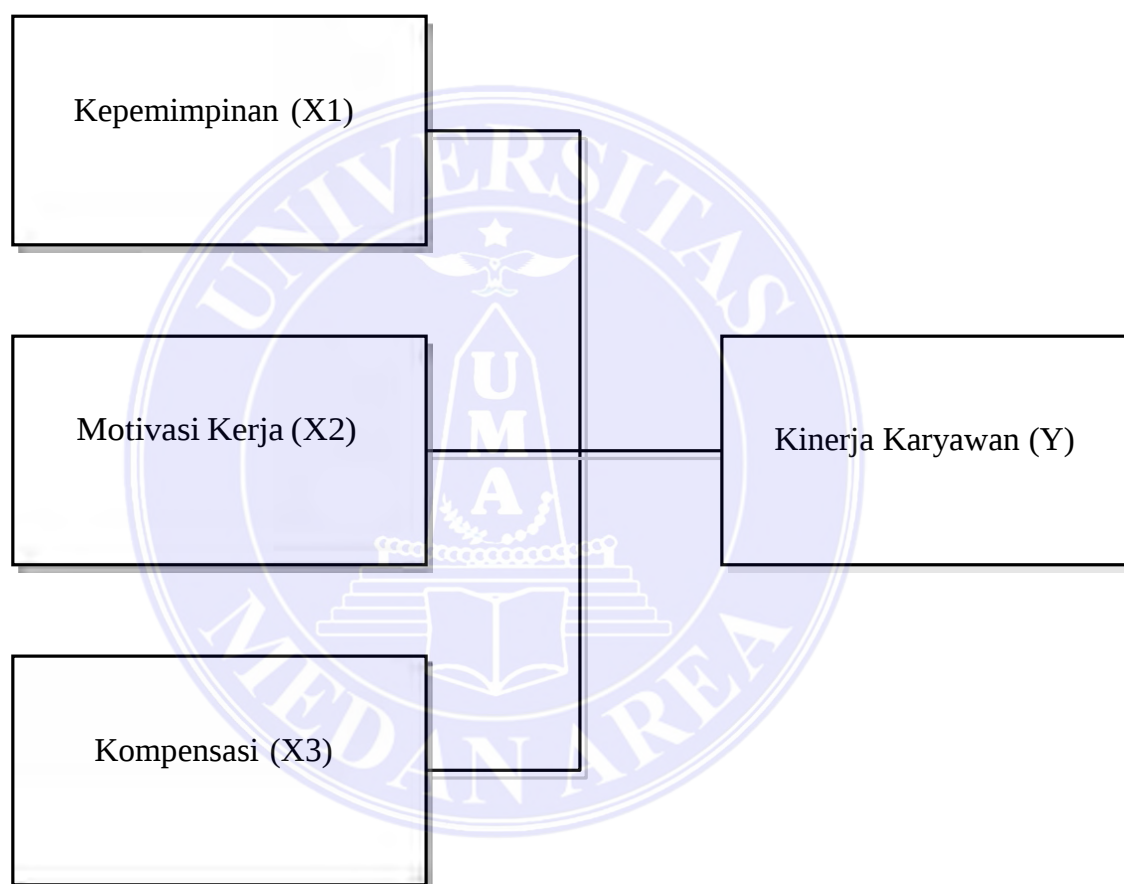
4.3.2 Kerangka Penelitian



Gambar 4.1. Tahapan Penelitian

4.3.3 Path Analysis

Path Analysis ialah struktur teori akuntansi yang didasarkan pada penalaran logis yang menjelaskan kenyataan yang terjadi dan menjelaskan apa yang harus dilakukan apabila ada fakta atau fenomena baru. Adapun path analysis pada penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut ;



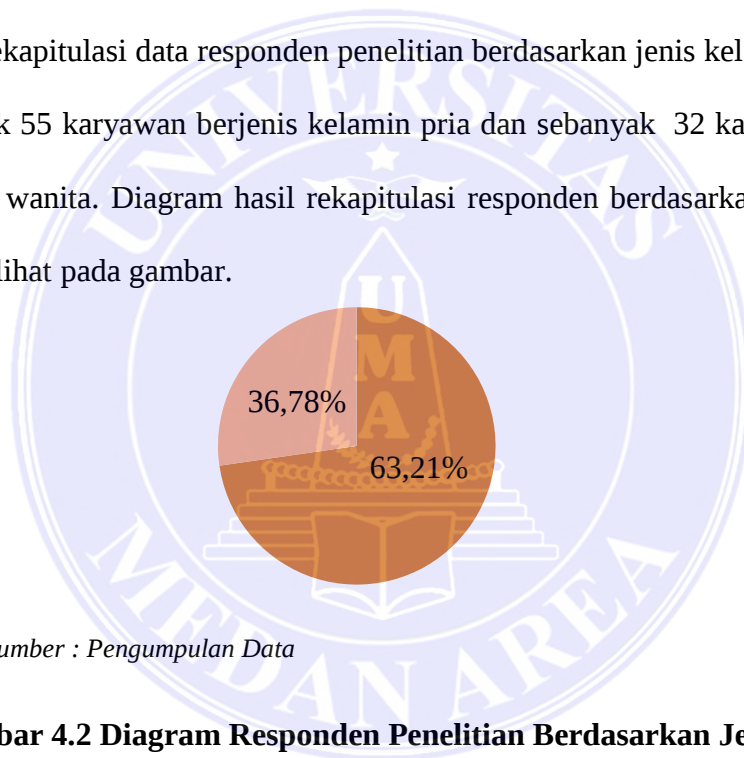
Gambar 4.1 Path Analysis

4.4 Pengumpulan Data

Populasi dari penelitian ini merupakan karyawan unit *consumer service* PT. Telkom Indonesia Regional 1 Sumatera. Jumlah karyawan yang bekerja pada unit *consumer service* yaitu 110 karyawan selain manager. Sehingga dengan rumus slovin didapatkan jumlah minimal sampel ialah 87 karyawan.

4.4.1 Karakteristik Responden Penelitian

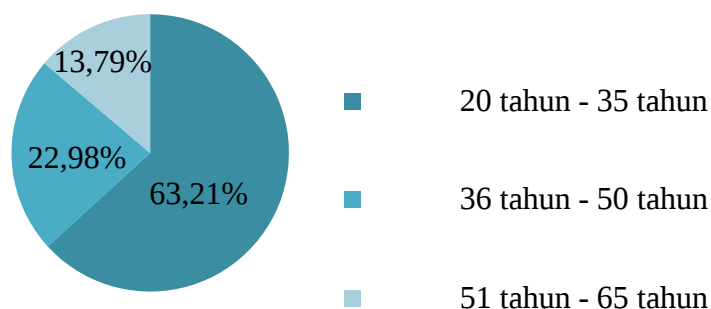
Rekapitulasi data responden penelitian berdasarkan jenis kelamin ditemukan sebanyak 55 karyawan berjenis kelamin pria dan sebanyak 32 karyawan berjenis kelamin wanita. Diagram hasil rekapitulasi responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada gambar.



Sumber : Pengumpulan Data

Gambar 4.2 Diagram Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin

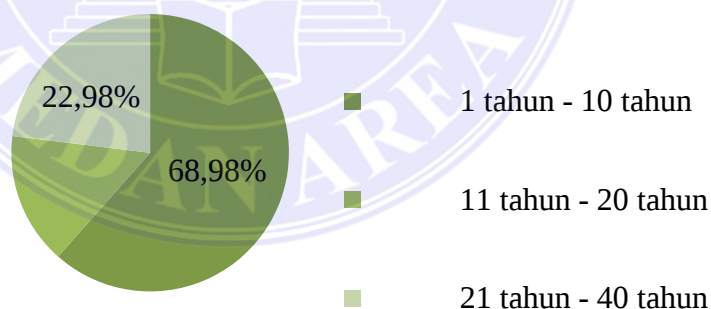
Rekapitulasi data responden penelitian berdasarkan usia responden ditemukan sebanyak 55 karyawan berusia 20-35 tahun, sebanyak 20 karyawan berusia 36-50 tahun dan sebanyak 12 karyawan berusia 50-65 tahun. Diagram hasil rekapitulasi responden berdasarkan usia responden dapat dilihat pada gambar :



Sumber : Pengumpulan Data

Gambar 4.3 Diagram Responden Penelitian Berdasarkan Usia

Rekapitulasi data responden penelitian berdasarkan masa bekerja ditemukan sebanyak 60 karyawan bekerja selama 1–10 tahun, sebanyak 20 karyawan bekerja selama 11–20 tahun dan sebanyak 7 karyawan bekerja selama 21–40 tahun. Diagram hasil rekapitulasi responden berdasarkan usia responden dapat dilihat pada gambar 4.6.



Sumber : Pengumpulan Data

Gambar 4.4 Diagram Responden Penelitian Berdasarkan Masa Bekerja

4.4.2 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Penelitian Variabel Kepemimpinan

Rekapitulasi data kuesioner penelitian kepemimpinan pada unit consumer service PT. Telkom Indonesia Regional 1 Sumatera. indikator dari variabel kepemimpinan dapat diuraikan dalam 10 pernyataan. Kuesioner dapat dijawab responden berdasarkan 5 pilihan yang diberikan.

4.4.2.1 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Penelitian Variabel Kepemimpinan

Berikut merupakan hasil rekapitulasi dari pengumpulan data terhadap jawaban responden variabel kepemimpinan indikator kemampuan Analitis.

Table 4.4.2.1 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepemimpinan Indikator Kemampuan Analitis

No	Indikator	Pernyataan	Skor					Mean
			1	2	3	4	5	
1	Kemampuan Analitis	Atasan Saya Mampu menganalisa situasi pekerjaan yang dihadapi secara teliti.	0	0	4	57	26	4,25
2		Atasan saya mengelola perencanaan secara tepat waktu dan tepat anggaran.	0	1	11	51	24	4,13

Sumber : Pengumpulan Data

4.4.2.2 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Penelitian Variabel Kepemimpinan

Indikator Keterampilan Berkomunikasi

Berikut merupakan hasil rekapitulasi dari pengumpulan data terhadap jawaban responden variabel kepemimpinan indikator keterampilan berkomunikasi

Table 4.4.2.2 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepemimpinan Indikator Keterampilan Berkomunikasi

No	Indikator	Pernyataan	Skor					Mean
			1	2	3	4	5	
1	Keterampilan Berkomunikasi	Atasan Saya selalu memberi petunjuk dan pedoman kerja dengan jelas.	0	0	3	36	48	4,52
2		Atasan saya bersikap terbuka dalam menerima kritik dan saran dari bawahan.	0	5	18	38	26	3,98

Sumber : Pengumpulan Data

4.4.2.3 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Variabel Kepemimpinan Indikator

Integritas

Berikut merupakan hasil rekapitulasi dari pengumpulan data terhadap jawaban responden variabel kepemimpinan indikator integritas.

**Table 4.4.2.3 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel
Kepemimpinan Indikator Integritas**

No	Indikator	Pernyataan	Skor					Mean
			1	2	3	4	5	
1	Integritas	Atasan saya memiliki rasa tanggung jawab atas tugas yang diberikan kepadanya.	0	1	6	36	44	4,41
2		Atasaan saya selalu menjaga rahasia perusahaan.	1	3	14	43	26	4,03

Sumber : Pengumpulan Data

4.4.2.4 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Variabel Kepemimpinan Indikator Kompeten

Berikut merupakan hasil rekapitulasi dari pengumpulan data terhadap jawaban responden variabel kepemimpinan indikator kompeten.

Table 4.4.2.4 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepemimpinan Indikator Kompeten

No	Indikator	Pernyataan	Skor					Mean
			1	2	3	4	5	
1	Kompeten	Atasan saya memiliki keahlian dalam mengontrol penggunaan anggaran se-efektif fan se-efisien mungkin	0	0	4	57	26	4,25
2		Atasan saya bersikpa tanggap dan rajin dalam melaksanakan pekerjaan	0	0	3	36	48	4,52

Sumber : Pengumpulan Data

4.4.2.5 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Variabel Kepemimpinan Indikator Ketegasan

Berikut merupakan hasil rekapitulasi dari pengumpulan data terhadap jawaban responden variabel kepemimpinan indikator ketegasan

Table 4.4.2.5. Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepemimpinan Indikator Ketegasan

No	Indikator	Pernyataan	Skor					Mean
			1	2	3	4	5	
1	Ketegasan	Atasan saya bertindak tegas dalam menghukum bawahan yang indisipliner.	0	1	6	36	44	4,41
		Atasan saya memberikan sanksi kepada bawahan yang indisipliner sesuai dengan kesepakatan bersama.	1	3	14	43	26	4,03

Sumber : Pengumpulan Data

4.4.3 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Variabel Motivasi Kerja

Rekapitulasi data kuesioner penelitian variabel motivasi kerja pada unit consumer service PT. Telkom Indonesia Regional 1 Sumatera. Indikator dari variabel motivasi kerja dapat diuraikan dalam 10 pernyataan. Kuesioner dapat dijawab responden berdasarkan 5 pilihan yang diberikan, pilihannya yaitu SS (sangat setuju), S (setuju), N (netral/ragu-ragu), TS (tidak setuju), dan STS (sangat tidak setuju). Pembobotan/skor untuk pernyataan tersebut adalah 5 untuk SS, 4 untuk S, 3 untuk N, 2 untuk TS, dan 1 untuk STS.

4.4.3.1 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Variabel Motivasi Kerja Indikator

Kebutuhan Dasar

Berikut merupakan hasil rekapitulasi dari pengumpulan data terhadap jawaban responden variabel motivasi kerja indikator kebutuhan dasar.

Table 4.4.3.1 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Motivasi Kerja Indikator Kebutuhan Dasar

No	Indikator	Pernyataan	Skor					Mean
			1	2	3	4	5	
1	Kebutuhan Dasar	Perusahaan menyediakan jaringan internet yang memadai.	0	2	23	38	24	3,97
		Perusahaan menyediakan toilet yang nyaman dan bersih.	1	2	15	48	21	3,99

Sumber : Pengumpulan Data

4.4.3.2 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Variabel Motivasi Kerja Indikator

Kebutuhan Rasa Aman

Berikut merupakan hasil rekapitulasi dari pengumpulan data terhadap jawaban responden variabel motivasi kerja indikator kebutuhan rasa aman.

Table 4.4.3.2 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Motivasi Kerja Indikator Kebutuhan Rasa Aman

No	Indikator	Pernyataan	Skor					Mean
			1	2	3	4	5	
1	Kebutuhan Rasa Aman	Perusahaan memiliki SOP dalam hal memberhentikan karyawan.	0	4	12	46	25	4,06
		Perusahaan menyediakan toilet yang nyaman dan bersih.	1	2	15	48	21	3,99

Sumber : Pengumpulan Data

4.4.3.3 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Variabel Motivasi Kerja Indikator Kebutuhan Sosial

Berikut merupakan hasil rekapitulasi dari pengumpulan data terhadap jawaban responden variabel motivasi kerja indikator kebutuhan sosial.

Table 4.4.3.3 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Motivasi Kerja Indikator Kebutuhan Sosial

No	Indikator	Pernyataan	Skor					Mean
			1	2	3	4	5	
1	Kebutuhan Sosial	Saya memiliki interaksi yang baik dengan rekan kerja saya	0	0	7	42	38	4,36
2		Saya dapat menyelesaikan pekerjaan dengan <i>team work</i>	0	1	14	49	23	4,08

Sumber : Pengumpulan Data

4.4.3.4 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Variabel Motivasi Kerja Indikator Kebutuhan Akan Penghargaan

Berikut merupakan hasil rekapitulasi dari pengumpulan data terhadap jawaban responden variabel motivasi kerja indikator kebutuhan akan penghargaan.

Table 4.4.3.4 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Motivasi Kerja Indikator Kebutuhan Akan Penghargaan

No	Indikator	Pernyataan	Skor					Mean
			1	2	3	4	5	
1	Kebutuhan Akan Penghargaan	Perusahaan selalu memberikan penghargaan kepada karyawan yang berprestasi.	1	2	9	4	27	4,13
		Pemberian penghargaan dapat meningkatkan motivasi karyawan untuk berprestasi.	0	2	10	48	27	4,15

Sumber : Pengumpulan Data

4.4.3.5 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Variabel Motivasi Kerja Indikator Kebutuhan Aktualisasi Diri

Berikut merupakan hasil rekapitulasi dari pengumpulan data terhadap jawaban responden variabel motivasi kerja indikator kebutuhan aktualisasi diri.

Table 4.4.3.5 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Motivasi Kerja Indikator Kebutuhan Aktualisasi Diri

No	Indikator	Pernyataan	Skor					Mean
			1	2	3	4	5	
1	Kebutuhan Aktualisasi Diri	Saya menggunakan kemampuan dan potensi diri untuk mencapai target perusahaan.	1	7	10	43	26	3,99
2		Saya diberi kebebasan dalam menyampaikan pendapat	1	3	12	45	26	4,06

Sumber : Pengumpulan Data

4.4.4 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Variabel Kompensasi

Rekapitulasi data kuesioner penelitian variabel kompensasi pada unit consumer service PT. Telkom Indonesia Regional 1 Sumatera. Indikator dari variabel kompensasi dapat diuraikan dalam 8 pernyataan. Kuesioner dapat dijawab responden berdasarkan 5 pilihan yang diberikan, pilihannya yaitu SS (sangat setuju), S (setuju), N (netral/ragu-ragu), TS (tidak setuju), dan STS (sangat tidak setuju). Pembobotan/skor untuk pernyataan tersebut adalah 5 untuk SS, 4 untuk S, 3 untuk N, 2 untuk TS, dan 1 untuk STS.

4.4.4.1 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Variabel Kompensasi Indikator

Gaji dan Upah

Berikut merupakan hasil rekapitulasi dari pengumpulan data terhadap jawaban responden variabel motivasi kerja indikator gaji dan upah.

Table 4.4.4.1 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kompensasi Indikator Gaji dan Upah

No	Indikator	Pernyataan	Skor					Mean
			1	2	3	4	5	
1	Gaji dan Upah	Perusahaan tempat saya bekerja dalam memberikan gaji bulanan memenuhi kebutuhan saya sehari – hari.	1	3	22	42	19	3,86
		Perusahaan tempat saya bekerja memberikan gaji dan upah secara adil sesuai jabatan.	3	13	28	31	12	3,41

Sumber : Pengumpulan Data

4.4.4.2 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Variabel Kompensasi Indikator

Insentif

Berikut merupakan hasil rekapitulasi dari pengumpulan data terhadap jawaban responden variabel motivasi kerja indikator insentif.

**Table 4.4.4.2 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel
Kompensasi Indikator Insentif**

No	Indikator	Pernyataan	Skor					Mean
			1	2	3	4	5	
1	Insentif	Insentif yang diberikan perusahaan tempat saya bekerja selama ini dapat meningkatkan semangat kerja saya dalam bekerja.	1	3	22	42	19	3,86
		Saya merasa bahwa insentif yang diberikan sesuai dengan jabatan saya diperusahaan.	3	13	28	31	12	3,41

Sumber : Pengumpulan Data

4.4.4.3 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Variabel Kompensasi Indikator Tunjangan

Berikut merupakan hasil rekapitulasi dari pengumpulan data terhadap jawaban responden variabel motivasi kerja indikator tunjangan.

**Table 4.4.4.3 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel
Kompensasi Indikator Tunjangan**

No	Indikator	Pernyataan	Skor					Mean
			1	2	3	4	5	
1	Tunjangan	Saya merasa bisa mengandalkan tunjangan untuk pemenuhan kebutuhan.	0	0	14	44	29	4,17
2		Saya merasa bahwa tunjangan yang diberikan sesuai dengan jabatan saya.	0	1	10	44	32	4,23

Sumber : Pengumpulan Data

4.4.4.4 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Variabel Kompensasi Indikator Fasilitas

Berikut merupakan hasil rekapitulasi dari pengumpulan data terhadap jawaban responden variabel motivasi kerja indikator fasilitas.

**Table 4.4.4.4 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel
Kompensasi Indikator Fasilitas**

		Skor						
No.	Indikator	Pernyataan	1	2	3	4	5	Mean
Perusahaan								
1.		menyediakan rumah dinas kepada karyawan	1	3	22	42	19	3,86
Fasilitas								
Perusahaan								
		menyediakan kendaraan dinas kepada karyawan	3	13	28	31	12	3,41
2.								

Sumber : Pengumpulan Data

4.4.5 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Variabel Kinerja

Rekapitulasi data kuesioner penelitian variabel kinerja pada unit consumer service PT. Telkom Indonesia Regional 1 Sumatera. Indikator dari variabel kinerja dapat diuraikan dalam 10 pernyataan. Kuesioner dapat dijawab responden berdasarkan 5 pilihan yang diberikan, pilihannya yaitu SS (sangat setuju), S (setuju), N (netral/ragu-ragu), TS (tidak setuju), dan STS (sangat tidak setuju). Pembobotan/skor untuk pernyataan tersebut adalah 5 untuk SS, 4 untuk S, 3 untuk N, 2 untuk TS, dan 1 untuk STS.

4.4.5.1 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Variabel Kinerja Indikator

Kualitas

Berikut merupakan hasil rekapitulasi dari pengumpulan data terhadap jawaban responden variabel motivasi kerja indikator kualitas.

Table 4.4.5.1 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kinerja Indikator Kualitas

No	Indikator	Pernyataan	Skor					Mean
			1	2	3	4	5	
1	Kualitas	Saya dapat menyelesaikan setiap pekerjaan dengan teliti dan rapi	0	0	4	54	29	4,29
2		Atasan selalu puas terhadap hasil kerja saya	0	1	11	48	27	4,16

Sumber : Pengumpulan Data

4.4.5.2 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Variabel Kinerja Indikator

Kuantitas

Berikut merupakan hasil rekapitulasi dari pengumpulan data terhadap jawaban responden variabel motivasi kerja indikator kuantitas

Table 4.4.5.2 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kinerja Indikator Kuantitas

No	Indikator	Pernyataan	Skor					Mean
			1	2	3	4	5	
1	Kuantitas	Kerjaan yang saya hasilkan sudah sesuai dengan target yang ditentukan perusahaan	0	0	4	37	46	4,48
2		Saya merasa senang jika dapat mencapai target yang ditetapkan perusahaan	0	10	18	45	14	3,72

Sumber : Pengumpulan Data

4.4.5.3 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Variabel Kinerja Indikator

Ketepatan Waktu

Berikut merupakan hasil rekapitulasi dari pengumpulan data terhadap jawaban responden variabel kinerja indikator ketepatan waktu.

Table 4.4.5.3 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kinerja Indikator Ketepatan Waktu

No	Indikator	Pernyataan	Skor					Mean
			1	2	3	4	5	
1	Ketepatan Waktu	Saya dapat menyelesaikan setiap pekerjaan dengan tepat waktu	0	1	15	46	25	4,09
		Saya tidak pernah menunda-nunda pelaksanaan pekerjaan	0	0	14	44	29	4,17

Sumber : Pengumpulan Data

4.4.5.4 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Variabel Kinerja Indikator

Kehadiran

Berikut merupakan hasil rekapitulasi dari pengumpulan data terhadap jawaban responden variabel kinerja indikator kehadiran.

Table 4.4.5.4 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kinerja Indikator Kehadiran

No	Indikator	Pernyataan	Skor					Mean
			1	2	3	4	5	
1	Kehadiran	Saya datang dan pulang dari tempat kerja sesuai dengan waktu yang telah ditentukan perusahaan	0	1	10	44	32	4,23
		Saya mau menyelesaikan pekerjaan walaupun melewati batas jam kerja	0	0	7	42	38	4,36

Sumber : Pengumpulan Data

4.4.5.5 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Variabel Kinerja Indikator

Kemampuan Bekerja Sama

Berikut merupakan hasil rekapitulasi dari pengumpulan data terhadap jawaban responden variabel kinerja indikator kemampuan bekerja sama.

Table 4.4.5.5 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kinerja Indikator Kemampuan Bekerja Sama

No	Indikator	Pernyataan	Skor					Mean
			1	2	3	4	5	
1	Kemampuan Bekerja Sama	Saya dan rekan bertanggung jawab terhadap hasil kerja	0	0	4	54	29	4,29
		Saya dan rekan kerja saling berkontribusi dalam menjalankan tugas	0	1	11	48	27	4,16

Sumber : Pengumpulan Data

4.5 Pengolahan Data

Setelah dilakukan rekapitulasi data jawaban kuesioner penelitian dari responden, maka langkah selanjutnya adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis data, uji hipotesis dan penentuan koefisien determinasi.

4.5.1 Uji Instrumen Penelitian

4.5.1.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2016:177) validitas menampilkan derajat ketepatan antara data yang sebenarnya terjadi pada objek dengan data yang didapatkan oleh peneliti. Untuk mencari validitas sebuah item, yang dilakukan adalah mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut.

Untuk uji instrumen penelitian, data yang digunakan dalam uji validitas adalah jawaban dari 30 responden yang tidak termasuk sampel dari populasi penelitian. Dasar pengambilan 30 responden berdasarkan pendapat Singarimbun dan Effendi (1995) yang menyatakan bahwa jumlah minimal uji coba kuesioner adalah berjumlah minimal 30 orang. Dengan minimal jumlah 30 orang tersebut maka distribusi nilai akan mendekati kurva normal. Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan software *Statistikal Product and Service Solution* (SPSS). Data dinyatakan valid apabila $R_{hitung} > R_{tabel}$.

4.5.1.1.1 Uji Validitas Variabel Kepemimpinan

Rangkuman hasil dari uji validitas variabel kepemimpinan karyawan unit *consumer service* PT. Telkom Indonesia Regional 1 Sumatera.

Berikut merupakan hasil uji validitas variabel kepemimpinan indikator kemampuan analitis.

Table 4.5.1.1 Uji Validitas Variabel Kepemimpinan Indikator Kemampuan Analitis

Kepemimpinan	R hitung	R tabel	Keterangan
Pernyataan 1	0,504	0,3610	Valid
Pernyataan 2	0,484	0,3610	Valid

Sumber : Pengolahan Data SPSS 25

Berikut merupakan hasil dari uji validitas variabel kepemimpinan indikator keterampilan berkomunikasi.

Table 4.5.1.2 Uji Validitas Variabel Kepemimpinan Indikator Keterampilan Berkomunikasi

Kepemimpinan	R hitung	R tabel	Keterangan
Pernyataan 3	0,438	0,3610	Valid
Pernyataan 4	0,565	0,3610	Valid

Sumber : Pengolahan Data SPSS 25

Berikut merupakan hasil dari uji validitas variabel kepemimpinan indikator integritas

Table 4.5.1.3 Uji Validitas Variabel Kepemimpinan Indikator Integritas

Kepemimpinan	R hitung	R tabel	Keterangan
Pernyataan 5	0,438	0,3610	Valid
Pernyataan 6	0,612	0,3610	Valid

Sumber : Pengolahan Data SPSS 25

Berikut merupakan hasil dari uji validitas variabel kepemimpinan indikator kompeten

Table 4.5.1.4 Uji Validitas Variabel Kepemimpinan Indikator Kompeten

Kepemimpinan	R hitung	R tabel	Keterangan
Pernyataan 7	0,665	0,3610	Valid
Pernyataan 8	0,401	0,3610	Valid

Sumber : Pengolahan Data SPSS 25

Berikut merupakan hasil dari uji validitas variabel kepemimpinan indikator ketegasan

Table 4.5.1.5 Uji Validitas Variabel Kepemimpinan Indikator Ketegasan

Kepemimpinan	R hitung	R tabel	Keterangan
Pernyataan 9	0,680	0,3610	Valid
Pernyataan 10	0,680	0,3610	Valid

Sumber : Pengolahan Data SPSS 25

4.5.1.1.2 Uji Validitas Variabel Motivasi Kerja

Rangkuman hasil dari uji validitas variabel motivasi kerja karyawan unit consumer service PT. Telkom Indonesia Regional 1 Sumatera.

Berikut merupakan hasil uji validitas variabel motivasi kerja indikator kebutuhan dasar.

Table 4.5.1.6 Uji Validitas Variabel Motivasi Kerja Indikator Kebutuhan Dasar

Kepemimpinan	R hitung	R tabel	Keterangan
Pernyataan 1	0,648	0,3610	Valid
Pernyataan 2	0,702	0,3610	Valid

Sumber : Pengolahan Data SPSS 25

Berikut merupakan hasil dari uji validitas variabel motivasi kerja indikator kebutuhan rasa aman.

Table 4.5.1.7 Uji Validitas Variabel Motivasi Kerja Indikator Kebutuhan Rasa Aman

Kepemimpinan	R hitung	R tabel	Keterangan
Pernyataan 3	0,830	0,3610	Valid
Pernyataan 4	0,642	0,3610	Valid

Sumber : Pengolahan Data SPSS 25

Berikut merupakan hasil dari uji validitas variabel motivasi kerja indikator kebutuhan sosial.

Table 4.5.1.8 Uji Validitas Variabel Motivasi Kerja Indikator Kebutuhan Sosial

Kepemimpinan	R hitung	R tabel	Keterangan
Pernyataan 5	0,792	0,3610	Valid
Pernyataan 6	0,691	0,3610	Valid

Sumber : Pengolahan Data SPSS 25

Berikut merupakan hasil dari uji validitas variabel motivasi kerja indikator kebutuhan akan penghargaan

Table 4.5.1.9 Uji Validitas Variabel Motivasi Kerja Indikator Kebutuhan Akan Penghargaan

Kepemimpinan	R hitung	R tabel	Keterangan
Pernyataan 7	0,827	0,3610	Valid
Pernyataan 8	0,698	0,3610	Valid

Sumber : Pengolahan Data SPSS 25

Berikut merupakan hasil dari uji validitas variabel motivasi kerja indikator kebutuhan aktualisasi diri

Table 4.5.1.10 Uji Validitas Variabel Motivasi Kerja Indikator Kebutuhan Aktualisasi Diri

Kepemimpinan	R hitung	R tabel	Keterangan
Pernyataan 9	0,758	0,3610	Valid
Pernyataan 10	0,578	0,3610	Valid

Sumber : Pengolahan Data SPSS 25

4.5.1.1.3 Uji Validitas Variabel Kompensasi

Rangkuman hasil dari uji validitas variabel kompensasi karyawan unit consumer service PT. Telkom Indonesia Regional 1 Sumatera.

Berikut merupakan hasil uji validitas variabel kompensasi indikator gaji dan upah.

Table 4.5.1.11. Uji Validitas Variabel Kompensasi Indikator Gaji dan Upah

Kepemimpinan	R hitung	R tabel	Keterangan
Pernyataan 1	0,721	0,3610	Valid
Pernyataan 2	0,668	0,3610	Valid

Sumber : Pengolahan Data SPSS 25

Berikut merupakan hasil dari uji validitas variabel kompensasi indikator insentif.

Table 4.5.1.12 Uji Validitas Variabel Kompensasi Indikator Insentif

Kepemimpinan	R hitung	R tabel	Keterangan
Pernyataan 3	0,549	0,3610	Valid
Pernyataan 4	0,658	0,3610	Valid

Sumber : Pengolahan Data SPSS 25

Berikut merupakan hasil dari uji validitas variabel kompensasi indikator tunjangan.

Table 4.5.1.13 Uji Validitas Variabel Kompensasi Indikator Tunjangan

Kepemimpinan	R hitung	R tabel	Keterangan
Pernyataan 5	0,626	0,3610	Valid
Pernyataan 6	0,636	0,3610	Valid

Sumber : Pengolahan Data SPSS 25

Berikut merupakan hasil dari uji validitas variabel kompensasi indikator Fasilitas.

Table 4.5.1.14 Uji Validitas Variabel Kompensasi Indikator Fasilitas

Kepemimpinan	R hitung	R tabel	Keterangan
Pernyataan 7	0,454	0,3610	Valid
Pernyataan 8	0,552	0,3610	Valid

Sumber : Pengolahan Data SPSS 25

4.5.1.1.4 Uji Validitas Variabel Kinerja

Rangkuman hasil dari uji validitas variabel kinerja karyawan unit consumer service PT. Telkom Indonesia Regional 1 Sumatera.

Berikut merupakan hasil uji validitas variabel kinerja indikator kualitas.

Table 4.5.1.15 Uji Validitas Variabel Kinerja Indikator Kualitas

Kepemimpinan	R hitung	R tabel	Keterangan
Pernyataan 1	0,584	0,3610	Valid
Pernyataan 2	0,703	0,3610	Valid

Sumber : Pengolahan Data SPSS 25

Berikut merupakan hasil dari uji validitas variabel kinerja indikator kuantitas.

Table 4.5.1.16 Uji Validitas Variabel Kinerja Indikator Kuantitas

Kepemimpinan	R hitung	R tabel	Keterangan
Pernyataan 3	0,451	0,3610	Valid
Pernyataan 4	0,643	0,3610	Valid

Sumber : Pengolahan Data SPSS 25

Berikut merupakan hasil dari uji validitas variabel kinerja indikator ketepatan waktu.

Table 4.5.1.17 Uji Validitas Variabel Kinerja Indikator Ketepatan Waktu

Kepemimpinan	R hitung	R tabel	Keterangan
Pernyataan 5	0,731	0,3610	Valid
Pernyataan 6	0,685	0,3610	Valid

Sumber : Pengolahan Data SPSS 25

Berikut merupakan hasil dari uji validitas variabel kinerja indikator kehadiran.

Table 4.5.1.18 Uji Validitas Variabel Kinerja Indikator Kehadiran

Kepemimpinan	R hitung	R tabel	Keterangan
Pernyataan 7	0,427	0,3610	Valid
Pernyataan 8	0,709	0,3610	Valid

Sumber : Pengolahan Data SPSS 25

Berikut merupakan hasil dari uji validitas variabel kinerja indikator kemampuan bekerja sama.

Table 4.5.1.19 Uji Validitas Variabel Kinerja Indikator Kemampuan Bekerja Sama

Kepemimpinan	R hitung	R tabel	Keterangan
Pernyataan 9	0,633	0,3610	Valid
Pernyataan 10	0,569	0,3610	Valid

Sumber : Pengolahan Data SPSS 25

4.5.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur yang memiliki konsistensi bila pengukurannya dilakukan dengan alat ukur dan dilakukan secara berulang. Reliabilitas tes adalah tingkat keajegan (konsistensi) suatu tes, yakni sejauh mana suatu tes dapat dipercaya untuk menghasilkan skor yang ajeg, relatif tidak berubah walaupun diteskan pada situasi

yang berbeda-beda. Rumus yang dipakai dalam pengujian reliabilitas adalah Cronbach's Alpha untuk mencari nilai yang skornya antara 1 dan 0 (Sugiono:2017).

Instrumen penelitian dikatakan reliabel bila memiliki kriteria yaitu koefisien reabilitasnya $> 0,60$ (Siregar, 2013). Uji reliabilitas dilakukan dengan 30 responden yang bukan termasuk sampel penelitian. Uji reliabilitas dilakukan pada setiap variabel yaitu kepemimpinan, motivasi kerja, kompensasi dan kinerja. Pengujian reliabilitas pada penelitian ini menggunakan software SPSS (Statistikal Product and Service Solution). Berikut merupakan hasil dari perhitungan uji coba reliabilitas instrumen.

Table 4.5.1.20 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Minimal Cronbach's Alpha yang diisyaratkan	Keterangan
1	Kepemimpinan	0,842	0,600	Reliabel
2	Motivasi Kerja	0,992	0,600	Reliabel
3	Kompensasi	0,852	0,600	Reliabel
4	Kinerja	0,880	0,600	Reliabel

Sumber : Pengolahan Data SPSS 25

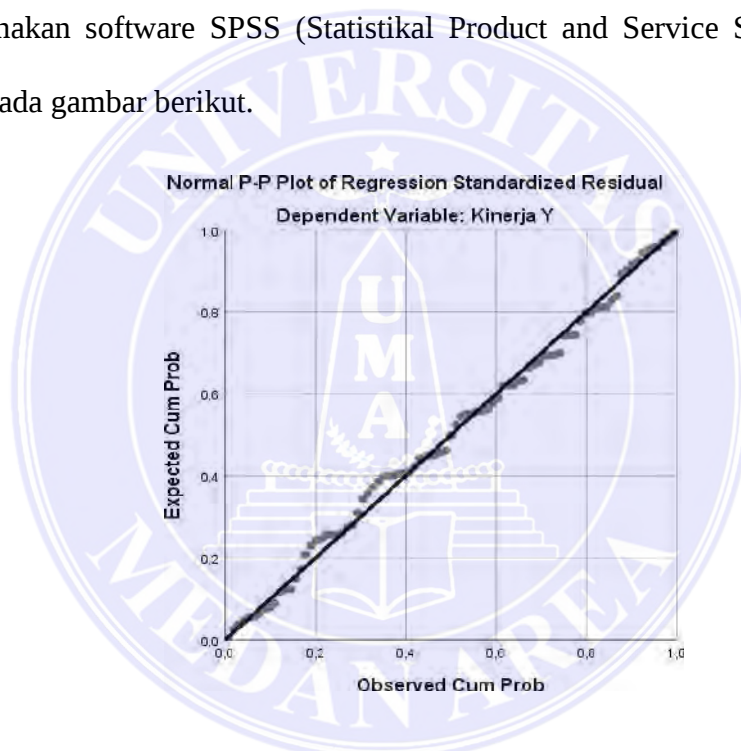
4.5.2 Uji Asumsi Klasik

4.5.2.1 Uji Normalitas

Uji normalitas adalah pengujian data untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Data yang berdistribusi normal akan memperkecil

kemungkinan terjadinya bias. Untuk mengetahui kenormalan distribusi data dalam penelitian ini menggunakan *Kolmogorov-Smirnov Test* dengan bantuan aplikasi SPSS. Jika nilai *Asymp. Sig.* suatu variabel lebih besar dari level of significant 5% (> 0.050) maka variabel tersebut terdistribusi normal, sedangkan jika nilai *Asymp. Sig.* suatu variabel lebih kecil dari level of significant 5% (< 0.050) maka variabel tersebut tidak terdistribusi dengan normal (Ghozali:2018).

Berikut merupakan grafik normal p-p plot hasil uji normalitas dengan menggunakan software SPSS (Statistikal Product and Service Solution). Dapat dilihat pada gambar berikut.



Sumber : Pengolahan Data SPSS 25

Gambar 4. 5 Grafik Normal P-P Plot

Hasil dari analisis statisik dengan menggunakan uji statistik non parametrik Kolmogrov-Smirnov (K-S) dapat dilihat pada tabel

Table 4.5.2.21 Hasil Pengujian One Sample Kolmogrov-Smirnov Test

Unstandardized Residual	
N	87
Mean	,0000000
Normal Parameters ^{a,b}	Std.Deviation ,98240332
Most Extreme Differences	Absolute ,051
	Positive ,045
	Negative -,051
Test Statistic	,051
Asymp. Sig. (2-tailed)	,200
a. Test distribution is Normal.	
b. Calculated from data.	

Sumber : Pengolahan Data SPSS 25

4.5.2.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda. Jika didapatkan korelasi yang tinggi di antara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu. Kemudian, uji multikolinearitas ini dapat dilihat dari nilai Tolerance, VIF (Variance Inflation Factor) dan juga besaran korelasi antar variabel independen.

Suatu model regresi dapat dikatakan bebas multikolinearitas jika memiliki nilai VIF tidak lebih dari 10 dan memiliki angka tolerance tidak kurang dari 0,10 (Ghozali:2018). Berikut merupakan hasil perhitungan dari uji multikolinieritas dengan menggunakan software SPSS (Statistikal Product and Service Solution) yang dapat dilihat pada tabel berikut.

Table 4.5.2.22 Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a								
Model	Unstandardized		Standardized		t	Sig.	Collinearity	
	Coefficients		Coefficients				Statistics	
	B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
(Constant)	,875	,224			3,912	,000		
Kepemimpinan_X1	,167	,071	,165		2,361	,021	,488	2,049
Motivasi Kerja_X2	,204	,062	,281		3,283	,002	,325	3,075
Kompensasi_X3	,463	,057	,560		8,099	,000	,500	2,002

Sumber : Pengolahan Data SPSS 25

4.5.2.3 Uji Heteroskedastisitas

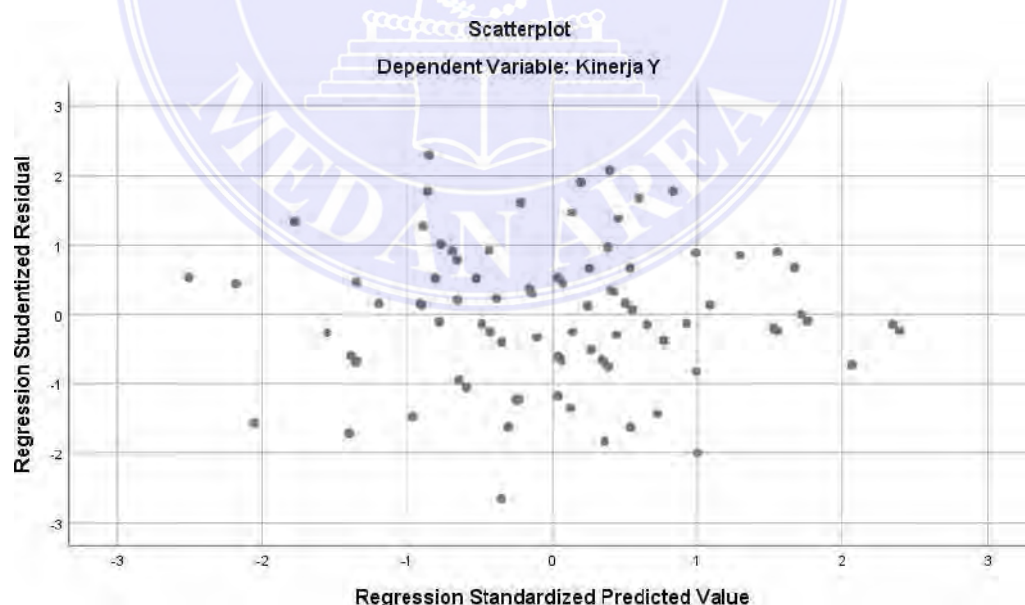
Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah ada ketidaksamaan varians dari residual satu ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap atau tidak berbeda, maka

disebut homoskedastisitas, dan jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain berbeda disebut heteroskedastisitas. Untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan metode *scatterplot*.

Kriteria penentuan terjadinya heteroskedastisitas adalah sebagai berikut:

- 1 Jika ada pola tertentu seperti titik-titik membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, menyebar dan menyempit) maka dapat dipastikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- 2 Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan bawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat dipastikan tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali:2018).

Berikut merupakan hasil dari uji heteroskedastisitas dengan menggunakan software SPSS (Statistikal Product and Service Solution) dapat dilihat pada gambar berikut



Sumber : Pengolahan Data SPSS 25

Gambar 4. 6 Hasil Output SPSS 25 Uji Heteroskedastisitas

4.5.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Ghozali (2018) teknik analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linear berganda ini membahas hubungan variabel terikat dengan dua atau lebih variabel bebas.

Adapun rumusnya yaitu :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Pada penelitian ini teknik analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan, motivasi kerja dan kompensasi terhadap kinerja karyawan unit consumer service PT. Telkom Indonesia Regional 1 Sumatera. Hasil analisis regresi linear berganda dapat dilihat pada tabel berikut.

Table 4.5.3.23 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a				
Model	<i>Unstandardized</i>		<i>Standardized</i>	t
	<i>Coefficients</i>		<i>Coefficients</i>	
	B	Std. Error	Beta	
(Constant)	,875	,224		3,912 ,000
1 Kepemimpinan_X1	,167	,071	,165	2,361 ,021
2 Motivasi Kerja_X2	,204	,062	,281	3,283 ,002
3 Kompensasi_X3	,463	,057	,560	8,099 ,000
a. Dependent Variable : Kinerja (Y)				

Sumber : Pengolahan Data SPSS 25

Berdasarkan hasil dari analisis linier berganda didapatkan persamaannya adalah :

$$Y = 0,875 + 0,167X_1 + 0,204X_2 + 0,463X_3$$

Hasil persamaan regresi linier berganda menunjukkan bahwa

1. Konstanta (a) = 0,875, ini menunjukkan jika variabel kepemimpinan, motivasi kerja dan kompensasi diasumsikan sama dengan 0, maka kinerja karyawan unit consumer service PT. Telkom Indonesia Regional 1 Sumatera akan tetap sebesar 0,875.

2. Koefisien kepemimpinan (b_1) = $0,167 > 0$. Hal ini menunjukkan bahwa apabila terjadi kenaikan satu satuan untuk variabel kepemimpinan maka akan diikuti dengan terjadi kenaikan kinerja karyawan unit consumer service PT. Telkom Indonesia Regional 1 Sumatera sebesar 0,167.
3. Koefisien motivasi kerja (b_2) = $0,204 > 0$. Hal ini menunjukkan bahwa apabila terjadi kenaikan satu satuan untuk variabel motivasi kerja maka akan diikuti dengan terjadi kenaikan kinerja karyawan unit consumer service PT. Telkom Indonesia Regional 1 Sumatera sebesar 0,204.
4. Koefisien kompensasi (b_3) = $0,463 > 0$. Hal ini menunjukkan bahwa apabila terjadi kenaikan satu satuan untuk variabel kompensasi maka akan diikuti dengan terjadi kenaikan kinerja karyawan unit consumer service PT. Telkom Indonesia Regional 1 Sumatera sebesar 0,463.

4.5.4 Uji Hipotesis

4.5.4.1 Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji tingkat signifikan dari pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Pengujian signifikan parsial ini dilakukan menggunakan bantuan aplikasi SPSS. Hipotesis untuk pengujian secara parsial adalah:

- a. H1: Kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan unit consumer service PT. Telkom Indonesia Regional 1 Sumatera
- b. H2: Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan unit consumer service PT. Telkom Indonesia Regional 1 Sumatera
- c. H3: Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja

karyawan unit consumer service PT. Telkom Indonesia Regional 1 Sumatera

Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

Terima H_0 (Tolak H_1 , H_2 , H_3), Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada $sig > 5\%$

Tolak H_0 (Terima H_1 , H_2 , H_3), Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada $sig < 5\%$

Hasil uji parsial dengan jumlah sampel (n) = 87 sampel, jumlah variabel independen (k) = 3, $df = (n-k) = 87-3 = 84$ dan tingkat kesalahan (α) = 5%. Dan diperoleh nilai $T_{tabel} = 1,988$

Table 4.5.4.24 Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Coefficients^a					
Model	<i>Unstandardized</i>		<i>Standardized</i>	t	Sig.
	<i>Coefficients</i>		<i>Coefficients</i>		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,875	,224		3,912	,000
1 Kepemimpinan_X1	,167	,071	,165	2,361	,021
2 Motivasi Kerja_X2	,204	,062	,281	3,283	,002
3 Kompensasi_X3	,463	,057	,560	8,099	,000

a. Dependent Variable : Kinerja (Y)

Sumber : Pengolahan Data SPSS 25

Berdasarkan hasil dari uji signifikansi parsial pada tabel diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Nilai koefisien variabel kepemimpinan (X_1) adalah $0,167 > 0$ dengan nilai t_{hitung} ($2,361$) $> t_{tabel}$ ($1,988$) dan nilai signifikansi ($0,021$) $< 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (H_0 ditolak, H_1 diterima).



2. Nilai koefisien variabel motivasi kerja (X2) adalah $0,204 > 0$ dengan nilai $t_{hitung} (3,283) > t_{tabel} (1,988)$ dan nilai signifikansi $(0,002) < 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (H_0 ditolak, H_2 diterima).
3. Nilai koefisien variabel kompensasi (X3) adalah $0,463 > 0$ dengan nilai $t_{hitung} (8,009) > t_{tabel} (1,988)$ dan nilai signifikansi $(0,000) < 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (H_0 ditolak, H_3 diterima).

4.5.4.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji f)

Uji f digunakan untuk mengetahui pengaruh signifikansi antara variabel independen terhadap variabel dependen. Hipotesis untuk pengujian secara simultan adalah :

- a. H_4 : Kepemimpinan dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan unit *consumer service* PT. Telkom Indonesia Regional 1 Sumatera
- b. H_5 : Motivasi kerja dan kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan unit *consumer service* PT. Telkom Indonesia Regional 1 Sumatera
- c. H_6 : Kepemimpinan dan kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan unit *consumer service* PT. Telkom Indonesia Regional 1 Sumatera
- d. H_7 : Kepemimpinan, motivasi kerja dan kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan unit *consumer service* PT. Telkom Indonesia Regional 1 Sumatera.

Diketahui pada penelitian ini jumlah sampel 87, jumlah variabel independen (k) = 2, $df = 87 - 2 = 85$ dengan tingkat kesalahan (α) = 5%. Diperoleh nilai $F_{\text{tabel}} = 3,10$. Berikut merupakan hasil dari perhitungan uji f variabel kepemimpinan dan motivasi kerja.

Table 4.5.4.25 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji f) Variabel Kepemimpinan dan Motivasi Kerja

ANOVA ^a					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	8,816	2	4,309	76,365	.000 ^b
Residual	4,470	84	,056		
Total	13,358	86			
a. Dependent Variable : Kinerja Y					
b. Predictors : (Constant), Motivasi Kerja X2, Kepemimpinan X1,					

Sumber : Pengolahan Data SPSS 25

Berdasarkan tabel, dapat dilihat bahwa nilai dari $F_{\text{hitung}} (76,365) > F_{\text{tabel}} (3,10)$ dan nilai signifikansi $(0,000) < \alpha (0,005)$. Dengan demikian H_4 diterima bahwa variabel bebas kepemimpinan dan motivasi kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan unit *consumer service* PT. Telkom Indonesia Regional 1 Sumatera.

Berikut merupakan hasil dari perhitungan uji f variabel motivasi kerja dan kompensasi.

Table 4.5.4.26. Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji f) Variabel Motivasi Kerja dan Kompensasi

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10,533	2	5,266	156,578	.000 ^b
	Residual	2,825	84	,034		
	Total	13,358	86			

a. Dependent Variable : Kinerja Y

b. Predictors : (Constant), Kompensasi X3, Motivasi Kerja X2

Sumber : Pengolahan Data SPSS 25

Berdasarkan tabel, dapat dilihat bahwa nilai dari F_{hitung} (156,578) > F_{tabel} (3,10) dan nilai signifikansi (0,000) < α (0,005). Dengan demikian H5 diterima bahwa variabel bebas motivasi kerja dan kompensasi secara bersama- sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan unit *consumer service* PT. Telkom Indonesia Regional 1 Sumatera.

**Table 4.5.4.27 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji f) Variabel
Kepemimpinan dan Kompensasi**

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig.
	Regression	10,367	2	5,183	145,557	.000 ^b
1	Residual	2,991	84	,036		
	Total	13,358	86			
a. Dependent Variable : Kinerja Y						
b. Predictors : (Constant), Kompensasi X3, Kepemimpinan X1						

Sumber : Pengolahan Data SPSS 25

Berdasarkan tabel, dapat dilihat bahwa nilai dari F_{hitung} (145,557) > F_{tabel} (3,10) dan nilai signifikansi (0,000) < α (0,005). Dengan demikian H_0 diterima bahwa variabel bebas kepemimpinan dan kompensasi secara bersama- sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan unit *consumer service* PT. Telkom Indonesia Regional 1 Sumatera.

Diketahui jumlah variabel independen (k) = 3, $df = 87 - 3 = 84$ dengan tingkat kesalahan (α) = 5%. Diperoleh nilai $F_{tabel} = 2,71$. Berikut merupakan hasil dari perhitungan uji f variabel kepemimpinan, motivasi kerja dan kompensasi.

**Table 4.5.4.28 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji f) Variabel
Kepemimpinan, Motivasi Kerja dan Kompensasi**

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	Regression	10,711	3	3,570	111,925	.000 ^b
1	Residual	2,648	83	0,032		
	Total	13,358	86			
a. Dependent Variable : Kinerja Y						
b. Predictors : (Constant), Kompensasi X3, Kepemimpinan X1, Motivasi Kerja X2						

Sumber : Pengolahan Data SPSS 25

Berdasarkan tabel , dapat dilihat bahwa nilai dari F_{hitung} (111,925) > F_{tabel} (2,71) dan nilai signifikansi (0,000) < α (0,005). Dengan demikian H7 diterima bahwa variabel bebas kepemimpinan, motivasi kerja dan kompensasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan unit *consumer service* PT. Telkom Indonesia Regional 1 Sumatera.

4.5.5 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi merupakan kemampuan variabel independen untuk mendefinisikan variabel dependen. Maka koefisien determinasi adalah sebuah analisis yang dapat digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase sumbangan variabel independen secara bersamaan dengan variabel dependen. Hasil koefisien determinasi (R^2) dapat dilihat pada tabel berikut.

Table 4.5.5.29 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,895 ^a	,802	,795	,1786
a. Predictors : (Constant), Kompensasi X3, Kepemimpinan X1, Motivasi Kerja X2				
b. Dependent Variable : Kinerja Y				

Sumber : Pengolahan Data SPSS 25

Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa nilai dari *Adjusted R Square* adalah 0,795 yang dapat disebut koefisien determinasi yang artinya dalam hal ini berarti 79,5% kinerja karyawan dapat diperoleh dan dijelaskan oleh variabel kepemimpinan, motivasi kerja dan kompensasi. Sedangkan sisanya 20,5% adalah faktor lain diluar model yang mempengaruhi kinerja karyawan unit *consumer service* PT. Telkom Indonesia Regional 1 Sumatera.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil penelitian dan pembahasan adalah sebagai berikut:

1. Kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan unit *consumer service* PT. Telkom Indonesia Regional 1 Sumatera, dengan nilai koefisien 0,167 nilai t_{hitung} (2,361) > t_{tabel} (1,988) dan nilai signifikansi (0,021) < 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik kepemimpinan yang tercipta maka semakin meningkat pula kinerja karyawan, dan demikian sebaliknya semakin buruk kepemimpinan maka kinerja karyawan juga semakin buruk.
2. Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan unit *consumer service* PT. Telkom Indonesia Regional 1 Sumatera, dengan nilai koefisien 0,204 nilai t_{hitung} (3,283) > t_{tabel} (1,988) dan nilai signifikansi (0,002) < 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik motivasi kerja yang tercipta maka semakin meningkat pula kinerja karyawan, dan demikian sebaliknya semakin buruk motivasi kerja maka kinerja karyawan juga semakin buruk.
3. Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan unit *consumer service* PT. Telkom Indonesia Regional 1 Sumatera, dengan nilai koefisien 0,463 nilai t_{hitung} (8,009) > t_{tabel} (1,988) dan nilai signifikansi

$(0,000) < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik kompensasi yang tercipta maka semakin meningkat pula kinerja karyawan, dan demikiansebaliknya semakin buruk kompensasi maka kinerja karyawan juga semakin buruk.

4. Secara simultan terdapat pengaruh signifikan antara kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan unit *consumer service* PT. Telkom Indonesia Regional 1 Sumatera dengan nilai $F_{hitung} (76,365) > F_{tabel} (3,10)$ dan nilai signifikansi $(0,000) < \alpha (0,005)$.
5. Secara simultan terdapat pengaruh signifikan antara motivasi kerja dan kompensasi terhadap kinerja karyawan unit *consumer service* PT. Telkom Indonesia Regional 1 Sumatera dengan nilai $F_{hitung} (156,578) > F_{tabel} (3,10)$ dan nilai signifikansi $(0,000) < \alpha (0,005)$.
6. Secara simultan terdapat pengaruh signifikan antara kepemimpinan dan kompensasi terhadap kinerja karyawan unit *consumer service* PT. Telkom Indonesia Regional 1 Sumatera dengan nilai $F_{hitung} (145,557) > F_{tabel} (3,10)$ dan nilai signifikansi $(0,000) < \alpha (0,005)$.
7. Secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara kepemimpinan, motivasi kerja dan kompensasi terhadap kinerja karyawan unit *consumer service* PT. Telkom Indonesia Regional 1 Sumatera dengan nilai $F_{hitung} (111,925) > F_{tabel} (2,71)$ dan nilai signifikansi $(0,000) < \alpha (0,005)$.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka saran yang dapat diberikan adalah:

1. Bagi PT. Telkom Indonesia Regional 1 Sumatera, dalam rangka mempertahankan kinerja karyawan sebaiknya pimpinan perusahaan melakukan pengembangan karir karyawan, memberikan motivasi kerja, memberikan kepemimpinan yang baik, memberikan bonus tahunan yang baik, asupan gizi yang sehat dan peraturan disiplin yang ketat.
2. Bagi Karyawan unit *consumer service* PT. Telkom Indonesia Regional 1 Sumatera, sebaiknya karyawan mempertahankan perilaku dan karakter kerja yang sudah baik dan memperbaiki yang belum baik. Peneliti juga menyarankan agar karyawan lebih aktif dalam meningkatkan kualitas kerjanya dan terus mengasah kemampuan dengan pelatihan dan sebagainya, serta menanamkan motivasi yang tinggi dalam diri karyawan.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya, variabel yang digunakan pada penelitian ini berpengaruh sebesar 79,5% terhadap kinerja, artinya 20,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Oleh karena itu agar didapatkan hasil yang lebih optimum maka disarankan untuk dilakukan penelitian lebih lanjut dengan menggunakan variabel-variabel lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator). Riau: Zanafa Publishing.
- Anwar, M. (2019). Dasar-Dasar Manajemen Keuangan Perusahaan . Jakarta: Kencana.
- Abdurrahmat, Fathoni. 2006. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Rineka Cipta.
- Amirullah. 2015. Pengantar Manajemen. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Budiharto, Widodo. 2014. Teori dan Implementasi. Edisi Revisi. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Djeremi, Hasiolan, L. B., & Minarsih, M. M. (2016). Pengaruh Lingkungan Kerja, Budaya Organisasi, dan Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Pasar Kota Semarang. *Journal of Management*
- Djaali. 2008. Psikologi Pendidikan. Jakarta: Bumi Aksara.
- Djarmiko, Yayat Hayati. 2005. Perilaku Organisasi. Bandung: CV. Alfabeta
- Ghozali, Imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Greenberg, Jerald dan Robert A. Baron. 2003. Behavior in Organization. Prentice Hall. New Jersey.
- Hasibuan, Malayu. 2001. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Bumi Aksara

DAFTAR PUSTAKA (LANJUTAN)

- Kasmir. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik). Depok: PT Rajagrafindo Persada
- Kartono, Kartini, 2008 : Pemimpin dan Kepemimpinan. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Kriyantono, Rachmat. 2008. Teknik Praktis Riset Komunikasi. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Mangkunegara. 2011. Manajemen Sumber Daya Perusahaan. PT . Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Martoyo, Susilo. (2007). Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi 5, Cetakan Pertama. Yogyakarta: BPFE.
- Mondy R, Wayne. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Erlangga.
- Nurbaya, Sitti. 2020. Manajemen sumber daya manusia di era revolusi industri 4.0. Makassar : Nas Media Pustaka
- Purhantara, Wahyu, Metode Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Rivai, Veithzal 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik. Jakarta : PT. Raja Grafindo.
- Sadili, Samsudin. 2006. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung : Pustaka Setia
- Sondang P. Siagian. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara. Jakarta.

DAFTAR PUSTAKA (LANJUTAN)

- Simamora, Henry. 2004. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2012. Kinerja Pegawai. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Suwati, Yuli. 2013. “Pengaruh Kompensasi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Tunas Hijau Samarinda”. eJournal Vol. 1 Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.
- Santoso, Slamet (2013). Stasistika Ekonomi plus Aplikasi SPSS, Ponorogo : Umpo Press.
- Suparyadi. 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. (2003). Total Quality Management. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset.
- Uha Nawawi Ismail. (2013). Budaya Organisasi Kepemilikan dan Kinerja: Proses Terbentuk,Tumbuh kembang, Dinamika, dan Kinerja Organisasi. Jakarta: Kencana Prenadamedia Grup.



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS TEKNIK

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate/Jalan PBSI Nomor 1 ☎ (061) 7366878, 7360168, 7364348, 7366781, Fax. (061) 7366998 Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A, ☎ (061) 8225602, Fax. (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.teknik.uma.ac.id E-mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 363/FT.5/01.10/X/2022
Lamp : -
Hal : **Kerja Praktek**

26 Oktober 2022

Yth. Pimpinan PT. Telkom Regional I Sumatera
Jl. Prof. H.M Yamin No.2, Kesawan, Kec. Medan Barat
Di
Medan

Dengan hormat,

Dengan surat ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu kiranya berkenan untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami tersebut dibawah ini :

NO	N A M A	N P M	PROG. STUDI
1	Bayu Sutan Maulana	198150002	Teknik Industri

Untuk melaksanakan Kerja Praktek pada Perusahaan/Instansi yang Bapak/Ibu Pimpin.

Perlu kami jelaskan bahwa Kerja Praktek tersebut adalah semata-mata untuk tujuan ilmiah. Kami mohon kiranya juga dapat diberikan kemudahan untuk terlaksananya Kerja Praktek dengan judul:

“Analisis Faktor - faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan di PT. Telkom Regional I Sumatera”

Demikian kami sampaikan, atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Dekan,

Dr. Rahmad Syah, S.Kom, M.Kom

Tembusan :
1. Ka. BAMAI
2. Mahasiswa
3. File

Lamp : -
Hal : Surat Keterangan Selesai Kerja Praktek

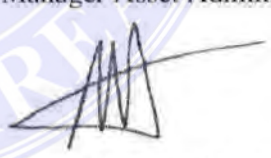
Dengan surat ini, berkenaan telah diselesaikan – Nya Kegiatan Kerja Praktek / Kerja Lapangan oleh :

NO	NAMA	NPM	PROGRAM STUDI
1	Bayu Sutan Maulana	198150002	Teknik Industri

Yang telah dilaksanakan di PT. Telkom Regional I Sumatera, mulai dari Tanggal 26 Oktober 2022 – 26 Februari 2023. Sesuai dengan Surat Permohonan dari Dekan Fakultas Teknik Universitas Medan Area : 363/FT.5/01.10/X/2022 Tanggal 26 Oktober 2022.

Demikian, surat keterangan ini kami buat, sebagai Evidence telah selesai nya Kerja Praktek Lapangan tersebut. Atas perhatian dan kerja sama nya kami ucapkan terimakasih.

Medan, 27 Februari 2023
Manager Asset Administration


Ahmad Prasetyo Permana
930173

Daftar Absensi Kerja Praktek PT. Telkom Regional I Sumatera
Oktober 2022 - Februari 2023

Nama : Bayu Sutan Maulana
NPM : 198150002
Universitas : Universitas Medan Area

OKTOBER																														
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
		✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓

NOVEMBER																														
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓		✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓

DESEMBER																														
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓		

JANUARI																														
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
			✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓

FEBRUARI																														
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓							

(Libur / Tgl Merah)

Mengetahu / Menyetujui, 27 Februari 2023
MANAGER ASSET ADMINISTRATION


Ahmad Prasetyo Permana
930173

LEMBAR KEGIATAN KERJA PRAKTEK LAPANGAN
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
UNIVERSITAS MEDAN AREA

Nama : Bayu Sutan Maulana
NPM : 198150002
Lokasi KP : Telkom Regional 1 / General Support

No.	Hari / Tanggal	Kegiatan	Ttd. Pembimbing
1	Senin, 26 September 2022	Permohonan Kerja Praktek	
2	Selasa, 27 September 2022		
3	Rabu, 28 September 2022	Pengurusan Dokumen dan administrasi Kerja Praktek	
4	Kamis, 29 September 2022		
5	Jumat, 30 September 2022		
6	Senin, 03 Oktober 2022	Melakukan Tinjauan Ke PT. Telkom Regional 1 Sumatera	
7	Selasa, 04 Oktober 2022		
8	Rabu, 05 Oktober 2022	Penyerahan Surat Pengantar Kerja Praktek kepada Pihak Internal Perusahaan	
9	Senin, 10 Oktober 2022	Perkenalan dan menerima SOP dari Manager Human Resource	
10	Selasa, 11 Oktober 2022	Pengenalannya lokasi lokasi dan Divisi Kantor	
11	Rabu, 12 Oktober 2022		
12	Kamis, 13 Oktober 2022	Pengenalannya dan Interpretasi terhadap Divisi Human Resource	
13	Jumat, 14 Oktober 2022		
14	Senin, 17 Oktober 2022	Pengenalannya dan Interpretasi terhadap Divisi Assurance	
15	Selasa, 18 Oktober 2022		
16	Rabu, 19 Oktober 2022	Pengenalannya dan Interpretasi terhadap Divisi Customer Service	
17	Kamis, 20 Oktober 2022		
18	Jumat, 21 Oktober 2022	Pengenalannya dan Interpretasi terhadap Divisi CCAN	
19	Senin, 24 Oktober 2022		
20	Selasa, 25 Oktober 2022	Pengenalannya dan Interpretasi terhadap Divisi Shared Service	
21	Rabu, 26 Oktober 2022		
22	Kamis, 27 Oktober 2022	Pengenalannya Divisi Maintenance	
23	Jumat, 28 Oktober 2022		
24	Senin, 31 Oktober 2022	Pengenalannya Divisi General Support	
25	Selasa, 01 November 2022		
26	Rabu, 02 November 2022	Pengumpulan Data Organisasi dan Struktur Divisi	
27	Kamis, 03 November 2022	Pengumpulan data profil perusahaan	
28	Jumat, 04 November 2022	Membantu Pekerjaan Verifikasi Lapangan oleh Divisi General Support dan Shared Service	
29	Senin, 07 November 2022		
30	Selasa, 08 November 2022	Membantu Pekerjaan Verifikasi data General Support dan Shared Service	
31	Rabu, 09 November 2022		
32	Jumat, 11 November 2022	Membantu Pekerjaan Support Material General Support terhadap Kegiatan Rapim di Ruang Lounge Meeting	
33	Senin, 14 November 2022		
34	Selasa, 15 November 2022	Membantu Pekerjaan Shared Service	
35	Rabu, 16 November 2022		
36	Kamis, 17 November 2022	Mengumpulkan Data-data Pernyataan Kuesioner (3 Variabel)	
37	Jumat, 18 November 2022		
38	Senin, 21 November 2022	Pengumpulan Data Karyawan Customer Service	
39	Selasa, 22 November 2022		
40	Rabu, 23 November 2022	Penyebaran Kuesioner Indikator Kepemimpinan kepada Karyawan Customer Service	
41	Kamis, 24 November 2022	Pengumpulan Data Kuesioner Indikator Kepemimpinan Karyawan Customer Service	
42	Jumat, 25 November 2022	Penyebaran Kuesioner Indikator Motivasi Kerja kepada Karyawan Customer Service	

43	Senin, 28 November 2022	Pengumpulan Data Kuesioner Indikator Motivasi Kerja Karyawan Customer Service	h
44	Selasa, 29 November 2022	Penyebaran Kuesioner Indikator Kompensasi kepada Karyawan Customer Service	h
45	Rabu, 30 November 2022	Pengumpulan Data Kuesioner Indikator Kompensasi Karyawan Customer Service	h
46	Kamis, 01 Desember 2022	Merangkum Hasil Data Kuesioner terhadap karyawan Customer Service	h
47	Jumat, 02 Desember 2022	Pengumpulan Data Karyawan General Support	h
48	Senin, 05 Desember 2022	Penyebaran Kuesioner Indikator Kepemimpinan kepada Karyawan General Support	h
49	Selasa, 06 Desember 2022	Pengumpulan Data Kuesioner Indikator Kepemimpinan Karyawan General Support	h
50	Rabu, 07 Desember 2022	Penyebaran Kuesioner Indikator Motivasi Kerja kepada Karyawan General Support	h
51	Kamis, 08 Desember 2022	Pengumpulan Data Kuesioner Indikator Motivasi Kerja Karyawan General Support	h
52	Jumat, 09 Desember 2022	Penyebaran Kuesioner Indikator Kompensasi kepada Karyawan General Support	h
53	Senin, 12 Desember 2022	Pengumpulan Data Kuesioner Indikator Kompensasi Karyawan General Support	h
54	Selasa, 13 Desember 2022	Pengumpulan Data Karyawan CCAN	h
55	Rabu, 14 Desember 2022	Penyebaran Kuesioner Indikator Kepemimpinan kepada Karyawan CCAN	h
56	Kamis, 15 Desember 2022	Pengumpulan Data Kuesioner Indikator Kepemimpinan Karyawan CCAN	h
57	Jumat, 16 Desember 2022	Penyebaran Kuesioner Indikator Motivasi Kerja kepada Karyawan CCAN	h
58	Senin, 19 Desember 2022	Pengumpulan Data Kuesioner Indikator Motivasi Kerja Karyawan CCAN	h
59	Selasa, 20 Desember 2022	Penyebaran Kuesioner Indikator Kompensasi kepada Karyawan CCAN	h
60	Rabu, 21 Desember 2022	Pengumpulan Data Kuesioner Indikator Kompensasi Karyawan CCAN	h
61	Kamis, 22 Desember 2022	Pengumpulan Data Karyawan Shared Services	h
62	Jumat, 23 Desember 2022	Penyebaran Kuesioner Indikator Kepemimpinan kepada Karyawan Shared Services	h
63	Senin, 26 Desember 2022	Pengumpulan Data Kuesioner Indikator Kepemimpinan Karyawan Shared Services	h
64	Selasa, 27 Desember 2022	Penyebaran Kuesioner Indikator Motivasi Kerja kepada Karyawan Shared Services	h
65	Rabu, 28 Desember 2022	Pengumpulan Data Kuesioner Indikator Motivasi Kerja Karyawan Shared Services	h
66	Kamis, 29 Desember 2022	Penyebaran Kuesioner Indikator Kompensasi kepada Karyawan Shared Services	h
67	Jumat, 30 Desember 2022	Pengumpulan Data Kuesioner Indikator Kompensasi Karyawan Shared Services	h
68	Rabu, 04 Januari 2023	Pengumpulan Data Karyawan Maintenance	h
69	Kamis, 05 Januari 2023	Penyebaran Kuesioner Indikator Kepemimpinan kepada Karyawan Maintenance	h
70	Jumat, 06 Januari 2023	Pengumpulan Data Kuesioner Indikator Kepemimpinan Karyawan Maintenance	h
71	Senin, 09 Januari 2023	Penyebaran Kuesioner Indikator Motivasi Kerja kepada Karyawan Maintenance	h
72	Selasa, 10 Januari 2023	Pengumpulan Data Kuesioner Indikator Motivasi Kerja Karyawan Maintenance	h

73	Rabu, 11 Januari 2023	Penyebaran Kuesioner Indikator Kompensasi kepada Karyawan Maintenance	h
74	Kamis, 12 Januari 2023	Pengumpulan Data Kuesioner Indikator Kompensasi Karyawan Maintenance	h
75	Jumat, 13 Januari 2023	Pengumpulan Data Karyawan Assurance	h
76	Senin, 16 Januari 2023	Penyebaran Kuesioner Indikator Kepemimpinan kepada Karyawan Assurance	h
77	Selasa, 17 Januari 2023	Pengumpulan Data Kuesioner Indikator Kepemimpinan Karyawan Assurance	h
78	Rabu, 18 Januari 2023	Penyebaran Kuesioner Indikator Motivasi Kerja kepada Karyawan Assurance	h
79	Kamis, 19 Januari 2023	Pengumpulan Data Kuesioner Indikator Motivasi Kerja Karyawan Assurance	h
80	Jumat, 20 Januari 2023	Penyebaran Kuesioner Indikator Kompensasi kepada Karyawan Assurance	h
81	Senin, 23 Januari 2023	Pengumpulan Data Kuesioner Indikator Kompensasi Karyawan Assurance	h
82	Selasa, 24 Januari 2023	Pengumpulan Data Karyawan Human Resource	h
83	Rabu, 25 Januari 2023	Penyebaran Kuesioner Indikator Kepemimpinan kepada Karyawan Human Resource	h
84	Kamis, 26 Januari 2023	Pengumpulan Data Kuesioner Indikator Kepemimpinan Karyawan Human Resource	h
85	Jumat, 27 Januari 2023	Penyebaran Kuesioner Indikator Motivasi Kerja kepada Karyawan Human Resource	h
86	Senin, 30 Januari 2023	Pengumpulan Data Kuesioner Indikator Motivasi Kerja Karyawan Human Resource	h
87	Selasa, 31 Januari 2023	Penyebaran Kuesioner Indikator Kompensasi kepada Karyawan Human Resource	h
88	Rabu, 01 Februari 2023	Pengumpulan Data Kuesioner Indikator Kompensasi Karyawan Human Resource	h
89	Kamis, 02 Februari 2023	Membantu Pekerjaan Validasi Data Gedung Gedung Regional dan Witel Bagian Medan Barat dan Medan Timur	h
90	Jumat, 03 Februari 2023		h
91	Senin, 06 Februari 2023		h
92	Selasa, 07 Februari 2023	Membantu Pekerjaan Verifikasi RAB divisi General Support	h
93	Rabu, 08 Februari 2023	Pengumpulan Data Layout Gedung	h
94	Kamis, 09 Februari 2023	Membantu Support Material Kegiatan Acara CHCO FMHC (Kunjungan Direksi HC)	h
95	Jumat, 10 Februari 2023		h
96	Senin, 13 Februari 2023		h
97	Selasa, 14 Februari 2023	Pengenalan terhadap beberapa gedung di Wilayah Medan Barat dan Medan Timur	h
98	Rabu, 15 Februari 2023		h
99	Kamis, 16 Februari 2023	Sharing Session dengan Manager General Support dan Rehire Senior Manager General Asset	h
100	Jumat, 17 Februari 2023	Pelengkapan Dokumen Mutakhir Kerja Praktek	h
101	Senin, 20 Februari 2023		h
102	Selasa, 21 Februari 2023		h
103	Rabu, 22 Februari 2023	Pemberian surat keterangan selesai Kerja Praktek oleh Officer HC dan Manager General Support PT. Telkom Regional I Sumatera	h

Mengetahui / Menyetujui, 27 Februari 2023
Manager Asset Administration


Ahmad Prasetyo Permana
930173

LAMPIRAN

A large, light blue watermark of the Universitas Medan Area logo is centered in the background. The logo is circular, featuring a central emblem with a star, wings, and a book, surrounded by the text 'UNIVERSITAS MEDAN AREA'.

Kuesioner Penelitian

Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

PT. Telkom Indonesia Regional 1 Sumatera Utara

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/Sdr/I Responden

Di Tempat

Dengan hormat,

Perkenalkan saya Bayu Sutan, yang merupakan salah satu mahasiswa Fakultas Teknik Jurusan Teknik Industri Universitas Medan Area. Sehubungan dengan penelitian yang dilaksanakan untuk tugas akhir skripsi dengan judul **“Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan PT. Telkom Indonesia Regional 1 Sumatera Utara”**, penulis berharap agar Bapak/Ibu/Saudara/i bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner yang diberikan. Jawaban yang diberikan pada kuesioner ini hanya digunakan untuk kegiatan penelitian dalam rangka penyusunan Tugas Kerja Praktek yang merupakan salah satu syarat mata kuliah kerja praktek di Universitas Medan Area.

Dengan demikian, penulis mengharapkan kejujuran dalam menjawab kuesioner berikut sesuai dengan kondisi yang ada. Atas perhatian dan kesediaannya, penulis mengucapkan terima kasih.

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama : (tidak wajib diisi)

Jenis Kelamin : (P / L)

Usia : (wajib diisi)

Masa Kerja : (wajib diisi)

II. KUESIONER

Petunjuk Pengisian:

1. Bapak/Ibu/Saudara/i dimohon untuk memberikan jawaban dengan memberikan tanda *checklist* (✓) pada pernyataan yang sesuai dengan pendapat kondisi yang sebenarnya.
2. Pada saat menjawab pernyataan ini, tidak ada jawaban yang salah. Oleh karena itu, diharapkan kepada Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjawab setiap pernyataan.

Keterangan pilihan jawaban:

- | | | | |
|--------|-----------------------|-------|-----------------|
| 1. STS | = Sangat Tidak Setuju | 4. S | = Setuju |
| 2. TS | = Tidak Setuju | 5. SS | = Sangat Setuju |
| 3. N | = Netral | | |

1. Variabel Kepemimpinan

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
	Kemampuan Analitis - Kemampuan atasan dalam menganalisis situasi pekerjaan					
1.	Atasan saya mampu menganalisa situasi pekerjaan yang dihadapi secara teliti					
2.	Atasan saya mengelola perencanaan secara tepat waktu dan tepat anggaran.					
	Keterampilan Berkomunikasi – Kemampuan atasan dalam memberikan perintah, petunjuk, pedoman dan nasehat					
3.	Atasan saya selalu memberi petunjuk dan pedoman kerja dengan jelas					
4.	Atasan saya bersikap terbuka dalam menerima kritik dan saran dari bawahan					
	Integritas - Atasan yang konsisten dengan nilai-nilai perusahaan					
5.	Atasan saya memiliki rasa tanggungjawab atas tugas yang diberikan kepadanya					
6.	Atasan saya selalu menjaga rahasia perusahaan					
	Kompeten – Kemampuan atasan dalam melaksanakan pekerjaan dengan benar yang didasarkan pengetahuan, keahlian dan sikap					
7.	Atasan saya memiliki keahlian dalam mengontrol penggunaan anggaran seefektif dan seefisien mungkin					
8.	Atasan saya selalu bersikap tanggap dan rajin dalam melaksanakan pekerjaan					
	Ketegasan – Ketegasan atasan dalam menghadapi bawahan dan ketidakpastian					
9.	Atasan saya bertindak tegas dalam menghukum bawahan yang indisipliner					
10.	Atasan saya memberikan sanksi kepada bawahan yang indisipliner sesuai dengan kesepakatan bersama					

2. Variabel Motivasi Kerja

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
	Kebutuhan dasar – Kebutuhan karyawan akan fasilitas kantor					
1.	Perusahaan menyediakan jaringan internet yang memadai					
2.	Perusahaan menyediakan toilet yang nyaman dan bersih					
	Kebutuhan rasa aman - Kebutuhan karyawan akan kenyamanan dalam bekerja					
3.	Perusahaan memiliki SOP dalam hal memberhentikan karyawan					
4.	Perusahaan menerima dan menanggapi keluhan karyawan					
	Kebutuhan sosial – Kebutuhan interaksi timbal balik antar karyawan					
5.	Saya memiliki interaksi yang baik dengan rekan kerja saya					
6.	Saya dapat menyelesaikan pekerjaan dengan <i>team work</i>					
	Kebutuhan akan penghargaan – Kebutuhan karyawan akan penghargaan					
7.	Perusahaan selalu memberikan penghargaan kepada karyawan yang berprestasi					
8.	Pemberian penghargaan dapat meningkatkan motivasi karyawan untuk berprestasi					
	Kebutuhan aktualisasi diri – Kebutuhan karyawan akan aktualisasi diri					
9.	Saya menggunakan kemampuan dan potensi diri untuk mencapai target perusahaan					
10.	Saya diberi kebebasan dalam menyampaikan pendapat					

3. Variabel Kompensasi

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
	Gaji dan upah – Imbalan sebagai balas jasa yang diterima karyawan					
1.	Perusahaan tempat saya bekerja, dalam memberikan gaji bulanan telah mampu memenuhi kebutuhan saya sehari-hari					
2.	Perusahaan tempat saya bekerja memberikan gaji dan upah secara adil sesuai jabatan					
	Insentif – Pemberian insentif berdasarkan kinerja karyawan					
3.	Insentif yang diberikan perusahaan tempat saya bekerja selama ini dapat meningkatkan semangat kerja saya dalam bekerja					
4.	Saya merasa bahwa insentif yang diberikan sesuai dengan jabatan saya diperusahaan					
	Tunjangan – Pemberian imbalan berdasarkan jabatan karyawan					
5.	Saya merasa bisa mengandalkan tunjangan untuk pemenuhan kebutuhan					
6.	Saya merasa bahwa tunjangan yang diberikan sesuai dengan jabatan saya diperusahaan					
	Fasilitas – Pemberian fasilitas diluar pekerjaan kepada karyawan					
7.	Perusahaan menyediakan rumah dinas kepada karyawan					
8.	Perusahaan menyediakan kendaraan dinas kepada karyawan					

4. Variabel Kinerja

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
	Kualitas – Kesesuaian antara hasil kerja dengan standar yang telah ditentukan					
1.	Saya dapat menyelesaikan setiap pekerjaan dengan teliti dan rapi					
2.	Atasan selalu puas terhadap hasil kerja saya					
	Kuantitas – Jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan pada waktu tertentu					
3.	Kerjaan yang saya hasilkan sudah sesuai dengan target yang ditentukan perusahaan					
4.	Saya merasa senang jika dapat mencapai target yang ditetapkan perusahaan					
	Ketepatan waktu – Kesesuaian penyelesaian pekerjaan dengan target waktu					
5.	Saya dapat menyelesaikan setiap pekerjaan dengan tepat waktu					
6.	Saya tidak pernah menunda-nunda pelaksanaan pekerjaan					
	Kehadiran – Kesesuaian kehadiran karyawan terhadap jam kerja yang sudah ditentukan					
7.	Saya datang dan pulang dari tempat kerja sesuai dengan waktu yang telah ditentukan perusahaan					
8.	Saya mau menyelesaikan pekerjaan walaupun melewati batas jam kerja					
	Kemampuan bekerja sama – Suatu bentuk usaha bersama antar karyawan					
9.	Saya dan rekan kerja bertanggung jawab terhadap hasil kerja					
10.	Saya dan rekan kerja saling berkontribusi dalam menjalankan tugas					

Lampiran 2**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN UJI INSTRUMEN PENELITIAN**

1. Kepemimpinan

No Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
2	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
6	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5
9	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
10	5	4	5	4	5	4	3	4	3	3
11	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
14	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
15	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3
16	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
18	4	4	5	4	5	5	3	3	3	3
19	4	4	5	4	5	4	3	4	3	3
20	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
21	4	4	5	4	5	4	3	4	3	3
22	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
23	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5
24	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
25	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2
27	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5
28	5	5	5	5	5	5	3	4	3	3
29	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4
30	3	4	4	5	4	4	3	4	3	3

2. Motivasi Kerja

No Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	3	4	5	4	4	5	5	5	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
6	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
8	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4
9	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5
10	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3
11	5	4	4	4	4	4	4	4	5	2
12	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
13	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	3	4	4	3	4	3	3	5
17	4	4	2	4	4	2	2	2	2	2
18	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
22	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3
23	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
24	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	4	2	4	4	4	4	4	2	4
27	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	4	3	3	4	4	3	3	2	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4

3. Kompensasi

No Responden	1	2	3	4	5	6	7	8
1	4	4	4	4	3	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	3	4	5	3
4	4	4	4	3	3	4	4	3
5	4	4	5	4	4	4	4	3
6	4	3	4	4	4	4	4	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	5	4	4	5	4	5	4
9	4	4	4	4	4	4	4	5
10	4	4	4	5	4	4	4	5
11	4	3	4	4	1	4	4	4
12	4	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5
14	4	4	4	4	4	4	4	4
15	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5	5	5
17	4	3	4	4	4	4	4	4
18	5	5	4	5	5	5	5	4
19	4	4	4	5	4	4	5	3
20	3	4	4	4	4	4	4	3
21	4	4	4	5	4	4	5	4
22	4	4	4	4	4	3	4	4
23	4	4	5	5	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	3	5	4
25	5	4	5	5	5	5	4	4
26	4	4	4	4	4	4	5	3
27	4	3	5	5	3	5	4	4
28	4	4	5	5	3	5	4	4
29	4	4	5	5	5	4	4	4
30	4	5	5	4	4	4	4	4

4. Kinerja

No Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	5	3	5	4	5	3	4	3	5
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4
6	5	4	5	2	4	3	4	4	4	3
7	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5
8	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
9	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5
12	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
13	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
14	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
17	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4
18	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4
19	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5
22	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4
23	4	5	5	3	5	4	4	5	4	5
24	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
26	3	4	4	2	3	3	3	4	3	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	5	2	3	3	4	4	3	4
29	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
30	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5

Lampiran 3

Uji Validitas

1. Kepemimpinan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kepemimpinan 1	37,20	16,166	,504	,831
Kepemimpinan 2	37,20	16,579	,484	,834
Kepemimpinan 3	37,00	16,138	,438	,836
Kepemimpinan 4	37,03	15,964	,565	,827
Kepemimpinan 5	37,00	16,138	,438	,836
Kepemimpinan 6	37,20	15,407	,612	,822
Kepemimpinan 7	37,57	13,289	,665	,815
Kepemimpinan 8	37,63	15,895	,401	,840
Kepemimpinan 9	37,53	13,292	,680	,813
Kepemimpinan 10	37,53	13,292	,680	,813

2. Motivasi Kerja

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Motivasi Kerja 1	36,47	28,051	,648	,917
Motivasi Kerja 2	36,43	29,082	,702	,915
Motivasi Kerja 3	36,60	26,317	,830	,906
Motivasi Kerja 4	36,47	28,809	,642	,917
Motivasi Kerja 5	36,27	28,754	,792	,911
Motivasi Kerja 6	36,57	28,254	,691	,914
Motivasi Kerja 7	36,47	27,568	,827	,908
Motivasi Kerja 8	36,40	28,110	,698	,914
Motivasi Kerja 9	36,60	25,007	,758	,913
Motivasi Kerja 10	36,53	28,257	,578	,921

3. Kompensasi

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kompensasi 1	29,67	9,471	,721	,825
Kompensasi 2	29,70	8,838	,668	,824
Kompensasi 3	29,43	9,771	,549	,839
Kompensasi 4	29,40	9,145	,658	,826
Kompensasi 5	29,80	7,821	,626	,839
Kompensasi 6	29,60	9,214	,636	,829
Kompensasi 7	29,43	10,047	,454	,848
Kompensasi 8	29,80	9,062	,552	,839

4. Kinerja

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kinerja 1	37,23	18,875	,584	,871
Kinerja 2	37,17	17,730	,703	,861
Kinerja 3	36,93	19,513	,451	,879
Kinerja 4	37,70	16,217	,643	,870
Kinerja 5	37,33	16,920	,731	,858
Kinerja 6	37,33	17,471	,685	,862
Kinerja 7	37,27	19,444	,427	,881
Kinerja 8	37,10	18,231	,709	,862
Kinerja 9	37,23	17,978	,633	,867
Kinerja 10	37,00	19,034	,569	,872

Lampiran 4

Uji Reliabilitas

1. Kepemimpinan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,842	10

2. Motivasi Kerja

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,922	10

3. Kompensasi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,852	8

4. Kinerja

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,880	10

Lampiran 5

KARAKTERISTIK RESPONDEN

1. Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-laki	55	63,21
2	Perempuan	32	36,78
Total		87	100

2. Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1	20-35 tahun	55	63,21
2	36-50 tahun	20	22,98
3	51-60 tahun	12	13,79
Total		87	100

3. Berdasarkan Masa Bekerja

No	Masa Bekerja	Jumlah	Persentase (%)
1	1-10 tahun	60	68,96
2	11-20 tahun	20	22,98
3	21-40 tahun	7	8
Total		87	100

Lampiran 6**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN PENELITIAN**

1. Kepemimpinan

No Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	5	3	4	5	4	3	4	4	3	22	3	3	4	2	5	4	4	5	5	5
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4
3	5	5	5	4	5	4	4	5	3	2	24	4	4	5	4	5	3	4	4	4	3
4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	25	4	4	4	2	4	2	4	4	3	3
5	5	4	4	3	2	1	4	5	5	4	26	3	4	4	3	4	3	5	5	5	5
6	5	4	5	4	4	4	5	5	5	3	27	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5
7	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	28	4	4	5	3	3	2	4	4	4	5
8	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	29	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
9	3	4	4	3	4	3	5	5	5	5	30	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4
10	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	31	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4
11	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	32	4	3	4	4	3	4	4	5	5	3
12	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	33	4	3	5	3	4	3	5	4	5	4
13	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	34	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3
14	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	35	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	36	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4
16	4	4	4	3	4	3	5	5	5	4	37	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
17	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	38	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
18	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	39	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4
19	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	40	4	4	5	3	5	4	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	41	5	4	5	5	5	4	3	5	3	4
21	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5											

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 13/6/25

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)13/6/25

No Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
42	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
43	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	66	3	3	5	2	3	4	5	5	5	5
44	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	67	4	4	3	4	4	4	5	4	2	1
45	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	68	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4
46	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	69	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5
47	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	70	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4
48	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	71	5	4	4	4	5	5	3	4	4	3
49	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	72	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4
50	4	4	4	2	3	3	5	5	4	4	73	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
51	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	74	4	5	5	5	4	4	5	5	3	4
52	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	75	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5
53	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	76	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
54	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	77	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
55	4	3	5	3	4	4	4	4	5	4	78	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3
56	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	79	4	4	5	5	5	5	4	4	4	2
57	4	4	5	4	5	3	4	5	5	5	80	4	4	4	3	5	4	4	4	5	3
58	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	81	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
59	4	3	4	3	5	3	4	5	5	5	82	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5
60	4	3	5	3	4	4	4	4	5	4	83	4	4	5	5	4	4	4	5	5	3
61	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	84	4	4	5	5	5	5	3	4	5	4
62	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	85	4	4	4	3	5	4	4	5	5	4
63	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	86	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87	4	4	5	3	5	5	4	4	4	2

Frekuensi Distribusi Kepemimpinan

Pertanyaan	STS		TS		KS		S		SS		Total		Rata-rata
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
P1	0	0,0	0	0,0	4	4,6	57	65,5	26	29,9	87	100	4,3
P2	0	0,0	1	1,1	11	12,6	51	58,6	24	27,6	87	100	4,1
P3	0	0,0	0	0,0	3	3,4	36	41,4	48	55,2	87	100	4,5
P4	0	0,0	5	5,7	18	20,7	38	43,7	26	29,9	87	100	4,0
P5	0	0,0	1	1,1	6	6,9	36	41,4	44	50,6	87	100	4,4
P6	1	1,1	3	3,4	14	16,1	43	49,4	26	29,9	87	100	4,0
P7	0	0,0	0	0,0	4	4,6	57	65,5	26	29,9	87	100	4,3
P8	0	0,0	0	0,0	3	3,4	36	41,4	48	55,2	87	100	4,5
P9	0	0,0	1	1,1	6	6,9	36	41,4	44	50,6	87	100	4,4
P10	1	1,1	3	3,4	14	16,1	43	49,4	26	29,9	87	100	4,0

Keterangan :

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 = Tidak Setuju (TS)
- 3 = Netral (N)
- 4 = Setuju (S)
- 5 = Sangat Setuju (SS)

2. Motivasi Kerja

No Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	3	4	5	4	4	5	5	5	3	22	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	24	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	26	3	4	2	4	4	4	4	4	2	4
6	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	27	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	28	3	4	3	3	4	4	3	3	2	4
8	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	30	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4
10	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	31	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4
11	5	4	4	4	4	4	4	4	5	2	32	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
12	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	33	5	4	3	4	4	3	2	2	2	4
13	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5
16	4	4	3	4	4	3	4	3	3	5	37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	4	4	2	4	4	2	2	2	2	2	38	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4
18	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39	3	4	4	3	5	4	4	4	4	1
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	4	3	4	5	4	4	5	3	4
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	41	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5
21	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4											

No Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
42	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	66	3	1	2	3	5	4	4	4	3	4
44	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	67	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
45	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	68	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
46	5	3	5	3	3	3	4	3	2	4	69	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4
47	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	70	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4
48	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	71	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
49	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	72	4	4	3	4	3	3	3	5	4	4
50	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	2	3	5	5	5	5	5	4	5	5	74	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4
52	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	76	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	77	5	2	4	5	5	4	4	3	5	2
55	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	78	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
56	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	79	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	80	5	4	3	3	5	4	4	4	4	5
58	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	81	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5
59	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	82	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4
60	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	83	4	3	4	5	4	4	5	5	5	3
61	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	85	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3

Frekuensi Distribusi Motivasi Kerja

P	STS		TS		KS		S		SS		Total		Rata-rata
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
P1	0	0,0	2	2,3	23	26,4	38	43,7	24	27,6	87	100	4,0
P2	1	1,1	2	2,3	15	17,2	48	55,2	21	24,1	87	100	4,0
P3	0	0,0	4	4,6	12	13,8	46	52,9	25	28,7	87	100	4,1
P4	0	0,0	0	0,0	13	14,9	45	51,7	29	33,3	87	100	4,2
P5	0	0,0	0	0,0	7	8,0	42	48,3	38	43,7	87	100	4,4
P6	0	0,0	1	1,1	14	16,1	49	56,3	23	26,4	87	100	4,1
P7	1	1,1	2	2,3	9	10,3	48	55,2	27	31,0	87	100	4,1
P8	0	0,0	2	2,3	10	11,5	48	55,2	27	31,0	87	100	4,1
P9	1	1,1	7	8,0	10	11,5	43	49,4	26	29,9	87	100	4,0
P10	1	1,1	3	3,4	12	13,8	45	51,7	26	29,9	87	100	4,1

Keterangan :

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 = Tidak Setuju (TS)
- 3 = Netral (N)
- 4 = Setuju (S)
- 5 = Sangat Setuju (SS)

3. Kompensasi

No Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	No Responden	1	2	3	4	5	6	7	8
1	4	4	5	4	5	3	5	3	22	3	3	2	3	3	3	4	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	23	4	3	3	5	4	4	4	2
3	5	4	4	4	4	4	4	3	24	4	2	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	3	4	4	4
5	4	4	4	5	4	4	4	4	26	2	3	2	3	3	3	5	4
6	4	2	2	4	3	4	5	5	27	5	4	4	4	4	4	5	5
7	5	4	4	5	5	4	4	2	28	3	1	2	3	3	4	4	4
8	4	3	4	4	4	5	4	4	29	4	4	4	4	5	4	4	4
9	3	3	4	4	4	5	4	2	30	3	3	4	3	4	5	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	31	3	3	4	4	5	5	5	4
11	4	4	4	4	4	3	4	3	32	3	3	4	4	4	3	5	5
12	5	4	5	5	5	4	4	4	33	3	2	3	4	3	3	4	4
13	3	2	3	3	3	4	3	4	34	5	5	5	5	5	5	4	2
14	3	3	4	4	4	4	5	5	35	4	3	4	4	4	4	5	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	36	5	4	4	4	4	4	4	3
16	3	3	3	4	4	4	4	4	37	5	5	5	5	5	5	3	3
17	4	2	2	2	4	4	4	3	38	3	4	4	4	4	5	4	4
18	3	2	3	4	3	5	3	4	39	3	1	4	4	4	4	4	4
19	1	5	3	5	5	5	4	4	40	3	1	3	4	4	5	5	4
20	5	5	5	5	5	5	4	4	41	4	3	4	5	5	4	3	2
21	3	5	5	5	5	4	4	2									

No Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	No Responden	1	2	3	4	5	6	7	8
42	4	3	4	3	4	4	3	3	65	5	5	5	5	5	5	5	5
43	3	3	4	5	5	5	4	4	66	4	2	3	4	4	5	3	4
44	2	2	2	3	3	3	3	3	67	4	4	3	4	4	4	3	1
45	4	3	4	3	4	4	4	2	68	4	2	4	4	5	4	3	1
46	5	4	4	3	4	5	3	2	69	4	4	2	4	4	4	4	3
47	5	5	4	4	5	3	1	5	70	4	3	4	5	5	5	4	3
48	4	3	4	5	4	5	5	5	71	4	4	4	4	5	5	3	3
49	2	2	2	3	3	4	3	5	72	3	4	4	5	5	5	2	2
50	3	3	3	4	3	4	3	3	73	5	5	5	5	5	5	4	3
51	4	3	4	4	5	5	4	3	74	4	4	4	4	4	4	5	4
52	3	3	3	5	5	5	4	2	75	4	4	4	4	5	5	5	5
53	4	3	3	3	3	4	5	4	76	4	3	4	4	4	4	4	3
54	5	5	5	5	5	5	2	3	77	3	4	2	3	3	4	2	2
55	3	3	2	3	3	2	5	4	78	4	4	4	4	4	5	3	3
56	4	3	3	4	4	4	3	1	79	4	4	4	5	5	5	4	3
57	4	2	3	3	4	4	4	4	80	4	2	3	4	4	3	3	3
58	3	4	3	4	4	4	3	3	81	4	3	4	4	4	5	4	3
59	4	3	3	3	4	4	3	3	82	4	2	3	5	4	5	5	5
60	5	3	5	5	5	5	3	3	83	4	4	5	4	5	3	3	3
61	4	4	4	4	4	4	3	2	84	4	4	4	4	4	4	4	3
62	4	3	4	4	4	4	5	5	85	5	4	4	4	4	4	4	2
63	5	5	5	5	5	5	4	3	86	5	5	5	5	5	5	3	4
64	4	4	4	4	4	4	5	4	87	4	4	4	5	4	4	4	3

Frekuensi Distribusi Kompensasi

P	STS		TS		KS		S		SS		Total		Rata-rata
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
P1	1	1,1	3	3,4	22	25,3	42	48,3	19	21,8	87	100	3,9
P2	3	3,4	13	14,9	28	32,2	31	35,6	12	13,8	87	100	3,4
P3	0	0,0	10	11,5	18	20,7	45	51,7	14	16,1	87	100	3,7
P4	0	0,0	1	1,1	15	17,2	46	52,9	25	28,7	87	100	4,1
P5	0	0,0	0	0,0	14	16,1	44	50,6	29	33,3	87	100	4,2
P6	0	0,0	1	1,1	10	11,5	44	50,6	32	36,8	87	100	4,2
P7	1	1,1	3	3,4	22	25,3	42	48,3	19	21,8	87	100	3,9
P8	3	3,4	13	14,9	28	32,2	31	35,6	12	13,8	87	100	3,4

Keterangan :

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Netral (N)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 13/6/25

Access From (repository.uma.ac.id)13/6/25

4. Kinerja

No Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	5	3	5	4	5	3	4	4	3	22	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	4	5	5	3	5	4	4	5	4	4
3	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	24	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	26	3	4	4	2	3	3	3	4	5	5
6	5	4	5	2	4	3	4	4	5	5	27	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
7	4	4	5	4	5	5	4	5	3	3	28	4	4	5	2	3	3	4	4	5	4
8	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	29	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
9	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	30	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	31	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
11	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	32	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5
12	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	33	4	3	5	3	4	3	3	4	5	4
13	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
14	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	35	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	36	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	37	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4
17	4	2	4	2	2	4	4	4	5	4	38	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4
18	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	39	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5
19	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	40	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	41	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4
21	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4											

No Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
42	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	66	3	3	5	3	4	4	5	5	5	5
44	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	67	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
45	4	4	5	4	3	4	4	4	4	2	68	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
46	5	5	5	4	3	4	5	3	4	4	69	4	3	4	2	4	4	4	4	5	4
47	4	4	5	4	4	5	3	5	5	5	70	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4
48	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	71	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
49	4	3	4	2	3	3	4	4	4	5	72	4	3	4	4	5	5	5	3	4	4
50	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	73	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
51	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	74	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5
52	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	75	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4
53	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	76	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4
54	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	77	4	4	4	2	3	3	4	5	4	3
55	4	3	5	2	3	3	2	4	4	4	78	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4
56	5	4	5	3	4	4	4	5	4	4	79	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
57	4	4	5	3	3	4	4	5	4	4	80	4	4	4	3	4	4	3	5	5	5
58	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	81	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3
59	4	3	4	3	3	4	4	4	5	5	82	4	4	5	3	5	4	5	4	5	5
60	4	3	5	5	5	5	5	5	4	3	83	4	5	3	5	4	5	3	4	4	3
61	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	84	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	85	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4
63	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	87	5	4	4	4	5	4	4	3	4	3

Frekuensi Distribusi Kinerja

P	STS		TS		KS		S		SS		Total		Rata-rata
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
P1	0	0,0	0	0,0	4	4,6	54	62,1	29	33,3	87	100	4,3
P2	0	0,0	1	1,1	11	12,6	48	55,2	27	31,0	87	100	4,2
P3	0	0,0	0	0,0	4	4,6	37	42,5	46	52,9	87	100	4,5
P4	0	0,0	10	11,5	18	20,7	45	51,7	14	16,1	87	100	3,7
P5	0	0,0	1	1,1	15	17,2	46	52,9	25	28,7	87	100	4,1
P6	0	0,0	0	0,0	14	16,1	44	50,6	29	33,3	87	100	4,2
P7	0	0,0	1	1,1	10	11,5	44	50,6	32	36,8	87	100	4,2
P8	0	0,0	0	0,0	7	8,0	42	48,3	38	43,7	87	100	4,4
P9	0	0,0	0	0,0	4	4,6	54	62,1	29	33,3	87	100	4,3
P10	0	0,0	1	1,1	11	12,6	48	55,2	27	31,0	87	100	4,2

Keterangan :

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

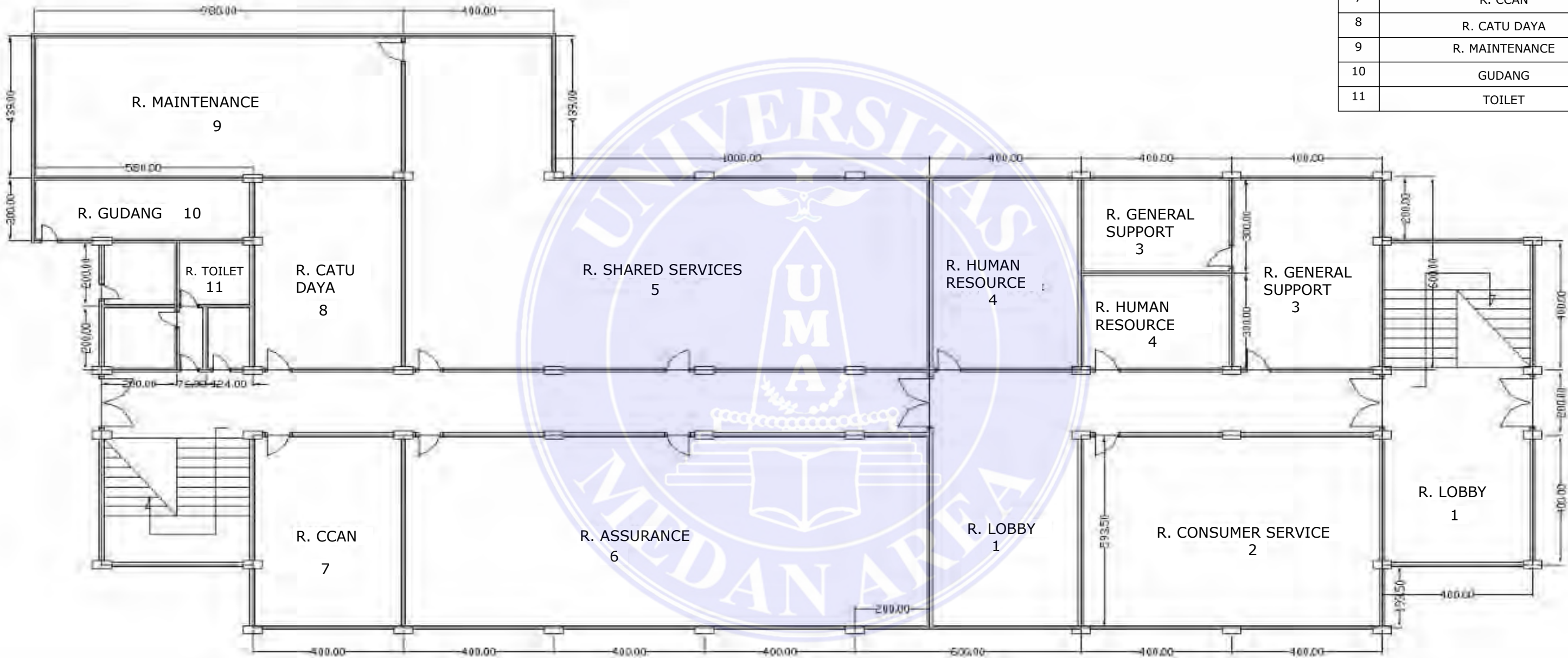
3 = Netral (N)

4 = Setuju (S)

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lingkungan Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area



NO	KETERANGAN
1	R. LOBBY
2	R. CONSUMER SERVICES
3	R. GENERAL SUPPORT
4	R. HUMAN RESOURCE
5	R. SHARED SERVICES
6	R. ASSURANCE
7	R. CCAN
8	R. CATU DAYA
9	R. MAINTENANCE
10	GUDANG
11	TOILET

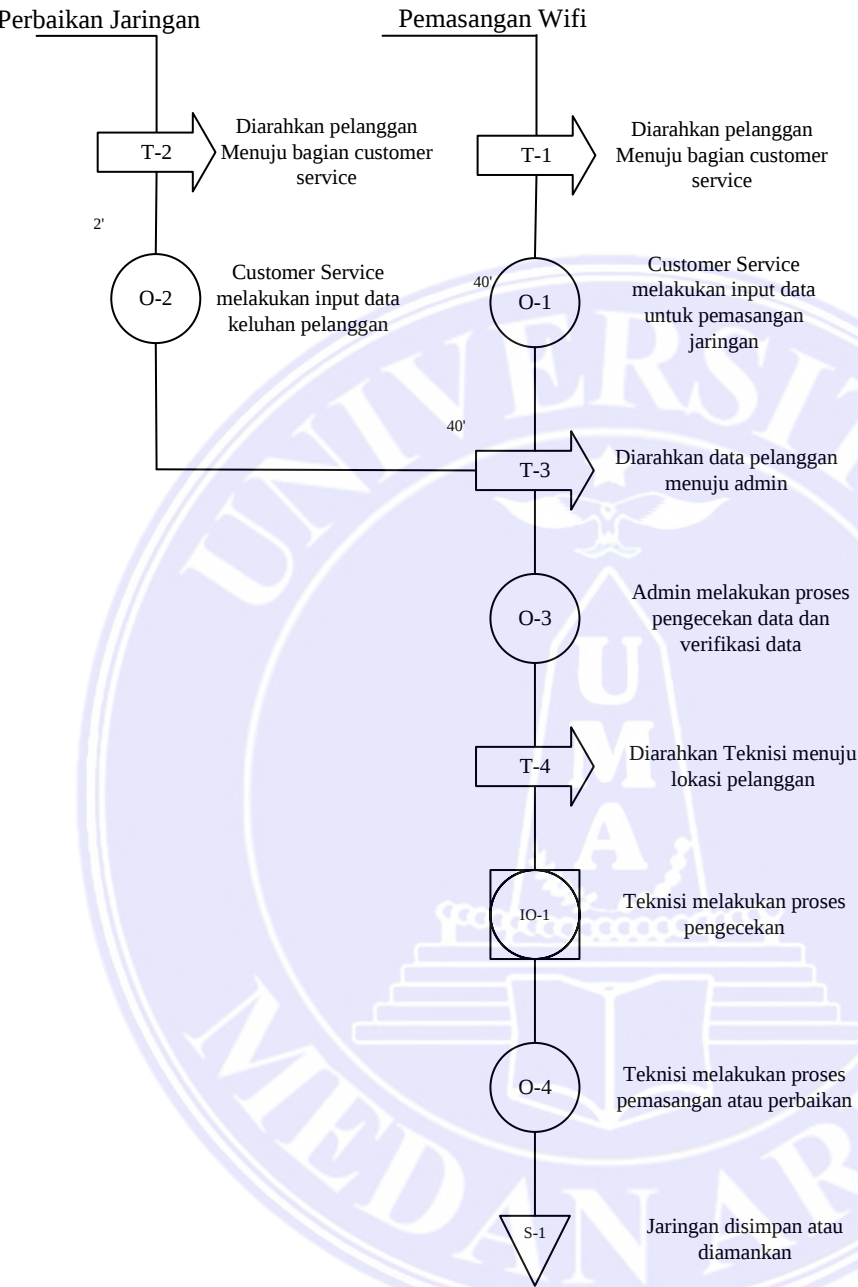
DENAH GEDUNG

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

	PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MEDAN AREA		
	PT. TELKOM REGIONAL I SUMATERA		
	NAMA	TANGGAL	TTD
DIGAMBAR	BAYU SUTAN MAULANA	Document Accepted	13/6/25
DIPERIKSA	YUDI DAENG POLEWANGI, ST, MT.		
	NUKHE ANDRI SILVIANA, ST, MT.		



Simbol	Keterangan	Jumlah
○	Operasi	4
▽	Penyimpanan	1
⇒	Transportasi	4
◻	Inspeksi dan Operasi	1
Jumlah		10

	Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Medan Area 2022		
Flow Process Chart Pelayanan PT. Telkom Indonesia Regional 1			
	NAMA	TANGGAL	T.TANGAN
DESAIN	Bayu Sutan Maulana	22-02-2023	
DIGAMBAR	Bayu Sutan Maulana	22-02-2023	
DIPERIKSA			
DISETUJUI			