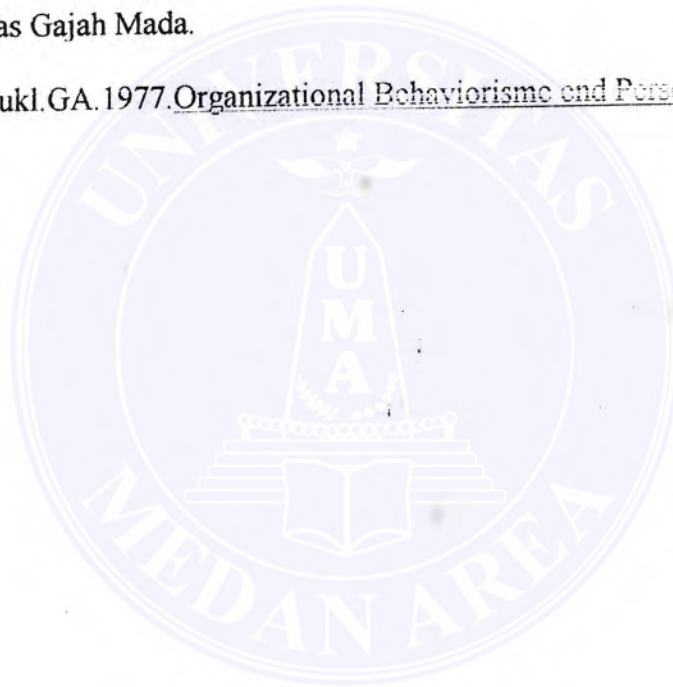


Daftar pustaka

- Anoraga & Suyati. 1995. Psikologi industri dan sosial. Jakarta. PT. Dunia Pustaka
- Anoraga.P. 1992. Psikologi Kerja. Edisi Revisi. Jakarta. PT. Rineka Cipta .
- Azwar,S.1986. Reliabilitas dan Validitas Seri pengukuran Psikologi. Yogyakarta.
Sigma Alpha.
- A. Fadila Helmi.(Desember 1996).Disiplin Kerja. Buletin Psikologi Thn.IV
No.2.Edisi Khusus Ulang Tahun.
- Ardiana. 1996. Hubungan konflik peran ganda dengan sikap kerja wanita karir di Kantor Walikotamadya KDH Tk.II (Skripsi). Tidak diterbitkan. Fak.Psikologi Universitas Medan Area.
- Arikunto.S.1996.Prosedur penelitian.Jakarta.Rineka Cipta.
- As'ad. 1987. Psikologi Industri dan organisasi. Jakarta. Erlangga.
- Black.J.M.1991. Manajemen dan Supervisor. Seri manajemen No.62. Jakarta.Pustaka Bina Pressindo.
- Effendi.U.1989.Komunikasi dalam teori dan praktek. Bandung. Persada
- Erbina. M. B. 1996. Hubungan antara Persepsi terhadap kekuasaan Pemimpin dengan Disiplin Kerja terhadap Karyawan PT. Indofood. (Skripsi). Tidak diterbitkan.
Fak.Psikologi UMA
- Gilmer.1971.Industrial and organizational Psicology .Tokyo.Mc.Grawhill.Kogakhusa
- Hasibuan.Melayu S.P. 2000. Manajamen Sumber Daya Manusia. Revisi. Jakarta.
Bumi Aksara

- Hadi.S. 2000. Metodologi Riset, jilid II. Yogyakarta. Fakultas Psikologi UGM.
-1998. Statistik I. Yogyakarta. Andi Offset
-1998. Statistik II. Yogyakarta. Andi Offset
-1998. Statistik III. Yogyakarta. Andi Offset
- Hadiprojo.1989. Manajemen Produksi dan Operasi. Yogyakarta. BPFE
- Http : // www. Litbang . depdagri. co.id. (2001)
- Http : // www. Ama – sby. Com. (2003).
- Herwati. 1996. Hubungan antara Persepsi terhadap gaya Kepemimpinan dengan Sikap Kerja pada karyawan PT.Suprin. (Skripsi). Tidak diterbitkan. Fak. Psikologi Universitas Medan Area.
- Krech.D.Crutchfield.dkk.1989. Individu in society. Mc.Graw. Hill International Brooks Company.
- Kartono.K.2002. Psikologi sosial untuk manajemen perusahaan dan Industri. Edisi ketiga. Jakarta.Raja grafindo Persada.
- Mar'at.1981.Sikap manusia perubahan serta pengukurannya. Jakarta.Ghalia Indonesia
- Moenir.1992. Pendekatan manusia dan organisasi terhadap pembinaan kepegawaian. Jakarta.Gunung Agung.
- NitiseMITO.A.S.1988.Pengembangan Sumber Daya Manusia.Jakarta.PT.Rineka Cipta.
- Siagian.S.P.1988.Manajemen Sumber Daya Manusia.Jakarta.Bumi Aksara
- Siagian.S.P.1994.Organisasi kepemimpinan dan Prilaku Organisasi. Jakarta. CV.Hadi Mas Agung
- SugiarTo.E.1999.Psikologi pelayanan dalam Industri .Jakarta.PT.GramediaPustaka

- Sunarto. 1993. Hubungan Disiplin Kerja dengan Kepuasan Kerja. (Skripsi) Tidak diterbitkan. Fak. Psikologi UMA
- Strauss dan Leonard.R.S.1990. Personal The Human Problem of Management. New - Delhi Prentice Hall of India (4th.ed).
- Schultz.D.P. 1973. Psychologi dan Industri. London : Coliver Mc. Milan Publisher.
- Tiffin . J.1979. Industrial Psychology.New Jersey.Prentice Hall, Inc.
- Walgito.B. 1980. Psikologi Sosial. Pengantar Psikologi. Penerbit Fakultas Psikologi Universitas Gajah Mada.
- Wexley.K.N.&Yukl.GA.1977.Organizational Behaviorismc end Personal Psychologi.



PETUNJUK PENGISIAN

Pilihlah salah satu alternatif jawaban dari empat jawaban yang telah disediakan (**SS**), (**S**), (**TS**), (**STS**), dengan memberikan tanda (**X**) pada salah satu jawaban yang berkaitan dengan apa yang saudara alami.

Alternatif jawaban :

(SS) Jika saudara memilih **Sangat Setuju**

(S) Jika saudara memilih **Setuju**

(TS) Jika saudara memilih **Tidak Setuju**

(STS) Jika saudara memilih **Sangat Tidak Setuju**

Tidak ada jawaban yang salah semua pilihan dianggap benar jika sesuai dengan keadaan yang saudara alami atau yang saudara rasakan. Kerjakanlah seluruhnya tanpa ada yang terlewat.

IDENTITAS

NAMA

UMUR

PENDIDIKAN

LAMA KERJA / BID. PEKERJAAN

Selamat bekerja.....!

Type A

No	Pernyataan	Jawaban			
1	<i>Saya berusaha melaksanakan pekerjaan sesuai dengan petunjuk</i>	SS	S	TS	STS
2	<i>Saya senang karena mendapat kesempatan untuk meningkatkan keterampilan di perusahaan ini.</i>	SS	S	TS	STS
3	<i>Saya malu menceritakan dengan teman-teman bahwa saya karyawan perusahaan ini</i>	SS	S	TS	STS
4	<i>Setiap ada kesempatan selalu saya gunakan untuk meningkatkan hasil kerja</i>	SS	S	TS	STS
5	<i>Saya merasa bangga terhadap perusahaan ini</i>	SS	S	TS	STS
6	<i>Saya pikir menjadi karyawan di perusahaan ini tidak memuaskan</i>	SS	S	TS	STS
7	<i>Saya memahami bahwa perintah atasan harus dilaksanakan demi kelancaran tugas</i>	SS	S	TS	STS
8	<i>Saya merasa senang bekerja di perusahaan ini</i>	SS	S	TS	STS
9	<i>Menurut saya jenjang karir untuk karyawan yang berprestasi tidak selalu tersedia di perusahaan ini</i>	SS	S	TS	STS
10	<i>Keputusan saya untuk bekerja di perusahaan ini adalah keputusan yang kurang tepat</i>	SS	S	TS	STS
11	<i>Saya merasa perusahaan tempat saya bekerja adalah tempat yang baik untuk mengembangkan karir</i>	SS	S	TS	STS
12	<i>Saya akan bekerja sungguh-sungguh bila ada yang mengawasi</i>	SS	S	TS	STS
13	<i>Teguran yang diberikan atasan saya berguna untuk meningkatkan hasil kerja</i>	SS	S	TS	STS
14	<i>Saya bekerja sekendak saya sebab atasan sering</i>	SS	S	TS	STS

	<i>memberi penilaian yang menurut saya tidak tepat</i>				
15	<i>Saya menerima dengan senang hati aturan kerja untuk kepentingan pekerjaan saya</i>	SS	S	TS	STS
16	<i>Saya ingin tetap memberikan tenaga dan pikiran di perusahaan ini</i>	SS	S	TS	STS
17	<i>Saya merasa atasan tidak memberikan dorongan atau semangat dalam melakukan pekerjaan</i>	SS	S	TS	STS
18	<i>Saya dengan ramah menjawab teguran atau sapaan teman-teman</i>	SS	S	TS	STS
19	<i>Saya merasa puas terhadap pekerjaan yang dapat terselesaikan dengan baik</i>	SS	S	TS	STS
20	<i>Saya menyenangi pekerjaan ini karena terasa sesuai</i>	SS	S	TS	STS
21	<i>Saya tidak sanggup lagi mengatasi masalah-masalah yang timbul pada pekerjaan saya di perusahaan ini</i>	SS	S	TS	STS
22	<i>Saya menginginkan penghasilan perusahaan ini tiap tahun dapat meningkat</i>	SS	S	TS	STS
23	<i>Saya merasa kemampuan saya kurang sesuai dengan pekerjaan ini</i>	SS	S	TS	STS
24	<i>Saya merasa senang dengan pekerjaan ini</i>	SS	S	TS	STS
25	<i>Apabila saya dan rekan-rekan mengalami kesulitan dalam bekerja atasan selalu mencari jalan keluarnya</i>	SS	S	TS	STS
26	<i>Memperdalam pekerjaan dengan latihan atau penataran kurang bermanfaat</i>	SS	S	TS	STS
27	<i>Saya merasa peraturan-peraturan di perusahaan ini dapat menurunkan motivasi bekerja</i>	SS	S	TS	STS
28	<i>Saya merasa atasan kurang menghargai pribadi</i>	SS	S	TS	STS

	<i>pekerja</i>				
29	<i>Saya senang karena atasan selalu memperhatikan dan memberikan kesempatan kepada bawahan untuk mengemukakan pendapat</i>	SS	S	TS	STS
30	<i>Pekerjaan lembur yang ditugaskan perusahaan akan saya kerjakan dengan senang hati</i>	SS	S'	TS	STS
31	<i>Saya merasa bosan dengan pekerjaan saya disini</i>	SS	S	TS	STS
32	<i>Saya cukup tanggap bila ada teman sekerja saya yang mengalami kesulitan</i>	SS	S	TS	STS
33	<i>Saya merasa perusahaan ini sangat membantu kenaikan karir semua karyawannya</i>	SS	S	TS	STS
34	<i>Saya merasa hasil kerja saya dari dulu sampai sekarang dinilai sama saja oleh atasan</i>	SS	S	TS	STS
35	<i>Saya selalu berusaha agar pekerjaan saya ikut menunjang kesuksesan perusahaan ini</i>	SS	S	TS	STS
36	<i>Saya merasa bahwa atasan kerja kami cukup mengerti kesulitan karyawannya</i>	SS	S	TS	STS
37	<i>Bila saya pindah perusahaan, saya berharap mendapatkan pekerjaan yang tidak seperti saat ini</i>	SS	S	TS	STS
38	<i>Saya kurang bersemangat kerja pada perusahaan ini</i>	SS	S	TS	STS
39	<i>Saya merasa karir saya tidak akan meningkat dalam perusahaan ini</i>	SS	S	TS	STS
40	<i>Saya merasa rekan-rekan sekerja tidak pernah memberi bantuan apabila saya mendapat kesulitan dalam bekerja</i>	SS	S	TS	STS
41	<i>Saya merasa bosan bekerja karena saya merasa posisi saya di perusahaan ini kurang tepat</i>	SS	S	TS	STS

PETUNJUK PENGISIAN

Berikut ini ada terdapat sejumlah pernyataan tentang situasi yang diandaikan benar-benar terjadi pada diri anda. Anda diminta untuk memilih salah satu jawaban yang mengena pada diri anda.

Berikanlah pilihan anda dengan memberi tanda silang (X) pada salah satu alternatif jawaban yang disediakan dan semua jawaban yang anda berikan adalah benar.

Alternatif jawaban :

- (SS) Jika saudara memilih **Sangat Sering**
- (S) Jika saudara memilih **Sering**
- (KK) Jika saudara memilih **Kadang-Kadang**
- (TP) Jika saudara memilih **Tidak Pernah**

IDENTITAS

NAMA

UMUR

PENDIDIKAN

LAMA KERJA / BID. PEKERJAAN

Selamat bekerja.....!

Type B

No.	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	KK	TP
1	<i>Saya berusaha datang tepat waktu bila bekerja</i>	SS	S	KK	TP
2	<i>Saya mengisi daftar hadir sesuai dengan aturan</i>	SS	S	KK	TP
3	<i>Pekerjaan yang diberikan akan saya kerjakan sebaik mungkin dan diselesaikan tepat pada waktu yang ditentukan.</i>	SS	S	KK	TP
	<i>Saya selalu bersemangat setiap akan memulai suatu pekerjaan dan menyelesaikannya sesuai dengan kemampuan</i>	SS	S	KK	TP
4	<i>Saya sering datang terlambat ke kantor</i>	SS	S	KK	TP
5	<i>Saya tidak suka melapor jika saya berhalangan masuk kerja</i>	SS	S	KK	TP
6	<i>Saya kadang-kadang lupa mengisi daftar hadir sesuai dengan aturan</i>	SS	S	KK	TP
7	<i>Saya kurang memperhatikan peraturan pakaian kerja yang berlaku</i>	SS	S	KK	TP
8	<i>Pekerjaan yang rutin membosankan saya</i>	SS	S	KK	TP
9	<i>Saya tidak siap melakukan tugas di pagi hari</i>	SS	S	KK	TP
10	<i>Saya merasa malas untuk memulai suatu pekerjaan apalagi menyelesaikannya dengan tepat waktu</i>	SS	S	KK	TP
11	<i>Saya tiba di kantor 15 menit sebelum jam kerja</i>	SS	S	KK	TP
12	<i>Saya datang dan pulang dari kantor sesuai dengan waktu yang berkaku</i>	SS	S	KK	TP
13	<i>Tanpa disadari saya menyalahgunakan fasilitas kerja</i>	SS	S	KK	TP
14	<i>Saya menggunakan peralatan kerja sesuka hati</i>	SS	S	KK	TP

15	<i>Saya menggunakan pakaian seragam kerja ke kantor</i>	SS	S	KK	TP
16	<i>Saya suka memakai sepatu saat bekerja</i>	SS	S	KK	TP
17	<i>Perusahaan menyediakan pakaian kerja untuk memperlancar pekerjaan</i>	SS	S	KK	TP
18	<i>Perusahaan memperhatikan perlengkapan kerja karyawan</i>	SS	S	KK	TP
19	<i>Peralatan kerja saya susun dan simpan dengan baik agar mudah memperolehnya</i>	SS	S	KK	TP
20	<i>Saya segera melaporkan apabila ada peralatan kerja yang rusak</i>	SS	S	KK	TP
21	<i>Waktu kerja saya sempatkan untuk ngobrol apa saja dengan teman</i>	SS	S	KK	TP
22	<i>Saya tidak akan bertanya walaupun tugas yang diberikan pada saya tidak saya kuasai</i>	SS	S	KK	TP
23	<i>Saya memperhatikan kerapian pakaian kerja saya</i>	SS	S	KK	TP
24	<i>Saya suka mengenakan kemeja yang rapi ke kantor</i>	SS	S	KK	TP
25	<i>Saya berpakaian lengkap untuk menjaga keselamatan kerja pada saat terjun ke lapangan</i>	SS	S	KK	TP
26	<i>Saya tidak suka memakai tanda pengenal pekerja</i>	SS	S	KK	TP
27	<i>Saya tidak segera melaporkan jika ada peralatan - yang rusak.</i>	SS	S	KK	TP
28	<i>Di perusahaan ini penggunaan peralatan kerja tidak sesuai aturan</i>	SS	S	KK	TP
29	<i>Saya menggunakan waktu seefisien mungkin dalam menyelesaikan pekerjaan</i>	SS	S	KK	TP
30	<i>Saya suka menanyakan hal yang kurang jelas dalam pekerjaan karena dapat mendorong saya lebih giat dalam bekerja dan menyelesaikannya</i>	SS	S	KK	TP

	<i>tepat waktu</i>				
31	<i>Saya kurang memperhatikan kerapian pakaian saya</i>	SS	S	KK	TP
32	<i>Saya menggunakan pakaian seadanya saat terjun ke lapangan</i>	SS	S	KK	TP
33	<i>Saya meminta informasi kerja yang belum dikuasai walaupun kepada teman yang kurang saya sukai</i>	SS	S	KK	TP
34	<i>Saya tidak akan membiarkan setiap pekerjaan yang tidak memenuhi standar.</i>	SS	S	KK	TP
35	<i>Setiap pekerjaan saya kerjakan dengan teliti dan rapi</i>	SS	S	KK	TP
36	<i>Saya tiba 15 menit di kantor setelah jam kerja</i>	SS	S	KK	TP
37	<i>Saya datang dan pulang dari kantor tidak sesuai waktu yang berlaku</i>	SS	S	KK	TP
38	<i>Peralatan kerja saya gunakan sesuai aturan</i>	SS	S	KK	TP
39	<i>Saya menjaga peralatan kerja dengan baik</i>	SS	S	KK	TP
40	<i>Saya mengenakan tanda pengenal dalam bekerja</i>	SS	S	KK	TP
41	<i>Saya suka menghindari tugas yang akan diberi atasan</i>	SS	S	KK	TP
42	<i>Saya selalu menyelesaikan tugas dengan tergesa-gesa</i>	SS	S	KK	TP
43	<i>Saya suka mengundur-undur waktu penyelesaian pekerjaan</i>	SS	S	KK	TP
44	<i>Saya kurang peduli pada pekerjaan yang kurang saya pahami karena saya termasuk orang yang malas bertanya</i>	SS	S	KK	TP
45	<i>Saya merasa tertekan dalam melakukan pekerjaan karena saya tidak suka bekerja dengan batas waktu yang ditentukan</i>	SS	S	KK	TP

PT PLN (Persero)
WILAYAH SU CABANG BINJAI



SURAT KETERANGAN

No 7/48/Kt/320/2004

Yang bertanda tangan di bawah ini Manajer PT PLN (Persero) Wilayah SU Cabang Binjai menerangkan bahwa :

Nama : Sanggul Maharani Yessa
 NPM : 00.860.0157
 Jurusan : Ilmu Psikologi
 Judul Skripsi : "Hubungan Disiplin Kerja Terhadap Sikap Karyawan Dalam Peningkatan Pelayanan Pelanggan di PT PLN (Persero) Cabang Binjai"


Telah selesai melaksanakan riset terhitung tanggal 13 Agustus 2004 sampai dengan tanggal 31 Agustus 2004 di PT PLN (Persero) Cabang Binjai.

Pemilihan pegawai untuk pengisian angket adalah berdasarkan kriteria sebagai berikut :

- a. Masa kerja lebih dari 10 tahun
- b. Latar belakang pendidikan setingkat SLTA
- c. Bidang pekerjaan : Teknik Distribusi dan Pelayanan Pelanggan
- d. Mempunyai nilai konduite rata-rata Baik

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

MANAJER,


 Ir. ROBERT SITORUS