

UCAPAN TERIMAKASIH

Alhamdulillahirabbil alamin penulis haturkan kehadiran Allah SWT. karena setelah melewati proses waktu dan perjalanan yang panjang akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan.

Di dalam penyelesaian skripsi ini peneliti merasakan dan menyadari sepenuhnya dukungan dari berbagai pihak oleh karena itu dengan segala kerendahan hati peneliti menyampaikan rasa terimakasih yang sedalam-dalamnya, kepada :

1. Bapak Drs. Mulia Siregar, selaku dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area, yang telah memberi bimbingan dan dorongan kepada penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.
2. Bapak Drs. M.Rajab Lbs. MS. selaku dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dan dorongan sampai skripsi ini selesai.
3. Ibu Nefi Darmayanti selaku dosen pembimbing I yang turut membantu dalam penyelesaian skripsi ini
4. Ibu Dra. Annawati yang telah membimbing peneliti mulai dari Bab I, II dan III, sebab beliau harus melanjutkan studi Pasca Sarjana di UGM.
5. Ibu Istiana S. Psi selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia melanjutkan bimbingan serta mengarahkan peneliti dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan staff Fakultas Psikologi Universitas Medan Area yang telah membantu peneliti dalam penyelesaian skripsi ini.

7. Bapak Ir. Rutman Silaen, selaku Pimpinan PT. PLN (Persero) Cabang Binjai yang telah bersedia memberikan tempat dan waktu untuk mengadakan penelitian.
8. Kedua Orang Tuaku yang memberikan doa dan semangat agar tidak putus asa.
9. Kepada adik-adikku yang telah membantu khususnya adikku Alfonso Yessa.
10. Karyawan PT. PLN (Persero) Cabang Binjai yang telah bersedia meluangkan waktu dalam pengisian angket.
11. Rekan-rekan kerja out-boundcall di PT.Telkom Kandatel Medan yang telah bersedia membantu dalam hal skoring angket.
12. Rekan-rekan angkatan 2000, Fakultas Psikologi Universitas Medan Area yang telah memberi semangat dorongan dan doa dalam hal penyelesaian skripsi ini.

Medan ,22 oktober 2004

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN UCAPAN TERIMAKASIH	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTARLAMPIRAN	viii
BAB. I.PENDAHULUAN	
A.Latarbelakang masalah.....	1
B.Tujuan	7
C.Manfaat	7
BAB.II. LANDASAN TEORI	
A.Sikap Kerja	
1.Pengertian sikap	9
2.Komponen – komponen sikap.....	12
3.Ciri – ciri sikap.....	13
4.Fungsi sikap.....	14
B.Kerja	
1.Pengertian Kerja.....	15
2.Sikap terhadap kerja.....	17
3. Faktor- faktor yang mempengaruhi sikap terhadap kerja.....	19

4. Aspek-aspek sikap terhadap kerja.....	22
5. Pelayanan pelanggan.....	24
6. Bentuk-bentuk pelayanan.....	25
C. Disiplin	27
1. Pengertian disiplin kerja.....	27
2. Macam-macam Disiplin Kerja.....	30
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Disiplin Kerja.....	31
4. Ciri- ciri Disiplin Kerja.....	35
5. Aspek-aspek Disiplin Kerja.....	35
6. Fungsi Disiplin.....	37
D. Hubungan Disiplin Kerja dengan Sikap terhadap kerja dalam peningkatan pelayanan pelanggan.....	39
E. Hipotesis.....	40

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Identifikasi Variabel penelitian.....	41
B. Defenisi operasional	
1. Sikap terhadap kerja.....	41
2. Disiplin Kerja.....	42
3. Usia.....	42
4. Masa kerja	43
C. Populasi dan sampel.....	43
D. Alat pengumpulan data	
1. Metode Dokumentasi.....	44

2. Menggunakan Angket.....	45
E. Validitas dan Realibilitas Alat Ukur	
1. Validitas.....	50
2. Realibilitas.....	51
F. Teknik Analisis data.....	53

BAB IV. PELAKSANAAN, ANALISIS DATA, HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.

A. Orientasi kancah dan Persiapan Penelitian	
1. Orientasi kancah.....	55
2. Persiapan penelitian.....	62
B. Pelaksanaan penelitian.....	68
C. Analisis Data dan Hasil Penelitian	
1. Uji Asumsi.....	70
2. Hasil Perhitungan Korelasi <i>r Product Moment</i>	72
3. Hasil Perhitungan Mean hipotetik dan Mean Empirik.....	73
D. Pembahasan	76

BAB V. PENUTUP

A. Kesimpulan	81
B. Saran	82

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	hal
1. Sebaran butir angket sikap kerja sebelum uji coba.....	63
2. Sebaran butir angket disiplin kerja sebelum uji coba.....	64
3. Distribusi butir angket sikap kerja setelah uji coba.....	66
4. Distribusi butir angket disiplin kerja setelah uji coba.....	67
5. Rangkuman hasil perhitungan Uji normalitas sebaran.....	70
6. Rangkuman hasil perhitungan Uji linieritas hubungan.....	71
7. Rangkuman perhitungan r <i>Product Moment</i>	72
8. Statistik Induk.....	73
9. Hasil perhitungan Mean Hipotetik dan Mean Empirik.....	75

LAMPIRAN

Hal.

A. DATA UJI COBA	
a.1. Data uji coba angket Sikap kerja.....	88
a.2.Data uji coba angket Disiplin kerja.....	90
B. HASIL UJI COBA	
b.1. Hasil uji validitas butir angket Sikap kerja dan Disiplin kerja.....	92
b.2 Hasil uji realibilitas butir angket Sikap kerja dan Disiplin kerja.....	98
C. DATA ANGKET PENELITIAN	
c.1.Data Angket Sikap kerja.....	100
c.2.Data Angket Disiplin kerja.....	104
D. UJI ASUMSI	
d.1. Uji normalitas.....	108
d.2. Uji Linièritas Hubungan.....	112
d.3.Korelasi moment Tangkar Pearson.....	115
E. ANGKET	
e.1. Angket sikap kerja.....	118
e.2. Angket Disiplin kerja.....	121
F. Surat Keterangan Bukti Penelitian	125