

**HUBUNGAN ANTARA PEMBERIAN PELAYANAN
DENGAN SIKAP KERJA KARYAWAN PADA
PT. GUNA INDAH MAKMUR MEDAN**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Fakultas Psikologi Universitas Medan Area
Guna Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat Untuk
Mendapatkan Gelar Sarjana Psikologi*



Oleh :

HADI AKHYADI
04 860 0096

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2009**

JUDUL SKRIPSI : HUBUNGAN ANTARA PEMBERIAN PELAYANAN DENGAN SIKAP KERJA KARYAWAN PADA PT. GUNA INDAH MAKMUR MEDAN

NAMA MAHASISWA : HADI AKHYADI

NIM : 04 860 0096

BAGIAN : PSIKOLOGI INDUSTRI DAN ORGANISASI

**Menyetujui
Komisi Pembimbing**

Pembimbing I



Afisah Wardah, S.Psi, M.Si

Pembimbing II

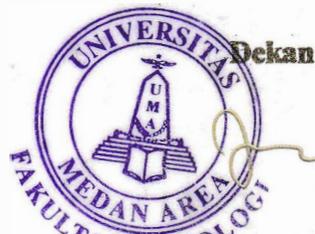


Babby Hasmayni, S.Psi, M.Si

Menyetujui



Rahmi Lubis, S.Psi, M.Si



**Dekan
Dra. Irna Minauli, M.Si**

**Tanggal Sidang Meja Hijau
29 April 2009**

DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI
FAKULTAS PSIKOLOGI UNIVERSITAS MEDAN AREA
DAN DITERIMA UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN
DARI SYARAT-SYARAT GUNA MEMPEROLEH
DERAJAT SARJANA (S1) PSIKOLOGI

PADA TANGGAL
29 April 2009

MENGESAHKAN
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA



Dekan

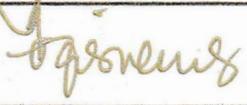
Dra. Irna Minauli, M.Si

DEWAN PENGUJI

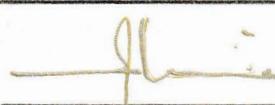
1. Nini Sriwahyuni, S.Psi, M.Pd
2. Afisah Wardah Lubis, S.Psi, M.Si
3. Babby Hasmayni, S.Psi, M.Si
4. Farida Hanum Siregar, S.Psi
5. Andi Chandra, S.Psi, M.Si

TANDATANGAN











UCAPAN TERIMA KASIH

Bismillahirrohmanirrohim

Syukur Alhamdulillah peneliti ucapkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan suatu kemudahan, kesehatan, petunjuk, bimbingan dan kesempatan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, penyusunan skripsi ini tidak dapat berjalan dengan baik sehingga pada kesempatan ini peneliti akan berlapang hati menerima saran dan kritik yang bersifat konstruktif demi kesempurnaan karya ilmiah ini.

Tak lupa pula saya ucapkan terima kasih kepada mereka, khususnya pada bimbingan para dosen yang telah banyak membantu peneliti dalam penyusunan skripsi ini, diantaranya:

1. Ibu Dra. Ina Minauli, MSi. Selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
2. Ibu Afisah Wardah Lubis, S.Psi, M.Si. Selaku Dosen Pembimbing I, yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan saran-saran kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Babby Hasmayni, S.Psi, M.Si. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah berkenan membimbing peneliti dengan penuh kesabaran dan pengertian ditengah kesibukannya untuk memberikan bimbingan sehingga selesai skripsi ini.

4. Ibu Nini Sriwahyuni, S.Psi, MPd. Selaku Ketua sidang yang telah banyak meluangkan waktu dan tenaganya dalam pelaksanaan sidang meja hijau ini.
5. Ibu Farida Hanum, S.Psi. Selaku Dosen Tamu yang telah banyak meluangkan waktu dan tenaganya serta memberikan beberapa saran dan kritiknya kepada peneliti didalam sidang meja hijau ini.
6. Ibu Rahmi Lubis, S.Psi, M.Si, selaku Ketua Jurusan Psikologi Industri dan Organisasi yang telah memberikan banyak kemudahan bagi peneliti selama proses penulisan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area yang telah banyak memberikan ilmu kepada peneliti selama ini.
8. Staff Administrasi dan Tata Usaha Fakultas Psikologi Medan Area yang telah banyak memberikan masukan dan dorongan serta kelancaran proses administrasi bagi peneliti.
9. Bapak Oloan Maratua Sinaga, Selaku General Manager PT. Guna Indah Makmur Medan yang telah mengizinkan peneliti meneliti di tempatnya.
10. Kepada Bapak Hari Widodo dan Ibu Yessy, Selaku mantan team saya dalam bekerja di PT. Guna Indah Makmur Medan yang telah banyak mengizinkan peneliti meneliti ditempatnya.
11. Segenap para karyawan di PT. Guna Indah Makmur Medan atas partisipasinya dalam pengisian angket.
12. H. Machmuddin dan Almh. Hj. Salmi Hanum. Selaku orang tua peneliti cintai dan kasihi, yang telah dengan sabar dan penuh perhatian

mencurahkan kasih sayangnya dalam memberikan semangat dalam mencapai cita-cita dan harapannya.

13. Capt. (N). Herlan Saputra MPB I selaku abang yang paling tertua yang telah banyak memberi kemudahan berupa meringankan beban dan pemberian semangatnya kepada peneliti baik dari awal kuliah maupun dalam menyelesaikan skripsi ini
14. Kepada Kak Eka, Kak Eni, Bang Izal, Bang Willy, Bang Ricky dan Dik Maya, yang telah Banyak memberi semangat dan dukungannya kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
15. Kepada Abang Ipar dan Kakak Ipar ku tercinta yang telah memberi aspirasi dan semangat bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
16. Kepada Keponakanku yang tercinta: Akbar, Agus, Ayi, Umi, Lailan, Daffa, Fadiah, Sifa, dan Nazirlah, yang telah memberi semangat bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga kalian menjadi orang yang sholeh dan sholeha serta menjadi orang yang berguna bagi penerus generasi ini. Amin.
17. Seluruh Rekan Kerjaku yang ada dilingkungan PT. (Persero) Pelabuhan Indonesia I Belawan yang telah memberi aspirasi dan semangatnya kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
18. Kepada Leni, Baim, Ihsan, Bobby, Fauzi, Bani, Fahruf dan Sutria yang telah banyak memberikan pinjaman bukunya kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
19. Seluruh rekan seperjuangan yakni teman-teman stambuk 2004 yang telah menjadi inspirasi dan memberikan banyak dukungan kepada peneliti

diantaranya: Darmawan, David, Rizie, Hardi, Reza, Hendra, Taqin, Faisal, Eva, Fauzan, Dedi, Zaki, Inong, Bang Edi, Maya, Rini, dan masih banyak lagi yang tidak bisa di sebutkan namanya diatas, semoga kita menjadi generasi yang sukses. Amin.

20. Seluruh rekan stambuk 2005 yang telah banyak memberi dukungan kepada peneliti diantaranya Amek, Ika, Jeki, Pitra, Vivi, Hendra koci, Hendra besar, Amin, Muriddin, Surya, Hafidz, Yanti, Harry, Vira, Ariindo, Yono dan masih banyak lagi yang tidak bisa di sebutkan namanya diatas, semoga teman-teman menjadi orang yang penerus generasi muda bagi bangsa . Amin.

Semoga Allah SWT membalas segala budi baik yang telah diberikan kepada peneliti. Amin.

Medan,

April 2009

Peneliti

DAFTAR ISI

	Hal.
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAKSI	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Tujuan Penelitian	8
C. Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Sikap Kerja	10
1. Pengertian Sikap Kerja	10
2. Teori-Teori Sikap Kerja	15
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Sikap Kerja	16
4. Aspek-Aspek Sikap Kerja	21
B. Pemberian Pelayanan	25
1. Pengertian Pemberian Pelayanan	25

2. Teori-Teori Pemberian Pelayanan	27
3. Faktor-Faktor Dalam Pemberian Pelayanan.....	29
4. Dimensi-dimensi dalam Pemberian Pelayanan	31
5. Aspek-Aspek Pemberian Pelayanan	34
6. Bentuk-bentuk dalam Pemberian Pelayanan.....	36
C. Hubungan Antara Pemberian Pelayanan Dengan	
Sikap Kerja	39
D. Hipotesis	41
E. Paradigma Penelitian	42
BAB III. METODE PENELITIAN	43
A. Identifikasi Variabel Penelitian.....	43
B. Defenisi Operasional Variabel Penelitian.....	43
C. Populasi dan Metode Pengambilan Sample.....	44
D. Metode Pengumpulan Data.....	45
E. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	48
F. Metode Analisis Data	49
BAB IV. LAPORAN PENELITIAN	51
A. Orientasi Kancan Penelitian.....	51
B. Persiapan Penelitian	51
1. Persiapan Administrasi	51
2. Persiapan Alat Ukur Penelitian.....	52
a. Skala Sikap Kerja	52
b. Skala Pemberian Pelayanan	54

3. Pelaksanaan Uji Coba Penelitian.....	55
4. Hasil Uji Coba Alat Ukur.....	56
1) Hasil Uji Coba Skala Sikap Kerja	56
2) Hasil Uji Coba Skala Pemberian Pelayanan	58
C. Pelaksanaan Penelitian	60
D. Analisis Data Dan Hasil Penelitian.....	60
1. Uji Asumsi.....	61
a. Uji Normalitas Sebaran.....	61
b. Uji Linieritas.....	62
2. Hasil Analisis Data.....	62
3. Hasil Penelitian Mean Hipotetik dan Mean Empirik.....	63
E. Pembahasan.....	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	70
A. Kesimpulan.....	70
B. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....	73

DAFTAR TABEL

1. Penyebaran Butir-butir Skala Sikap Kerja Sebelum Uji Coba.....	53
2. Penyebaran Butir-butir Skala Pemberian Pelayanan Sebelum Uji Coba	54
3. Penyebaran Butir-butir Skala Sikap Kerja Setelah Uji Coba	57
4. Penyebaran Butir-butir Skala Pemberian Pelayanan Setelah Uji Coba	59
5. Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran	61
6. Hasil Perhitungan Nilai Mean Hipotetik dan Mean Empirik Skala Pemberian Pelayanan	64
7. Hasil Perhitungan Nilai Mean Hipotetik dan Mean Empirik Skala Sikap Kerja	65

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran A: Skala	74
A-1. Skala Pemberian Pelayanan	75
A-2. Skala Sikap Kerja	82
2. Lampiran B: Data Uji Coba Skala	87
B-1. Data Uji Coba Skala Pemberian Pelayanan	88
B-2. Data Uji Coba Skala Sikap Kerja	93
3. Lampiran C: Hasil Analisa Validitas	100
C-1. Hasil Analisa Validitas Skala Pemberian Pelayanan	101
C-2. Hasil Analisa Validitas Skala Sikap Kerja	106
4. Lampiran D: Hasil Analisa Reliabilitas	111
D-1. Hasil Analisa Reliabilitas Skala Pemberian Pelayanan	112
D-2. hasil Analisa Reliabilitas Skala Sikap Kerja	117
5. Lampiran E: Uji Asumsi Data Penelitian	121
E-1. Uji Normalitas Sebaran	122
E-2. Uji Linieritas	124
6. Lampiran F: Deskriptif Data Penelitian	126
7. Lampiran G: Analisa Data Penelitian	130
8. Lampiran H: Surat Keterangan Bukti Penelitian	141

HUBUNGAN ANTARA PEMBERIAN PELAYANAN DENGAN SIKAP KERJA KARYAWAN PADA PT. GUNA INDAH MAKMUR MEDAN

Abstraksi
Fakultas Psikologi
Universitas Medan Area

Hadi Akhyadi : 04 860 0096

Hubungan Antara Pemberian Pelayanan Dengan Sikap Kerja Karyawan Pada PT. Guna Indah Makmur Medan (xiv + Bacaan 35 + 72 Halaman + 7 Tabel + 8 Lampiran).

Penelitian ini bertujuan untuk melihat apakah ada hubungan antara pemberian pelayanan dengan sikap kerja karyawan pada PT. Guna Indah Makmur Medan. Sebagai subjek dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Guna Indah Makmur Medan dan dilaksanakan pada tanggal 03-09 Februari 2009.

Berdasarkan hasil analisis yang menggunakan Korelasi Product Moment di dapatkan hasil bahwa terdapat hubungan yang sangat signifikan antara pemberian pelayanan dengan sikap kerja karyawan ($r_{xy} = 0,948$: $P=0,000$ ($P<0,05$)). Berdasarkan perhitungan kedua Mean (Mean Hipotetik dan Mean Empirik) maka diketahui bahwa, pemberian pelayanan memiliki mean hipotetik 122,5 dan mean empirik 150,71 dari hasil perbandingan antara mean hipotetik dan mean empirik menunjukkan bahwa secara rata-rata subjek memiliki pemberian pelayanan yang sedang dibandingkan dengan populasi secara umum. Dengan persentase (54%) Sedangkan sikap kerja mean hipotetiknya 112,5 dan mean empiriknya 182,25 dari hasil perbandingan antara mean hipotetik dan mean empirik menunjukkan bahwa secara rata-rata subjek memiliki sikap kerja yang sedang dibandingkan dengan populasi secara umum dengan persentase (69%).

Kata kunci : Pemberian Pelayanan dan Sikap Kerja.

B A B I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bila saat ini kita mencoba untuk membicarakan tentang pelayanan dan sikap kerja karyawan maka hanya satu yang dapat kita katakan yaitu bahwa kedua hal tersebut merupakan hal yang sangat berkaitan satu sama lain. Seyogianya, bila sikap kerja yang ditampilkan oleh karyawan bernilai positif maka bisa kemungkinan pada saat mereka melayani para konsumen akan bernilai positif juga, akan tetapi hal tersebut akan berbanding terbalik bila sikap kerja karyawan bernilai negatif sehingga menstimuli para konsumen untuk mencoba menarik kesimpulan tentang kinerja dari karyawan pada umumnya serta *bad image* bagi perusahaan khususnya.

Untuk saat ini, peranan sektor pelayanan terutama jasa secara dramatis selama dekađe terakhir memiliki kontribusi hampir dua per tiga dari perekonomian berdasarkan pendapatan dan pekerjaan (Payne, 2000). Dengan demikian, tidak ada satu orang pun yang dapat membantah bahwa kualitas dari pelayanan suatu manajemen perusahaan terhadap konsumen tidak dapat dianggap remeh atau bahkan diabaikan. Meskipun secara umum kemajuan teknologi serta fasilitas yang dimiliki oleh suatu perusahaan sangat mendominasi dengan alasan demi kemajuan suatu perusahaan akan menjadi kecil nilainya bila tidak didukung manajemen sumber daya manusia yang siap pakai, baik kemampuan internal maupun eksternal.

Hal ini diperjelas oleh S. Anne Sostrom (Tracey dalam Ndraha, 1999) *Public and Community Relations* (PCR), yang meliputi segala sesuatu yang dilakukan oleh organisasi, yang memberikan suatu kesan atau citra bagi publik dan masyarakat tentang organisasi yang bersangkutan. Dengan demikian, yang dituntut adalah semangat kerja dan loyalitas tinggi para karyawan agar dapat memberikan kesan positif terhadap masyarakat di sekitarnya.

Secara lebih spesifik dapat dikatakan, bahwa *Public and Community Relations* merupakan hubungan antara organisasi atau bisnis dengan publik dan masyarakat di sekitarnya yang ingin dikontrol oleh organisasi melalui media, promosi serta pembangunan citra (*image building*) (Ndraha, 1999). Oleh karena itu, baik buruknya citra sebuah organisasi tidak terlepas dari kualitas sumber daya manusia yang dimiliki organisasi tersebut.

Umumnya suatu perusahaan lebih fokus pada upaya-upaya pengembangan pangsa pasar ataupun pengurangan derajat kerusakan produk, ataupun berdasarkan tingkat keuntungannya dan *return on investment*. Selain itu, mungkin ada pula yang akan memperbaiki dalam hal cara produksi dan sistem kerja ataupun fokus pada mengembangkan sumberdaya manusia dan pemasaran hasil. Oleh karena itu, diperlukan diagnosis permasalahan di berbagai aspek bisnis ataupun usaha. Sehingga memudahkan kinerja perusahaan.

Dalam menjalankan dunia usaha yang harus diperhatikan adalah karyawan yang mana setidaknya para manager semakin peduli dengan perubahan sikap karyawan yang mencerminkan pergeseran sudut pandang terhadap isu-isu ras, jenis kelamin dan perbedaan lainnya. Dengan itu maka tugas karyawan di

DAFTAR PUSTAKA



- Ahmadi, A. 1999. ***“Psikologi Sosial”***. Jakarta: Rineka Cipta
- Anastasi dan Urbina. 1997. ***“Tes Psikologi”***S. Edisi Bahasa Indonesia. Jilid I. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Anoraga, P. 2001. ***“Psikologi Kerja”***. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. 2002. ***“Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik”***. Jakarta: Bina Aksara.
- As’ad Moh. 1991. ***“Psikologi Industri dan Organisasi”***. ***“Seri Ilmu Sumber Daya Manusia”***. Edisi Ketiga. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Liberty.
- Azwar, S. 1989. ***“Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya”***. Yogyakarta: Sigma Alpha.
- Azwar, S. 1992. ***“Reliabilitas dan Validitas”***. Yogyakarta: Sigma Alpha.
- Cokrominoto. 2006. ***“Berhasil Menjadi Manager Marketing”***. Jakarta: Andi Publisher.
- Dessler, G. 1997. ***“Manajemen Personalia”***. Edisi Ketiga. Jakarta: Erlangga.
- Dessler, G. 2000. ***“Manajemen Personalia”*** Cetakan Kelima. Edisi Keempat. Jakarta: Erlangga.
- Diyah, K. 2006. ***“Puas Melayani Konsumen”***. Jakarta: Andi Publisher.
- Hadi, S. 2002. ***“Statistik”***. Jilid II yogyakarta Andi Offset.
- Hasibuan, M. ***“Manajemen Sumber Daya Manusia”***. Edisi Revisi. Jakarta: bumi Aksara.
- Jennie Siat. 2006 ***“Relationship Marketing And Communication Sales”***. Edisi Pertama. Bandung: Mandar Maju.
- Jhon M Ivancevich, Matteson, MT. 2006. ***“Perilaku Dan Manajemen Organisasi”***. Jakarta: Erlangga.
- Joewono. 2003. ***“Strategic Sales Cerdik Mengatasi layanan Konsumen”***. Jakarta: Andi Publisher.
- Kartono, K. 1997. ***“Psikologi Sosial Perusahaan Dan Industri”***. Jakarta: CV. Rajawali.

- Kasmir. 2004. *"Etika Customer Service"*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler. 2002. *"Management Pemasaran (Analisis Perencanaan Dan Pengendalian)"*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiadi, R. 2003. *"Manajemen Pemasaran Jasa"*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Lingga, P, CM. 2002. *"Strategic Marketing Plan"*. Edisi kedua. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Mar'at, 1991. *"Sikap Manusia Perubahan Serta Pengukurannya"*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Maphare, 1992. *"Struktur Organisasi Dan Sikap Sosial Dalam Industri"*. Dalam Martaniah. Jakarta: CV. Rajawali Press.
- Monier, H.A.S. 2002. *"Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia"*. Cetakan Keenam. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mowen dan Minor. 2002. *"Manajemen Pemasaran Di Indonesia"*. Jilid I dan II. Jakarta: Salemba Empat.
- Ndraha, T. 1999. *"Pengantar Teori Pengembangan Sumber daya Manusia"*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sada Osada. 2004. *"Manajemen Sumber Daya Manusia"*. Edisi Pertama. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Pace, Wayne, R dan Faules, F, Don. 2000. *"Komunikasi Organisasi"*. Cetakan Keenam. Jakarta: Rosda Karya.
- Rakhmat, J. 2005. *"Psikologi Komunikasi"*. Edisi Revisi Keduapuluhtiga. Jakarta: Rosda Karya.
- Rangkuti, F. 2003. *"Measuring Customer Satisfaction"*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ranupandojo, H. 1999. *"Manajemen Personalia"*. Edisi Keempat. BPFE: Yogyakarta.
- Ratminto dan Winarsih, AS. 2003. *"Manajemen Pelayanan Representative Bank"*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Salim, E. 1996. *"Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia"*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

- Sari, J. 2007. *"Hubungan Kualitas Customer service Representative dengan Kepuasan Pelanggan Pada PT Telkom dan Telkomsel Medan"*. Skripsi (Tidak Diterbitkan).
- Sibarani, MP. 2002. *"Manajemen Sumber Daya Manusia"*. Cetakan Kedua. Jakarta: Erlangga.
- Siagian, S,P. 2002. *"Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja"*. Cetakan Pertama. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sitinjak, MR. 2006. *"Hubungan Antara Persepsi Terhadap Gaya Kepemimpinan Otoriter Dengan Sikap Kerja Pada Karyawan di Rumah Sakit Bhayangkara Medan"*. Skripsi (Tidak Diterbitkan).
- Sugiarto, E. 1999. *"Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa"*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Supranto, MA. 2006. *"Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar"*. Cetakan ketiga. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sutojo, S. 2008. *"Manajemen Armada Salesman (Salesforce Management)"*. Jakarta: PT. Damar Mulia Pustaka.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *"Prinsip-prinsip Total Quality Service"*. Edisi Ketujuh. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy, Anastasi Diana, 2007. *"Total Quality Management"*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi offset.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *"Manajemen Jasa"*. Edisi Keempat. Yogyakarta: Andi.
- Waluyo. 2007. *"Manajemen Publik"*. Cetakan Pertama. Bandung: Mandar Maju.
- Wexley dan Yukl. 1997. *"Perilaku Organisasi dan Psikologi Personalialia"*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Wibowo, 2003. *"Sistem Manajemen Pelayanan Di Indonesia"*. Edisi Pertama Jakarta: Bumi Aksara.

PENGANTAR PENGISIAN SKALA

Dengan Hormat

Pada kesempatan ini, perkenankan saya memohon pengorbanan waktu, tenaga dan pikiran Bapak, Ibu, Saudara dan Saudari untuk mengisi skala yang saya lampirkan nerikut ini. Pengisian skala ini oleh Bapak, Ibu, Saudara dan Saudari merupakan bantuan yang tidak ternilai dan sangat berguna bagi saya dalam pengumpulan data-data penelitian yang saya lakukan.

Skala ini disusun untuk membantu penyampaian pendapat, perasaan ataupun pikiran Bapak, Ibu, Saudara dan Saudari saat ini dengan mudah, jujur dan cepat. Oleh karenanya Bapak, Ibu, Saudara dan Saudari tidak perlu ragu-ragu untuk mengisi skala ini. Tidak ada jawaban yang dianggap benar atau salah, semuanya tergantung kepada anda. Juga perlu diketahui bahwa jawaban yang anda berikan, sama sekali tidak ada hubungannya atau mempengaruhi jabatan, karir, nama baik dan kedudukan anda di perusahaan ini. Semua jawaban yang diberikan oleh Bapak, Ibu, Saudara dan Saudari akan dijamin kerahasiaannya.

Atas perhatian, kerja sama dan partisipasi Bapak, Ibu, Saudara dan Saudari sekalian dalam membantu penelitian ini, saya ucapkan banyak terima kasih. Semoga hasil penelitian ini nantinya dapat bermanfaat bagi kepentingan ilmu pengetahuan dan masyarakat pada umumnya.

Hormat Saya

(Hadi Akhyadi)

I. DATA IDENTITAS DIRI

Isilah data-data berikut ini sesuai dengan keadaan diri anda:

1. Nama (Inisial) : _____
2. Jenis kelamin : _____
3. Usia : _____ Tahun
4. Tempat/Tanggal Lahir : _____
5. Pendidikan Terakhir : _____
6. Status Perkawinan : Kawin/Belum Kawin
7. Masa Kerja : _____ Bulan/Tahun

II. PETUNJUK PENGISIAN SKALA

Berikut ini saya sajikan beberapa pernyataan keadaan dalam bentuk skala. Anda hanya diminta untuk memberikan pendapat terhadap pernyataan yang terdapat dalam kedua skala tersebut dengan cara memilih:

SS = Bila merasa **SANGAT SETUJU** dengan pernyataan yang tersebut.

S = Bila merasa **SETUJU** dengan pernyataan tersebut.

TS = Bila merasa **TIDAK SETUJU** dengan pernyataan tersebut.

STS = Bila merasa **SANGAT TIDAK SETUJU** dengan pernyataan tersebut.

Anda hanya diperolehkkan memilih salah satu alternatif Pilihan Jawaban pada setiap pernyataan, dengan memberi tanda silang (X) pada Lembar Jawaban yang tersedia sesuai dengan pilihan masing-masing

Contoh:

1. Saya suka saling tolong-menolong terhadap sesama rekan kerja

~~SS~~ S TS STS

Tanda silang (X) menunjukkan bahwa anda **SANGAT SETUJU** dengan pernyataan yang diajukan tersebut.

2. Sulit bagi saya mematuhi peraturan yang ditetapkan.

SS S TS ~~STS~~

Tanda silang (X) menunjukkan bahwa anda, **SANGAT TIDAK SETUJU** terhadap pernyataan yang diajukan tersebut.

NO	Aitem Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1.	Di tempat saya kerja, saya memiliki peralatan modern dan mutakhir	SS	S	TS	STS
2.	Perusahaan saya memegang janji dan menghargai komitmen terhadap karyawan dan pelanggan	SS	S	TS	STS
3.	Di tempat kerja saya, komunikasinya memadai, akurat, jelas dan ringkas.	SS	S	TS	STS
4.	Di tempat kerja saya, ada keyakinan dan saling percaya	SS	S	TS	STS
5.	Di tempat saya kerja, saya sungguh-sungguh memperhatikan masalah yang mungkin terjadi	SS	S	TS	STS
6.	Lingkungan kerja saya nyaman dan menarik atau atraktif.	SS	S	TS	STS
7.	Dilingkungan kerja saya ada keinginan sungguh-sungguh untuk memecahkan masalah-masalah di dalam organisasi.	SS	S	TS	STS
8.	Di tempat kerja saya, saya memberikan respon dengan cepat dan efisien.	SS	S	TS	STS
9.	Di antara sesama karyawan, ada perasaan nyaman dan percaya dalam hubungan interpersonal saya.	SS	S	TS	STS
10.	Di tempat saya kerja, kami saling memberikan perhatian pribadi.	SS	S	TS	STS
11.	Di tempat kerja saya, para karyawan berpakaian rapi dan mencerminkan citra professional.	SS	S	TS	STS
12.	Di tempat kerja saya, saya melaksanakan pelayanan jasa secara benar sejak awal, sehingga bisa menghindari upaya membuat koreksi.	SS	S	TS	STS
13.	Di tempat kerja saya, saya orientasi pada jasa (service-oriented) dan bermaksud menyenangkan orang lain.	SS	S	TS	STS
14.	Di tempat kerja saya, setiap individu dapat berharap untuk diperlakukan secara ramah dan dengan respek.	SS	S	TS	STS
15.	Di tempat kerja saya, saya memperhatikan kepentingan sesama rekan kerja..	SS	S	TS	STS
16.	Semua alat-alat gas yang saya tunjukkan kepada konsumen adalah alat gas yang otomatis.	SS	S	TS	STS
17.	Di tempat kerja saya, saya dikenal sangat andal.	SS	S	TS	STS
18.	Di tempat kerja saya, saya sangat ingin mengakomodasi permintaan dan kebutuhan khusus atau spesial.	SS	S	TS	STS

19.	Di tempat kerja saya, saya mempercayai kompetensi rekan kerja saya untuk mengerjakan tugas-tugas berkualitas.	SS	S	TS	STS
20.	Di tempat kerja saya, saya sensitif dan responsif terhadap kebutuhan rekan kerja saya.	SS	S	TS	STS
21.	Saya merasa sedih bila konsumen mengalami kerugian dalam pembelian produk alat LPG palsu .	SS	S	TS	STS
22.	Saya siap untuk melakukan peragaan atau contoh prosedur penelitian	SS	S	TS	STS
23.	Perusahaan tempat saya bekerja ini adanya jaminan pelayanan serta kepercayaan (<i>trust</i>) terhadap sejumlah pembelian barang atau jasa.	SS	S	TS	STS
24.	Saya melayani konsumen dengan ramah dan santun serta mau menolong secara langsung tanpa biaya apapun.	SS	S	TS	STS
25.	Dalam menjalani penyuluhan ini saya bersikap dan perlakuan yang saya terima sangat positif.	SS	S	TS	STS
26.	Informasi yang dikeluarkan oleh pihak manajemen cukup jelas dan mudah mengerti untuk melakukan pemasaran produk kepada konsumen.	SS	S	TS	STS
27.	Petunjuk teknis dengan lisan yang dikeluarkan oleh manajemen tidak sesuai dengan harapan saya.	SS	S	TS	STS
28.	Saya kurang dapat menerima sikap dan perlakuan yang diarahkan oleh pihak manajemen berkaitan tentang pemindahan tugas ke luar kota.	SS	S	TS	STS
29.	Kejujuran saya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen dalam hal penyuluhan dianggap curiga.	SS	S	TS	STS
30.	Pengontrolan ulang yang dilakukan oleh setiap karyawan memang tidak dipaksakan sekali.	SS	S	TS	STS
31.	Kebanyakan karyawan tidak sigap dalam menyiapkan perangkat yang dibutuhkan saat demo atau penyuluhan dilakukan	SS	S	TS	STS
32.	Saya merasa tidak diprioritaskan lagi oleh manajemen dalam hal pelayanan.	SS	S	TS	STS
33.	Pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan harus memadai.	SS	S	TS	STS
34.	Saya merasa puas dengan pelayanan yang saya terima dari konsumen.	SS	S	TS	STS
35.	Saya sangat diprioritaskan oleh pihak manajemen dalam penyuluhan ini.	SS	S	TS	STS
36.	Saya harus mencoba menciptakan suasana nyaman bagi konsumen.	SS	S	TS	STS

37.	Saya kurang memahami pelatihan di perusahaan ini karena terbelit-belit.	SS	S	TS	STS
38.	Pekerjaan saya sebagai konsultan penyuluhan ini tidak tersistematis.	SS	S	TS	STS
39.	Tugas yang diberikan oleh perusahaan kepada saya tidak sesuai dengan bidang pekerjaan.	SS	S	TS	STS
40.	Aspirasi saya kepada konsumen tentang produk yang saya bawa selalu ditolak.	SS	S	TS	STS
41.	Topik pembicaraan saya tidak terfokus karena banyak pertanyaan yang dilontarkan oleh konsumen.	SS	S	TS	STS
42.	Penjelasan saya selalu bertele-tele.	SS	S	TS	STS
43.	Bila saya berkomunikasi yang kurang lancar dapat dicurigai oleh konsumen.	SS	S	TS	STS
44.	Pelayanan saya dalam penyuluhan ini tidak sepenuhnya diserap oleh konsumen	SS	S	TS	STS
45.	Sambutan perusahaan terhadap keluhan masyarakat terkesan lambat.	SS	S	TS	STS
46.	Saya kurang terfokus dengan pertanyaan yang dilontarkan konsumen mengenai produk yang saya bawa.	SS	S	TS	STS
47.	Saya memang sudah paham dan tidak terlalu membutuhkan informasi terbaru.	SS	S	TS	STS
48.	Menurut saya penyuluhan ini tidak perlu dilaksanakan, sebab akan membuat konsumen resah terhadap pekerjaan saya.	SS	S	TS	STS
49.	Menurut saya mengisi formulir hanya menghabiskan waktu kerja.	SS	S	TS	STS
50.	Menurut saya perusahaan akan merasa cemas bila konsumen tidak puas dengan pelayanan yang saya berikan.	SS	S	TS	STS
51.	Keraguan saya terhadap perusahaan dan konsumen dalam pekerjaan saya semakin jelas saja.	SS	S	TS	STS
52.	Saya merasa asing bila konsumen menolak kedatangan saya dalam dunia marketing ini.	SS	S	TS	STS
53.	Saya merasa bosan dengan penjelasan dari pihak manajemen dalam memasarkan produk kepada konsumen, karena harus mencapai target yang dibutuhkan perusahaan.	SS	S	TS	STS
54.	Saya selalu menginteropsi tentang perusahaan ini, karena perusahaan ini kurang berkualitas.	SS	S	TS	STS
55.	Menurut saya produk yang saya tunjukkan kepada konsumen adalah produk yang berkualitas ISO 9001-2000	SS	S	TS	STS
56.	Pihak perusahaan tidak dapat menyediakan pesanan barang yang diminta konsumen (<i>order</i>)	SS	S	TS	STS

57.	Jawaban yang kurang tepat yang saya terima dapat mempersingkat waktu untuk memasarkan produk LPG ini..	SS	S	TS	STS
58.	Saya merasa dirugikan oleh pihak manajemen dalam pelayanan ini karena kurangnya alat atau fasilitas yang saya terima.	SS	S	TS	STS
59.	Konsumen selalu menanyakan identitas saya dalam pekerjaan saya ini, karena mereka sering di datangi oleh karyawan seperti saya.	SS	S	TS	STS
60.	Saya kurang semangat bekerja di perusahaan ini karena kurangnya pelayanan yang diberikan manajemen tidak sesuai	SS	S	TS	STS



No	Aitem Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1.	Perusahaan ini telah memberikan gaji yang cukup baik karyawannya.	SS	S	TS	STS
2.	Dari penghasilan yang saya terima masih bisa di tabung.	SS	S	TS	STS
3.	Perusahaan memberikan bonus dan komisi setiap pencapaian target.	SS	S	TS	STS
4.	Antusias konsumen berupa rasa keingintahuan mereka sangat membantu penyelesaian tugas saya.	SS	S	TS	STS
5.	Saya merasa bosan dengan pekerjaan yang monoton.	SS	S	TS	STS
6.	Gaji yang saya terima belum memenuhi standar UMR (Upah Minimum Regional).	SS	S	TS	STS
7.	Perusahaan ini kurang peduli dengan kesejahteraan para karyawannya.	SS	S	TS	STS
8.	Saya memiliki situasi pekerjaan yang positif dan menyenangkan.	SS	S	TS	STS
9.	Saya berharap agar perusahaan tidak memberlakukan potongan gaji yang terlalu besar.	SS	S	TS	STS
10.	Kerugian psikis jauh lebih besar bila dibandingkan dengan kerugian material.	SS	S	TS	STS
11.	Saya kecewa dengan sikap perusahaan yang terlalu ketat dengan peraturan, sementara imbalan minim.	SS	S	TS	STS
12.	Pencapaian target oleh karyawan hanya menguntungkan pihak perusahaan tanpa mempertimbangkan status sosial karyawannya.	SS	S	TS	STS
13.	Hubungan rekan kerja yang ada diperusahaan saat ini terjalin dengan baik.	SS	S	TS	STS
14.	Saya berharap agar pihak perusahaan memberikan kesempatan untuk peningkatan karir seperti promosi jabatan.	SS	S	TS	STS
15.	Saya tidak mau terlalu berharap banyak bila persaingan ketat itu terjadi.	SS	S	TS	STS
16.	Saya kurang antusias dalam bekerja bila memiliki rekan kerja yang kurang menguasai pekerjaannya.	SS	S	TS	STS
17.	Sesama karyawan harus saling menghargai dan menghormati	SS	S	TS	STS

18.	Tidak semua karyawan dapat diajak kerjasama dalam sebuah tim.	SS	S	TS	STS
19.	Karyawan yang mengeluh bukan pemandangan yang baru lagi.	SS	S	TS	STS
20.	Saya menerima pekerjaan ini karena saya tidak siap menganggur.	SS	S	TS	STS
21.	Saya sangat menjunjung tinggi sportifitas dan kompetisi sehat.	SS	S	TS	STS
22.	Berkomunikasi dengan para konsumen membutuhkan keterampilan khusus.	SS	S	TS	STS
23.	Apapun jenis pekerjaannya, kita dituntut untuk dapat bersikap <i>positif thinking</i> .	SS	S	TS	STS
24.	Apapun pekerjaannya, kita harus bersikap professional dalam menjalankannya.	SS	S	TS	STS
25.	Saya selalu banyak pertimbangan dalam mengambil keputusan dalam menjalankan pekerjaan ini.	SS	S	TS	STS
26.	Dalam menjalankan sebuah profesi, kita harus memilih pekerjaan yang hanya sesuai dengan keinginan kita saja.	SS	S	TS	STS
27.	Rekan kerja saya saat ini tidak terlalu peduli dengan rekan kerja yang lainnya.	SS	S	TS	STS
28.	Saya senang dengan pekerjaan saya saat ini.	SS	S	TS	STS
29.	Mnajemen perusahaan saya saat ini sangat kooperatif.	SS	S	TS	STS
30.	Saya kurang memiliki kemampuan dalam komunikasi yang baik dengan orang lain.	SS	S	TS	STS
31.	Saya kurang suka meminta pendapat dari rekan kerja yang lain.	SS	S	TS	STS
32.	Dalam memecahkan masalah pekerjaan, rekan kerja saya selalu bersedia untuk membantu saya.	SS	S	TS	STS
33.	Situasi pekerjaan yang monoton dapat menurunkan semangat kerja saya.	SS	S	TS	STS
34.	Menurut saya melanggar peraturan yang ada bukan masalah besar karena yang penting pekerjaan selesai.	SS	S	TS	STS
35.	Saya mengalami kesulitan dengan gaji yang saya terima selama ini	SS	S	TS	STS

36.	Gaji yang saya terima selama ini telah dapat mencukupi kebutuhan sehari-hari.	SS	S	TS	STS
37.	Pekerjaan ini sesuai dengan bidang saya.	SS	S	TS	STS
38.	Tanggung jawab yang saya terima selama ini tidak sesuai dengan yang telah disepakati sebelumnya.	SS	S	TS	STS
39.	Saya dapat menyelesaikan pekerjaan dengan fasilitas perusahaan yang ada.	SS	S	TS	STS
40.	Tim kerja saya memiliki pengalaman yang baik dalam bidang saya saat ini.	SS	S	TS	STS
41.	Saya menginginkan team work, fair dan kondusif.	SS	S	TS	STS
42.	Kecemburuan antar karyawan dapat menyebabkan kesalah pahaman.	SS	S	TS	STS
43.	Saat ini, pekerjaan saya sekarang memang membutuhkan bakat dan kemampuan yang khusus.	SS	S	TS	STS
44.	Sikap loyalitas (setia) pada perusahaan sudah seharusnya dilakukan oleh setiap karyawan perusahaan.	SS	S	TS	STS
45.	Saya pikir, untuk pekerjaannya ini tidak harus selalu memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik.	SS	S	TS	STS
46.	Tingkat loyalitas (kesetiaan) karyawan hanya diberikan bila pihak perusahaan juga mensejahterakan karyawannya.	SS	S	TS	STS
47.	Situasi pekerjaan dilapangan menuntut banyak waktu dan tenaga.	SS	S	TS	STS
48.	Saya dapat menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan tepat.	SS	S	TS	STS
49.	Saya keberatan apabila biaya bahan bakar kendaraan perusahaan dibebankan kepada karyawan.	SS	S	TS	STS
50.	Fasilitas perusahaan kurang memnuhi standar pelayanan konsumen.	SS	S	TS	STS
51.	Alat transportasi yang disediakan oleh perusahaan sangat membantu sekali saya, demi kelancaran dalam pekerjaan.	SS	S	TS	STS
52.	Prosedur perusahaan yang jelas sangat membantu saya dalam menjalankan peran dan tanggung jawab tugas saya.	SS	S	TS	STS
53.	Saya tidak tahu jelas asal penggajian yang diterima selama ini.	SS	S	TS	STS
54.	Imbalan yang diberikan oleh perusahaan berasal dari	SS	S	TS	STS

	penjualan produk (<i>selling Product</i>)				
55.	Perusahaan kurang menghargai pekerjaan saya, bila pencapaian target saya kurang dari yang diharapkannya	SS	S	TS	STS
56.	Dalam menjalankan pekerjaan ini, saya selalu menemukan banyak kendala.	SS	S	TS	STS
57.	Tidak semua pekerjaan dapat diterima dengan professional oleh karyawan.	SS	S	TS	STS
58.	Di pekerjaan saya saat ini antar karyawan saling memotivasi.	SS	S	TS	STS
59.	Saya sangat menyukai pekerjaan ini karena saya memang menyukai tantangan.	SS	S	TS	STS
60.	Saya merasa tertekan dengan ketepatan pencapaian target.	SS	S	TS	STS



UNIVERSITAS MEDAN AREA FAKULTAS PSIKOLOGI

JALAN KOLAM NOMOR 1 MEDAN ESTATE

TELEPON 7366878, 7360168, 7364348, 7366781 PSWT 107 FAX. (061) 7366998 MEDAN 20223
E-mail : uma 001@indosat.net.id

Nomor : 012 /FO/PP/2009
Lampiran : -
Hal : Pengambilan Data

04 Februari 2009

Yth. Pimpinan
PT. Guna Indah Makmur
Jalan Gatot Subroto No. 8 R Medan

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami:

Nama : Hadi Akhyadi
NPM : 04.860.0096
Program Studi : Ilmu Psikologi
Fakultas : Psikologi

untuk melaksanakan pengambilan data pada **PT. Guna Indah Makmur Medan**, guna penyusunan skripsi yang berjudul: **“Hubungan antara Pemberian Pelayanan dengan Sikap Kerja Karyawan pada PT. Guna Indah Makmur Medan.”**

Perlu kami jelaskan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian Sarjana Psikologi pada Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan Surat Keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Lembaga yang Bapak/Ibu pimpin.

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



UNIVERSITAS MEDAN AREA

Tembusan :

1. Mahasiswa

Dekan,
Dra. Irna Minauli, M.Si.



PT. GUNA INDAH MAKMUR

TECHNICAL & MARKETING LPG PRODUCT

Nomor : 0314/SP/GIM/MDN/II/2009/JHN
Lamp. : -
Perihal : **Izin Pengambilan Data**
Pada PT. Guna Indah Makmur Medan

Medan, 09 Februari 2009

Kepada Yth:
Dekan Fakultas Psikologi
Universitas Medan Area
di-
Medan

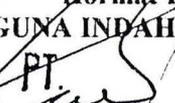
Dengan Hormat

Sehubungan Dengan Surat Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area No. 0112/FO/PP/2009 tertanggal 4 Februari 2009. Perihal Pengambilan Data di perusahaan kami. Maka dengan ini kami memberitahukan, bahwa Mahasiswa yang namanya tersebut di bawah ini:

Nama : Hadi Akhyadi
NPM : 04 860 0096
Program Studi : Ilmu Psikologi
Fakultas : Psikologi

Benar telah selesai melakukan Pengambilan Data sejak tanggal 3 Februari sampai dengan 9 Februari 2009 di PT. Guna Indah Makmur Medan. Sebagai syarat untuk melengkapi penyusunan skripsi dan penelitian dengan judul "**Hubungan Antara Pemberian Pelayanan Dengan Sikap Kerja Karyawan Pada PT. Guna Indah Makmur Medan**".

Demikianlah surat keterangan ini di perbuat untuk dipergunakan seperlunya dan semestinya. Atas perhatian Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,
PT. GUNA INDAH MAKMUR
PT.

PT. GUNA INDAH MAKMUR
(Oloan Maratua Simaga)
General Manager

VALID UNTIL: 09 FEBRUARI 2009

UNIVERSITAS MEDAN AREA