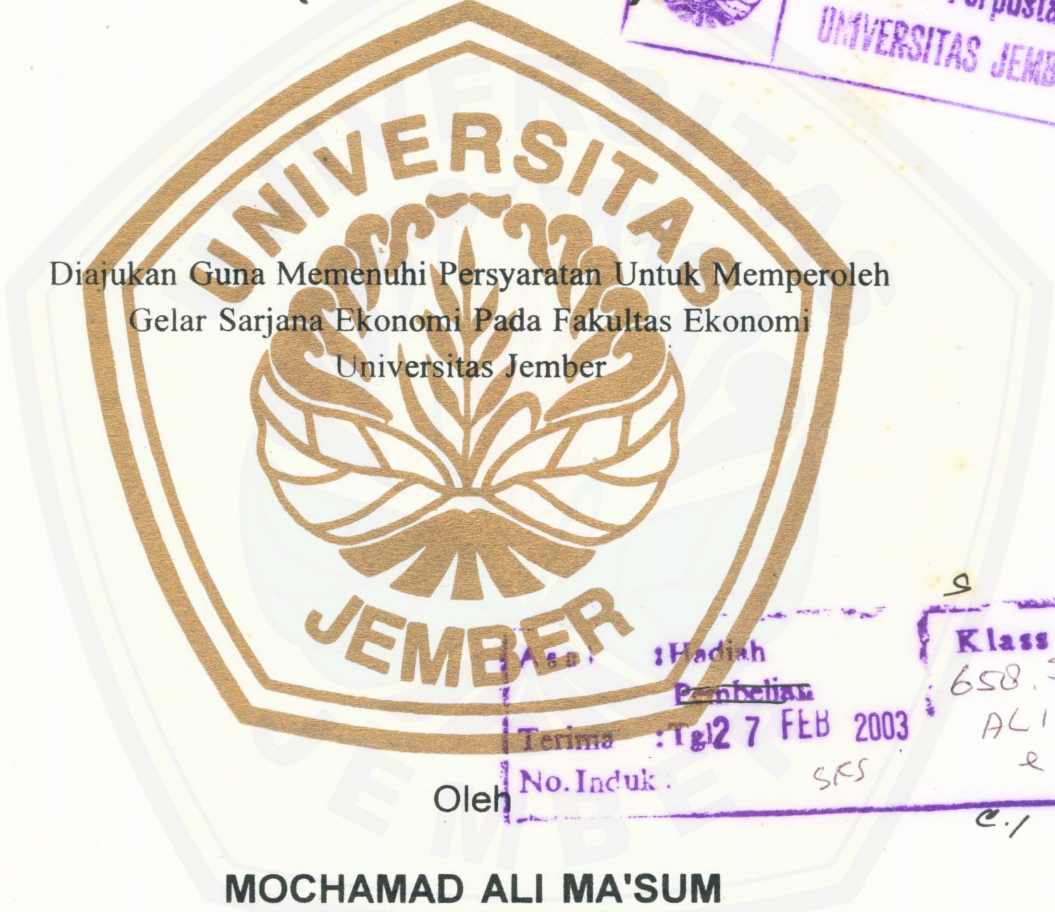


**EVALUASI TERHADAP SIKAP DAN PERILAKU KARYAWAN
BERDASARKAN TEORI MULTIATRIBUT FISHBEIN
DI PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, TBK
KANTOR DAERAH PELAYANAN TELEKOMUNIKASI
JEMBER**

(SKRIPSI)



Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Jember



Oleh : MOCHAMAD ALI MA'SUM
No. Induk : 970 810 201 291
Terima : Tgl 27 FEB 2003
Hadiah Pembelian : SFS
Klass : 658.3
ALI
e
e.1

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2002**

JUDUL SKRIPSI

EVALUASI TERHADAP SIKAP DAN PERILAKU KARYAWAN
BERDASARKAN TEORI MULTIATRIBUT FISHBEIN
DI PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, TBK
KANTOR DAERAH PELAYANAN TELEKOMUNIKASI JEMBER

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : MOCHAMAD ALI MA'SUM
N. I. M. : 970810201291
Jurusan : MANAJEMEN

telah dipertahankan didepan panitia penguji pada tanggal :


31 Desember 2002

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar S a r j a n a dalam Ilmu Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.


Susunan Panitia Penguji

Ketua,

Sekretaris,

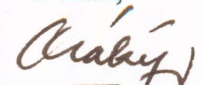

Drs. H. Marjanto, MM
NIP. 130 324 100


Drs. NG. Krishnabudi
NIP. 131 759 837
Anggota


Drs. Budi Nurhardjo, Msi
NIP. 131 658 392



Mengetahui/Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,


Drs. H. Liakip, SU
NIP. 130 531 976



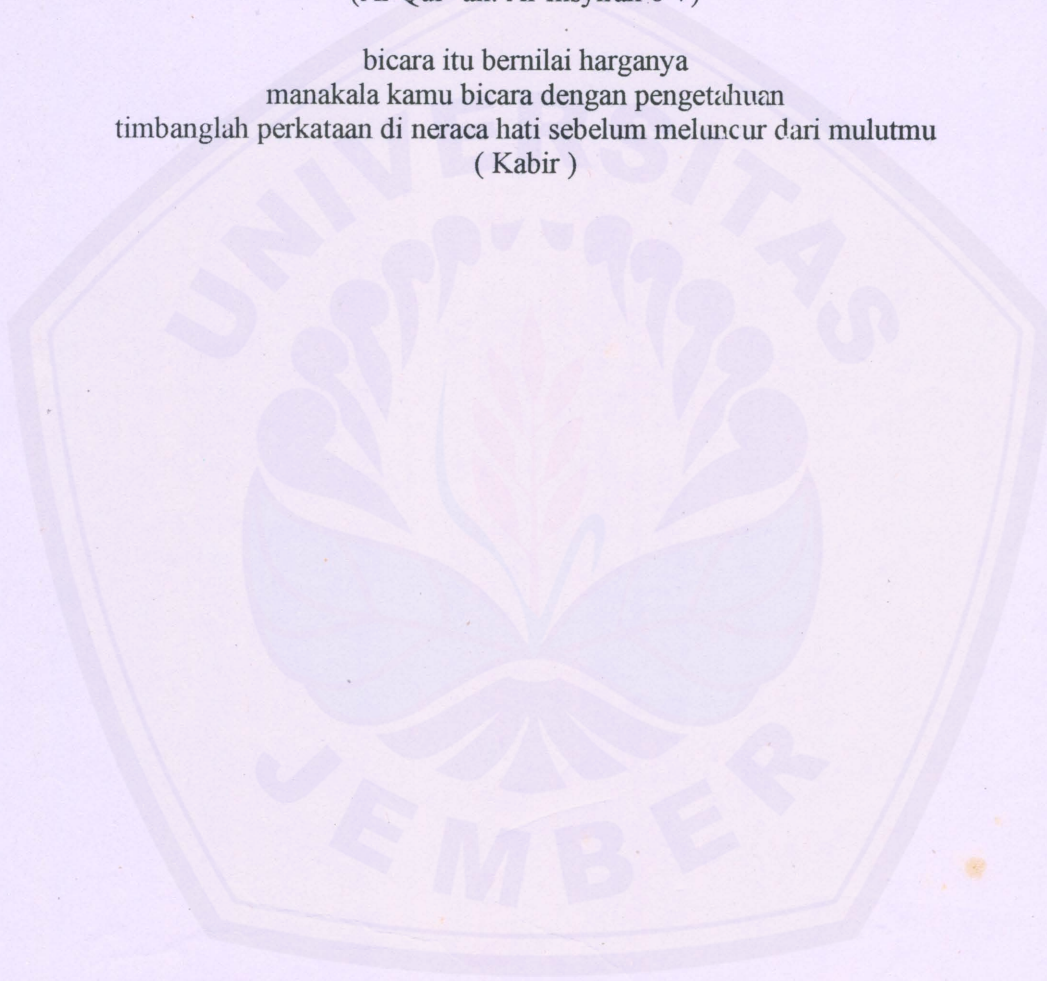
MOTTO

Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan ALLAH kepadamu (kebahagiaan) akhirat dan janganlah kamu melupakan kebahagiaanmu dari (kenikmatan) dunia
(Al-Qur 'án: Qashsash 77)

sesungguhnya sesudah kesulitanitu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari satu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.

(Al-Qur 'án: Al-Insyirah 6-7)

bicara itu bernilai harganya
manakala kamu bicara dengan pengetahuan
timbanglah perkataan di neraca hati sebelum meluncur dari mulutmu
(Kabir)



Kupersembahkan Tulisan ini Kepada ;

1. Kedua orangtuaku tercinta ; Bapakku Abdul Jalil dan Ibuku Mujayanah yang telah memberikan dukungan sepenuhnya demi keberhasilanku.
2. Adik-adikku Sihabudin Iksani, Nadifatul Khoiroh, Binti Amaliyah, Sofyan Zainuri dan Sita Kurnia Siyam.
3. Teman terbaikku Atik Nuryanti

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala karunia-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Evaluasi Terhadap Sikap dan Perilaku Karyawan Di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Kandaerah Pelayanan Telekomunikasi Jember”.

Dalam menyusun skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. DR. Kabul Santoso, MS selaku Rektor Universitas Jember.
2. Bapak Drs. H. Liakip, SU selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Dra. Diah Yuli S, MSi selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
4. Drs. Budi Nurhardjo, MSi selaku Dosen Pembimbing I dan Drs. Agus Priono, MM selaku Dosen Pembimbing II, yang telah memberikan masukan dan mengoreksi penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Pemimpin PT. Telkom Kandatel Jember melalui Bapak Karyana dan Bpk Ruswanto (bagian Support PT. Telkom Kandatel Jember) yang telah membimbing penulis dalam penelitian ini.
6. Bagian Perencanaan Akses (PRAN AKSES), Bagian Support (SDM), Bagian UPPR Area Jember (Call Center), Bagian UPNR dan Bagian Customer Service atas kerjasamanya.
7. Bapak Zainuri, Bpk Agus Luthfi, Bpk Qosjim, Bpk Roziq, Bpk Miqdad dan lainnya yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk lebih mengenal dunia kerja.
8. Bapak-bapak dan Ibu-ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Jember, yang telah mentransformasikan ilmunya kepada anak didiknya.
9. Staf dan Karyawan Universitas Jember yang telah memberikan layanan terbaiknya kepada mahasiswa Universitas Jember.

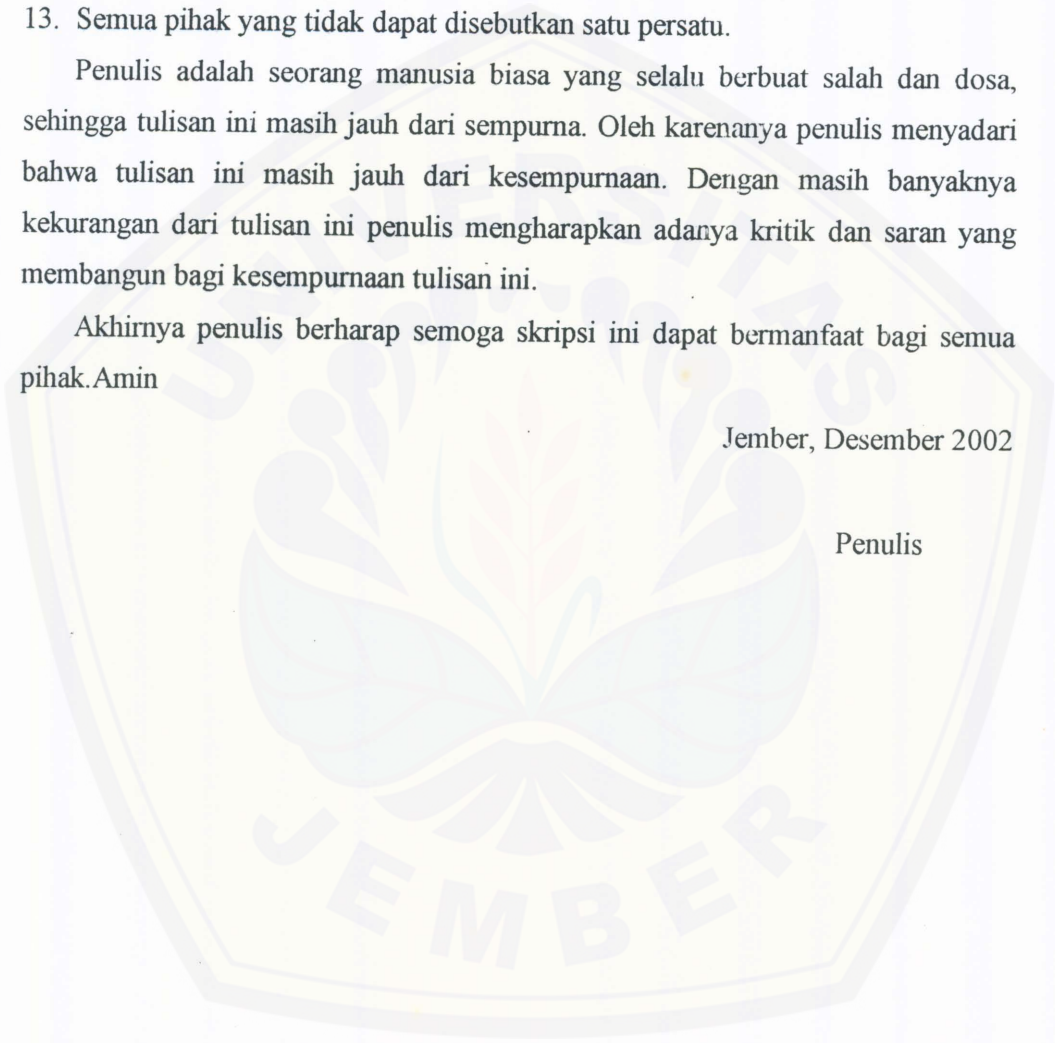
10. Staff dan Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Jember, yang membantu memperlancar studi dan penyusunan skripsi.
11. Teman-temanku Fery, Andri, Dian dan Alvi , Andri Jabrix, Arista serta teman-teman manajemen 97 lainnya.
12. Dayat (MIPA), Wulan dan Eki (FKIP) serta teman-teman perintis KSEI Fakultas Ekonomi.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis adalah seorang manusia biasa yang selalu berbuat salah dan dosa, sehingga tulisan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karenanya penulis menyadari bahwa tulisan ini masih jauh dari kesempurnaan. Dengan masih banyaknya kekurangan dari tulisan ini penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun bagi kesempurnaan tulisan ini.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Amin

Jember, Desember 2002

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAKSI.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Pokok Permasalahan	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Sebelumnya	4
2.1.1 Perbandingan Kedua Penelitian Sebelumnya	5
2.1.2 Perbandingan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Kini ..	5
2.2 Landasan Teori	6
2.2.1 Sikap dan Produktivitas.....	6
2.2.2 Pengertian Sikap	6
2.2.3 Sikap dan Kepuasan Kerja	7
2.2.4 Model Pengukuran Sikap	8
2.2.5 Perilaku	9
2.2.6 Model Sikap dan Perilaku	10

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Teknik Pengambilan Sampel	14
3.2 Pengumpulan Data	15
3.3 Alat Analisis	15
3.3.1 Pengukuran Sikap	15
3.3.2 Pengukuran Perilaku	16
3.3.3 Uji Homogenitas (Beberapa Rata-Rata)	16
3.4 Kerangka Penyelesaian Masalah	19
3.5 Ruang Lingkup Penelitian	20
3.6 Difinisi Operasional Variabel dan Pengukuran	20
3.6.1 Skala Pengukuran	20
3.6.2 Difinisi Operasional Variabel	20

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan	22
4.1.1 Sejarah Berdirinya Perusahaan	22
4.1.2 Struktur Organisasi.....	26
4.1.3 Kegiatan Usaha Perusahaan	33
4.1.4 Visi dan Misi Perusahaan	37
4.1.4.1 Visi Perusahaan	37
4.1.4.2 Misi Perusahaan.....	38
4.1.5 Aspek Pemasaran.....	38
4.1.6 Aspek Personalia Perusahaan	39
4.1.6.1 Jumlah Tenaga Kerja.....	39
4.1.6.2 Hari Dan Jam Kerja	40
4.1.6.3 Sistem Kompensasi	40
4.1.6.4 Jaminan Sosial Dam Fasilitas.....	41
4.1.6.5 Penilaian Prestasi Kerja.....	42
4.1.6.6 Keselamatan Dan Keamanan Kerja.....	42
4.2 Analisis Data	43
4.2.1 Penentuan Responden	43

4.2.3 Nilai Sikap Karyawan	44
4.2.4 Menentukan Nilai Sikap Karyawan	45
4.2.4.1 Karyawan Bagian Support	45
4.2.4.1.1 Nilai Variabel Sikap Karyawan Bagian Support	45
4.2.4.1.2 Nilai Sikap Karyawan Bagian Support	47
4.2.4.1.3 Nilai Interpretasi Sikap Karyawan Bagian Support	47
4.2.4.2 Karyawan Bagian Perencanaan Akses	48
4.2.4.2.1 Nilai Variabel Sikap Karyawan Bagian Perencanaan Akses	48
4.2.4.2.2 Nilai Sikap Karyawan Bagian Perencanaan Akses	49
4.2.4.2.3 Nilai Interpretasi Sikap Karyawan Bagian Perencanaan Akses	50
4.2.4.3 Karyawan Bagian UPPR Area Jember	51
4.2.4.3.1 Nilai Variabel Sikap Karyawan Bagian UPPR Area Jember	51
4.2.4.3.2 Nilai Sikap Karyawan Bagian UPPR Area Jember.....	52
4.2.4.3.3 Nilai Interpretasi Sikap Karyawan Bagian UPPR Area Jember	53
4.2.4.4 Karyawan PT. Telkom Kandatel Jember	53
4.2.4.4.1 Nilai Variabel Sikap Karyawan PT. Telkom Kandatel Jember	53
4.2.4.4.2 Nilai Sikap Karyawan Bagian PT. Telkom Kandatel Jember	55
4.2.4.4.3 Nilai Interpretasi Sikap Karyawan PT. Telkom Kandatel Jember	55
4.2.5 Analisis Homogenitas Sikap Karyawan	56
4.2.6 Nilai Perilaku Karyawan.....	61

4.2.7 Menentukan Nilai Norma Subyektif.....	61
4.2.7.1 Nilai Norma Subyektif Karyawan Bagian Support	62
4.2.7.2 Nilai Norma Subyektif Karyawan Bagian Perencanaan Akses	63
4.2.7.3 Nilai Norma Subyektif Karyawan Bagian UPPR Area Jember	64
4.2.7 Menentukan Skor Variabel.....	66
4.2.8 Menentukan Nilai Perilaku karyawan	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	68
5.2 Saran	69
Daftar Pustaka	
Lampiran-lampiran	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 : Perbedaan Antara Penelitian M. Irfan Jasri dan Titin Dwi Hariyani	5
Tabel 2.2 : Perbedaan Antara Penelitian Sebelumnya dan Penelitian Kini.....	5
Tabel 3.1 : Jumlah Populasi dan Sampel	15
Tabel 3.2 : Format Tabel Anova	19
Tabel 4.1 : Kegiatan Usaha PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk	34
Tabel: 4.2 : Daerah Pemasaran PT. Telkom Kandatel Jember	38
Tabel 4.3 : Jumlah Tenaga Kerja PT. Telkom Kandatel Jember	39
Tabel 4.4 : Jumlah Populasi, Sampel, Populasi dan Responden Perbagian	44
Tabel 4.5 : Atribut Model Sikap Fishbein	44
Tabel 4.6 : Nilai Atribut Variabel Keyakinan Karyawan Bagian Support	46
Tabel 4.7 : Nilai Atribut Variabel Evaluasi Keyakinan Karyawan Bagian Support	46
Tabel 4.8 : Nilai Sikap Karyawan PT. Telkom Kandatel jember Bagian Support	47
Tabel 4.9 : Interpretasi Nilai Sikap Karyawan Bagian Support	48
Tabel 4.10 : Nilai Atribut Variabel Keyakinan Karyawan Bagian Perencanaan Akses	48
Tabel 4.11 : Nilai Atribut Variabel Evaluasi Keyakinan Karyawan Bagian Perencanaan Akses	49
Tabel 4.12 : Nilai Sikap Karyawan PT. Telkom Kandatel jember Bagian Perencanaan Akses	50
Tabel 4.13 : Interpretasi Nilai Sikap Karyawan Bagian Perencanaan Akses	50
Tabel 4.14 : Nilai Atribut Variabel Keyakinan Karyawan Bagian UPPR	51
Tabel 4.15 : Nilai Atribut Variabel Evaluasi Keyakinan Karyawan Bagian UPPR Area Jember	52
Tabel 4.16 : Nilai Sikap Karyawan PT. Telkom Kandatel Jember Bagian Perencanaan Akses	53
Tabel 4.17 : Interpretasi Nilai Sikap Karyawan Bagian UPPR	53
Tabel 4.18 : Nilai Atribut Variabel Keyakinan Karyawan PT. Telkom Kandatel Jember	54

Tabel 4.19 : Nilai Atribut Variabel Evaluasi Keyakinan Karyawan PT. Telkom Kandatel Jember	54
Tabel 4.20 : Nilai Sikap Karyawan PT. Telkom Kandatel Jember	55
Tabel 4.21 : Interpretasi Nilai Sikap Karyawan Bagian Perencanaan Akses	55
Tabel 4.22 : Nilai Sikap Karyawan PT. Telkom Per-responden	56
Tabel 4.23 : Anova	60
Tabel 4.25 : Atribut Model Maksud Perilaku Fishbein	61
Tabel 4.26 : Keyakinan Normatif Karyawan Bagian Support	62
Tabel 4.27 : Motivasi Karyawan Bagian Support	62
Tabel 4.28 : Nilai Norma Subyektif Karyawan Bagian Support	63
Tabel 4.29 : Keyakinan Normatif Karyawan Bagian Perencanaan Akses	63
Tabel 4.30 : Motivasi Karyawan Bagian Perencanaan Akkses	64
Table 4.31 : Nilai Norma Subyektif Bagian Perencanaan Akses	64
Table 4.32 : Keyakinan Normatif Karyawan Bagian UPPR	65
Tabel 4.33 : Motivasi Karyawan Bagian UPPR	65
Tabel 4.34 : Nilai Norma Subyektif	66
Tabel 4.35 : Skoring	66
Tabel 4.36 : Nilai Perilaku Karyawan	67

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuisisioner
- Lampiran 2 : Tabulasi Ujicoba Kuisisioner
- Lampiran 3 : Ujicoba Kuisisioner I
- Lampiran 4 : Ujicoba Kuisisioner II
- Lampiran 5 : Tabulasi Karyawan Bagian Support
- Lampiran 6 : Tabulasi Karyawan Bagian Perencanaan Akses
- Lampiran 7 : Tabulasi Karyawan Bagian UPPR Area Jember
- Lampiran 8 : Tabulasi Nilai w1 dan w2
- Lampiran 9 : Tabel Nilai F
- Lampiran 10 : Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian



Abstraksi

Kata kunci

Sikap dan perilaku karyawan

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. merupakan perusahaan yang rentan terhadap perkembangan teknologi. Oleh karena itu, perusahaan semacam ini memerlukan adanya suatu proses pengembangan sumber daya yang dilakukan secara terus-menerus. Pengembangan sumberdaya manusia yang baik tercermin dari pengelolaan sumber daya manusianya. Dengan pengelolaan sumberdaya manusia yang baik akan menjadikan sikap dan perilaku karyawan menjadi baik. Dilain pihak sikap dan perilaku karyawan juga merupakan cerminan dari tingkat kepuasan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya sehari-hari.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sikap dan perilaku karyawan di PT. Telkom Kandatel Jember berdasarkan Metode Multiatribut Fishbein dan juga mengetahui keragaman sikap karyawan PT. Telkom Kandatel Jember berdasarkan analisis homogenitas (Anova).

Penentuan sampel menggunakan metode *Purposive Random Sampling*. Sampel yang akan diambil ada lima bagian, tetapi karena terdapat tiga bagian yang memiliki kesamaan yaitu bagian Ophar Jar Akses, bagian UPNR dan bagian Pran Akses dan diambil salah satunya sebagai sampel, sehingga sampel yang diambil hanya dari tiga bagian saja. Jumlah karyawan PT. Telkom Kandatel Jember adalah sebanyak 214 orang, dengan jumlah sampel adalah sebesar 25% dari jumlah populasi atau sebesar 54 orang, tetapi dari penyebaran kuisioner diperoleh jumlah yang mengisi sebesar 64 orang dan jumlah inilah yang dijadikan pedoman dalam menganalisis data. Responden tersebut adalah Dinas Support 22 orang, Dinas Perencanaan Akses 22 orang dan Bagian UPPR Area Jember (Call Center 147) berjumlah 20 orang.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai sikap karyawan bagian Support adalah baik (35,3492), karena berada diantara baik (32,6364) dan sangat baik (48,9545). Nilai sikap karyawan bagian Perencanaan Akses baik (35,4236), karena diantara Baik (29,7273) dan Sangat Baik (44,5909). Nilai sikap karyawan bagian UPPR Area Jember juga baik (43,1825), karena diantara baik (37,5000) dan sangat baik (56,2500). Sedangkan secara keseluruhan nilai sikap karyawan PT. Telkom Kandatel Jember adalah baik (37,3472), diantara baik (33,1563) dan sangat baik (49,7344).

Nilai sikap tersebut diatas jika dilakukan *Analysis Of Variance* (Anova) maka hasilnya adalah F hitung sebesar 0,00848. Jumlah ini jauh dibawah F tabel yang nilainya 3,45 pada α sebesar 0,05. Berdasarkan hasil analisis Anova ini berarti sikap karyawan PT. Telkom homogen

Perilaku karyawan PT. Telkom adalah baik karena berdasarkan hasil analisis perilaku dengan menggunakan Metode Multiatribut Fishbein, pada setiap bagian bernilai positif. Nilai perilaku karyawan perbagian yaitu bagian Support nilai perilakunya + 26,3759, bagian Perencanaan Akses +28,9138, bagian UPPR Area Jember + 18,5387 serta secara keseluruhan nilai perilaku karyawan PT. Telkom adalah + 74,9231.

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Telepon kabel yang kita gunakan sehari-hari merupakan salah satu produk yang diberikan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia (PT. Telkom). Perusahaan ini bergerak dalam bidang jasa telekomunikasi, bukan hanya jasa telepon kabel saja tetapi masih banyak yang lainnya. Sesuai dengan sifatnya perusahaan ini sangat rentan terhadap perkembangan teknologi. Oleh karena itu dalam perusahaan semacam ini diperlukan adanya suatu proses pengembangan sumber daya yang dilakukan secara terus-menerus.

Pengembangan sumber daya manusia yang baik akan tercermin dari pengelolaan sumber daya manusianya. Dengan pengelolaan sumber daya manusia ini maka karyawan akan dapat menyesuaikan diri dengan adanya perubahan teknologi yang ada.

PT. Telkom, khususnya kantatel Jember perlu menyadari pentingnya sumber daya manusia yang handal. Karena itulah pengelolaan sumber daya manusia perlu diarahkan untuk memotivasi dan memberi kemungkinan kepada pegawainya untuk mengembangkan serta memaksimalkan potensinya yang dimilikinya. Langkah tersebut juga harus ditujukan guna membangun dan memelihara iklim kerja yang kondusif guna pencapaian kinerja dan pertumbuhan personel serta organisasi secara optimal.

Pengelolaan sumber daya manusia yang terus menerus adalah sangat dibutuhkan guna mendapatkan sumberdaya manusia memadai. Tanpa adanya sumber daya manusia yang memadai sulit tujuan perusahaan akan dapat tercapai sesuai dengan apa yang telah ditargetkan oleh perusahaan. Strategi dalam pengelolaan sumberdaya manusia sangat perlu mendapatkan prioritas yang utama **sejajar dengan strategi bisnis yang digunakan oleh perusahaan**. Hal ini dikarenakan tanpa adanya sumberdaya yang memadai maka perusahaan tidak mungkin dapat bersaing dengan perusahaan yang lain tanpa adanya dukungan dari kualitas sumber daya manusia. Hal ini sangat sesuai dengan *Manajemen Kaizen*

yang menyatakan bahwa untuk menang melalui manusia, perusahaan perlu strategi sumberdaya manusia sebagai prioritas utama sejajar dengan strategi bisnisnya (sheila Cane,1998).

Pengelolaan sumber daya manusia yang dilakukan adalah sangat berguna untuk mengikuti adanya perkembangan teknologi yang sangat cepat yang terjadi pada saat ini. Pengembangan sumber daya manusia ini dilakukan agar mendapatkan karyawan karyawan yang mempunyai sikap dan perilaku sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan.

1.2 Pokok Permasalahan

Untuk mendukung adanya pengembangan sumberdaya yang tepat maka perlu adanya suatu analisis terhadap karyawan. Salah satu bentuk analisis yang dilakukan terhadap karyawan adalah analisis yang dilakukan terhadap sikap dan perilaku karyawan dalam melakukan pekerjaannya.

Dari Uraian diatas pertanyaan yang muncul kemudian adalah

1. Bagaimana sikap dan perilaku sumber daya manusia yang dimiliki oleh PT. Telkom Kandatel Jember.
2. Apakah sikap karyawan PT. Telkom Kandatel Jember bersifat heterogen.

Oleh karena itu perlu adanya analisis terhadap sikap dan perilaku karyawan di Perusahaan berdasarkan bagian pekerjaan yang ada. Sehingga proposal penelitian ini diberi judul EVALUASI TERHADAP SIKAP DAN PERILAKU KARYAWAN BERDASARKAN TEORI MULTIATRIBUT FISHBEIN DI PT. TELKOM KANDATEL JEMBER.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui sikap dan perilaku karyawan PT. Telkom Kandatel Jember dalam melaksanakan pekerjaannya.
2. Untuk mengetahui heterogenitas sikap karyawan PT. Telkom Kandatel Jember antar bagian yang ada.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Dapat digunakan untuk mengetahui sikap dan perilaku karyawan PT. Telkom Kandatel Jember.
2. Dapat digunakan untuk mengetahui heterogenitas sikap karyawan antar bagian di PT. Telkom Kandatel Jember.
3. Sebagai masukan bagi pihak managerial dalam mengambil keputusan tentang motivasi bagi karyawan.



BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian sebelumnya

Sebelumnya penelitian yang menggunakan metode Fisbien ini telah dilakukan oleh M. Irfan Jasri (2000) dan Titin Dwi Hariyani. (2001). Analisis sikap dan perilaku yang dilakukan oleh M. Irfan Jasri dilakukan dengan mengambil obyek karyawan bidang pelayanan jasa pehotelan di Hotel Majapahit Surabaya.

Analisis sikap yang dilakukan Irfan Jasri menunjukkan bahwa adanya sikap positif dari para karyawan. Sikap positif ini menunjukkan adanya kesesuaian antara pekerjaan dengan harapan para karyawan Hotel Majapahit pada tahun 2000 tersebut. Hasil pengukuran sikapnya menunjukka angka + 51,8688 yang berada antara +40,71 (baik) dan +61,08 (sangat baik).

Analisis yang dilakukan oleh Titin Dwi Haryani (2001) menggunakan karyawan bidang pelayanan jasa pehotelan di Hotel Margo Utomo Banyuwangi sebagai obyeknya. Analisis sikap yang dilakukannya menunjukkan sikap positif dari karyawan. Pengukuran sikap yang dilakukannya menunjukan angka +38,3673 yang berada antara +33,64 (baik) dan +50,46 (sangat baik) yang menunjukkan adanya kekesesuaian antara pekerjaan karyawan dengan harapan karyawan.

Setelah menganalisis sikap, perilaku karyawan juga di analisis. Kedua penelitian sebelumnya menunjukkan adanya hasil positif dari pengukuran perilaku karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh M. Irfan Jasri (2000) menunjukkan hasil pengukuran perilaku sebesar +31,40736 sedangkan yang dilakukan Titin Dwi hariyani (2001) sebesar +26,9641. Hal ini berarti bahwa perilaku karyawan terhadap pekerjaannya adalah baik.



2.1.1 Perbandingan Kedua Penelitian Terdahulu

Persamaan kedua penelitian terdahulu adalah:

1. Alat analisis yang digunakan sama yaitu analisis multi atribut Fishbein.
2. Obyek yang diukur sama yaitu; sikap dan perilaku karyawan pada bidang jasa perhotelan.
3. Hasil analisis sikap adalah baik dan analisis perilaku positif.

Perbedaannya adalah seperti pada tabel 2.1 berikut ini:

Tabel 2.1: Perbedaan Antara Penelitian M. Irfan Jasri dan Titin Dwi Hariyani

Perihal	M. Irfan Jasri	Titin Dwi Hariyani
Waktu penelitian	Tahun 2000	Tahun 2001
Tempat Penelitian	Surabaya	Banyuwangi
Metode Penentuan Responden	Random sampling	Populasi
Jumlah Responden	25 orang	35 orang

Sumber : M. Irfan Jasri (2000) dan Titin Dwi H. (2001)

2.1.2 Perbandingan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Kini

Persamaannya adalah:

1. Menggunakan alat analisis Multiatribut Fishbein.
2. Analisis dilakukan terhadap sikap dan perilaku.

Perbedaannya adalah dapat dilihat pada tabel 2.2 berikut ini:

Tabel 2.2 : Perbedaan Antara Penelitian Sebelumnya dan Penelitian Kini

Perihal	Penelitian Terdahulu	Penelitian Sekarang
Waktu penelitian	Sebelum tahun 2002	Tahun 2002
Tempat Penelitian	Hotel di Surabaya dan Banyuwangi	Perusahaan bukan Hotel di Jember

Metode Penentuan Responden	Random Sampling dan Populasi	Cluster Random sampling
Jumlah Responden	25 orang dan 35 Orang	60 Orang
Obyek	Satu Bagian	Beberapa Bagian
Analisis	Fishbein	Fishbein dan Anova
Yang dianalisis	Sikap dan Perilaku	Sikap, Perilaku serta membandingkan antar Bagian

Sumber : M. Irfan Jasri (2000) dan Titin Dwi H. (2001)

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Sikap dan Produktivitas

Produktivitas mengandung pengertian yang berhubungan konsep ekonomi, filosofi dan sistem (Sutomo:1988 dalam Irawan:1996,119). Dalam aspek ekonomi produktivitas bertalian dengan perbandingan antara output dengan input. Dari aspek sistem produktivitas memberikan pedoman pemikiran bahwa pencapaian tujuan harus ada kerja sama atau keterpaduan dari unsur-unsur sebagai sistem.

Sedangkan dari segi filosofi produktivitas mengandung pandangan hidup dan sikap mental yang selalu berusaha untuk meningkatkan mutu kehidupan yang mendorong manusia untuk berusaha mengembangkan diri. Dari sisi ini dapat diketahui bahwa sikap ternyata sangat berhubungan dengan produktivitas karyawan.

2.2.2 Pengertian Sikap

Sikap mental adalah gambaran kepribadian seseorang yang terlahir melalui gerakan fisik dan tanggapan pikiran terhadap suatu keadaan atau obyek (Suit:1996,19). Gerakan fisik berarti sikap mental yang terlahir dalam perwujudan ungkapan fisik seperti berjalan, duduk, diam, marah dan sebagainya. Tanggapan pikiran berarti sikap mental yang terlahir dalam perwujudan non fisik yang berupa sikap yang menyatakan setuju dan tidak setuju.

Sikap menurut Husein Umar (1998,25) adalah evaluasi, perasaan dan kecenderungan seseorang yang relatif konsisten terhadap suatu obyek atau gagasan. Sikap akan menempatkan seseorang kedalam satu pemikiran menyukai atau tidak menyukai sesuatu. Informasi yang dimasukkan kedalam satu pemikiran seseorang oleh orang lain dapat mengubah sikap atau menggerakkan untuk melakukan suatu tindakan. Respon untuk dapat mengubah sikap atau menjadi penggerak ini adalah respon kognitif, afektif dan perilaku.

2.2.3 Sikap dan Kepuasan Kerja

Sikap yang dimiliki oleh seorang tenaga kerja terhadap pekerjaannya menceeriminkan pengalaman yang menyenangkan dan tidak menyenangkan dalam pekerjaannya serta harapan-harapan terhadap pengalaman masa yang akan datang (Wexley & Yulk, 1992:129).

Perasaan merupakan cerminan dari kepuasan yang diperoleh dalam melaksanakan pekerjaan. Kepuasan merupakan generalisasi sikap-sikap terhadap pekerjaan yang didasarkan pada aspek-aspek pekerjaan yang bermacam-macam. Hal ini dihasilkan dari presepsi terhadap pekerjaannya yang didasarkan pada faktor lingkungan kerja, seperti gaya penyelia, kebijakan dan prosedur, afiliasi kelompok kerja, kondisi kerja dan tunjangan. Lima hal utama yang mempunyai karakteristik penting adalah sebagai berikut (Gibson dkk., 1996:153):

1. *Pembayaran*, suatu jumlah yang diterima dalam keadaan yang dirasakan dari pembayaran.
2. *Pekerjaan*, sampai sejauhmana tugas pekerjaan dianggap sebagai sesuatu yang menarik dan memberikan kesempatan untuk belajar dan diterima dengan tanggung jawab.
3. *Kesempatan Promosi*, adanya kesempatan untuk mengembangkan diri (karir).
4. *Penyelia*, kemampuan penyelia untuk memperlihatkan ketertarikan dan perhatian pada pekerjaan.
5. *Rekan sekerja*, sampai sejauhmana rekan sekerja bersahabat, kompeten dan mendukung.

2.2.4 Model Pengukuran Sikap

Pentingnya fungsi peramalan dari pengukuran sikap, menjadikan fungsi ini menarik untuk dikembangkan. Suatu teori dan metode untuk memperkirakan perilaku dari pengukuran sikap kemudian dikembangkan oleh Fishbein (1967) dan Ajzen (Fishbein dan Ajzen:1975 dalam Sarwono:1999,243). Teori ini merupakan kritik dari metode yang sudah ada, yang sering kali tidak tepat dalam meramalkan sikap dan perilaku karyawan. Teori ini dinamakan *Reason Action Theory* (teori aksi reaksi), karena berusaha mengungkapkan latar belakang (alasan) dan suatu tindakan (action).

Untuk dapat meramalkan (memperkirakan) perilaku dengan akurat, Fishbein dan Ajzen membedakan antara obyek sikap (target) dan obyek perilaku pada obyek sikap. Untuk obyek sikap pada obyek perilaku akan dibahas pada bagian perilaku. Sikap terhadap perilaku ditentukan oleh dua hal (Sarwono:1999,245):

1. Kepercayaan terhadap konsekuensi-konsekuensi dari perilaku
2. Evaluasi terhadap konsekuensi-konsekuensi untuk diri obyek itu.

Model sikap ini dapat disimpulkan dalam rumus berikut:

$$A_B = \Sigma B_a$$

Dimana: A_B = Sikap terhadap suatu obyek

Σ = jumlah (untuk semua kepercayaan mengenai obyeknya)

a = aspek evaluasi kepercayaan individu terhadap nilai (obyek atau konsep tentang obyek sikap diyakini berkaitan)

B = kekuatan keyakinan responden / individu tentang obyek atau konsep yang diyakini berkaitan

Konsep yang diyakini berkaitan adalah variabel keyakinan untuk bekerja yang tidak lain merupakan harapan seseorang ketika akan bekerja. Variabel keyakinan yang dimaksud adalah :

1. Mendapatkan gaji.
2. Konsep tentang waktu.
3. Kebutuhan akan karir.
4. Fasilitas kerja.
5. Keyakinan karyawan terhadap agama.
6. Karakter pimpinan yang diharapkan.
7. Hubungan antar karyawan.
8. Lingkungan kerja.
9. Kebutuhan memiliki teman sekerja.
10. Kebutuhan memiliki teman diluar pekerjaannya.

Aspek evaluasi yang diyakini berkaitan adalah merupakan evaluasi dari variabel keyakinan untuk bekerja. Variabel aspek evaluasi ini merupakan kondisi yang ada ketika karyawan sudah bekerja. Aspek evaluasi ini isinya sama dengan variabel keyakinan untuk bekerja.

2.2.5 Perilaku

Perilaku keorganisasian atau perilaku organisasi merupakan telaah dan penerapan pengetahuan tentang bagaimana orang-orang bertindak dalam organisasi (Keith Davis: 1985). Perilaku organisasi adalah sarana manusia bagi keuntungan manusia yang dapat diterapkan luas dalam perilaku orang-orang disemua jenis organisasi, baik itu organisasi yang berorientasi profit ataupun organisasi sosial.

Unsur pokok yang terdapat dalam perilaku organisasi adalah orang, struktur, teknologi dan lingkungan tempat organisasi beroperasi. Orang adalah yang membentuk sistem sosial intern organisasi. Teknologi adalah sebagai penyedia sumberdaya yang digunakan orang-orang untuk bekerja dan mempengaruhi tugas yang dilaksanakan. Lingkungan adalah segala sesuatu yang berda disekitar organisasi yang secara langsung dan tidak langsung mempengaruhi tugas yang dilaksanakan.

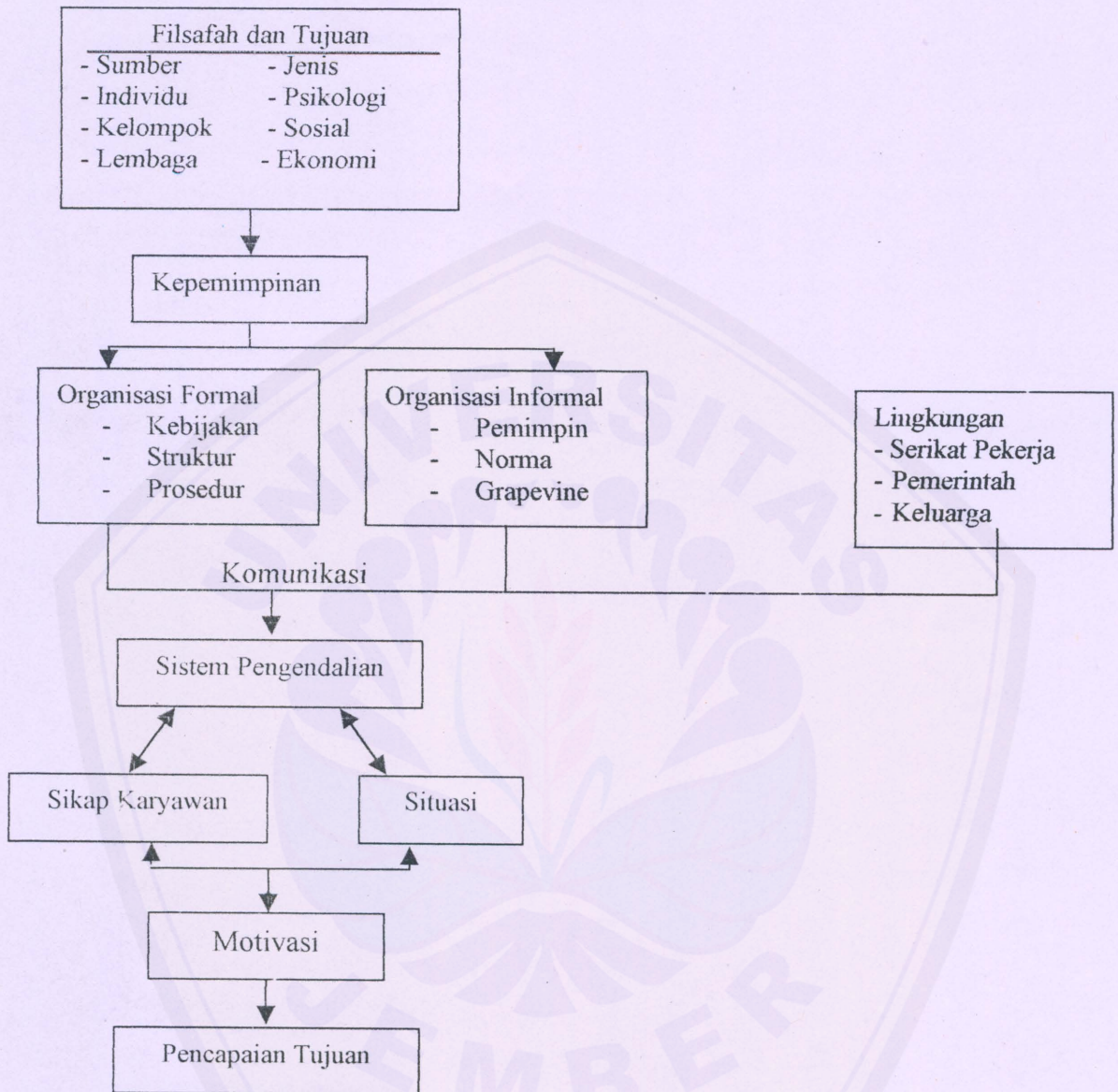
Menurut Keith pula, iklim setiap perusahaan dikembangkan dan dikomunikasikan melalui sistem perilaku keorganisasian, seperti terlihat pada gambar 2.1.

2.2.5 Model Sikap dan Perilaku

Salah satu model sikap dan perilaku yang di kenal adalah model sikap multiatribut dari Fishbein yang merupakan penerapan dari *Reasoned Action Theory*. Model Fishbein ini berfokus pada prediksi sikap yang dibentuk seseorang dari terhadap obyek tertentu (Husein Umar: 2000,145). Model ini mengidentifikasikan tiga faktor utama untuk memprediksi sikap. Faktor yang pertama, keyakinan seseorang terhadap atribut yang menonjol dari obyek. Faktor kedua, kekuatan keyakinan seseorang bahwa atribut memiliki atribut yang khas. Faktor ketiga, evaluasi dari masing-masing keyakinan akan atribut yang menonjol.

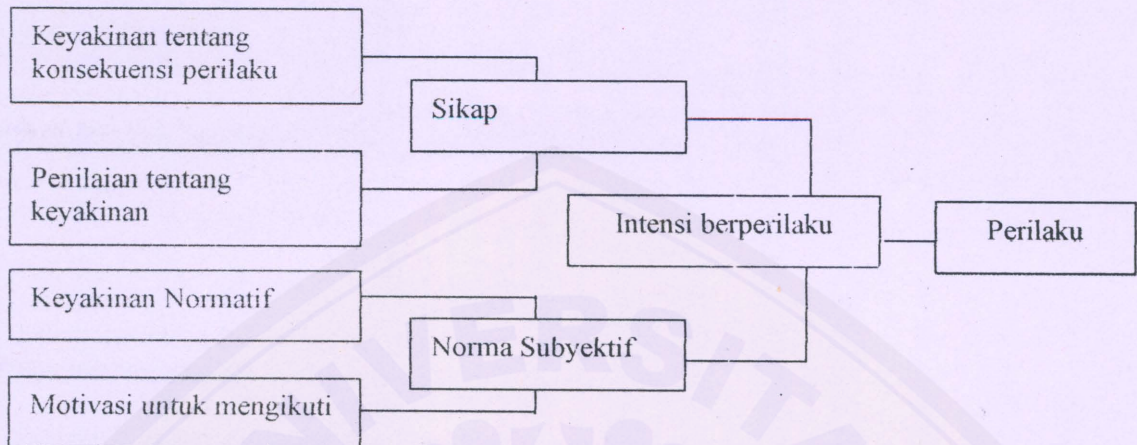
Model ini digunakan agar diperoleh konsistensi antara sikap dan perilaku, oleh karena itu model Fishbein memiliki dua komponen, yaitu komponen sikap dan komponen norma subyektif. Hubungan antara komponen dalam model maksud perilaku Fishbein dapat dilihat pada gambar 2.2.

Gambar 2.1: Skema Sistem Perilaku Keorganisasian



Sumber: Keith Davis, 1985b

Gambar 2.2: Bagan Hubungan antara Sikap, Norma Subyektif dan Perilaku Menurut *Reasoned Action Theory* (Fishbein dan Ajzen 1980)



Sumber : Fishbein dan Ajzen 1980 dalam Sarwono (1999;249)

Model sikap dan perilaku diatas disimpulkan secara ringkas dalam model berikut:

$$B = BI = w_1 A_o + w_2 SN$$

Dimana :B = Perilaku

BI = Maksud Perilaku

Ao = Sikap Terhadap Pelaksanaan Perilaku

SN = Norma Subyektif

W_{1,2} = Bobot yang ditentukan secara empiris yang menggambarkan pengaruh relatif dari komponen

Untuk mengukur Norma subyektif menggunakan rumus:

$$SN = \sum NB \times MC$$

Dimana : SN = Norma subyektif

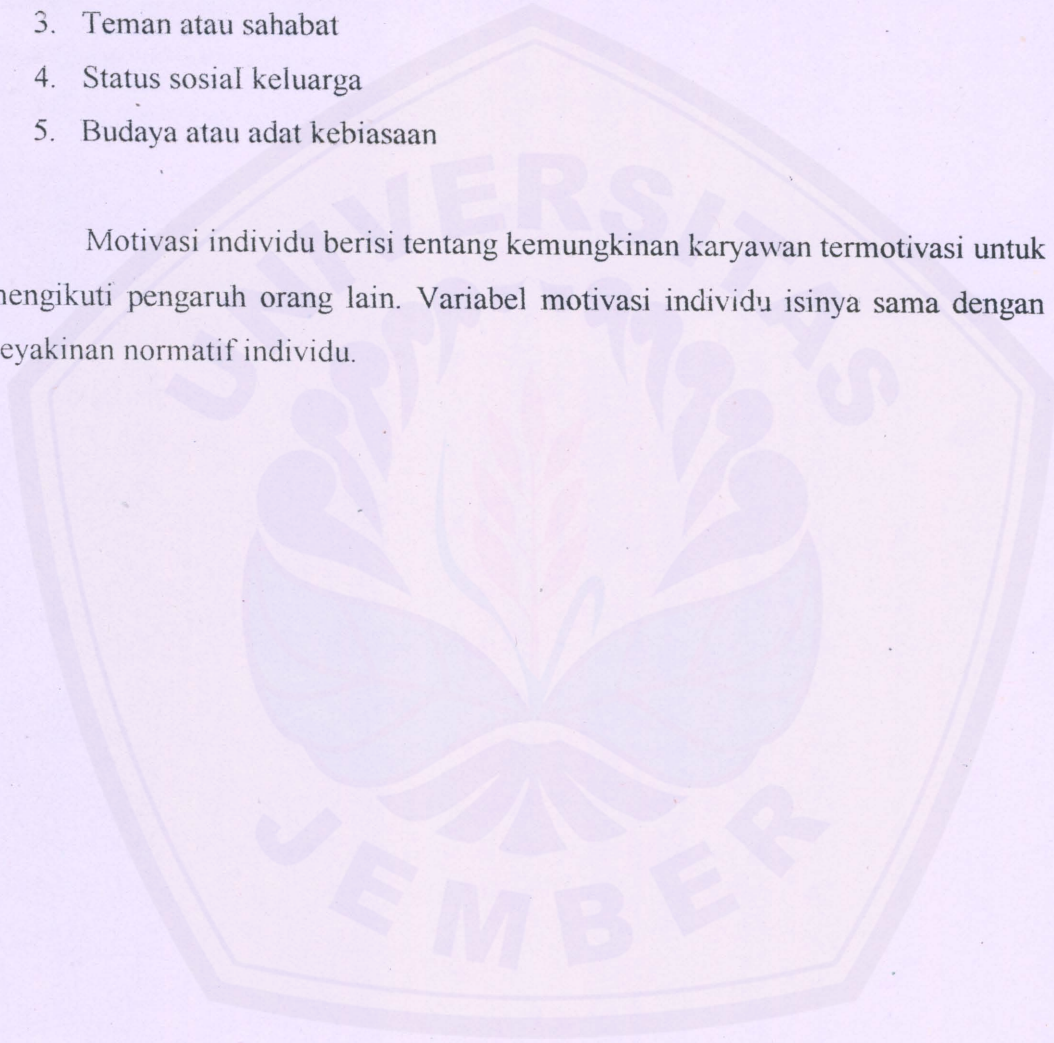
NB = keyakinan normatif individu

MC = motivasi individu

Keyakinan normatif individu berisikan tentang pengaruh orang lain untuk bersedia bekerja. Menurut Husein Umar (1998) terdapat empat hal yang berpengaruh terhadap kesediaan karyawan untuk bekerja, antara lain;

1. Anggota keluarga
2. Orang lain (lingkungan)
3. Teman atau sahabat
4. Status sosial keluarga
5. Budaya atau adat kebiasaan

Motivasi individu berisi tentang kemungkinan karyawan termotivasi untuk mengikuti pengaruh orang lain. Variabel motivasi individu isinya sama dengan keyakinan normatif individu.



BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Teknik Pengambilan Sampling

Dalam penentuan sampel menggunakan metode *Purposive Random Sampling*. Adapun bagian yang akan dijadikan sampel dalam penelitian ini, adalah bagian (dinas) Operasi Pemeliharaan Jaringan Akses (OPHAR JAR AKSES), Bagian (dinas) Unit Pelayanan Network Regional (UPNR), Bagian (dinas) Perencanaan Akses (Pran Akses), Bagian (dinas) Support serta Bagian (dinas) Unit Pelayanan Pelanggan Regional (UPPR) Area Jember. Dari kelima bagian tersebut terdapat tiga bagian yang memiliki kesamaan yaitu bagian Ophar Jar Akses, bagian UPNR dan bagian Pran Akses. Persamaan ketiganya adalah sama-sama berhubungan dengan teknis jaringan akses PT. Telkom. Oleh karena itu diantara ketiga bagian tersebut hanya diambil salah satu saja sebagai sampel dalam penelitian ini. Bagian yang diambil sampel dalam penelitian ini adalah Bagian (dinas) Perencanaan Akses, Bagian Support serta Bagian UPPR Area Jember.

Jumlah sampel adalah sebesar 25% dari jumlah populasi, jumlah ini lebih besar dari jumlah sampel minimal penelitian deskripsi (menurut Gay (dalam Husein Umar: 2000) yaitu 10% dan 20% untuk sampel kecil). Oleh karena jumlah total karyawan di PT. Telkom kandatel Jember adalah 214 orang maka jumlah sampel yang akan diambil adalah sebesar 54 orang, yang dipilih dari tiga bagian diatas secara proporsional. Jumlah sampel pada masing-masing bagian, yaitu bagian Support 19 orang, bagian Perencanaan akses 19 orang dan bagian UPPR area Jember 17 orang. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.1.



Tabel 3.1 : Jumlah Populasi dan Sampel pada Setiap Bagian

No.	Bagian	Populasi	Sampel
1.	Dinas Support	24	19
2.	Dinas Perencanaan Akses	24	19
3.	UPPR Area Jember	20	17
Jumlah		68	54

Sumber : PT. Telkom Kandatel Jember 2002

3.2. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan mengumpulkan dari:

1. Data Primer, dengan cara:

a. Observasi

Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap obyek penelitian

b. Wawancara

Pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya-jawab secara langsung (wawancara) dengan responden penelitian.

c. Kuisioner

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada calon responden.

2. Data Sekunder

Pengumpulan data yang telah diolah dalam bentuk siap saji, baik yang berasal dari intern perusahaan maupun oleh pihak lain, yang dilakukan dengan metode Studi Pustaka.

3.3. Alat Analisis

3.3.1. Pengukuran Sikap

Metode pengukuran sikap yang digunakan adalah Model Sikap Fishbein. Model ini menggunakan rumusan sebagai berikut (Mueller: 1992,123):

$$A_B = \sum Ba$$

- Dimana: A_B = Sikap terhadap suatu obyek yang mengarah pada perilaku
 Σ = jumlah (untuk semua kepercayaan mengenai obyeknya)
 a = aspek evaluasi kepercayaan individu terhadap nilai (obyek atau konsep tentang obyek sikap diyakini berkaitan)
 B = kekuatan keyakinan responden / individu tentang obyek atau konsep tentang obyek sikap diyakini berkaitan

3.3.2. Pengukuran Perilaku

Metode pengukuran sikap yang digunakan adalah model sikap Fishbein. Model ini menggunakan rumusan sebagai berikut (Sarlito:1999,247):

$$B \approx BI = w1 A_B + w2 SN$$

- Dimana : B = Perilaku
 BI = Maksud Perilaku
 AB = Sikap terhadap suatu obyek yang mengarah pada perilaku
 SN = Norma Subyektif
 $w_{1,2}$ = Bobot yang ditentukan dengan meminta pendapat langsung dari reponden (Singgih Santoso:1999).

Untuk mengukur Norma subyektif menggunakan rumusan:

$$SN = \sum NB \times MC$$

- Dimana : SN = Norma subyektif
 NB = keyakinan normatif individu
 MC = motivasi individu

3.3.3 Uji Homogenitas (Persamaan Beberapa Rata-rata)

Untuk membandingkan apakah hasil pengukuran sikap dan perilaku Fishbein yang diperoleh pada setiap bagian hasilnya sama digunakan *Analysis Of Variance (Anova)* (Husaini Usman:2000,150). Untuk mengetahui adanya persamaan dilakukan dengan membandingkan F hitung dan F tabel. Untuk F hitung menggunakan rumus:

$$F_{hitung} = \frac{RK_A}{RK_D}$$

Dimana : RK_A = Rata-rata kuadrat antar kelompok

RK_D = Rata-rata kuadrat dalam kelompok

Sedangkan F tabel menggunakan rumus:

$$F \text{ tabel} = F (1-\alpha)(dk_A, dk_D)$$

Dimana : α = toleransi kesalahan

dk_A = derajat kebebasan antar kelompok

dk_D = derajat kebebasan dalam kelompok

Anova yang dipakai adalah *One Way Anova* (satu jalur Anova). Analisis ini menggunakan langkah-langkah sebagai berikut (Husaini Usman:2000,151):

1. Menentukan Hipotesis
2. Menghitung kuadrat rata-rata.

$$JK_R = \frac{(\sum X_1 + \sum X_2 + \dots + \sum X_n)^2}{n_1 + n_2 + \dots + n_n}$$

JK_R = Jumlah kudrat dari rata-rata

$X_{1,2,n}$ = nilai x pada bagian 1,2 dan n.

$n_{1,2,n}$ = jumlah sample 1,2,n.

3. Menghitung jumlah kuadrat antar kelompok.

$$JK_A = \frac{(\sum X_1)^2}{n_1} + \frac{(\sum X_2)^2}{n_2} + \dots + \frac{(\sum X_3)^2}{n_3} - JK_R$$

JK_A = Jumlah kudrat antar kelompok

$(\sum X_1)^2$ = jumlah X bagian 1 dikudratkan.

4. Menghitung jumlah kuadrat dalam kelompok.

$$JK_D = \sum X^2 - JK_R - JK_A$$

JK_D = Jumlah kudrat dalam kelompok

$\sum X^2$ = Jumlah X dikudratkan

5. Menghitung derajat kebebasan rata-rata.

$$dk_R = 1$$

dk_R = derajat kebebasan rata-rata

6. Menghitung derajat kebebasan antar kelompok

$$dk_A = k - 1$$

dk_A = derajat kebebasan antar kelompok

k = banyaknya kelompok

7. Menghitung derajat kebebasan dalam kelompok.

$$dk_D = N - k$$

dk_D = derajat kebebasan dalam kelompok

N = jumlah seluruh anggota sampel

8. Menghitung rata-rata jumlah kelompok

$$RK_R = \frac{JK_R}{dk_R}$$

RK_R = Rata-rata kuadrat

9. Menghitung rata-rata jumlah kuadrat antar kelompok.

$$RK_A = \frac{JK_A}{dk_A}$$

10. Menghitung rata-rata jumlah kudrat dalam kelompok.

$$RK_D = \frac{JK_D}{dk_D}$$

11. Mencari F hitung, dengan rumus:

$$F \text{ hitung} = \frac{RK_A}{RK_D}$$

12. Menetapkan level of signifikasi (α)

13. Mencari F tabel, dengan rumus:

$$F \text{ tabel} = F (1-\alpha)(dk_A, dk_B)$$

14. Masukkan semua nilai yang telah didapat ke dalam tabel anova, seperti pada format tabel 3.1 berikut ini

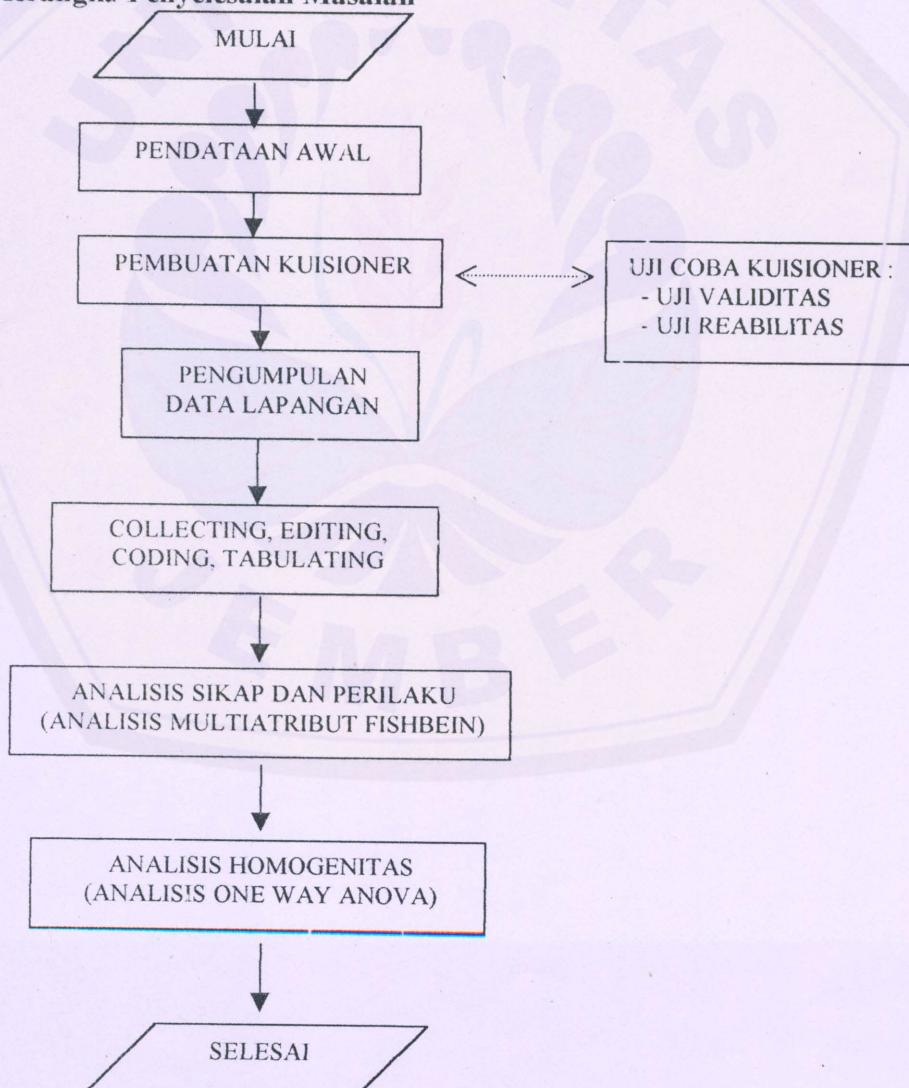
Tabel 3.1 : format tabel anova

Jumlah Variansi	Jumlah Kuadrat (JK)	dk	Rata-rata Kuadrat (RK)	F
Rata-rata Antar Kelompok	JK_R	1	RK_R	F hitung
Dalam Kelompok	JK_A	dk_A	RK_A	
	JK_D	dk_D	RK_D	
Jumlah	ΣX^2	Σn_i		

15. Membandingkan F hitung dengan F tabel.

Keterangan : untuk mencari F tabel dengan menggunakan tabel F didapat dari F tabel.

3.4. Kerangka Penyelesaian Masalah



3.5. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian dilakukan terhadap karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Kantor Pelayanan Daerah Komunikasi (Kandatel) Jember yang beralamatkan di Jl. Gajah Mada No. 182-184 Jember pada tahun 2002. Penelitian ini dilakukan terhadap tiga bagian yang memiliki jumlah karyawan lebih dari 20 orang.

3.6. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran

3.6.1. Skala Pengukuran

Pengukuran pada penelitian menggunakan skala interval seperti yang dipakai dalam penelitian Fishbein dengan nilai interval dari -3 sampai +3 (Sarlito:1999,263). Skala interval ini pada dasarnya sama dengan skala sikap lainnya yaitu memiliki dua kutub yang saling bertolak belakang. Skala interval ini menggunakan 7 titik skala yaitu:

- +3 : sangat setuju,
- +2 : setuju,
- +1 : agak setuju,
- 0 : ragu-ragu
- 1 : agak tidak setuju,
- 2 : tidak setuju dan,
- 3 : sangat tidak setuju.

3.6.2 Definisi Operasional Variabel

Untuk menghindari salah pengertian dan meluasnya permasalahan dalam penelitian ini maka digunakan batasan-batasan pengertian berikut ini :

1. Sikap (A_B) adalah evaluasi, perasaan dan kecenderungan seseorang yang relatif konsisten terhadap suatu obyek atau gagasan. Sikap ini berisikan ;
 - Keyakinan untuk bekerja (B) adalah kepercayaan sebelum karyawan bekerja seperti mendapatkan gaji, mengimplementasikan ilmu dan sebagainya.
 - Evaluasi (a) adalah tanggapan karyawan setelah karyawan bekerja seperti mendapatkan gaji, mengimplementasikan ilmu dan sebagainya.

2. Maksud Perilaku (BI) adalah Perilaku itu sendiri (B) yaitu suatu tindakan yang sesuai dengan apa yang dikehendaki dan akan menggunakan cara yang dipilih untuk kegiatan berikutnya. Perilaku ini berisikan:
 - a. Norma Subyektif (SN) adalah faktor eksternal yang mempengaruhi individu untuk berperilaku, Norma subyektif ini berisikan;
 - Keyakinan Normatif Individu (NB) adalah sesuatu yang mempengaruhi seseorang untuk bekerja, misalnya anggota keluarga, teman / sahabat , lingkungan sekitar tempat tinggal, budaya dan sebagainya.
 - Motivasi untuk mengikuti (MC) adalah adanya kemungkinan dorongan yang mempengaruhi seseorang untuk bekerja, misalnya anggota keluarga, teman / sahabat , lingkungan sekitar tempat tinggal, budaya dan sebagainya.
 - b. Sikap (A_B)
3. Karyawan adalah orang-orang yang bekerja dalam perusahaan berdasarkan perjanjian kerja antara kedua belah pihak dan merupakan karyawan tetap (organik).



BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1 Sejarah Berdirinya Perusahaan

Cikal bakal PT. Telkom Indonesia, Tbk adalah suatu badan usaha yang bernama *Post-en Telegraafdienst* yang didirikan dengan Staatsblad No.52 tahun 1884. Penyelenggaraan telekomunikasi di Hindia Belanda pada mulanya diselenggarakan oleh swasta, bahkan sampai tahun 1905 tercatat 38 perusahaan telekomunikasi. Pada tahun 1906 diambil alih oleh Pemerintah Hindia Belanda berdasarkan Staatsblad No. 395 tahun 1906. Sejak itu berdirilah *Post, Telegraaf en Telefoondients* atau disebut *PTT-Dienst*. *PTT-Dienst* ini ditetapkan sebagai Perusahaan Negara berdasarkan Staatsblad No.419 tahun 1927 tentang *Indonesische Bedrijvenwet* (I.B.W Undang-undang Perusahaan Negara).

Jawatan *PTT-Dienst* ini berlangsung sampai dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No.19 tahun 1960 oleh Pemerintah Republik Indonesia, tentang persyaratan suatu Perusahaan Negara dan *PTT-Dienst* memenuhi syarat untuk tetap menjadi suatu Perusahaan Negara. Kemudian berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 240 tahun 1961, tentang pendirian Perusahaan Negara Pos Dan Telekomunikasi disebutkan bahwa Perusahaan Negara sebagaimana dimaksud dalam pasal 21.B dilebur dalam Perusahaan Negara Post Dan Telekomunikasi.

Perkembangan selanjutnya Pemerintah memandang perlu untuk membagi Perusahaan Negara Post Dan Telekomunikasi menjadi dua Perusahaan Negara yang berdiri sendiri. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No.29 tahun 1965, maka berdirilah Perusahaan Negara Post dan Giro, dan Perusahaan Negara Telekomunikasi diatur dalam Peraturan Pemerintah No.30 tahun 1965. Bentuk inipun dikembangkan menjadi Perusahaan Umum (Perum) Telekomunikasi melalui Peraturan Pemerintah No.36 tahun 1974. Peraturan tersebut juga menyatakan bahwa Perum Telekomunikasi sebagai penyelenggara telekomunikasi untuk umum, baik hubungan telekomunikasi dalam negeri maupun luar negeri.

Hubungan telekomunikasi luar negeri pada saat itu juga diselenggarakan oleh PT. Indonesia Satellite Corporation (Indosat), yang masih berstatus perusahaan asing, yakni dari American Cable And Radio Corp, yaitu suatu perusahaan yang didirikan berdasarkan peraturan negara bagian Delaware, Amerika Serikat.

Seluruh saham PT. Indosat dengan modal asing ini pada akhir tahun 1980 dibeli oleh Negara Republik Indonesia dari American Cable And Radio Corporation. Pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah No.53 tahun 1980 tentang telekomunikasi untuk umum dalam rangka peningkatan pelayanan jasa telekomunikasi yang isinya tentang perubahan Peraturan Pemerintah No.22 tahun 1974. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No.53 tahun 1980, Perumtel ditetapkan sebagai badan usaha yang berwenang menyelenggarakan telekomunikasi untuk umum dalam negeri dan Indosat ditetapkan sebagai badan usaha penyelenggara telekomunikasi untuk umum untuk internasional.

Memasuki Repelita V, pemerintah merasakan perlunya percepatan pembangunan telekomunikasi sebagai infrastruktur yang diharapkan dapat memacu pembangunan sektor lainnya. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No.25 tahun 1991, maka Perum dialihkan menjadi Perusahaan Perseroan (Persero). Sejak itu berdirilah Perusahaan Perseroan Telekomunikasi Indonesia.

Mengantisipasi era globalisasi, seperti diterapkannya perdagangan bebas baik Internasional maupun Regional, maka PT. Telkom pada tahun 1995 melaksanakan tiga program besar. Program-program tersebut adalah restrukturisasi internal, penerapan kerja sama operasi (KSO) dan persiapan Go Public Internasional atau dikenal dengan Initial Public Offering (IPO). Bidang usaha PT.Telkom dibagi tiga yaitu bidang usaha utama, bidang usaha terkait dan bidang usaha pendukung. Bidang usaha utama misalnya penyelenggaraan jasa telepon lokal dan jarak jauh dalam negeri. Bidang usaha terkait misalnya Sistem Telepon Bergerak Selular (STBS) dan bekerja sama dengan pihak ketiga melalui perusahaan patungan. Bidang usaha pendukung adalah bidang usaha yang tidak langsung berhubungan dengan jasa telekomunikasi, namun keberadaannya mendukung bidang usaha utama dan bidang usaha terkait, misalnya pelatihan sistem informasi dan riset teknologi informasi.

Sejak 1 Juli 1995 PT. Telkom telah menghapus struktur Wilayah Usaha Telekomunikasi (WITEL) dan secara de facto meresmikan dimulainya era Divisi Network. Bidang usaha utama dikelola oleh tujuh Divisi Regional dan satu Divisi Network. Divisi Regional menyelenggarakan jasa telekomunikasi di wilayah masing-masing dan Divisi Network menyelenggarakan telekomunikasi jarak jauh jauh luar negeri melalui pengoperasian jaringan transmisi jalur utama nasional. Divisi Regional PT.Telkom mencakup wilayah-wilayah yang dibagi sebagai berikut:

1. Divisi Regional I, Sumatra
2. Divisi Regional II, Jakarta dan sekitarnya
3. Divisi Regional III, Jawa Barat
4. Divisi Regional IV, Jawa Tengah dan Yogyakarta
5. Divisi Regional V, Jawa Timur
6. Divisi Regional VI, Kalimantan
7. Divisi Regional VII, Kawasan Timur Indonesia (Sulawesi, Bali, Nusa Tenggara, Maluku dan Papua)

Masing-masing divisi dikelola oleh suatu tim manajemen yang terpisah berdasarkan prinsip desentralisasi serta bertindak sebagai pusat investasi (Divisi Regional) dan pusat keuntungan (Divisi Network), serta divisi lainnya yang mempunyai keuntungan internal secara terpisah. Divisi-divisi pendukung terdiri dari Divisi Pelatihan, Divisi Properti, Divisi Sistem Informasi. Berdasarkan organisasi divisional ini, maka kantor pusat diubah menjadi kantor perusahaan yang semula sebagai pusat investasi disederhanakan menjadi pusat biaya. Berlakunya kebijaksanaan dekonsentrasi menjadikan jumlah sumber daya manusia menjadi lebih sedikit.

Divisi regional V, Jawa Timur adalah salah satu dari delapan usaha utama dalam struktur usaha PT. Telkom saat ini. Wilayah usaha divisi regional V, Jawa Timur meliputi seluruh wilayah Jawa Timur yang terbagi dalam lima Kantor Daerah Pelayanan Telkom (Kandatel), yaitu:

1. Kandatel Surabaya Barat
2. Kandatel Surabaya Timur
3. Kandatel Malang
4. Kandatel Madiun
5. Kandatel Jember.

Kandatel Jember sebagai salah satu ujung tombak PT. Telkom Divisi Regional V, Jawa Timur, wilayahnya meliputi: Area Pelayanan Jember, Kantor Cabang Pelayanan Telkom (KANCATEL) Banyuwangi, Kancatel Bondowoso, Kancatel Lumajang, Kancatel Probolinggo dan Kancatel Situbondo.

Dalam rangka mewujudkan percepatan pembangunan dan sekaligus mengatasi pendanaannya, maka PT.Telkom mengikutsertakan swasta dalam pembangunan prasarana jaringan, penyediaan jasa khusus dan pelaksanaan operasi. Partisipasi swasta sampai saat ini dikenal dalam bentuk pola bagi hasil (PBH), Perusahaan patungan dan kerjasama operasi (KSO). KSO ini merupakan suatu organisasi kemitraan yang tidak membentuk suatu badan hukum, namun tetap sebagai suatu Divisi Telkom. Divisi KSO dikelola oleh mitra KSO yang merupakan konsorsium beberapa perusahaan dari dalam dan luar negeri. Masa KSO ditetapkan selama lima belas tahunan pada akhir masa KSO seluruh hak, kepemilikan dan kepentingan Mitra KSO yang berkaitan dengan sarana atau jaringan baru dan semua pekerja yang sedang berjalan dialihkan pada PT. Telkom.

Keputusan untuk menghimpun dana dari masyarakat melalui pasar modal, baik di dalam maupun di luar negeri dengan menjual saham PT.Telkom melalui keputusan yang dituangkan dalam Akta Berita Acara No.52 tanggal 17 Juli 1995 yang dibuat oleh Notaris Imas Fatimah, SH. PT. Telkom mencatatkan saham-sahamnya yang ditawarkan di Bursa Efek Jakarta, Bursa Efek Surabaya, New York Stock Exchange dan London Stock Exchange.

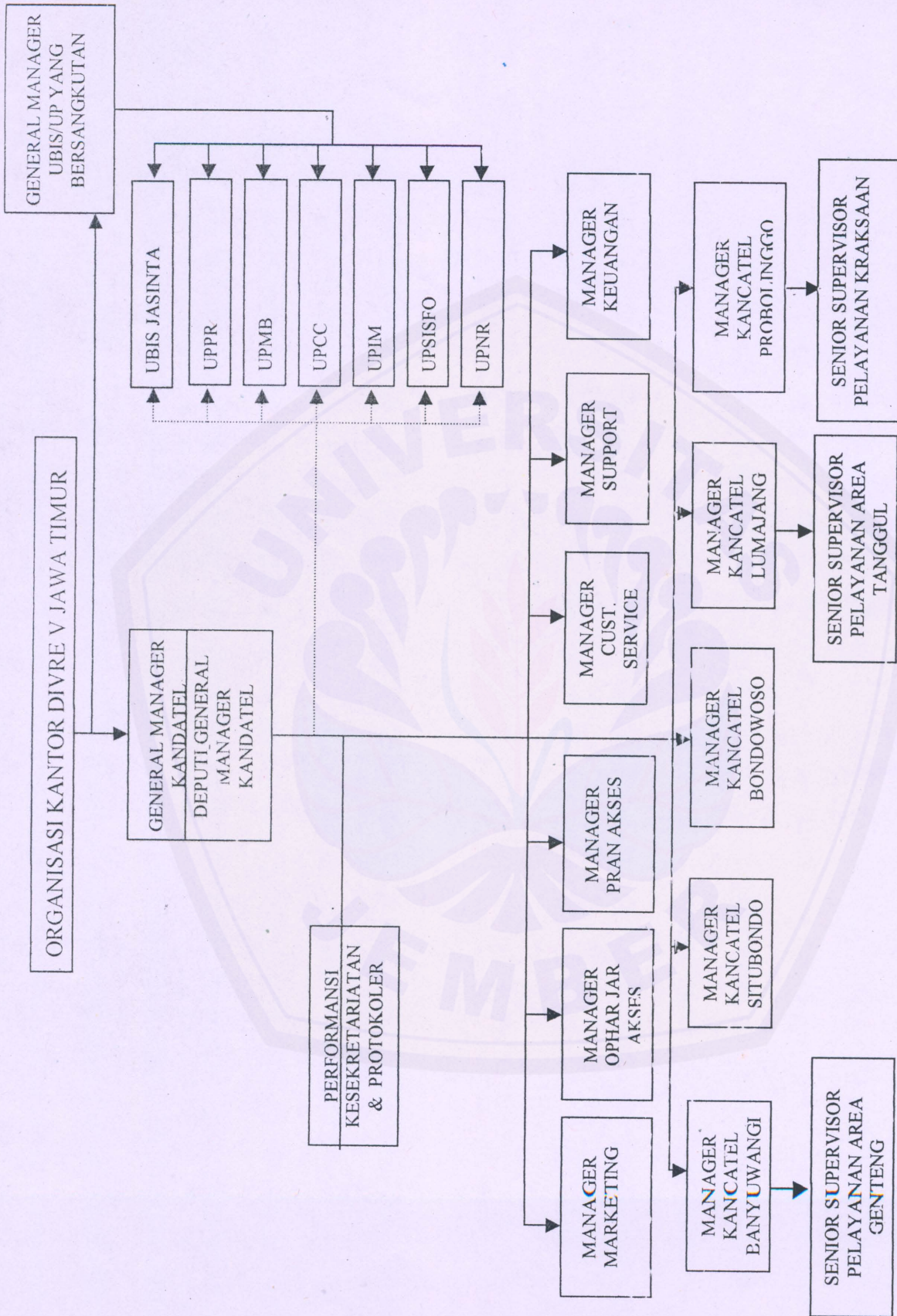
Saham yang dikeluarkan PT. Telkom terdiri dari saham Seri A Dwiwarna dan Saham Seri B. Saham Seri A Dwiwarna yang jumlahnya hanya satu lembar dimiliki oleh Negara Republik Indonesia yang tidak dapat dipindahtangankan kepada siapapun. Saham Seri A Dwiwarna adalah saham yang memberikan hak

istimewa kepada pemegangnya, diantaranya penentuan pencalonan, pengangkatan dan pemberhentian para anggota direksi yang dilaksanakan dalam Rapat Umum Pemegang Saham. Saham Seri B adalah saham atas nama yang dapat dipindahtangankan

Karyawan PT. Telkom mendapat penjatahan, khususnya sejumlah saham Seri B baru yang jumlahnya tidak lebih dari 10% dari jumlah saham yang ditawarkan dalam penawaran umum di Indonesia. Program kepemilikan saham oleh karyawan atau Employee Stock Ownership Plan (ESOP), mengharuskan karyawan agar tidak menjual saham yang diperolehnya dalam jangka waktu satu tahun sejak pencatatan saham pada Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya. Penerimaan bersih dari Emisi saham baru akan digunakan untuk membiayai program investasi perusahaan sekitar 39,22% yang digunakan untuk perluasan kapasitas transmisi dan sentral, penambahan kapasitas dan pengembangan jaringan kabel melalui penggantian kabel tembaga dengan kabel serat optik serta pengadaan Wireless Local Loop. Sebanyak 39,51% akan digunakan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan 21,27% sisanya dipersiapkan untuk pengembangan sistem teknologi baru serta peningkatan sumber daya manusia. Semua usaha PT. Telkom ini untuk mengantisipasi pemberlakuan perdagangan bebas dan untuk peningkatan kemampuan kompetitif yang diharapkan dapat menjadi salah satu Operator Telekomunikasi Kelas Dunia (World Class Operator).

4.1.2 Struktur Organisasi

Organisasi dalam arti badan adalah sekelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan tertentu, sedangkan organisasi dalam arti struktur adalah gambaran secara sistematis tentang hubungan kerjasama orang-orang yang terdapat dalam suatu badan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Struktur organisasi yang terdapat pada PT. Telkom adalah struktur organisasi yang berbentuk garis seperti yang nampak pada gambar 4.1. Wewenang tertinggi dalam organisasi ini dipegang oleh satu orang pimpinan yang membawahi beberapa bagian sesuai fungsinya masing-masing.



Gambar 4.1: Struktur Organisasi PT. Telkom Kandatel Jember

Sumber: PT. Telkom, November 2002

Adapun tugas dan wewenang dari masing-masing bagian dalam struktur organisasi ini adalah sebagai berikut:

1. General Manager Kandatel

Tugas Utama:

Memberikan kepuasan kepada customer, stake holder dan share holder dengan meningkatkan kinerja Daerah Telekomunikasi (DATEL) melalui penyediaan layanan jasa Plan Ordinary Telephone System (POTS), peningkatan pendapatan, peningkatan produk pulsa, pengoperasian dan pemeliharaan jaringan akses pelanggan serta pemberdayaan sumber daya yang menjadi kewenangannya.

2. Deputy General Manager Kandatel

Tugas Utama:

- Menjabarkan visi, tujuan, strategi pemasaran POTS dan pengelolaan jaringan akses.
- Menetapkan sasaran dan metode proses pemasaran POTS dan pengelolaan jaringan akses yang optimal kepada pelanggan.
- Mengelola dan mengembangkan sumberdaya untuk memberikan pemasaran (POTS) dan pengelolaan jaringan akses yang handal pada pelanggan.
- Mengelola dan mengendalikan operasi dan pemeliharaan jaringan akses pelanggan.
- Mengembangkan Sumber Daya Manusia dilingkungan Kandatel
- Mengelola sumber daya (keuangan, informasi, dan lain-lain) untuk keperluan pelaksanaan operasi di Kandatel

3. Manager Marketing

Tugas Utama:

Meningkatkan kinerja dan memenuhi target pemasaran POTS, Fitur dan Public Phone melalui pengelolaan promosi dan penjualan, pengelolaan customer database, pengelolaan potensial demand, pengelolaan usage quality improvement, peningkatan kapabilitas Sumber Daya Manusia dan pemberdayaan sumber daya lain yang menjadi kewenangannya.

Kebebasan Bertindak:

- Memberikan rekomendasi kebijakan promosi dan pemasaran
- Memberikan rekomendasi bundling dan pricing produk POTS
- Memberikan rekomendasi penetapan strategi dan kebijakan usage quality improvement.
- Memberikan rekomendasi mutasi pegawai intern bidang marketing
- Memberikan rekomendasi kebijakan pengelolaan customer database
- Memberikan rekomendasi makro dan mikro demand
- Memberikan rekomendasi pemenuhan alpro

4. Manager Operasi Pemeliharaan Jaringan Akses

Tugas Utama:

- Mengendalikan kegiatan maintenance jaringan akses baik yang bersifat Preventif maupun Korektif, untuk meningkatkan performansi jaringan akses (reliability dan availability)
- Mengendalikan kegiatan operasi jaringan akses (layanan PSB/Mutasi dan gangguan)

Kebebasan Bertindak:

- Melaksanakan SMP dan SOP ophar jaringan akses.
- Mengatur personel internal jaringan akses.
- Mengambil langkah untuk meningkatkan performansi (kualitas dan kuantitas) jaringan akses.
- Memutuskan pemanfaatan teknologi jaringan akses
- Melaksanakan rehabilitasi dan ekspansi jaringan akses.

5. Manager Perencanaan Akses.

Tugas Utama:

- Menyusun perencanaan strategis dan perencanaan pembangunan jaringan akses yang implementatif dan mampu mendukung kinerja dan sasaran DATEL dengan melakukan analisa *Business Plan*, kapabilitas internal, kapabilitas eksternal, analisa kompetisi, dan lain-lain.

- Mengkoordinir pelaksanaan Quality Management untuk pencapaian performansi DATEL.
- Mengelola sumber daya yang menjadi kewenangan unitnya.

Kebebasan Bertindak :

- Memanfaatkan teknologi baru jaringan akses setelah konsultasi dengan GM Kandatel dan pengembangan bisnis.
- Membuat atau Reengineering Business Process.
- Menyusun RKAP dan RKM Kandatel atau Kancatel
- Menganalisis dan membuat usulan tentang penggunaan teknologi baru jaringan akses kepada Pengembangan Bisnis.
- Melakukan survey Micro Demand, ADO, dan Master Plan Datel
- Mengelola sumber daya yang menjadi kewenangan unitnya.

6. Manager Customer Service

Tugas Utama:

- Mengelola penyelenggaraan pelayanan jasa telekomunikasi secara walk in untuk semua produk PMVIS, meningkatkan performansi pelayanan dan menjamin kepastian ketersediaan layanan jasa telekomunikasi.
- Mengelola sumber daya yang menjadi kewenangan unitnya.

Kebebasan Bertindak:

- Menyelenggarakan pelayanan interaksi berkaitan dengan permintaan produk, informasi dan komplain.
- Mengelola outlet-outlet pelayanan (service) dengan pelanggan untuk semua jenis layanan.
- Mengendalikan tingkat layanan.
- Mengkoordinir dan memberikan pembinaan kepada karyawan di unitnya.
- Mengarahkan dan mengoptimalkan sumberdaya yang menjadi kewenangan unitnya.
- Bertanggungjawab terhadap penjualan aktif melalui Direct Selling.

7. Manager Support

Tugas Utama:

Memberikan support atau dukungan kepada manajemen DATEL agar organisasi dapat berjalan dengan baik melalui pengelolaan Sumber Daya Manusia, pengelolaan logistik dan asset serta pengelolaan mutu sehingga tujuan dan sasaran DATEL dapat tercapai.

Kebebasan Bertindak:

- Melaksanakan koordinasi dengan pihak terkait
- Melaksanakan fungsi-fungsi layanan dan pengembangan Sumber Daya Manusia.
- Melaksanakan fungsi-fungsi manajemen quality.
- Melaksanakan fungsi-fungsi logistik dan aset.
- Mengelola anggaran yang menjadi kewenangan unitnya.

8. Manager Keuangan.

Tugas Utama:

Meningkatkan dan mengevaluasi performansi dateel melalui pengelolaan anggaran pendapatan, beban, investasi dan cash flow serta penyelenggaraan akuntansi, perbendaharaan, perpajakan dan pelaporan keuangan.

Kebebasan Bertindak:

- Menyelenggarakan dan mengkoordinir pengelolaan anggaran DATEL area.
- Melaksanakan PDRK atau Revisi Anggaran sesuai kewenangan yang diberikan.
- Menolak pencatatan Aktiva Tetap yang tidak disertai bukti pendukung.
- Menyelenggarakan dan mengkoordinir pengelolaan dan perbendaharaan serta cash flow DATEL area.
- Menyelenggarakan dan mengkoordinir pengkreditan pajak DATEL area.
- Menyelenggarakan tertib administrasi dan kesekretariatan Dinas Keuangan.
- Menyetujui pembayaran kepada pihak ketiga dan intern sesuai kewenangan.
- Melakukan mutasi pegawai dilingkungan kinerjanya.
- Dapat mengakses online banking dan siska financial.

9. Manager Kancatel.

Unit kerja Kancatel yang bertugas menyelenggarakan fungsi-fungsi pelayanan, operasi dan pemeliharaan perangkat telekomunikasi beserta sarana penunjangnya pada lokasi yang relatif terpisah dari Kancatel.

10. Senior Supervisor Kancatel.

Bertugas mengawasi kegiatan operasional pada area tertentu di lingkungan Kancatel.

11. UPNR (Unit Pelayanan Network Regional)

Adalah unit organisasi operasional yang mengemban wewenang dan tanggung jawab terhadap pengelolaan operasi, pemeliharaan dan pelayanan network serta elemennya di lingkungan Divisi Regional V Jawa Timur.

12. UP SISFO (Unit Pelayanan Sistim Informasi).

Unit organisasi operasional yang mengemban wewenang dan tanggung jawab terhadap pengelolaan operasi, pemeliharaan, dan pelayanan sistim informasi di lingkungan Divre. V Jatim.

13. UPIM (Unit Pelayanan Interkoneksi Dan Kemitraan)

Unit organisasi yang mengemban wewenang dan tanggung jawab terhadap pengelolaan interkoneksi yang meliputi pengelolaan pentaripan dan atau transaksi-transaksi keuangan lainnya antara PT. Telkom Divre. V Jatim dengan para perusahaan telekomunikasi lainnya yang menjadi pengguna, agen, maupun penyedia infrastruktur telekomunikasi yang dimiliki PT. Telkom atau sebaliknya.

14. UPCC (Unit Pelayanan Corporate Customer)

Unit organisasi yang mengemban wewenang dan tanggungjawab terhadap pengelolaan operasi dan pemeliharaan fungsi-fungsi pelayanan khususnya kepada pelanggan corporate, yang dilakukan secara profesional dengan cara memberikan pelayanan secara total (*total solution*) di lingkungan Divre. V Jawa Timur.

15. UPMB (Unit Payment Management Dan Billing)

Unit organisasi yang mengemban wewenang dan tanggung jawab pengelolaan penerimaan pembayaran jasa telekomunikasi dari pelanggan, mulai dari terbit

billing sampai pencairan piutang usaha serta pencatatan saldo piutang usaha di lingkungan Divre. V Jawa Timur.

16. UPPR (Unit Pelayanan Pelanggan Regional)

Unit organisasi operasional yang mengemban wewenang dan tanggung jawab terhadap pengelolaan operasi dan pemeliharaan fungsi-fungsi pelayanan kepada pelanggan melalui telepon, baik berupa menerima panggilan (incoming calls) maupun menelepon pelanggan (outgoing calls) dilingkungan Divre. V Jawa Timur.

17. UBIS JASNITA (Unit Bisnis Jasa Nilai Tambah)

Unit organisasi yang mengemban wewenang dan tanggungjawab terhadap pengelolaan operasi dan pemeliharaan fungsi-fungsi pelayanan untuk produk atau jasa yang berasal dari fitur sentral yang bukan fitur utama dilingkungan Divre. V Jawa Timur.

18. PERFORMANSI

Tugas utama adalah tanggungjawab terhadap pengelolaan kebijakan performansi dalam upaya optimalisasi alat produksi dan perangkat IT.

Kebebasan Bertindak:

- Mengendalikan anggaran operasi.
- Memberikan rekomendasi kebijakan operasi dan pemeliharaan.
- Memberikan rekomendasi tolok ukur performansi network telekomunikasi dan network IS/IT.
- Hak akses pada semua database kantor divisi.

19. KESEKRETARIATAN & PROTOKOLER

Unit organisasi yang bertanggungjawab terhadap:

- Penyelenggaraan administrasi perkantoran.
- Mengatur kegiatan protokoler General Manager KANDATEL.
- Menggelolan kegiatan-kegiatan penting (Calendar Of Event) Kandatel.

4.1.3 KEGIATAN USAHA PERUSAHAAN

Jenis-jenis kegiatan usaha yang dijalankan oleh PT. Telkom dapat dilihat pada tabel 4.1 sebagai berikut:

Tabel: 4.1 Kegiatan usaha PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk

No.	Produk	Deskripsi
1.	Telepon Pelangan	Fasilitas sambungan telepon atau faksimile secara berlangganan
2.	Telepon Umum Coin (TUK)	Telepon umum yang menggunakan uang logam (Coin) sebagai alat pembayaran yang sah atas biaya percakapan
3.	Telepon Umum	Telepon umum yang menggunakan kartu sebagai Kartu (TUK) alat pembayaran atas biaya percakapan
4.	WARTEL	Tempat pelayanan jasa telekomunikasi untuk umum yang ditunggu baik bersifat sementara maupun bersifat tetap.
5.	Nadasela	Fasilitas telepon yang dapat mengetahui panggilan masuk dan masih dapat menerima tanpa memutuskan pembicaraan.
6.	Lacak	Fasilitas telepon yang bermanfaat untuk mengalihkan tujuan panggilan ke setiap nomor yang diinginkan sesuai keperluan pelanggan.
7.	Andara	Fasilitas yang dapat menyambungkan hubungan telepon secara otomatis ke suatu nomor tertentu yang diinginkan.
8.	Trimitra	Fasilitas yang dapat melakukan panggilan telepon tanpa harus memutuskan pembicaraan yang dapat dilakukan bersama-sama.
9.	Sandinada	Suatu fasilitas yang dapat menyambungkan hubungan telepon secara otomatis.
10.	Telkomklip	Fasilitas yang memungkinkan pelanggan untuk mengetahui nomor pemanggil pada terminal khusus Clip.
11.	Telkomhunting	Jenis layanan operasional yang menge-

		lompokkan nomor induk berikut nomor ikutannya menjadi satu nomor identitas bagi pelanggan.
12.	Telkom Centrek	Fasilitas sentral yang memungkinkan pelanggan memiliki PBX tanpa membangun sentral PBX.
13.	Telkom DID	Fasilitas yang berfungsi agar pelanggan dengan nomor lain diluar sentra PBX dapat menghubungi sambungan PBX secara langsung tanpa operator.
14.	Telkom Permata	Layanan Audio Conference yang memungkinkan seluruh pelanggan telepon baik fixed maupun mobile mengadakan pembicaraan melalui telepon
15.	Telkom Free	Layanan yang memberi kemudahan untuk menghubungi pelanggan Free Call dari manapun di seluruh Indonesia tanpa dikenakan biaya.
16.	Personal Free	Layanan yang memberi kemudahan untuk menghubungi pelanggan Personal Free Call dari manapun di seluruh Indonesia tanpa dikenakan biaya.
17.	Premium Call	Layanan jasa nilai tambah yang dapat digunakan oleh badan usaha atau perorangan untuk menyediakan jasa informasi Konsultasi pada masyarakat dengan tarif premium.
18.	Unicall	Layanan yang memberikan kemudahan kepada pelanggan untuk dihubungi melalui satu nomor tertentu dari mana saja.
19.	Telkom Vote	Layanan untuk menggunakan pemungutan suara (voting) dengan menggunakan telepon.
20.	Telkom Pasca Bayar	Layanan Calling Card dengan pembayaran biaya percakapan di muka.

21.	Telkom Memo	Suatu produk jasa Mail Box yang disediakan bagi pelanggan menggunakan Voice Processing System yang diintegrasikan dengan sentral telepon.
22.	VOIP(Tahap I)	Layanan telepon dengan teknologi Voice Over Internet Protokol dan fasilitas Calling Card.
23.	VOIP(Tahap II)	Layanan telepon dengan teknologi Voice Over Internet Protokol yang disempurnakan.
24.	Telkom Save	Layanan telepon murah dengan teknologi TCP/IP Frame.
25.	Calling Card	Layanan jasa telekomunikasi yang memungkinkan pengguna kartu panggil dapat melakukan percakapan dari semua terminal telepon dengan tagihan dibebankan kepada nomor kartu panggil yang digunakan, contoh: kartu bebas.
26.	TelkomCard	Layanan nilai tambah berbasis teknologi Kartu Smart/Chip.
27.	C Phone	Layanan telepon seluler dengan teknologi CDMA.
28.	Telkom Mobile	Layanan telepon seluler dengan teknologi GSM1800.
29.	TV Cable	Layanan TV Program berlangganan dengan kabel.
30.	Telkom Indonet	Layanan TV Broadcast dari suatu Studio Indonet ke lokasi-lokasi tertentu.
31.	TV Browsing	Layanan Browsing Internet melalui TV.
32.	Telkomnet Instan	Layanan akses internet tanpa berlangganan dengan nomor akses 0.809.8.9999
33.	Plasa.Com	Layanan hosting dengan mengelompokkan informasi hosting ke dalam komuniti-komuniti yang sama.
34.	Electronic Mega	Layanan komersial hosting Telkom. Mall

		yang sama.
34.	Electronic Mega	Layanan komersial hosting Telkom. Mall
35.	Jatimall	Layanan Portal Divre V Telkom Jatim.
36.	Telkom SL	Satuan Sambungan Saluran dengan koneksi permanen maupun virtual digunakan eksklusif antara dua atau lebih lokasi pelanggan.
37.	Telkom ISDN	Teknologi yang memungkinkan perpaduan jasa tele komunikasi dalam bentuk suara, gambar, atau data yang disalurkan melalui satu saluran.
38.	Telkom Net	Backbone transportasi multimedia dengan layanan akses multimedia yang bervariasi baik dari segi kecepatan, keamanan, dan lain lain.
39.	Telkom Turbo	Layanan akses internet dengan kecepatan tinggi via satelit.
40.	Pusyantel	Tempat pelayanan pelanggan.
41.	Telkom 108	Penerangan telepon lokal dan layanan nilai tambah ikutannya.
42.	Telkom 147	Call Center untuk layanan customer care pelanggan Telkom.
43.	Telkom CCC	Layanan solusi yang diberikan kepada perusahaan yang membutuhkan Call Center.
44.	Telkom SLJJ	Sambungan langsung jarak jauh dalam satu wilayah negara.
45.	Telkom SLI	Sambungan langsung internasional.

Sumber : PT. Telkom 2002

4.1.4 Visi dan Misi Perusahaan

4.1.4.1 Visi Perusahaan

PT. Telkom berupaya untuk mewujudkan diri sebagai Perusahaan InfoCom yang memimpin dikawasannya. Hal ini mengandung maksud bila dilakukan Benchmarking pada PT. Telkom dibandingkan dengan rata-rata emerging Telco

Asia, maka PT. Telkom memiliki value Perusahaan InfoCom yang sejajar atau minimal mampu mengurangi kesenjangannya. Pada tahun 2004 PT. Telkom dapat disejajarkan atau dibandingkan dengan rata-rata emerging Telco di Asia.

“To Become A Leading Infocom Company in The Region” merupakan visi PT. Telkom, artinya bahwa dalam menghadapi persaingan bebas PT. Telkom bertekad menjadi pemimpin (Leader) dalam perkembangan dunia usaha di bidang informasi dan telekomunikasi untuk kawasan Indonesia pada khususnya dan Asia Tenggara pada umumnya.

4.1.4.2 Misi Perusahaan

PT. Telkom mempunyai misi, yaitu menyediakan pelayanan telekomunikasi bagi kepentingan umum dengan menyelenggarakan penyediaan dio bidang jasa yang bermutu dan memadai bagi pemenuhan hajat hidup orang banyak serta turutaktif melaksanakan dan menunjang pelaksanaan kebijakan dan program-program Pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan umum.

4.1.5 Aspek Pemasaran

Sesuai dengan Keputusan Menparpostel, PT. Telkom membagi pelanggan menjadi pelanggan bisnis, pelanggan perumahan (instansi pemerintah termasuk dalam klasifikasi ini) dan pelanggan sosial. PT. Telkom memiliki pelanggan mayoritas yaitu pelanggan perumahan, sedangkan maycritas pendapatan telepon berasal dari pelanggan bisnis.

Daerah pemasaran PT. Telkom Kandatel Jember meliputi seluruh wilayah Jember, serta beberapa kota di Karesidenan Besuki yaitu Bondowoso, Banyuwangi, Lumajang dan lain-lain. Adapun daerah pemasaran PT. Telkom Kandatel Jember dapat dilihat pada tabel 4.2 sebagai berikut:

Tabel 4.2: Daerah Pemasaran PT. Telkom Kandatel Jember

Kandatel	Kancatel	Area
Jember	Banyuwangi	Rogojampi Wongsorejo Ketapang

Jember	Bondowoso	Prajekan Sukosari
	Lumajang	Pasirian Pronojiwo Randuagung Senduro Tempoh Tempursari Yosowilangun
	Probolinggo	Sukapura Sumber Tiris Tongas
	Situbondo	Asembagus Besuki Mlandingan

Sumber: PT.Telkom Kandatel Jember 2002

4.1.6 Aspek Personalia Perusahaan

4.1.6.1 Jumlah Tenaga Kerja

Jumlah karyawan PT. Telkom Kandatel Jember adalah sebanyak 214 orang pada tahun 2002. Untuk selengkapnya dapat dilihat pada tabel 4.3 sebagai berikut:

Tabel 4.3: Jumlah Tenaga Kerja Tetap PT. Telkom Kandatel Jember

No.	Nama Bagian Pekerjaan	Jumlah Karyawan
1.	SEKRETARIAT DATEL	12
2.	DINAS MARKETING	8
3.	UPSR AREA JEMBER	8
4.	UNIT UPMB AREA JEMBER	6
5.	DINAS KEUANGAN	12
6.	DINAS COSTUMER CARE	14
7.	APIM AREA JEMBER	6
8.	UPCC AREA JEMBER	6
9.	DINAS OPHAR JARINGAN AKSES	50
10.	DINAS SUPPORT	24
11.	DINAS PRAN AKSES	24
12.	UPPR AREA JEMBER	22
13.	DINAS UPNR	22
JUMLAH		214

Sumber: PT.Telkom Kandatel Jember, November 2002

4.1.6.2 Hari dan Jam Kerja

Dalam melaksanakan tugas-tugas sehari-hari pada PT. Telkom Kandatel Jember telah diatur jam kerjanya oleh Divisi Regional V Jawa Timur. Para karyawan bekerja dalam satu harinya antara 7 – 8 jam dengan waktu istirahat satu jam. Adapun hari dan jam kerja karyawan PT. Telkom adalah sebagai berikut:

Hari	Jam Kerja
Senin – Kamis	Kerja 07.30 – 16.30
	Istirahat 11.30 - 12.30
Jumat	Kerja 07.30 – 17.00
	Istirahat 11.30 – 13.00
Sabtu	Libur

Bagi karyawan bagian operasional diberlakukan jam kerja shift selama 24 jam dalam satu hari, dengan waktu kerja bergilir atau shift yang diatur sebagai berikut:

Jam Kerja untuk dinas:

1. Dinas Pagi : pukul 06.00 – 14.00
2. Dinas Siang : pukul 14.00 – 22.00
3. Dinas Malam : pukul 22.00 – 06.00

Ketentuan shift atau waktu kerja bergilir tersebut diatas dapat disesuaikan dengan kebutuhan di unit kerja masing-masing oleh pejabat yang berwenang pada unit kerja tersebut.

4.1.6.3 Sistem Kompensasi

Gaji atau upah adalah segala sesuatu yang diterima para karyawan sebagai balas jasa atau imbalan atas usaha yang telah dilakukan guna mencapai tujuan perusahaan. Setiap karyawan minimal menerima 12 kali gaji bulanan ditambah THR Keagamaan sebesar satu kali gaji bulanan dan Tunjangan Cuti Tahunan sebesar satu kali gaji bulanan, dalam satu tahun takvim. Pembayaran gaji dilakukan pada tanggal 1 setiap bulan sebelum karyawan melakukan kerja, jika

tanggal tersebut jatuh opada hari libur maka pembayaran dilakukan pada hari kerja sebelumnya.

Gaji karyawan terdiri dari Gaji Dasar dan Tunjangan Konjunktur, Tunjangan Posisi dan Tunjangan Prestasi. Tunjangan posisi pembayarannya dikaitkan dengan akuntabilitas dan kompetensi. Tunjangan prestasi pembayarannya dikaitkan dengan tingkat kehadiran dan performansi. Disamping gaji karyawan, perusahaan membayarkan penghasilan lain dalam bentuk Insentif atau Bonus atau Premi yang besarnya dihitung berdasar pencapaian performansi karyawan dan perusahaan.

4.1.6.4 Jaminan Sosial dan Fasilitas

Dalam rangka menanggulangi resiko-resiko kerja dan menciptakan ketenangan kerja yang pada gilirannya membantu meningkatkan produktivitas kerja, karyawan dimasukkan dalam Program Asuransi Jamsostek dan Asuransi Kecelakaan Kerja lainnya. Perusahaan mengikutsertakan seluruh karyawan yang telah diangkat karyawan tetap dalam program Tabungan Hari Tua (THT) yang bekerjasama dengan PT. Taspen.

Perusahaan disamping memberikan jaminan sosial juga memberikan fasilitas kesehatan dan fasilitas perumahan. Tujuan dari pemberian fasilitas kesehatan adalah untuik meningkatkan kesejahteraan, kegairahan dan ketenangan kerja bagi karyawan dan keluarga. Adapun yang berhak menerima Fasilitas Kesehatan adalah sebagai berikut:

1. Karyawan beserta keluarga yang menjadi tanggungannya yaitu satu istri atau suami dan maksimal tiga orang anak.
2. Pensiunan beserta keluarga.
3. Janda atau duda serta anak yang menjadi tanggungan.

Perusahaan juga memberikan Fasilitas Perawatan atau Opname dirumah sakit dengan restitusi diberikan sesuai dengan tingkat atau jabatan karyawan yang bersangkutan.

Sepanjang kemampuan perusahaan memungkinkan, pada karyawan yang memenuhi syarat diberi Fasilitas Perumahan dalam bentuk sebagai berikut:

1. Rumah Perusahaan.
2. Biaya Pengganti Fasilitas Perumahan (BPPF).
3. Biaya Bantuan Perumahan (BPP).

Selain ketentuan yang sebagaimana dimaksud pada keterangan diatas, perusahaan memberikan:

1. Biaya Penampungan Sementara (BPS).
2. Biaya Fasilitas Perumahan Terakhir (BFPT).

4.1.6.5 Penilaian Prestasi Kerja

Penilaian prestasi kerja atau performansi setiap karyawan dinilai setiap tahun oleh atasan masing-masing melalui model Sasaran Kerja Individu (SKI) yang akan digunakan dalam pemberian kompensasi, pembinaan dan pengembangan karier karyawan. SKI merupakan sasaran kerja yang dicapai oleh karyawan selama satu tahun, yang bersifat realistis, dapat diukur, sesuai dengan job description dan mengacu pada Bidang Prestasi Kunci (BPK) yang diturunkan dari sasaran bisnis perusahaan.

Monitoring dan konseling terhadap SKI dilakukan minimal sekali setiap 3 bulan untuk melihat dan mereview sejauh mana karyawan melaksanakan program yang tertuang dalam SKI yang bersangkutan. Penilaian SKI meliputi pencapaian target waktu, kualitas dan kuantitas kerja. Penilaian SKI dilakukan pada akhir tahun dan harus telah selesai serta tercatat dalam Human Resources Management Information System (HRMIS) paling lambat pada tanggal 31 Januari tahun N+1.

4.1.6.6 Keselamatan dan Kesehatan Kerja

Guna memberikan perlindungan pada karyawan, perusahaan menyelenggarakan Program Keselamatan dan Kesehatan Kerja. Karyawan wajib mengikuti seluruh ketentuan yang ditetapkan oleh perusahaan dalam bidang keselamatan dan kesehatan kerja. Dalam rangka pembinaan keselamatan dan kesehatan kerja, maka perusahaan membentuk Panitia Pembinaan Keselamatan

Dan Kesehatan Kerja (P2K3) yang anggotanya terdiri dari wakil-wakil perusahaan dan karyawan.

Tugas-tugas anggota P2K3 yaitu menyusun pedoman dan program keselamatan dan kesehatan kerja (Hygiene Perusahaan Dan Keselamatan Kerja atau HYPERKES) serta mengawasi dan menerapkan pelaksanaannya.

4.2 Analisis Data

Melalui tahap analisis data ini akan dapat diketahui kondisi yang sebenarnya pada sikap dan perilaku karyawan yang merupakan tujuan dari penelitian. Kondisi sikap dan perilaku karyawan tersebut akan ditampilkan dalam bentuk nilai atau angka sehingga dapat diketahui sampai sejauh mana pengaruh dari nilai sikap dan perilaku karyawan tersebut terhadap kepuasan kerja.

4.2.1 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan sampel menggunakan metode *Purposive Random Sampling*. Bagian pekerjaan yang dipilih ada tiga yaitu dinas Support, dinas Perencanaan Akses (Pran Akses), dan dinas UPPR Area Jember. Jumlah karyawan PT. Telkom Kandatel Jember (populasi) sebanyak 214 orang. Jumlah sampel yang akan diambil adalah sebanyak 25% dari jumlah populasi atau sejumlah 54 orang. Jumlah karyawan yang menjadi responden adalah sebesar sampel ditambah 20 %. Sehingga jumlah kuisioner yang disebarkan adalah sebanyak 68 kuisioner namun yang kembali sebanyak 64 kuisioner, yaitu pada Dinas Support 22 orang, Dinas Perencanaan Akses 22 orang dan Dinas UPPR Area Jember (Call Center 147) berjumlah 20 orang. Jumlah populasi, sampel dan kuisioner per bagian dapat dilihat pada tabel 4.4.

Tabel 4.4 : Jumlah Pupolasi Pada Masing-masing Bagian (Kelompok)

No.	Bagian / Kelompok	Perbagian		Kuisisioner	
		Populasi	Sampel	Penyebaran	Kembali
1.	Bagian Support	24	17	23	22
2.	Bagian Pran Akses	24	19	23	22
3.	Bagian UPPR Area Jember	22	19	22	20
Jumlah		70	55	68	64

Sumber : data primer

Selain jumlah responden tersebut, masih terdapat 10 orang responden, yaitu dari bagian Customer Service (5 orang) dan bagian UPNR (5 orang). Responden ini adalah untuk menguji kuisisioner yang akan disebar. Uji Reliabilitas dan Validitas yang digunakan adalah menggunakan metode tes ulang. Tes ulang dilakukan dengan cara penyebaran kuisisioner dilakukan dua kali dengan jangka waktu tertentu. Hasil uji coba kuisisioner ini selengkapnya dapat dilihat pada lampiran 2 dan 3.

4.2.3 Nilai Sikap Karyawan

Setelah diketahui jumlah responden pada masing-masing bagian, maka sikap dari karyawan akan dapat diketahui berdasarkan hasil pengumpulan data. Analisis sikap dilakukan berdasarkan variabel atribut sikap yang telah ditentukan. Kode atribut yang digunakan adalah berdasarkan pertanyaan yang terdapat dalam kuisisioner. Kode atribut tersebut dapat dilihat pada tabel 4.5.

Tabel 4.5 : Atribut Model Sikap Fishbein

No.	Atribut	Kode Atribut
1.	Mendapatkan gaji yang baik	Gaji
2.	Memiliki waktu luang yang cukup	waktu
3.	Memiliki jenjang karir.	Karir
4.	Memiliki fasilitas kerja yang mendukung	Fasilitas
5.	Kesesuaian pekerjaan dengan agama yang dianut.	Agama
6.	Memiliki pimpinan yang baik	Pimpinan
7.	Hubungan antar karyawan yang baik	Hubungan
8.	Memiliki lingkungan kerja yang menyenangkan	Lingkungan
9.	Mendapatkan teman kerja	Teman
10.	Mengimplemantasikan ilmu	Ilmu

Sumber : Kuisisioner

4.2.4 Menentukan Nilai Sikap Karyawan

Nilai sikap karyawan dapat ditentukan dengan cara menghitung terlebih dahulu nilai atribut dari variabel keyakinan (B) yaitu variabel yang merupakan tanggapan/harapan sebelum diterima bekerja dan nilai atribut dari variabel evaluasi (a) yaitu variabel yang merupakan tanggapan setelah diterima bekerja, dengan menggunakan rumus model sikap Fishbein (Mueller:1992,123):

$$A_B = \Sigma B_a$$

keterangan :

- A_B = Sikap terhadap suatu obyek yang mengarah pada perilaku
- Σ = jumlah (untuk semua kepercayaan mengenai obyeknya)
- a = aspek evaluasi kepercayaan individu terhadap nilai (obyek atau konsep tentang obyek sikap diyakini berkaitan)
- B = kekuatan keyakinan responden / individu tentang obyek atau konsep tentang obyek sikap diyakini berkaitan

Dari hasil kuisisioner akan dapat diketahui kondisi dari variabel keyakinan untuk bekerja dari karyawan, sehingga dapat dilakukan penghitungan untuk mengetahui nilai atribut dari variabel keyakinan.

4.2.4.1 Karyawan Bagian Support

4.2.4.1.1 Nilai Variabel Sikap Karyawan Bagian Support

Variabel Keyakinan merupakan harapan karyawan sebelum mereka masuk dunia kerja. Tiga atribut yang bernilai tinggi adalah atribut (2,5000), atribut fasilitas (2,4091) dan atribut gaji (2,3636). Atribut terendah adalah atribut agama (0,6364). Data selengkapnya tentang keyakinan karyawan Bagian Support ini dapat dilihat pada tabel 4.6 berikut ini.

Tabel 4.6 : Nilai Atribut Variabel Keyakinan Karyawan Bagian Support

Kode Atribut	SS	S	AS	RR	ATS	TS	STS	Rata-rata Tertimbang
Gaji	8	14	0	0	0	0	0	23,636
waktu	5	13	2	1	1	0	0	19,091
Karir	5	16	0	1	0	0	0	21,364
Fasilitas	9	13	0	0	0	0	0	24,091
Agama	2	11	0	3	1	2	3	0,6364
Pimpinan	8	13	1	0	0	0	0	23,182
Hubungan	6	16	0	0	0	0	0	22,727
Lingkungan	11	11	0	0	0	0	0	25,000
Teman	5	16	1	0	0	0	0	21,818
Ilmu	6	15	0	0	0	1	0	20,909

Sumber : data primer diolah

Variabel Evaluasi keyakinan karyawan merupakan kondisi karyawan setelah bekerja. Nilai variabel evaluasi karyawan bagian support menunjukkan tiga nilai atribut evaluasi keyakinan bernilai tinggi adalah atribut hubungan (2,0909), atribut teman (2,000) dan atribut fasilitas (1,9545). Sedangkan atribut yang mendapatkan nilai terendah adalah atribut agama (0,8636). Data selengkapnya dapat dilihat pada tabel 4.7 berikut ini.

Tabel 4.7 : Nilai Atribut Variabel Evaluasi Keyakinan Karyawan Bagian Support

Kode Atribut	SS	S	AS	RR	ATS	TS	STS	Rata-rata Tertimbang
Gaji	6	4	8	0	4	0	0	1,3636
Waktu	1	13	7	0	1	0	0	1,5909
Karir	0	11	8	1	1	1	0	1,2273
Fasilitas	7	11	2	1	0	1	0	1,9545
Agama	1	11	3	2	2	2	1	0,8636
Pimpinan	2	13	5	2	0	0	0	1,6818
Hubungan	4	17	0	1	0	0	0	2,0909
Lingkungan	7	12	0	0	3	0	0	1,9091
Teman	6	14	0	0	2	0	0	2,0000
Ilmu	1	16	1	4	0	0	0	1,6364

Sumber : data primer diolah

4.2.4.1.2 Nilai Sikap Karyawan Bagian Support

Nilai sikap karyawan seluruhnya bernilai positif, yang bernilai empat adalah atribut lingkungan (4,7727), atribut hubungan (4,7520), atribut fasilitas (4,7078) dan atribut teman (4,3636). Atribut yang bernilai tiga adalah atribut pimpinan (3,8988), atribut ilmu (3,4215), atribut gaji (3,2231) dan atribut waktu (3,0372). Sedangkan atribut yang bernilai terendah adalah atribut atribut karir (2,6219) dan atribut agama (0,54960). Total nilai sikap karyawan Bagian Support adalah sebesar 35,3492. Data selengkapnya dapat dilihat pada tabel 4.8.

Tabel 4.8 : Nilai Sikap Karyawan PT. Telkom Kandatel Jember Bagian Support

Kode Atribut	Keyakinan	Evaluasi	Jumlah
	B	a	(Ba)
Gaji	2,3636	1,3636	3,22314
Waktu	1,9091	1,5909	3,03719
Karir	2,1364	1,2273	2,62190
Fasilitas	2,4091	1,9545	4,70868
Agama	0,6364	0,8636	0,54958
Pimpinan	2,3182	1,6818	3,89876
Hubungan	2,2727	2,0909	4,75207
Lingkungan	2,5000	1,9091	4,77273
Teman	2,1818	2,0000	4,36364
Ilmu	2,0909	1,6364	3,42149
Jumlah	20,8182	16,3182	35,3492

Sumber : data primer diolah

4.2.4.1.3 Nilai Interpretasi Sikap Karyawan Bagian Support

Untuk mengetahui kategori nilai karyawan Bagian Support, perlu dibuat interpretasi dari nilai sikap karyawan Bagian Support. Berdasarkan skor maksimum (+3) sampai skor minimum (-3), dapat dibuat kategori nilai perilaku karyawan. Nilai sikap karyawan Bagian Support (35.3492) adalah baik karena berada di antara baik (32,6364) dan sangat baik (48,9545). Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 4.9.

Tabel 4.9 : Interpretasi Nilai Sikap Karyawan Bagian Support

Kategori	Nilai Keyakinan	Evaluasi Keyakinan	Total
Sangat Baik	+3	16,3182	48,9545
Baik	+2	16,3182	32,6364
Agak Baik	+1	16,3182	16,3182
Hampir Baik	0	16,3182	0
Agak Buruk	-1	16,3182	-16,318
Buruk	-2	16,3182	-32,636
Sangat Buruk	-3	16,3182	-48,955

Sumber : data primer diolah

4.2.4.2 Karyawan Bagian Perencanaan Akses

4.2.4.2.1 Nilai Variabel Sikap Karyawan Bagian Perencanaan Akses

Tiga atribut Variabel Keyakinan yang bernilai tinggi adalah atribut hubungan (2,7273), atribut fasilitas (2,6818) dan atribut lingkungan (2,5455). Sedangkan yang terendah adalah atribut waktu (2,0455) dan atribut karir (2,0455). Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 4.10.

Tabel 4.10 : Nilai Atribut Variabel Keyakinan Karyawan Bagian Perencanaan Akses

Kode Atribut	SS	S	AS	RR	ATS	TS	STS	Rata-rata Tertimbang
	3	2	1	0	-1	-2	-3	
Gaji	7	14	1	0	0	0	0	2,2727
Waktu	8	10	1	3	0	0	0	2,0455
Karir	4	15	3	0	0	0	0	2,0455
Fasilitas	15	7	0	0	0	0	0	2,6818
Agama	11	11	0	0	0	0	0	2,5000
Pimpinan	11	4	7	0	0	0	0	2,1818
Hubungan	16	6	0	0	0	0	0	2,7273
Lingkungan	12	10	0	0	0	0	0	2,5455
Teman	7	11	4	0	0	0	0	2,1364
Ilmu	10	11	1	0	0	0	0	2,4091
Jumlah								23,5455

Sumber : data primer diolah

Tiga atribut variabel evaluasi keyakinan yang bernilai tinggi adalah atribut agama (2,1818), atribut hubungan (2,0455), atribut teman (1,7273). Sedangkan atribut bernilai terendah adalah atribut gaji (0,2273). Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 4.11.

Tabel 4.11 : Nilai Atribut Variabel Evaluasi Keyakinan Karyawan Bagian Perencanaan Akses

Kode Atribut	SS	S	AS	RR	ATS	TS	STS	Rata-rata Tertimbang
	3	2	1	0	-1	-2	-3	
Gaji	4	1	4	3	7	3	0	0,2273
waktu	6	5	3	7	0	1	0	1,3182
Karir	6	4	4	5	3	0	0	1,2273
Fasilitas	5	5	6	4	1	1	0	1,2727
Agama	6	15	0	1	0	0	0	2,1818
Pimpinan	3	13	4	1	0	1	0	1,6818
Hubungan	3	18	0	1	0	0	0	2,0455
Lingkungan	3	12	4	3	0	0	0	1,6818
Teman	1	14	7	0	0	0	0	1,7273
Ilmu	3	11	5	0	3	0	0	1,5000
Jumlah								14,8636

Sumber : data primer diolah

4.2.4.2.2 Nilai Sikap Karyawan Bagian Perencanaan Akses

Nilai sikap karyawan seluruhnya bernilai positif, atribut yang bernilai empat keatas yaitu atribut hubungan (5,5785), atribut agama (5,4545) dan atribut lingkungan (4,2810). Atribut yang mendapatkan nilai tiga adalah atribut teman (3,6901), atribut pimpinan (3,6694), atribut ilmu (3,6136) dan atribut fasilitas (3,4132). Sedangkan atribut yang bernilai dua adalah atribut waktu (2,6963) dan atribut karir (2,5103), sedangkan atribut terendah adalah atribut gaji (0,5165). Total nilai sikap karyawan Bagian Perencanaan Akses adalah sebesar 35,4236. data selengkapnya dapat dilihat pada tabel 4.12.

Tabel 4.12: Nilai Sikap Karyawan PT. Telkom Kandatei Jember Bagian Perencanaan Akses

Kode Atribut	Keyakinan	Evaluasi	Jumlah
	B	a	(Ba)
Gaji	2,2727	0,2273	0,5165
waktu	2,0455	1,3182	2,6963
Karir	2,0455	1,2273	2,5103
Fasilitas	2,6818	1,2727	3,4132
Agama	2,5000	2,1818	5,4545
Pimpinan	2,1818	1,6818	3,6694
Hubungan	2,7273	2,0455	5,5785
Lingkungan	2,5455	1,6818	4,2810
Teman	2,1364	1,7273	3,6901
Ilmu	2,4091	1,5000	3,6136
Jumlah			35,4236

Sumber : data primer diolah

4.2.4.2.3 Nilai Interpretasi Sikap Karyawan Bagian Perencanaan Akses

Interpretasi dari nilai sikap karyawan Bagian Perencanaan Akses adalah nilai sikap karyawan Bagian Perencanaan Akses (35,4236) adalah baik karena berada di antara Baik (29,7273) dan Sangat Baik (44,5909).

Tabel 4.13: Interpretasi Nilai Sikap Karyawan Bagian Perencanaan Akses

Kategori	Skor	Evaluasi	Total
Sangat Baik	+3	14,8636	44,5909
Baik	+2	14,8636	29,7273
Agak Baik	+1	14,8636	14,8636
Hampir Baik	0	14,8636	0
Agak Buruk	-1	14,8636	-14,8640
Buruk	-2	14,8636	-29,7270
Sangat Buruk	-3	14,8636	-44,5910

Sumber : data primer diolah

4.2.4.3 Karyawan Bagian UPPR Area Jember

4.2.4.3.1 Nilai Variabel Sikap Karyawan Bagian UPPR Area Jember

Tiga atribut variabel keyakinan yang bernilai tinggi adalah atribut lingkungan (2,8000), atribut hubungan (2,5000), atribut gaji (2,5000). Sedangkan yang terendah adalah atribut waktu (1,8500). Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 4.14.

Tabel 4.14 : Nilai Atribut Variabel Keyakinan Karyawan Bagian UPPR

Kode Atribut	SS	S	AS	RR	ATS	TS	STS	Rata-rata Tertimbang
	3	2	1	0	-1	-2	-3	
Gaji	11	9	0	0	0	0	0	2,5500
Waktu	0	18	1	1	0	0	0	1,8500
Karir	9	11	0	0	0	0	0	2,4500
Fasilitas	8	12	0	0	0	0	0	2,4000
Agama	4	12	4	0	0	0	0	2,0000
Pimpinan	7	12	1	0	0	0	0	2,3000
Hubungan	10	10	0	0	0	0	0	2,5000
Lingkungan	16	4	0	0	0	0	0	2,8000
Teman	4	15	1	0	0	0	0	2,1500
Ilmu	6	13	1	0	0	0	0	2,2500
Jumlah								23,2500

Sumber : data primer diolah

Atribut variabel evaluasi keyakinan karyawan Bagian UPPR menunjukkan tiga nilai atribut evaluasi keyakinan bernilai tinggi adalah atribut agama (2,2000), atribut waktu (2,2000) dan atribut lingkungan (2,2000). Sedangkan atribut mendapatkan nilai terendah adalah atribut gaji (0,6000). Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 4.15

Tabel 4.15: Nilai Atribut Variabel Evaluasi Keyakinan UPPR Area Jember

Kode Atribut	SS	S	AS	RR	ATS	TS	STS	Rata-rata Tertimbang
	3	2	1	0	-1	-2	-3	
Gaji	2	4	6	1	6	1	0	0,6000
Waktu	5	14	1	0	0	0	0	2,2000
Karir	1	15	3	0	0	1	0	1,7000
Fasilitas	1	17	2	0	0	0	0	1,9500
Agama	5	14	1	0	0	0	0	2,2000
Pimpinan	2	16	1	0	0	1	0	1,8500
Hubungan	1	18	1	0	0	0	0	2,0000
Lingkungan	4	16	0	0	0	0	0	2,2000
Teman	1	16	3	0	0	0	0	1,9000
Ilmu	3	17	0	0	0	0	0	2,1500
Jumlah								18,7500

Sumber : data primer (diolah 2002)

4.2.4.3.2 Nilai Sikap Karyawan Bagian UPPR Area Jember

Nilai sikap karyawan yang nilai atributnya enam yaitu atribut lingkungan (6,1600). Atribut yang bernilai lima yaitu atribut hubungan (5,0000). Atribut yang bernilai empat yaitu atribut ilmu (4,8375), atribut fasilitas (4,6800), atribut agama (4,4000), atribut pimpinan (4,2550), atribut karir (4,1650) atribut teman (4,0850) dan atribut waktu (4,0700). Sedangkan atribut yang bernilai terendah adalah atribut gaji (1,5300). Nilai sikap karyawan Bagian UPPR adalah sebesar 43,1825. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 4.16.

Tabel 4.16 : Nilai Sikap Karyawan PT. Telkom Bagian UPPR

Kode Atribut	Keyakinan	Evaluasi	Jumlah
	B	A	(Ba)
Gaji	2,5500	0,6000	1,5300
Waktu	1,8500	2,2000	4,0700
Karir	2,4500	1,7000	4,1650
Fasilitas	2,4000	1,9500	4,6800
Agama	2,0000	2,2000	4,4000
Pimpinan	2,3000	1,8500	4,2550
Hubungan	2,5000	2,0000	5,0000
Lingkungan	2,8000	2,2000	6,1600
Teman	2,1500	1,9000	4,0850
Ilmu	2,2500	2,1500	4,8375
Jumlah	23,2500	18,7500	43,1825

Sumber : data primer diolah

4.2.4.3.3 Nilai Interpretasi Sikap Karyawan Bagian UPPR

Kategori nilai karyawan Bagian UPPR Area adalah baik (43,1825) karena berada diantara Baik (37,5000) dan Sangat Baik (56,2500). Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 4.17.

Tabel 4.17 : Interpretasi Nilai Sikap Karyawan Bagian UPPR

Kategori	Skor	Evaluasi	Total
Sangat Baik	3	18,7500	56,2500
Baik	2	18,7500	37,5000
Agak Baik	1	18,7500	18,7500
Hampir Baik	0	18,7500	0,0000
Agak Buruk	-1	18,7500	-18,7500
Buruk	-2	18,7500	-37,5000
Sangat Buruk	-3	18,7500	-56,2500

Sumber : data primer diolah

4.2.3.4 Karyawan PT. Telkom Kandatel Jember

4.2.4.4.1 Nilai Variabel Sikap Karyawan PT. Telkom Kandatel Jember

Atribut variabel keyakinan karyawan yang bernilai tinggi adalah atribut lingkungan (2,6094), atribut fasilitas (2,5000), atribut gaji (2,3906) dan atribut

yang terendah adalah atribut agama (1.7031). Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 2.18.

Tabel 4.18 : Nilai Variabel Keyakinan Karyawan PT. Telkom Kandatel Jember

Kode Atribut	SS	S	AS	RR	ATS	TS	STS	Rata-rata Tertimbang
	3	2	1	0	-1	-2	-3	
Gaji	26	37	1	0	0	0	0	2,3906
Waktu	13	41	4	5	1	0	0	1,9375
Karir	18	42	3	1	0	0	0	2,2031
Fasilitas	32	32	0	0	0	0	0	2,5000
Agama	17	34	4	3	1	2	3	1,7031
Pimpinan	26	29	9	0	0	0	0	2,2656
Hubungan	32	32	0	0	0	0	0	2,5000
Lingkungan	39	25	0	0	0	0	0	2,6094
Teman	16	42	6	0	0	0	0	2,1563
Ilmu	22	39	2	0	0	1	0	2,2500
Jumlah								22,5156

Sumber : data primer (diolah 2002)

Atribut variabel evaluasi keyakinan karyawan PT. Telkom yang bernilai tinggi adalah atribut hubungan (2,0469), atribut lingkungan (1,9219), atribut teman (1,8750). Sedangkan atribut evaluasi yang bernilai terendah adalah atribut gaji (0,7344). Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 4.19.

Tabel 4.19 : Atribut Evaluasi Keyakinan Karyawan PT. Telkom Kandatel Jember

Kode Atribut	SS	S	AS	RR	ATS	TS	STS	Rata-rata Tertimbang
	3	2	1	0	-1	-2	-3	
Gaji	12	9	18	4	17	4	0	0,7344
Waktu	12	32	11	7	1	1	0	1,6875
Karir	7	30	15	6	4	2	0	1,3750
Fasilitas	13	33	10	5	1	2	0	1,7188
Agama	12	40	4	3	2	2	1	1,7344
Pimpinan	7	42	10	3	0	2	0	1,7344
Hubungan	8	53	1	2	0	0	0	2,0469
Lingkungan	14	40	4	3	3	0	0	1,9219
Teman	8	44	10	0	2	0	0	1,8750
Ilmu	7	44	6	4	3	0	0	1,7500
Jumlah								16,5783

Sumber : data primer diolah

4.2.4.4.2 Nilai Sikap Karyawan PT. Telkom Kandatel Jember

Nilai sikap karyawan PT. Telkom Kandatel Jember yang bernilai tinggi adalah atribut hubungan (5,1172), atribut lingkungan (5,0149), atribut hubungan (5,0149). Sedangkan nilai sikap yang terendah adalah pada atribut gaji (1,7556). Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 2.20.

Tabel 2.20 : Nilai Sikap Karyawan PT. Telkom Kandatel Jember

Kode Atribut	Keyakinan	Evaluasi	Sikap
	B	a	AB
Gaji	2,3906	0,7344	1,7556
waktu	1,9375	1,6875	3,2695
Karir	2,2031	1,3750	3,0293
Fasilitas	2,5000	1,7188	4,2969
Agama	1,7031	1,7344	2,9539
Pimpinan	2,2656	1,7344	3,9294
Hubungan	2,5000	2,0469	5,1172
Lingkungan	2,6094	1,9219	5,0149
Teman	2,1563	1,8750	4,0430
Ilmu	2,2500	1,7500	3,9375
Jumlah	22,5156	16,5783	37,3472

Sumber : data primer diolah

4.2.4.4.3 Nilai Interpretasi Sikap Karyawan PT. Telkom Kandatel Jember

Kategori nilai sikap karyawan PT. Telkom adalah baik (37,3472) karena berada antara Baik (33,1563) dan sangat Baik (49,7344). Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 4.21.

Tabel 2.21 : Interpretasi Nilai Sikap Karyawan PT. Telkom Kandatel Jember

Kategori	Skor	Evaluasi	Total
Sangat Baik	+3	16,5781	49,7344
Baik	+2	16,5781	33,1563
Agak Baik	+1	16,5781	16,5781
Hampir Baik	0	16,5781	0
Agak Buruk	-1	16,5781	-16,578
Buruk	-2	16,5781	-33,156
Sangat Buruk	-3	16,5781	-49,734

Sumber : data primer diolah

4.2.5 Analisis Homogenitas Sikap Karyawan

Untuk mengetahui keragaman sikap karyawan pada setiap cluster terpilih digunakan uji homogenitas (ANOVA / *Analysis of Variance*) sikap karyawan. Anova yang dimaksud adalah satu jalur anova (*One Way Anova*). Langkah langkah pengujian homogenitas sikap karyawan PT. Telkom Kandatel Jember;

1. Asumsi : data masing-masing dipilih secara acak.
2. Asumsi : data masing-masing berdistribusi normal.
3. Asumsi : data masing-masing homogen.
4. H_0 : Tidak terdapat perbedaan sikap karyawan PT. Telkom Kandatel Jember
 H_1 : Terdapat perbedaan sikap karyawan PT. Telkom Kandatel Jember
5. $H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3$
 $H_1 =$ diantara μ_1 , μ_2 dan μ_3 terdapat yang tidak sama.
6. Tabel Penolong Anova

Tabel 4.22: Nilai Sikap Karyawan PT. Telkom Per-responden

No. Resp.	Variabel		
	X1	X2	X3
1	32	39	35
2	38	27	34
3	52	15	43
4	31	9	41
5	70	29	49
6	48	29	38
7	45	13	37
8	37	20	53
9	51	60	21
10	22	27	55
11	55	63	37
12	32	65	49
13	-6	43	41
14	31	48	56
15	47	10	47
16	45	49	37
17	35	48	46
18	39	56	43
19	40	31	51
20	24	35	46

No. Resp.	Variabel			
	X1	X2	X3	
21	64	23		
22	26	46		
Σn	22	22	20	N = 64
ΣX	880	785	859	$\Sigma X = 2524$
$(\Sigma x)^2$	774400	616225	737881	2128506
rata-rata	40	35,6818	42,95	
S	15,9284	17,2444	8,43848	
s^2	253,714	297,37	71,2079	

Sumber : data primer diolah

7. Menghitung Jumlah Kuadrat Rata-rata

$$JK_R = \frac{(\Sigma X_1 + \Sigma X_2 + \dots + \Sigma X_n)^2}{n_1 + n_2 + \dots + n_n}$$

$$JK_R = \frac{(880+785+859)^2}{22+22+20}$$

$$JK_R = 99540,3$$

Keterangan :

JK_R = Jumlah kudrat dari rata-rata

$X_{1,2,n}$ = nilai x pada bagian 1,2 dan n.

$n_{1,2,n}$ = jumlah sample 1,2,n.

1. Menghitung jumlah kuadrat antar kelompok.

$$JK_A = \frac{(\Sigma X1)^2}{n1} + \frac{(\Sigma X2)^2}{n2} + \dots + \frac{(\Sigma X3)^2}{n3} - JK_R$$

$$JK_A = \frac{774400}{22} + \frac{616225}{22} + \frac{737881}{20} - 99540,3$$

$$JK_A = 564,027$$

Keterangan :

JK_A = Jumlah kudrat antar kelompok

$(\Sigma X_1)^2$ = jumlah X bagian 1 dikudratkan.

2. Menghitung jumlah kuadrat dalam kelompok.

$$JK_D = \Sigma X^2 - JK_R - JK_A$$

$$JK_D = (2524)^2 - 99540,3 - 564,027$$

$$JK_D = 6370576 - 99540,3 - 564,027$$

$$JK_D = 2.028.402$$

Keterangan :

JK_D = Jumlah kudrat dalam kelompok

ΣX^2 = Jumlah X dikudratkan

3. Menghitung derajat kebebasan rata-rata.

$$dk_R = 1$$

dk_R = derajat kebebasan rata-rata

4. Menghitung derajat kebebasan antar kelompok

$$dk_A = k - 1$$

$$dk_A = 3 - 1 = 2$$

Keterangan :

dk_A = derajat kebebasan antar kelompok

k = banyaknya kelompok

5. Menghitung derajat kebebasan dalam kelompok.

$$dk_D = N - k$$

$$dk_D = 64 - 3$$

$$dk_D = 61$$

Keterangan :

dk_D = derajat kebebasan dalam kelompok

N = jumlah seluruh anggota sampel

6. Menghitung rata-rata jumlah kelompok

$$RK_R = \frac{JK_R}{dk_R}$$

$$RK^R = \frac{99540,3}{1}$$

$$RK^R = 99540,3$$

Keterangan :

RK_R = Rata-rata kuadrat

7. Menghitung rata-rata jumlah kuadrat antar kelompok.

$$RK_A = \frac{JK_A}{dk_A}$$

$$RK_R = \frac{564,027}{2}$$

$$RK_R = 282,014$$

8. Menghitung rata-rata jumlah kuadrat dalam kelompok.

$$RK_D = \frac{JK_D}{dk_D}$$

$$RK_D = \frac{2.028.402}{61}$$

$$RK_D = 3325,5$$

9. Mencari F hitung, dengan rumus:

$$F_{\text{hitung}} = \frac{RK_A}{RK_D}$$

$$F_{\text{hitung}} = \frac{282,014}{3325,5}$$

$$F_{\text{hitung}} = 0,00848$$

10. Menetapkan level of signifikansi (α) = 0,05

11. Mencari F tabel, dengan rumus:

$$F_{\text{tabel}} = F(1-\alpha)(dk_A, dk_B)$$

$$F_{\text{tabel}} = (1-0,05)(2,61)$$

$$F_{\text{tabel}} = 3,45$$

12. Tabel anova

Tabel 4.23 : Anova

Jumlah Variansi	Jumlah Kuadrat (JK)	dk	Rata-rata Kuadrat (RK)	F
Rata-rata	99540,3	1	99540,3	
Antar Kelompok	564,027	2	282,014	000848
Dalam Kelompok	2028402	61	3325,2	
Jumlah	2128506	64	..	-

Sumber : data primer diolah

13. Kriteria pengujian

Ho = signifikan

H1 = tidak signifikan

Jika F hitung \leq F tabel, maka Ho diterima

14. Membandingkan F hitung dengan F tabel.

Tabel 4.24 : Perbandingan F hitung dengan F tabel

F hitung	F tabel
0,00848	3,45

Sumber : data primer diolah

Keterangan : untuk mencari F tabel dengan menggunakan tabel F didapat dari F tabel (lihat lampiran F tabel).

15. Hasil : $0,00848 \leq 3,45$

16. Kesimpulan:

Tidak terdapat perbedaan sikap yang signifikan karyawan PT. Telkom antara Bagian Support, Bagian Perencanaan Akses dan Bagian UPPR.

Berdasarkan uji homogenitas (Anova), sikap karyawan PT Telkom masih homogen.

4.2.6 Nilai Perilaku Karyawan

Perilaku karyawan pada prinsipnya hampir sama dengan tahapan untuk menghitung nilai sikap karyawan. Komponen dalam perilaku ini adalah Sikap dan Norma Subyektif. Untuk menghitung nilai Norma Subyektif digunakan kuisioner sebagai media berdasarkan atribut yang ada. Atribut-atribut yang digunakan dapat dilihat pada tabel 4.25.

Tabel 4. 25: Atribut Model Maksud Perilaku Fishbein

No.	Atribut	Kode Atribut
1.	Dorongan orang tua atau anggota keluarga	Keluarga
2.	Pengaruh lingkungan sekitar	Lingkungan
3.	Pengaruh teman / sahabat	Temannya
4.	Pengaruh status keluarga dalam masyarakat	Kelas Sosial
5.	Pengaruh adat/ kebiasaan yang berlaku dalam masyarakat	Adat

Sumber : kuisioner

4.2.7 Menentukan Nilai Norma Subyektif

Dalam perhitungan perilaku terdapat dua variabel yang menentukan yaitu variabel sikap (A_B) dan variabel normatif (SN). Oleh karena itu maka sebelum melakukan penghitungan untuk mencari nilai perilaku dari karyawan, perlu diketahui terlebih dahulu nilai norma subyektif (SN). Nilai ini merupakan komponen yang bersifat eksternal yang berpengaruh terhadap perilaku karyawan. Nilai norma subyektif (SN) dihitung dengan cara mengalikan antara nilai variabel kepercayaan normatif (NB) dengan nilai variabel motivasi (MC), sesuai dengan rumus (Singgih Santoso:1999) :

$$SN = \sum NB \times MC$$

keterangan :

SN = norma subyektif

Σ = jumlah

NB = keyakinan normatif individu

MC = motivasi karyawan

4.2.7.1 Nilai Norma Subyektif Karyawan Bagian Support

Variabel keyakinan normatif merupakan pengaruh faktor eksternal terhadap individu. Berdasarkan dari data yang diperoleh, nilai tertinggi dari variabel Normatif adalah atribut keluarga (2,000) dan kelas sosial (2,000). Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 4.26.

Tabel 4.26 : Keyakinan Normatif Karyawan Bagian Support

Kode Atribut	+3	+2	+1	0	-1	-2	-3	Rata-rata Tertimbang
Keluarga	6	10	6	0	0	0	0	2,0000
Lingkungan	3	10	9	0	0	0	0	1,7273
Teman	2	12	7	1	0	0	0	1,6818
Kelas Sosial	7	8	7	0	0	0	0	2,0000
Adat	6	8	8	0	0	0	0	1,9091
Jumlah								9,3182

Sumber : data primer diolah

Variabel Motivasi merupakan penilaian terhadap perilaku karyawan tentang kemungkinan mereka termotivasi oleh pengaruh faktor eksternal untuk bersedia bekerja. Urutan atribut motivasi berdasarkan nilainya adalah atribut kelas sosial (1,8636), atribut keluarga (1,6818), atribut adat (1,3636), atribut lingkungan (1,1364) dan yang terendah adalah atribut teman (0,5455). Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 4.27.

Tabel 4.27: Motivasi Karyawan Bagian Support

Kode Atribut	+3	+2	+1	0	-1	-2	-3	Rata-rata Tertimbang
Keluarga	3	11	7	0	1	0	0	1,6818
Lingkungan	0	10	8	1	3	0	0	1,1364
Teman	0	1	14	3	4	0	0	0,5455
Kelas Sosial	6	9	6	0	1	0	0	1,8636
Adat	1	11	6	3	1	0	0	1,3636
Jumlah								6,5909

Sumber data primer diolah 2002

Selanjutnya setelah diketahui nilai atribut variabel keyakinan normatif (NB) dan nilai atribut variabel motivasi (MC), maka dilakukan penghitungan dengan cara mengalikan nilai dari kedua variabel tersebut, yang akan ditunjukkan pada tabel 4.28.

Tabel 4.28: Nilai Norma subyektif Karyawan Bagian Support

Kode Atribut	Normatif	Motivasi	Norma Subyektif
Keluarga	2,0000	1,6818	3,3636
Lingkungan	1,7273	1,1364	1,9628
Teman	1,6818	0,5455	0,9174
Kelas Sosial	2,0000	1,8636	3,7273
Adat	1,9091	1,3636	2,6033
Jumlah	9,3182	6,5909	12,5744

Sumber : data primer diolah

4.2.7.2 Nilai Norma Subyektif Karyawan Bagian Perencanaan Akses

Berdasarkan dari data yang diperoleh, dapat diketahui bahwa atribut keluarga (2,5909). Atribut teman (2,4091), atribut lingkungan (2,3182) atribut kelas sosial (2,0909), sedangkan yang terendah adalah atribut adat (1,8182). Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 4.29.

Tabel 4.29: Keyakinan Normatif Karyawan Bagian Perencanaan Akses

Kode Atribut	3	2	1	0	-1	-2	-3	Rata-rata tertimbang
Keluarga	14	7	1	0	0	0	0	2,5909
Lingkungan	8	13	1	0	0	0	0	2,3182
Teman	10	11	1	0	0	0	0	2,4091
Kelas Sosial	11	6	1	4	0	0	0	2,0909
Adat	8	7	2	5	0	0	0	1,8181
Jumlah								11,2272

Sumber : data primer diolah 2002

Urutan nilai atribut variabel motivasi adalah atribut kelas sosial (1,6364), atribut keluarga (1,5909), atribut adat (1,4545), atribut lingkungan (0,7273) dan

yang terendah adalah atribut teman (-0,0455). Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 4.30.

Tabel 4.30 : Motivasi Karyawan Bagian Perencanaan Akses

Kode Atribut	3	2	1	0	-1	-2	-3	Rata-rata tertimbang
Keluarga	7	9	2	1	1	1	1	1,590,909
Lingkungan	2	6	6	4	1	2	1	0,727273
Teman	1	4	7	1	2	4	3	-0,04545
Kelas Sosial	7	8	2	2	3	0	0	1,636,364
Adat	1	15	2	1	3	0	0	1,454,545
Jumlah								5,363,641

Sumber : data primer diolah

Selanjutnya setelah diketahui nilai atribut variabel keyakinan normatif (NB) dan nilai atribut variabel motivasi (MC), maka dilakukan penghitungan dengan cara mengalikan nilai dari kedua variabel tersebut, yang akan ditunjukkan pada tabel 4.31.

Tabel 4.31: Nilai Norma Subyektif Bagian Perencanaan Akses

Kode Atribut	Normatif	Motivasi	Norma Subyektif
Keluarga	2,590909	1,590909	4,121901
Lingkungan	2,318182	0,727273	1,68595
Teman	2,409091	-0,04545	-0,1095
Kelas Sosial	2,090909	1,636364	3,421488
Adat	1,818182	1,454545	2,644628
Jumlah	11,227273	5,363641	11,764467

Sumber : data primer diolah

4.2.7.3 Nilai Norma Subyektif Karyawan Bagian UPPR Area Jember

Nilai atribut variabel normatif adalah atribut keluarga (2,0500), atribut lingkungan (1,7000), atribut kelas sosial (1,6500), atribut teman (1,4000), dan atribut adat (1,2500). Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 4.32.

Tabel 4.32 : Keyakinan Normatif Karyawan Bagian UPPR

Kode Atribut	3	2	1	0	-1	-2	-3	Rata-rata Tertimbang
Keluarga	7	11	0	1	0	1	0	20,500
Lingkungan	2	16	0	0	0	2	0	17,000
Teman	2	13	2	0	0	3	0	14,000
Kelas Sosial	3	13	2	0	0	2	0	16,500
Adat	2	13	1	0	0	4	0	12,500
Jumlah								80,500

Sumber : data primer diolah

Data menunjukkan urutan nilai motivasi karyawan adalah atribut kelas sosial (1,7500), atribut keluarga (1,2500), atribut adat (1,3000), atribut lingkungan (0,7000) dan atribut teman (0,5000). Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 4.33.

Tabel 4.33 : Motivasi Karyawan Bagian UPPR

Kode Atribut	3	2	1	0	-1	-2	-3	Rata-rata Tertimbang
Keluarga	7	8	0	0	0	3	2	12,500
Lingkungan	1	11	2	0	1	3	2	0,7000
Teman	0	9	5	0	1	3	2	0,5000
Kelas Sosial	4	12	1	2	0	1	0	17,500
Adat	0	13	4	1	0	2	0	13,000
Jumlah								55,000

Sumber : data primer diolah

Selanjutnya setelah diketahui nilai atribut variabel keyakinan normatif (NB) dan nilai atribut variabel motivasi (MC), maka dilakukan penghitungan dengan cara mengalikan nilai dari kedua variabel tersebut, yang akan ditunjukkan pada tabel 4.34.

Tabel 4.34 : Nilai Norma Subyektif

Kode Atribut	Normatif	Motivasi	Norma Subyektif
Keluarga	2,0500	1,2500	2,5625
Lingkungan	1,7000	0,7000	1,1900
Teman	1,4000	0,5000	0,7000
Kelas Sosial	1,6500	1,7500	2,8875
Adat	1,2500	1,3000	1,6250
Jumlah	8,0500	5,5000	8,9650
			17,9300

Sumber : data primer diolah

4.2.8 Menentukan Skor Variabel

Selain Variabel Sikap (A_B) dan Normat Subyektif (SN), masih terdapat satu hal yang perlu diperhatikan dalam menentukan perilaku karyawan, yaitu skor untuk masing-masing variabel. Karena tidak ditemukan data empiris yang menunjukkan besarnya pengaruh faktor intern dan ekstern yang mempengaruhi sikap dan perilaku karyawan di PT. Telkom maka skor dicari dengan cara mencari data langsung dilapangan (Santoso Singgih, 1999).

Data tentang besarnya pengaruh faktor ekstern dan intern perusahaan dapat dilihat pada tabel 4.35.

Tabel 4.35 : Skoring

No.	Bagian	w1	w2	Jumlah
1.	Support	60,60	39,40	100,00
2.	Perencanaan Akses	72,49	27,51	100,00
3.	UPPR	74,23	25,77	100,00
	Rata-rata	69,11	30,89	100,00

Sumber : data primer diolah

Dari data yang diperoleh menunjukkan bahwa besarnya pengaruh faktor intern (w1) dan faktor ekstern (w2) untuk bagian Support adalah sebesar 60,6% dan 39,4 %. dan untuk bagian Perencanaan akses sebesar 72,49 % dan 27,51%. Sedangkan untuk bagian UPPR Area Jember sebesar 74,23 % dan 25,77 %.

4.2.7 Menentukan Nilai Perilaku Karyawan

Setelah nilai A_B , SN serta w_1 dan w_2 diketahui, dapat dihitung nilai perilaku karyawan PT. Telkom Kandatel Jember. Nilai Perilaku Karyawan ini dihitung dengan rumus:

$$B \approx BI = w_1 A_B + w_2 SN$$

Dimana :B = Perilaku

BI = Maksud Perilaku

A_B = Sikap terhadap suatu obyek yang mengarah pada perilaku

SN = Norma Subyektif

$w_{1,2}$ = Bobot untuk A_B dan SN

Berdasarkan data yang ada dilakukan perhitungan untuk mengetahui maksud perilaku (perilaku itu sendiri). Dengan menjumlahkan A_B dan SN yang terlebih dahulu dikalikan dengan bobot (skor) untuk masing -masing variabel, yaitu A_B dikalikan dengan w_1 dan SN dikalikan dengan w_2 . Hasil perhitungan ini dapat dilihat pada tabel 4.36.

Tabel 4.36 : Nilai Perilaku Karyawan

Bagian	Nilai A_B	w_1	Nilai SN	w_2	$B = w_1 A_B + w_2 SN$
Support	35,3492	60,60	12,5744	39,40	26,3759
Perencanaan Akses	35,4236	72,49	11,7644	27,50,	28,9138
UPPR	18,7500	74,23	17,9300	25,77	18,5387
Keseluruhan	89,5228	69,11	42,2689	30,89	74,9231

Sumber : data primer diolah

Berdasarkan data diatas maka dapat dikatakan bahwa perilaku karyawan PT. Telkom adalah baik. Hal ini dapat diketahui dari hasil perhitungan perilaku karyawan yang hasilnya benilai positif

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan analisis sikap fishbein, sikap karyawan PT. Telkom Kandatel Jember adalah baik. Hal ini terbukti dari nilai sikap karyawan yang berada pada kategori diantara baik dan sangat baik pada setiap cluster terpilih. Nilai sikap pada masing-masing bagian adalah
 - a. Nilai sikap karyawan bagian Support baik (35,3492), diantara baik (32,6364) dan sangat baik (48,9545).
 - b. Nilai sikap karyawan bagian Perencanaan Akses baik (35,4236), diantara baik (29,7273) dan sangat baik (44,5909).
 - c. Nilai sikap karyawan bagian UPPR Area Jember baik (43,1825), diantara baik (37,5000) dan sangat baik (56,2500).
 - d. Nilai sikap karyawan PT. Telkom Kandatel Jember secara keseluruhan adalah baik (37,3472), diantara baik (33,1563) dan sangat baik (49,7344).
2. Berdasarkan *Analisis Of Variance* (Anova) yang dilakukan pada pengujian nilai sikap karyawan PT. Telkom menunjukkan bahwa ternyata tidak terdapat perbedaan sikap yang signifikan pada bagian yang ada di PT. Telkom. Hal ini berarti sikap karyawan PT. Telkom Kandatel Jember pada tahun 2002 adalah bersifat homogen.
3. Analisis perilaku karyawan dilakukan juga dengan menggunakan analisis fishbein. Analisis ini menunjukkan bahwa perilaku karyawan PT. Telkom adalah baik, hal ini ditunjukkan dari nilai positif pada hasil analisis perilaku karyawan PT. Telkom. Hasil analisis perilaku tersebut adalah
 - a. Nilai perilaku karyawan bagian Support adalah + 26,3759, hal ini menunjukkan bahwa karyawan bagian Support ini mempunyai perilaku yang baik dalam bekerja.
 - b. Nilai perilaku karyawan bagian Perencanaan Akses adalah + 28,9138, hal ini menunjukkan bahwa karyawan yang bekerja pada bagian Perencanaan Akses ini memiliki perilaku yang baik.

- c. Nilai perilaku karyawan Bagian UPPR adalah + 18,5387, hal ini menunjukkan bahwa karyawan yang bekerja pada bagian UPPR Area Jember yang langsung melayani kosumen ini juga memiliki perilaku yang baik.
- d. Nilai perilaku karyawan PT. Telkom kandatel Jember adalah + 74,9231, hal ini menunjukkan bahwa karyawan yang bekerja pada bagian PT. Telekomunikasi Indonesia Daerah Pelayanan Telekomunikasi Jember adalah baik.

5.2 Saran

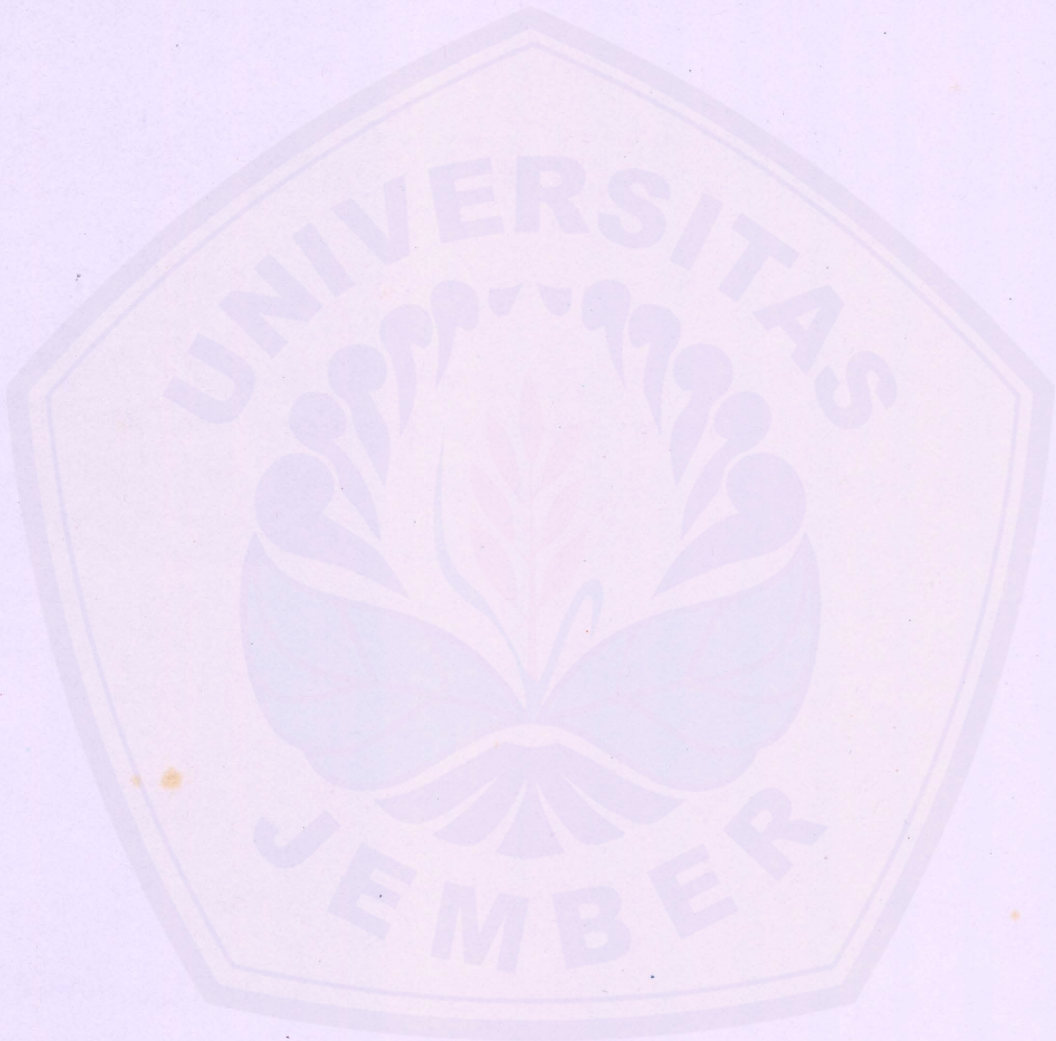
Berdasarkan hasil analisis sikap dan perilaku karyawan (Metode Multi Atribut Fishbein), serta analisis homogenitas (Anova) sikap karyawan, maka kebijaksanaan manajemen pada saat ini terutama yang berhubungan dengan sumber daya manusia (karyawan) PT. Telkom sudah cukup baik atau sesuai dengan kondisi karyawan itu sendiri sehingga kebijaksanaan tersebut perlu untuk dipertahankan.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar Saifuddin, 1997, *Reliabilitas dan Validitas*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar
- Cane Sheila, 1998, *Kaizen Strategies For Winning Through People : Menang Melalui Manusia (Terjemah)*, Batam, Inter Aksara,
- Davis Keith dan Newstrom, John W. , 1996, *Perilaku Dalam Organisasi Jilid 2(Terjemahan)*, Jakarta, Erlangga
- Gibson Wancevich, Donelly, 1996, *Organisasi(Perilaku, Struktur, Proses)*, Binarupa Aksara, Jakarta
- Hariyani Titin Dwi, 2001 , *Analisis Sikap Dan Perilaku Karyawan Terhadap Pekerjaan Yang Dilakukan Pada Hotel Margo Utomo Banyuwangi*, Jember Fakultas Ekonomi Universitas Jember (Tidak Dipublikasikan).
- Irawan, 1997, *Pengantar Ekonomi Perusahaan*, Yogyakarta, BPFE-Yogyakarta
- Jasri M. Irfan, 2002 , *Analisis Sikap Dan Perilaku Tenaga Kerja Bidang Pelayanan Terhadap Pekerjaannya Di Hotel Majapahit Surabaya*, Jember Fakultas Ekonomi Universitas Jember (Tidak Dipublikasikan).
- Meuller Daniel J. , 1992, *Mengukur Sikap Sosial Pegangan Untuk Peneliti Dan Praktisi (Terjemahan)*, Jakarta, Bumi Aksara
- Sarwono Sarlito Wiraman, 1999, *Psikologi Sosial Individu dan Teori-teori Psikologi Sosial*, Jakarta, Balai Pustaka
- Suit Yusuf, 1996, *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Ghalia Indonesia
- Sumanto, MA. , 1995, *Metode Penelitian Sosial dan Aplikasi Metode Kuantitatif dan Statistika Dalam Penelitian*, Yogyakarta, Andi Offset
- Santoso Singgih, 1999, *Aplikasi Excel Dalam Statistik Bisnis*, Elexmedia Computindo, Jakarta
- Umar Husein, 2000a, *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama
- Umar Husein, 2000b, *Metode Penelitian untuk Sripsi dan Tesis Bisnis*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta

Usman Husaini dan Akbar, R. Purnomo Setiady, 2000, *Pengantar Statistika*, Jakarta, Bumi Aksara

Wexley Kenneth N, Yulk Gary A, 1992, *Perilaku Organisasi dan Psikologi Personalia*, Rineka Cipta, Jakarta



Lampiran 1 : Kuisisioner

KUISISIONER

No. Resp :

Tgl :

Evaluasi Sikap Dan Perilaku Karyawan di PT. Telkom Kandatel Jember

Petunjuk I : Isilah titik-titik dibawah ini sesuai dengan data diri anda.

PERTANYAAN IDENTITAS

1. Nama : _____
2. NIK : _____
3. Pekerjaan Bagian : _____
4. Tanggal Lahir : _____
5. Usia : _____ tahun
6. Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan*)
7. Lama Kerja : _____ tahun

Petunjuk II : Berilah angka -3, -2, -1, 0, 1, 2 atau 3 pada tempat yang disediakan sesuai dengan pilihan anda.



Keterangan :

-3 = sangat tidak setuju.

-2 = tidak setuju

-1 = agak tidak setuju

0 = ragu-ragu

1 = agak setuju

2 = setuju

3 = sangat setuju

BAGIAN PERTAMA ANALISIS TERHADAP SIKAP

A. Variabel keyakinan untuk bekerja

Di bawah ini merupakan variabel keyakinan (harapan) pada waktu anda melamar kerja.

- _____ 1. Anda ingin mendapatkan gaji yang sangat mencukupi.
- _____ 2. Anda ingin dapat memaksimalkan waktu luang yang anda punya.
- _____ 3. Anda ingin karir anda ditempat kerja sangat dihargai.
- _____ 4. Anda ingin fasilitas kerja yang sangat mendukung kerja.
- _____ 5. Anda ingin pekerjaan sangat sesuai dengan nilai-nilai agama anda.
- _____ 6. Anda ingin karakter pimpinan anda sangat menyenangkan.
- _____ 7. Anda ingin hubungan antar karyawan sangat menyenangkan.
- _____ 8. Anda ingin lingkungan kerja sangat menyenangkan.

- _____ 8. Anda ingin lingkungan kerja sangat menyenangkan.
- _____ 9. Anda ingin mendapatkan banyak kolega sesama pekerja.
- _____ 10. Anda ingin mendapatkan pekerjaan sesuai dengan ilmu yang anda miliki.

B. Variabel evaluasi keyakinan bekerja

Di bawah ini merupakan variabel evaluasi terhadap keyakinan, sesuai dengan kondisi anda saat ini.

- _____ 1. Anda mendapatkan gaji yang sangat mencukupi.
- _____ 2. Anda dapat memaksimalkan waktu luang yang anda punya.
- _____ 3. Karir anda ditempat kerja sangat dihargai.
- _____ 4. Fasilitas kerja yang sangat mendukung kerja.
- _____ 5. Pekerjaan sangat sesuai dengan agama anda.
- _____ 6. Karakter pimpinan anda sangat menyenangkan.
- _____ 7. Hubungan antar karyawan sangat menyenangkan.
- _____ 8. Lingkungan kerja anda sangat menyenangkan.
- _____ 9. Anda mendapatkan banyak kolega sesama pekerja.
- _____ 10. Anda mendapatkan pekerjaan sesuai dengan ilmu yang anda miliki.

BAGIAN KEDUA ANALISIS TERHADAP NORMA SUBYEKTIF

C. Variabel Normatif (Normatif Belief)

- _____ 1. Keluarga saya berpendapat bahwa saya harus bekerja.
- _____ 2. Lingkungan saya mengharuskan saya untuk bekerja.
- _____ 3. Menurut teman (sahabat) saya seharusnya bekerja.
- _____ 4. Untuk menjaga status keluarga saya dalam masyarakat maka saya harus bekerja.
- _____ 5. Sesuai dengan kebiasaan yang berlaku di masyarakat saya maka saya harus bekerja.

D. Variabel Motivasi (Motivation To Comply)

Dibawah ini adalah yang memotivasi anda untuk bekerja di sini.

- _____ 1. Anda mematuhi (taat pada) keluarga dalam bekerja.

- _____ 2. Anda menuruti keinginan lingkungan sekitar tempat tinggal (masyarakat) dalam bekerja.
- _____ 3. Anda menuruti keinginan teman (sahabat) anda dalam bekerja.
- _____ 4. Anda menjaga kedudukan keluarga anda didalam masyarakat.
- _____ 5. Anda menjaga budaya (adat / kebiasaan) yang berhubungan dengan kerja dalam masyarakat.

BAGIAN KETIGA ANALISIS SKORING

Petunjuk III : Isilah dengan menggunakan prosentase, keduanya jika dijumlahkan harus menjadi 100%.

E. Berapakah besarnya pengaruh faktor intern (bagian I) dan ekstern (bagian II) dalam menentukan semangat kerja anda.

Faktor intern (w1) : _____ % Faktor ekstern (w2) : _____ %

F. Kesan dan pesan terhadap pekerjaan anda

Lampiran 2 : Tabulasi Data Uji coba Kuisioner Hari I

No. Resp	Variabel Keyakinan										Jumlah	Variabel Evaluasi Keyakinan										Jumlah	Variabel Normatif					Jumlah	Variabel Motivasi					Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
A 1	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	26	-1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	10	2	1	1	2	2	8
A 2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	21	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	18	3	2	2	3	2	12	2	3	-3	3	2	7
A 3	3	2	2	2	1	3	3	3	2	2	23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	3	2	2	2	2	11	1	-1	-1	2	1	2
A 4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	23	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	15	3	1	1	1	2	8	1	0	1	1	2	5
A 5	3	3	3	3	-2	1	2	3	2	3	21	-2	1	1	1	-2	2	2	2	1	2	8	3	1	1	3	2	10	3	-1	-1	2	2	5
A 6	3	-3	2	2	2	2	2	3	2	2	17	2	-1	-1	-2	1	1	2	2	2	2	8	3	2	2	3	2	12	1	1	1	1	1	5
A 7	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	24	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	18	3	2	2	2	1	10	2	-1	-1	2	2	4
A 8	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	24	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	17	2	2	2	2	1	9	2	0	-1	2	2	5
A 9	3	3	3	3	0	3	3	3	0	2	23	2	3	0	2	0	2	2	2	0	2	15	1	1	2	0	0	4	1	1	1	0	1	4
A 10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	15	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	2	9

Hari II (h1+10)

No. Resp.	Variabel Keyakinan										Jumlah	Variabel Evaluasi Keyakinan										Jumlah	Variabel Normatif					Jumlah	Variabel Motivasi					Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
A 1	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	24	-1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	17	2	2	2	2	2	10	2	2	1	2	2	9
A 2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	23	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	19	3	2	2	2	2	11	2	2	1	2	2	9
A 3	3	2	2	2	1	2	3	3	2	2	22	2	2	1	2	2	2	2	1	2	18	2	2	2	1	2	9	2	-1	-1	2	1	3	
A 4	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	24	1	1	1	2	2	1	2	2	1	14	3	1	1	1	2	8	1	0	1	1	2	5	
A 5	3	3	3	3	-1	1	2	3	2	3	22	-2	1	1	1	-1	2	2	2	1	2	9	3	1	1	3	2	10	3	-1	-1	2	2	5
A 6	3	-2	2	2	2	2	2	2	2	2	17	1	-2	-1	-1	1	2	2	2	1	6	3	2	2	2	1	10	2	1	1	1	1	6	
A 7	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	23	3	2	1	2	2	2	2	2	1	19	3	2	2	2	1	10	2	-1	-1	2	2	4	
A 8	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	23	1	2	1	2	2	2	2	2	2	18	2	1	1	2	2	8	2	-1	-1	2	2	4	
A 9	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	26	1	2	0	2	2	2	2	2	2	16	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	0	4	
A 10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	1	2	1	2	2	2	2	2	2	17	2	2	2	2	2	10	2	2	1	2	2	9	

Lampiran 3 : Ujicoba Kuisisioner I

Analisis Reliabilitas Kuisisioner

Analisis reliabilitas kuisisioner diperlukan untuk memperoleh kuisisioner yang memiliki konsistensi dalam arti jawaban responden dalam waktu tertentu akan relatif konsis terhadap pertanyaan yang sama. Metode ujicoba kuisisioner yang digunakan dalam metode tes ulang.

a. Variabel Keyakinan Karyawan

Tabel 1 : Data Statistik Variabel Keyakinan

	Skor I	Skor II	X-MX	Y-MY	JK _x	JK _y	JP _{xy}	$x^2/(n-1)$	$y^2/(n-1)$	$xy/(n-1)$
No. Resp.	X	Y	X	Y	x^2	y^2	xy	sx^2	sy^2	sxy
1	26	24	3.8	1.6	14.44	2.56	6.08	1.6044	0.2844	0.6756
2	21	23	-1.2	0.6	1.44	0.36	-0.72	0.1600	0.0400	-0.0800
3	23	22	0.8	-0.4	0.64	0.16	-0.32	0.0711	0.0178	-0.0356
4	23	24	0.8	1.6	0.64	2.56	1.28	0.0711	0.2844	0.1422
5	21	22	-1.2	-0.4	1.44	0.16	0.48	0.1600	0.0178	0.0533
6	17	17	-5.2	-5.4	27.04	29.16	28.08	3.0044	3.2400	3.1200
7	24	23	1.8	0.6	3.24	0.36	1.08	0.3600	0.0400	0.1200
8	24	23	1.8	0.6	3.24	0.36	1.08	0.3600	0.0400	0.1200
9	23	26	0.8	3.6	0.64	12.96	2.88	0.0711	1.4400	0.3200
10	20	20	-2.2	-2.4	4.84	5.76	5.28	0.5378	0.6400	0.5867
Jumlah	222	224	0	0	57.6	54.4	45.2	6.4000	6.0444	5.0222
Rata-rata	22.2	22.4								

Sumber : data primer (diolah 2002)

Keterangan :

- X = Skor pada tes I
- Y = Skor pada tes II (h+7)
- MX = Rata-rata X
- MY = Rata-rata Y
- x = Skor deviasi x
- y = Skor deviasi y
- JK_x = Jumlah Kuadrat x
- JK_y = Jumlah Kuadrat y
- JP_{xy} = Jumlah Produk deviasi

Koefisien reliabilitas variabel keyakinan karyawan adalah :

$$\begin{aligned}
 r_{xy} &= s_{xy} / ((\sqrt{s_x^2})(\sqrt{s_y^2})) \\
 &= 4,9778 / ((\sqrt{6,4000})(\sqrt{4,7667})) \\
 &= 5,022 / (2,52982)(2,18327) \\
 &= 0,901235
 \end{aligned}$$

b. Variabel evaluasi Keyakinan Karyawan

Tabel 2: Data Statistik Variabel Evaluasi Keyakinan

	Skor I	Skor II	X-MX	Y-MY	JK _x	JK _y	JP _{xy}	x ² /(n-1)	y ² /(n-1)	xy/(n-1)
No. Resp.	X	Y	x	Y	x ²	y ²	xy	sx ²	sy ²	sxy
1	18	17	2.8	1.7	7.84	2.89	4.76	0.8711	0.3211	0.5289
2	18	19	2.8	3.7	7.84	13.69	10.36	0.8711	1.5211	1.1511
3	20	18	4.8	2.7	23.04	7.29	12.96	2.5600	0.8100	1.4400
4	15	14	-0.2	-1.3	0.04	1.69	0.26	0.0044	0.1878	0.0289
5	8	9	-7.2	-6.3	51.84	39.69	45.36	5.7600	4.4100	5.0400
6	8	6	-7.2	-9.3	51.84	86.49	66.96	5.7600	9.6100	7.4400
7	18	19	2.8	3.7	7.84	13.69	10.36	0.8711	1.5211	1.1511
8	17	18	1.8	2.7	3.24	7.29	4.86	0.3600	0.8100	0.5400
9	15	16	-0.2	0.7	0.04	0.49	-0.14	0.0044	0.0544	-0.0156
10	15	17	-0.2	1.7	0.04	2.89	-0.34	0.0044	0.3211	-0.0378
Jumlah	152	153	0	0	153.6	176.1	155.4	17.0667	19.5667	17.2667
Rata-rata	15.2	15.3								

Sumber : data primer (diolah 2002)

Koefisien reliabilitas variabel evaluasi keyakinan karyawan adalah :

$$r_{xy} = s_{xy} / ((\sqrt{s_x^2})(\sqrt{s_y^2}))$$

$$r_{xy} = 17,2667 / ((\sqrt{17,0667})(\sqrt{19,5667}))$$

$$= 16.1333 / (4.13118)(4,42342)$$

$$= 0.9449$$

c. Variabel Normatif

Tabel 3: Data Statistik Variabel Normatif

	Skor I	Skor II	X-MX	Y-MY	JK _x	JK _y	JP _{xy}	x ² /(n-1)	y ² /(n-1)	xy/(n-1)
No. Resp.	X	Y	x	y	x ²	y ²	xy	sx ²	sy ²	sxy
1	10	10	0.4	0.9	0.16	0.81	0.36	0.0178	0.0900	0.0400
2	12	11	2.4	1.9	5.76	3.61	4.56	0.6400	0.4011	0.5067
3	11	9	1.4	-0.1	1.96	0.01	-0.14	0.2178	0.0011	-0.0156
4	8	8	-1.6	-1.1	2.56	1.21	1.76	0.2844	0.1344	0.1956
5	10	10	0.4	0.9	0.16	0.81	0.36	0.0178	0.0900	0.0400
6	12	10	2.4	0.9	5.76	0.81	2.16	0.6400	0.0900	0.2400
7	10	10	0.4	0.9	0.16	0.81	0.36	0.0178	0.0900	0.0400
8	9	8	-0.6	-1.1	0.36	1.21	0.66	0.0400	0.1344	0.0733
9	4	5	-5.6	-4.1	31.36	16.81	22.96	3.4844	1.8678	2.5511
10	10	10	0.4	0.9	0.16	0.81	0.36	0.0178	0.0900	0.0400
Jumlah	96	91	0	0	48.4	26.9	33.4	5.3778	2.9889	3.7111
Rata-rata	9.6	9.1								

Sumber : data primer (diolah 2002)

Koefisien reliabilitas variabel normatif adalah :

$$\begin{aligned}
 r_{xx} &= s_{xy} / ((\sqrt{s_x^2})(\sqrt{s_y^2})) \\
 &= 3,7111 / ((\sqrt{5,3778})(\sqrt{2,9889})) \\
 &= 3,4889 / (2,31900)(1,72884) \\
 &= 0,92565
 \end{aligned}$$

d. Variabel Motivasi

Tabel 4 : Data Statistik Variabel Motivasi

	Skor I	Skor II	X-MX	Y-MY	JK _x	JK _y	JP _{xy}	x ² /(n-1)	y ² /(n-1)	xy/(n-1)
No. Resp.	X	Y	x	y	x ²	y ²	xy	sx ²	sy ²	sxy
1	8	9	2.6	3.2	6.76	10.24	8.32	0.7511	1.1378	0.9244
2	7	9	1.6	3.2	2.56	10.24	5.12	0.2844	1.1378	0.5689
3	2	3	-3.4	-2.8	11.56	7.84	9.52	1.2844	0.8711	1.0578
4	5	5	-0.4	-0.8	0.16	0.64	0.32	0.0178	0.0711	0.0356
5	5	5	-0.4	-0.8	0.16	0.64	0.32	0.0178	0.0711	0.0356
6	5	6	-0.4	0.2	0.16	0.04	-0.08	0.0178	0.0044	-0.0089
7	4	4	-1.4	-1.8	1.96	3.24	2.52	0.2178	0.3600	0.2800
8	5	4	-0.4	-1.8	0.16	3.24	0.72	0.0178	0.3600	0.0800
9	4	4	-1.4	-1.8	1.96	3.24	2.52	0.2178	0.3600	0.2800
10	9	9	3.6	3.2	12.96	10.24	11.52	1.4400	1.1378	1.2800
Jumlah	54	58	0	0	38.4	49.6	40.8	4.2667	5.5111	4.5333
Rata-rata	5.4	5.8						sx ²	sy ²	sxy

Sumber : data primer (diolah 2002)

Koefisien reliabilitas variabel motivasi adalah :

$$\begin{aligned}
 r_{xy} &= s_{xy} / ((\sqrt{s_x^2})(\sqrt{s_y^2})) \\
 &= 4.5333 / ((\sqrt{4,2667})(\sqrt{5,5111})) \\
 &= 4.5333 / (2,06559)(2,347576) \\
 &= 0,93487
 \end{aligned}$$

Interpretasi nilai dari korelasi (r) realibitas dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel: Interpretasi dari Nilai r

Nilai r	Interpretasi
0	Tidak Berkorelasi
0,10-0,20	Sangat Rendah
0,21-0,40	Rendah
0,41-0,60	Agak Rendah
0,61-0,80	Cukup
0,81-0,99	Tinggi
1,00	Sangat Tinggi

Sumber : Husaini Usman (2000)

Berdasarkan interpretasi nilai korelasi dari Husaini Usman di atas maka nilai Koefisien Korelasi Realibilitas dari Kuisisioner adalah

Tabel : Interpretasi Korelasi Reliabilitas Kuisisioner

Kuisisioner Bagian	Nilai r	Interpretasi
Variabel Keyakinan	0,9012	Korelasi Tinggi
Variabel Evaluasi Keyakinan	0.9449	Korelasi Tinggi
Variabel Normatif	0,9257	Korelasi Tinggi
Variabel Motivasi	0,9349	Korelasi Tinggi

Sumber : data primer (diolah 2002)

Berdasarkan perhitungan-perhitungan diatas dapat disimpulkan bahwa rata-rata koefisien reliabilitas pada kuisisioner yang digunakan pada penelitian ini adalah cukup baik karena memiliki error dibawah 10%.

Lampiran 4 : Ujicoba Kuisioner II

Analisis Validitas Kuisioner

Analisis validitas digunakan untuk memperoleh tingkat kecermatan kuisioner.

a. Variabel Sikap

Analisis ini dilakukan dengan mencari tingkat validitas dengan membandingkan bagian A (Variabel Keyakinan untuk bekerja) dengan bagian B (Variabel Evaluasi Keyakinan Bekerja)

Tabel : data statistik ujicoba kuisioner hari kedua

No. Resp.	Keyakinan	Evaluasi	x	y	x ²	y ²	xy	s _x ²	s _y ²	s _{xy}
A 1	24	17	1.6	1.7	2.56	2.89	2.72	0.28444	0.32111	0.30222
A 2	23	19	0.6	3.7	0.36	13.7	2.22	0.04000	1.52111	0.24667
A 3	22	18	-0.4	2.7	0.16	7.29	-1.08	0.01778	0.81000	-0.12000
A 4	24	14	1.6	-1.3	2.56	1.69	-2.08	0.28444	0.18778	-0.23111
A 5	22	9	-0.4	-6.3	0.16	39.7	2.52	0.01778	4.41000	0.28000
A 6	17	6	-5.4	-9.3	29.2	86.5	50.22	3.24000	9.61000	5.58000
A 7	23	19	0.6	3.7	0.36	13.7	2.22	0.04000	1.52111	0.24667
A 8	23	18	0.6	2.7	0.36	7.29	1.62	0.04000	0.81000	0.18000
A 9	26	16	3.6	0.7	13	0.49	2.52	1.44000	0.05444	0.28000
A 10	20	17	-2.4	1.7	5.76	2.89	-4.08	0.64000	0.32111	-0.45333
Jumlah	224	153						6.04444	19.56667	6.31111
Rata-rata	22.4	15.3								

Sumber : data primer diolah

$$\begin{aligned}
 r_{xy} &= s_{xy} / ((\sqrt{s_x^2})(\sqrt{s_y^2})) \\
 &= 6,31111 / ((\sqrt{6,04444})(\sqrt{19,56667})) \\
 &= 6,31111 / ((2,458545)(4,423423)) \\
 &= 0,580322
 \end{aligned}$$

Tingkat koefisien korelasi validitas variabel sikap adalah sebesar 0,5803

b. Variabel Norma Subyektif

Analisis ini dilakukan dengan mencari tingkat validitas dengan membandingkan bagian C (Variabel Normatif) dengan bagian D (Variabel Motivasi)

Tabel : data statistik hari kedua variabel norma subyektif

No. Resp.	Normatif	Motivasi	a	b	a ²	b ²	ab	s _a ²	s _b ²	s _{ab}
A 1	10	9	0.9	3.2	0.81	10.2	2.88	0.09000	1.13778	0.32000
A 2	11	9	1.9	3.2	3.61	10.2	6.08	0.40111	1.13778	0.67556
A 3	9	3	-0.1	-2.8	0.01	7.84	0.28	0.00111	0.87111	0.03111
A 4	8	5	-1.1	-0.8	1.21	0.64	0.88	0.13444	0.07111	0.09778
A 5	10	5	0.9	-0.8	0.81	0.64	-0.72	0.09000	0.07111	-0.08000
A 6	10	6	0.9	0.2	0.81	0.04	0.18	0.09000	0.00444	0.02000
A 7	10	4	0.9	-1.8	0.81	3.24	-1.62	0.09000	0.36000	-0.18000
A 8	8	4	-1.1	-1.8	1.21	3.24	1.98	0.13444	0.36000	0.22000
A 9	5	4	-4.1	-1.8	16.8	3.24	7.38	1.86778	0.36000	0.82000
A 10	10	9	0.9	3.2	0.81	10.2	2.88	0.09000	1.13778	0.32000
Jumlah	91	58	0	0				2.98889	5.51111	2.24444
Rata-rata	9.1	5.8								

Sumber : data primer diolah

$$\begin{aligned}
 r_{ab} &= s_{ab} / ((\sqrt{s_a^2})(\sqrt{s_b^2})) \\
 &= 2,24444 / ((\sqrt{2,98889})(\sqrt{5,51111})) \\
 &= 2,24444 / ((1,172884)(2,347576)) \\
 &= 0,553012
 \end{aligned}$$

Tingkat koefisien korelasi validitas variabel norma subyektif adalah sebesar 0,5530

Lampiran 5 : Tabulasi Data Responden Karyawan Bagian Support

Tabulasi Data Responden Karyawan Bagian Support

No. Resp.	Variabel Keyakinan										Variabel Evaluasi Keyakinan										Variabel Normatif					Variabel Motivasi											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5							
Support 1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2						
Support 2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	-1	-1	-1	-1	-1	-1						
Support 3	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	-1	-1	-1	-1	2	1					
Support 4	2	2	2	2	-3	2	2	2	-2	-1	2	2	2	2	-3	2	2	2	2	2	1	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2				
Support 5	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
Support 6	3	2	3	3	2	3	3	3	3	1	1	0	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	0	3	3	2	0	3	3			
Support 7	2	2	2	2	-1	3	3	2	2	3	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	1	1	1	3	2	1	3	2	2		
Support 8	2	2	2	3	3	1	2	3	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	3	-2	1	3	1	1	3	1	1	3	2	2		
Support 9	2	3	2	3	2	3	3	3	3	1	1	1	2	1	2	1	2	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Support 10	2	0	2	2	0	2	2	2	2	-1	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	
Support 11	3	3	3	3	0	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	
Support 12	2	2	2	2	-3	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	0	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Support 13	2	-1	0	2	-2	2	2	2	1	2	-1	-1	-2	-2	-1	0	0	-1	-1	0	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	0	
Support 14	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	1	2	1	3	-2	2	2	2	2	0	3	2	2	2	3	1	0	0	2	0	2	0	2	0	2	0	
Support 15	2	2	2	3	-2	2	2	2	2	2	3	1	2	3	-2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2
Support 16	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	-1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	-1	2	2	-1	2	2	-1	2	2	
Support 17	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	-1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	
Support 18	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2	1	1	3	3	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Support 19	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	-1	2	1	3	0	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2	1	3	2	2	0	3	2	2	0	3	2	
Support 20	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	3	-1	0	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Support 21	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	0	3	0	2	2	2	2	2	1	2	2	1	3	2	1	3	2	2
Support 22	2	1	2	2	-3	2	2	2	2	3	1	2	1	2	1	-1	0	2	-1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0

Sumber : data primer (2002)

Lampiran : 6 Tabulasi Data Responden Karyawan Bagian Perencanaan Akses

Tabulasi Data Responden Karyawan Bagian Perencanaan Akses

No. Responden	Variabel Keyakinan										Variabel Evaluasi										Variabel Normatif					Variabel Motivasi				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Pran Akses 1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	-1	1	0	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	0	-1	3	2	
Pran Akses 2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-1	-2	0	1	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	0	-2	3	2	
Pran Akses 3	2	2	2	3	2	1	2	2	1	2	-2	0	1	0	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
Pran Akses 4	2	2	2	3	2	1	2	2	1	2	-2	0	1	0	2	2	2	1	1	-1	2	2	2	2	2	2	-2	2	2	
Pran Akses 5	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	-1	0	-1	1	2	2	2	1	1	3	2	2	0	2	1	1	1	2	2	
Pran Akses 6	2	0	2	3	2	1	3	2	2	2	0	0	2	1	0	1	3	2	2	2	2	2	2	3	0	0	0	2	0	
Pran Akses 7	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	-1	2	0	0	3	0	0	0	2	-1	3	3	3	3	3	3	-3	3	3	
Pran Akses 8	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	-1	0	-1	2	2	2	2	1	1	3	2	2	2	0	2	1	1	2	2	
Pran Akses 9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	-1	-1	-1	-1	
Pran Akses 10	2	1	1	2	2	1	3	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	0	1	2	2	
Pran Akses 11	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	
Pran Akses 12	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	-3	-3	3	2	
Pran Akses 13	1	3	1	2	3	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	1	1	3	2	
Pran Akses 14	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	0	2	2	3	3	3	3	3	-2	-2	-3	2	
Pran Akses 15	2	0	2	3	2	1	2	2	1	1	0	1	0	-2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	0	2	-2	-2	-1	-1	
Pran Akses 16	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	1	0	2	
Pran Akses 17	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	-2	3	2	2	3	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	0	2
Pran Akses 18	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Pran Akses 19	2	0	3	3	3	3	3	3	3	2	0	0	3	3	2	-2	2	1	2	-1	3	2	3	3	2	2	1	2	1	
Pran Akses 20	2	2	2	3	3	1	2	2	2	2	-1	0	3	3	2	2	3	0	2	2	2	2	2	2	2	2	-2	-2	2	2
Pran Akses 21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	-1	2	0	2	1	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1
Pran Akses 22	3	2	2	3	2	1	3	3	1	2	3	2	-1	3	2	2	2	3	1	2	3	2	2	0	3	1	1	-1	-1	

Sumber : data primer (2002)

Lampiran 7 : Tabulasi Data Responden Karyawan Bagian UPPR Area Jember

Tabulasi Data Responden Karyawan Bagian UPPR Area Jember

No. Resp.	Variabel Keyakinan										Variabel Evaluasi										Variabel Normatif					Variabel Motivasi						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
UPPR 1	3	2	3	3	1	3	3	3	1	1	-1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	1	2	1	2	2	
UPPR 2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	1	2	2	2	2	2	2	2	0	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	0	-2	
UPPR 3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	1	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	
UPPR 4	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	
UPPR 5	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	-1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	
UPPR 6	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
UPPR 7	3	2	2	2	1	3	3	3	2	2	-1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	
UPPR 8	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	
UPPR 9	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	-1	2	-2	2	2	-2	2	2	2	2	3	-2	3	-2	3	-2	-2	-2	-2	2	2	
UPPR 10	3	1	2	2	3	3	3	3	3	2	-1	3	2	3	3	2	2	3	3	3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	
UPPR 11	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	-3	-3	-3	0	0	0	
UPPR 12	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
UPPR 13	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	-2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	
UPPR 14	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	-2	-3	-3	-3	1	1	
UPPR 15	3	2	2	2	1	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	-1	-1	2	1	
UPPR 16	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	-1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
UPPR 17	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
UPPR 18	2	2	2	3	3	1	2	3	2	2	1	3	1	1	3	3	2	2	1	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2
UPPR 19	2	0	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
UPPR 20	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	3	1	1	1	1	1

Sumber : data primer (2002)

Lampiran : Tabulasi nilai w1 dan w2

Daftar tabel nilai w1 dan w2 berdasarkan hasil kuisisioner

No. Resp.	w1	w2
SUPPORT 1	75	25
SUPPORT 2	65	35
SUPPORT 3	60	40
SUPPORT 4	50	50
SUPPORT 5	50	50
SUPPORT 6	70	30
SUPPORT 7	50	50
SUPPORT 8	60	40
SUPPORT 9	56	44
SUPPORT 10	70	30
Skor Rata-rata	60,6	39,4

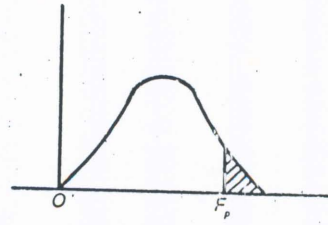
No. Resp.	w1	w2
Pran Akses 21	67,3	32,64
Pran Akses 22	66,1	33,9
Pran Akses 23	50	50
Pran Akses 24	60	40
Pran Akses 25	80	20
Pran Akses 26	80	20
Pran Akses 27	90	10
Pran Akses 28	80	20
Pran Akses 29	90	10
Pran Akses 30	69	31
Pran Akses 31	80	20
Pran Akses 32	50	50
Pran Akses 33	75	25
Pran Akses 34	80	20
Pran Akses 35	70	30
Skor Rata-rata	72,50	27,50

No. Responden	w1	w2
UPPR 11	70	30
UPPR 12	75	25
UPPR 13	75	25
UPPR 14	75	25
UPPR 15	75	25
UPPR 16	70	30
UPPR 17	75	25
UPPR 18	70	30
UPPR 19	90	10
UPPR 20	80	20
UPPR 21	70	30
UPPR 22	70	30
UPPR 23	70	30
Skor Rata-rata	74,23	25,77

Lampiran 8 : Table Nilai F

NILAI KRITIS DISTRIBUSI F

Nilai Persentil
Untuk Distribusi F
(Bilangan Dalam Badan Daftar
Menyatakan Fp; Baris Atas Untuk
 $p = 0,05$ dan Baris Bawah Untuk $p = 0,01$)



V ₂ = dk penyebut	V ₁ = dk pembilang																									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	14	16	20	24	30	40	50	75	100	200	500	∞		
1	161 4052	200 4999	216 5403	225 5625	230 5764	234 5859	237 5928	239 5981	241 6022	242 6056	243 6082	244 6106	245 6142	246 61,69	248 6208	249 6234	250 6258	251 6286	252 6302	253 6323	253 6334	254 6352	254 6361	254 6366		
2	18,51 98,49	19,00 99,01	19,16 99,25	19,25 99,30	19,30 99,33	19,33 99,34	19,36 99,36	19,37 97,38	19,38 99,40	19,39 99,40	19,40 99,41	19,41 99,42	19,42 99,43	19,43 99,44	19,44 99,45	19,45 99,46	19,46 99,47	19,47 99,48	19,47 99,48	19,48 99,49	19,49 99,49	19,49 99,49	19,50 99,50	19,50 99,50		
3	10,13 34,12	9,55 30,61	9,28 29,46	9,12 28,71	9,01 28,24	8,94 27,91	8,88 27,67	8,84 27,49	8,81 27,34	8,78 27,23	8,76 27,13	8,74 27,05	8,71 26,92	8,69 26,82	8,63 26,69	8,64 26,60	8,62 26,50	8,60 26,41	8,58 26,30	8,57 26,27	8,56 26,23	8,54 26,18	8,54 26,14	8,53 26,12		
4	7,71 21,20	6,94 18,00	6,59 16,69	6,39 15,98	6,26 15,52	6,16 15,21	6,09 14,98	6,04 14,80	6,00 14,66	5,96 14,54	5,93 14,45	5,91 14,37	5,87 14,24	5,84 14,15	5,80 14,02	5,77 13,93	5,74 13,83	5,71 13,74	5,70 13,69	5,68 13,61	5,66 13,57	5,65 13,52	5,64 13,48	5,63 13,46		
5	6,61 16,26	5,79 13,27	5,41 12,05	5,19 11,38	5,05 10,97	4,95 10,67	4,88 10,45	4,82 10,27	4,78 10,15	4,74 10,05	4,70 9,96	4,68 9,89	4,64 9,77	4,60 9,68	4,56 9,55	4,53 9,47	4,50 9,38	4,46 9,29	4,44 9,24	4,42 9,17	4,40 9,13	4,38 9,07	4,37 9,04	4,36 9,02		
6	5,99 13,74	5,14 10,92	4,76 9,78	4,53 9,15	4,39 8,75	4,28 8,47	4,21 8,26	4,15 8,10	4,10 7,98	4,06 7,87	4,03 7,79	4,00 7,72	3,96 7,60	3,92 7,52	3,87 7,39	3,84 7,31	3,81 7,23	3,77 7,14	3,75 7,09	3,72 7,02	3,71 6,99	3,69 6,94	3,68 6,90	3,67 6,88		
7	5,59 12,25	4,74 9,53	4,35 8,45	4,12 7,85	3,97 7,46	3,87 7,19	3,79 7,00	3,73 6,84	3,68 6,71	3,63 6,62	3,60 6,54	3,57 6,47	3,52 6,35	3,49 6,27	3,44 6,15	3,41 6,07	3,38 5,98	3,34 5,90	3,32 5,85	3,29 5,78	3,28 5,75	3,25 5,70	3,24 5,67	3,23 5,65		
8	5,32 11,26	4,46 8,65	4,07 7,59	3,84 7,01	3,69 6,63	3,58 6,37	3,50 6,19	3,44 6,03	3,39 5,91	3,34 5,82	3,31 5,74	3,28 5,67	3,23 5,56	3,20 5,48	3,15 5,36	3,12 5,28	3,08 5,20	3,05 5,11	3,03 5,06	3,00 5,00	2,98 4,96	2,96 4,91	2,94 4,88	2,93 4,86		
9	5,12 10,56	4,26 8,02	3,86 6,99	3,63 6,42	3,48 6,06	3,37 5,30	3,29 5,62	3,23 5,47	3,18 5,35	3,13 5,26	3,10 5,18	3,07 5,11	3,02 5,00	2,98 4,92	2,93 4,80	2,90 4,73	2,86 4,61	2,82 4,51	2,80 4,45	2,77 4,41	2,76 4,36	2,73 4,33	2,72 4,34	2,71 4,34		
10	4,96 10,04	4,10 7,56	3,71 6,55	3,48 5,99	3,33 5,64	3,22 5,39	3,14 5,21	3,07 5,06	3,02 4,95	2,97 4,85	2,94 4,78	2,91 4,71	2,86 4,60	2,82 4,52	2,77 4,41	2,74 4,33	2,70 4,25	2,67 4,17	2,64 4,12	2,61 4,05	2,59 4,01	2,56 3,96	2,55 3,93	2,54 3,91		
11	4,94 3,05	3,98 7,20	3,59 6,22	3,36 5,67	3,20 5,32	3,09 5,07	3,01 4,83	2,95 4,63	2,90 4,46	2,86 4,30	2,82 4,22	2,79 4,16	2,74 4,05	2,70 3,98	2,65 3,86	2,61 3,78	2,57 3,70	2,53 3,61	2,50 3,54	2,47 3,46	2,45 3,41	2,42 3,38	2,41 3,35	2,40 3,36		
12	4,75 9,33	3,88 6,93	3,49 5,95	3,26 5,41	3,11 5,06	2,92 4,82	2,85 4,65	2,80 4,50	2,76 4,39	2,72 4,30	2,69 4,22	2,64 4,16	2,60 4,05	2,55 3,98	2,51 3,86	2,46 3,78	2,42 3,70	2,38 3,61	2,34 3,54	2,32 3,46	2,28 3,41	2,24 3,36	2,22 3,32	2,21 3,30		
13	4,67 9,07	3,80 6,70	3,41 5,74	3,18 5,20	3,02 4,86	2,92 4,62	2,84 4,44	2,77 4,30	2,72 4,19	2,67 4,10	2,63 4,02	2,60 3,96	2,55 3,85	2,51 3,78	2,46 3,67	2,42 3,59	2,38 3,51	2,34 3,42	2,32 3,37	2,28 3,30	2,24 3,26	2,22 3,22	2,21 3,21	2,21 3,16		
14	4,60 8,86	3,74 5,51	3,34 5,56	3,11 5,03	2,96 4,69	2,85 4,46	2,77 4,28	2,70 4,14	2,65 4,03	2,60 3,94	2,56 3,86	2,53 3,80	2,48 3,70	2,44 3,62	2,39 3,51	2,35 3,43	2,31 3,34	2,27 3,26	2,24 3,21	2,21 3,14	2,19 3,11	2,16 3,06	2,14 3,02	2,13 3,00		
15	4,54 8,69	3,68 5,36	3,29 5,42	3,06 4,89	2,90 4,56	2,79 4,32	2,70 4,14	2,64 4,00	2,59 3,89	2,55 3,80	2,51 3,73	2,48 3,67	2,43 3,58	2,40 3,48	2,33 3,36	2,29 3,29	2,25 3,25	2,21 3,12	2,18 3,07	2,15 3,00	2,12 2,97	2,10 2,92	2,08 2,89	2,07 2,87		
16	4,49 8,53	3,63 6,23	3,24 5,29	3,01 4,77	2,85 4,44	2,74 4,20	2,66 4,03	2,59 3,89	2,54 3,78	2,49 3,69	2,45 3,61	2,42 3,55	2,37 3,45	2,33 3,37	2,28 3,25	2,24 3,18	2,20 3,10	2,16 3,01	2,13 2,96	2,09 2,89	2,07 2,86	2,04 2,80	2,02 2,77	2,01 2,75		
17	4,45 8,40	3,59 6,11	3,20 5,18	2,96 4,67	2,81 4,34	2,70 4,10	2,62 3,93	2,55 3,79	2,50 3,68	2,45 3,59	2,41 3,52	2,37 3,45	2,33 3,35	2,29 3,27	2,23 3,16	2,19 3,08	2,15 3,00	2,11 2,92	2,08 2,86	2,04 2,79	2,02 2,76	1,99 2,70	1,97 2,67	1,96 2,65		
18	4,41 8,28	3,55 6,01	3,13 5,09	2,93 4,58	2,77 4,25	2,66 4,01	2,58 3,85	2,51 3,71	2,46 3,60	2,41 3,51	2,37 3,44	2,34 3,37	2,29 3,27	2,25 3,19	2,19 3,07	2,15 3,00	2,11 2,91	2,07 2,83	2,04 2,78	2,00 2,71	1,98 2,68	1,95 2,62	1,93 2,59	1,92 2,57		
19	4,38 8,18	3,52 5,93	3,13 5,01	2,90 4,50	2,74 4,17	2,63 3,94	2,55 3,77	2,48 3,63	2,43 3,52	2,38 3,43	2,34 3,36	2,31 3,30	2,26 3,19	2,21 3,12	2,15 3,00	2,11 2,92	2,07 2,84	2,02 2,76	2,00 2,70	1,96 2,63	1,94 2,60	1,91 2,54	1,90 2,51	1,88 2,49		
20	4,35 8,10	3,49 5,85	3,10 4,94	2,87 4,43	2,71 4,10	2,60 3,87	2,52 3,71	2,45 3,56	2,40 3,45	2,35 3,37	2,31 3,30	2,26 3,23	2,23 3,13	2,18 3,05	2,12 2,94	2,08 2,96	2,04 2,77	1,99 2,69	1,96 2,63	1,92 2,56	1,90 2,53	1,87 2,47	1,85 2,44	1,84 2,42		
21	4,32 8,02	3,47 5,78	3,07 4,87	2,84 4,37	2,68 4,04	2,57 3,81	2,49 3,65	2,42 3,51	2,37 3,40	2,32 3,31	2,28 3,24	2,25 3,17	2,20 3,07	2,15 2,99	2,09 2,88	2,05 2,80	2,00 2,72	1,96 2,63	1,93 2,58	1,89 2,51	1,87 2,47	1,84 2,42	1,82 2,38	1,81 2,36		
22	4,30 7,94	3,44 5,72	3,05 4,82	2,82 4,31	2,66 3,99	2,55 3,76	2,47 3,59	2,40 3,45	2,35 3,35	2,30 3,26	2,26 3,18	2,23 3,12	2,18 3,02	2,13 2,94	2,07 2,83	2,03 2,75	1,98 2,67	1,93 2,58	1,91 2,53	1,87 2,46	1,84 2,42	1,81 2,37	1,80 2,33	1,78 2,31		
23	4,29 7,88	3,42 5,66	3,03 4,76	2,80 4,26	2,64 3,94	2,53 3,71	2,45 3,54	2,38 3,41	2,32 3,30	2,28 3,21	2,24 3,14	2,20 3,07	2,14 2,97	2,10 2,89	2,04 2,78	2,00 2,70	1,96 2,62	1,91 2,53	1,88 2,48	1,84 2,41	1,82 2,37	1,79 2,32	1,77 2,28	1,76 2,26		

lanjutan lampiran 8

$V_2 = dk$ penyebut	$V_1 = dk$ pembilang																									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	14	16	20	24	30	40	50	75	100	200	500	∞		
24	4,26 7,82	3,40 5,61	3,01 4,72	2,78 4,22	2,62 3,90	2,51 3,67	2,43 3,50	2,36 3,36	2,30 3,25	2,26 3,17	2,22 3,09	2,18 3,03	2,13 2,93	2,09 2,85	2,02 2,74	1,98 2,66	1,94 2,58	1,89 2,49	1,86 2,44	1,82 2,36	1,80 2,33	1,76 2,27	1,74 2,23	1,73 2,21		
25	4,24 7,77	3,38 5,57	2,99 4,68	2,76 4,18	2,60 3,86	2,49 3,63	2,41 3,46	2,34 3,46	2,28 3,32	2,24 3,21	2,20 3,13	2,16 3,05	2,11 2,99	2,06 2,89	2,00 2,81	1,96 2,70	1,92 2,62	1,87 2,54	1,84 2,45	1,80 2,40	1,77 2,32	1,74 2,29	1,72 2,23	1,71 2,19		
26	4,22 7,72	3,37 5,53	2,89 4,64	2,74 4,14	2,59 3,82	2,47 3,59	2,39 3,42	2,32 3,29	2,27 3,17	2,22 3,09	2,18 3,02	2,15 2,96	2,10 2,86	2,05 2,77	1,99 2,66	1,95 2,58	1,90 2,50	1,85 2,41	1,82 2,36	1,78 2,28	1,76 2,25	1,74 2,21	1,70 2,16	1,69 2,13		
27	4,21 7,68	3,35 5,49	2,96 4,60	2,73 4,11	2,57 3,79	2,46 3,56	2,37 3,39	2,30 3,25	2,25 3,14	2,20 3,06	2,16 2,98	2,13 2,93	2,08 2,83	2,03 2,74	1,97 2,63	1,93 2,55	1,88 2,47	1,84 2,38	1,80 2,33	1,76 2,25	1,74 2,21	1,71 2,16	1,68 2,12	1,67 2,10		
28	4,20 7,64	3,34 5,45	2,95 4,57	2,71 4,07	2,56 3,76	2,44 3,53	2,36 3,36	2,29 3,23	2,24 3,11	2,19 3,03	2,15 2,95	2,12 2,90	2,06 2,80	2,02 2,71	1,96 2,60	1,91 2,52	1,87 2,44	1,81 2,35	1,78 2,30	1,75 2,25	1,72 2,18	1,70 2,15	1,69 2,13	1,67 2,09		
29	4,18 7,60	3,33 5,52	2,93 4,54	2,70 4,04	2,54 3,73	2,43 3,50	2,35 3,33	2,28 3,20	2,22 3,06	2,18 3,00	2,14 2,92	2,10 2,87	2,05 2,77	2,00 2,68	1,94 2,57	1,90 2,49	1,85 2,41	1,80 2,32	1,77 2,27	1,73 2,19	1,71 2,15	1,68 2,10	1,66 2,06	1,64 2,03		
30	4,17 7,56	3,32 5,39	2,92 4,51	2,69 4,02	2,53 3,70	2,42 3,47	2,34 3,30	2,27 3,17	2,21 3,06	2,16 2,98	2,12 2,90	2,09 2,84	2,04 2,74	1,99 2,66	1,93 2,55	1,89 2,47	1,84 2,38	1,79 2,29	1,76 2,24	1,72 2,16	1,69 2,13	1,66 2,07	1,64 2,03	1,62 2,01		
32	4,15 7,50	3,30 5,34	2,90 4,46	2,67 3,97	2,51 3,66	2,40 3,42	2,32 3,25	2,25 3,12	2,19 3,01	2,14 2,94	2,10 2,86	2,07 2,70	2,02 2,70	1,97 2,62	1,91 2,51	1,86 2,42	1,82 2,34	1,76 2,25	1,74 2,20	1,69 2,20	1,67 2,08	1,64 2,02	1,61 2,02	1,59 1,98		
34	4,13 7,44	3,28 5,29	2,88 4,42	2,65 3,93	2,46 3,61	2,36 3,38	2,30 3,21	2,23 3,08	2,17 2,97	2,12 2,89	2,08 2,82	2,05 2,76	2,00 2,66	1,95 2,58	1,89 2,47	1,84 2,38	1,80 2,30	1,74 2,21	1,71 2,15	1,67 2,08	1,64 2,04	1,61 1,98	1,59 1,94	1,57 1,91		
36	4,11 7,39	3,26 5,25	2,80 4,38	2,63 3,89	2,42 3,58	2,36 3,35	2,28 3,18	2,21 3,04	2,15 2,94	2,10 2,86	2,06 2,78	2,03 2,72	1,89 2,62	1,83 2,54	1,77 2,43	1,72 2,35	1,68 2,26	1,64 2,17	1,60 2,12	1,56 2,04	1,52 2,00	1,49 1,94	1,46 1,90	1,44 1,87		
38	4,10 7,35	3,25 5,21	2,85 4,34	2,62 3,83	2,46 3,54	2,35 3,32	2,26 3,15	2,19 2,92	2,14 2,89	2,09 2,75	2,05 2,70	2,02 2,62	1,96 2,59	1,92 2,51	1,85 2,40	1,80 2,32	1,76 2,22	1,71 2,14	1,67 2,08	1,63 2,00	1,60 1,97	1,57 1,90	1,54 1,86	1,53 1,84		
40	4,08 7,31	3,23 5,18	2,84 4,31	2,61 3,83	2,45 3,51	2,34 3,29	2,25 3,12	2,18 2,99	2,12 2,88	2,07 2,80	2,04 2,73	2,00 2,66	1,95 2,56	1,90 2,49	1,84 2,37	1,79 2,29	1,74 2,20	1,69 2,11	1,66 2,05	1,61 1,97	1,59 1,94	1,55 1,88	1,53 1,84	1,51 1,81		
42	4,07 7,27	3,22 5,15	2,83 4,29	2,59 3,80	2,44 3,49	2,32 3,26	2,24 3,10	2,17 2,96	2,11 2,86	2,06 2,77	2,02 2,70	1,99 2,64	1,94 2,54	1,89 2,46	1,82 2,35	1,78 2,26	1,73 2,17	1,68 2,08	1,64 2,02	1,60 1,94	1,57 1,91	1,54 1,85	1,51 1,80	1,49 1,78		
44	4,06 7,24	3,21 5,12	2,82 4,26	2,58 3,73	2,43 3,46	2,31 3,24	2,23 3,07	2,16 2,94	2,10 2,84	2,05 2,75	2,01 2,68	1,98 2,62	1,92 2,52	1,88 2,48	1,81 2,32	1,76 2,24	1,72 2,15	1,66 2,06	1,63 2,00	1,58 1,92	1,56 1,88	1,52 1,84	1,50 1,80	1,48 1,75		
46	4,05 7,21	3,20 5,10	2,81 4,24	2,57 3,76	2,42 3,44	2,30 3,22	2,22 3,05	2,14 2,92	2,09 2,82	2,04 2,73	2,00 2,66	1,97 2,60	1,91 2,50	1,87 2,42	1,80 2,30	1,75 2,22	1,71 2,13	1,65 2,04	1,62 1,98	1,57 1,90	1,54 1,86	1,51 1,80	1,48 1,76	1,46 1,72		
48	4,04 7,19	3,19 5,06	2,80 4,22	2,56 3,74	2,41 3,42	2,30 3,20	2,21 3,04	2,14 2,90	2,08 2,80	2,03 2,71	1,99 2,64	1,96 2,58	1,90 2,48	1,86 2,40	1,79 2,28	1,74 2,20	1,70 2,11	1,64 2,02	1,61 1,96	1,56 1,88	1,53 1,84	1,50 1,78	1,47 1,73	1,45 1,70		
50	4,03 7,17	3,18 5,06	2,79 4,20	2,56 3,72	2,40 3,44	2,29 3,48	2,20 3,02	2,13 2,88	2,07 2,78	2,02 2,70	1,96 2,62	1,95 2,56	1,90 2,46	1,85 2,39	1,78 2,26	1,74 2,48	1,69 2,00	1,63 2,00	1,58 1,96	1,55 1,88	1,52 1,84	1,49 1,74	1,46 1,68	1,44 1,64		
55	4,02 7,12	3,17 5,04	2,78 4,46	2,54 3,68	2,38 3,37	2,27 3,45	2,48 2,98	2,44 2,85	2,05 2,75	2,00 2,66	1,97 2,59	1,93 2,53	1,88 2,43	1,83 2,35	1,76 2,23	1,72 2,45	1,67 2,00	1,64 1,96	1,58 1,90	1,52 1,82	1,50 1,78	1,46 1,74	1,43 1,66	1,41 1,64		
60	4,00 7,08	3,15 4,98	2,76 4,13	2,52 3,65	2,37 3,34	2,25 3,42	2,47 2,95	2,40 2,82	2,04 2,72	1,99 2,03	1,95 2,56	1,92 2,50	1,86 2,40	1,81 2,32	1,75 2,20	1,70 2,42	1,65 2,03	1,59 1,93	1,56 1,87	1,50 1,80	1,48 1,74	1,44 1,68	1,41 1,63	1,39 1,60		
65	3,99 7,04	3,14 4,95	2,75 4,40	2,51 3,62	2,36 3,34	2,24 3,09	2,45 2,93	2,45 2,79	2,08 2,70	2,02 2,70	1,98 2,64	1,94 2,54	1,90 2,47	1,85 2,30	1,80 2,48	1,73 2,20	1,68 2,09	1,63 2,00	1,57 1,84	1,54 1,76	1,49 1,74	1,46 1,64	1,42 1,60	1,37 1,56		
70	3,98 7,01	3,13 4,92	2,74 4,08	2,50 3,60	2,35 3,29	2,23 3,07	2,44 2,91	2,44 2,77	2,07 2,67	2,04 2,59	1,97 2,54	1,93 2,45	1,89 2,35	1,84 2,28	1,79 2,45	1,72 2,07	1,67 1,98	1,62 1,88	1,56 1,82	1,53 1,74	1,47 1,69	1,45 1,63	1,40 1,56	1,37 1,53		
80	3,96 6,96	3,11 4,86	2,72 4,04	2,48 3,58	2,33 3,25	2,24 3,04	2,42 2,87	2,42 2,74	2,05 2,64	1,99 2,55	1,95 2,18	1,88 2,44	1,82 2,32	1,77 2,24	1,70 2,44	1,65 2,03	1,60 1,94	1,54 1,84	1,49 1,78	1,45 1,70	1,42 1,65	1,38 1,57	1,35 1,52	1,32 1,45		
100	3,94 6,90	3,09 4,92	2,70 3,98	2,46 3,54	2,30 3,20	2,49 2,99	2,40 2,82	2,03 2,69	1,97 2,59	1,92 2,54	1,88 2,43	1,85 2,36	1,79 2,26	1,75 2,19	1,68 2,06	1,63 1,98	1,57 1,89	1,54 1,79	1,48 1,73	1,44 1,64	1,39 1,59	1,34 1,51	1,30 1,46	1,28 1,43		
125	3,92 6,84	3,07 4,78	2,68 3,94	2,44 3,47	2,29 3,17	2,17 2,95	2,08 2,79	2,04 2,65	1,95 2,56	1,90 2,47	1,86 2,40	1,83 2,33	1,77 2,23	1,72 2,45	1,65 2,03	1,60 1,94	1,55 1,85	1,49 1,75	1,45 1,68	1,39 1,59	1,36 1,54	1,30 1,46	1,27 1,40	1,25 1,37		
150	3,91 6,81	3,06 4,75	2,67 3,94	2,43 3,44	2,27 3,13	2,46 2,92	2,46 2,76	2,45 2,62	2,08 2,53	1,94 2,44	1,89 2,44	1,85 2,30	1,82 2,20	1,76 2,12	1,64 2,00	1,59 1,82	1,54 1,72	1,47 1,66	1,44 1,57	1,37 1,54	1,34 1,49	1,29 1,43	1,25 1,37	1,22 1,32		
200	3,89 6,76	3,04 4,74	2,65 3,88	2,41 3,41	2,26 3,11	2,44 2,90	2,45 2,73	2,05 2,60	1,98 2,50	1,92 2,47	1,83 2,34	1,80 2,28	1,74 2,17	1,69 2,09	1,62 1,97	1,57 1,88	1,52 1,79	1,45 1,69	1,42 1,62	1,35 1,53	1,32 1,48	1,26 1,39	1,22 1,33	1,19 1,28		
400	3,86 6,70	3,02 4,66	2,62 3,83	2,39 3,36	2,23 3,06	2,42 2,85	2,42 2,69	2,03 2,55	1,96 2,46	1,90 2,37	1,85 2,29	1,84 2,20	1,78 2,42	1,72 2,04	1,67 1,92	1,60 1,84	1,54 1,74	1,49 1,64	1,42 1,57	1,38 1,52	1,32 1,42	1,28 1,37	1,22 1,24	1,19 1,43		
1000	3,85 6,63	3,00 4,62	2,61 3,80	2,38 3,34	2,22 3,04	2,40 2,82	2,42 2,66	2,02 2,53	1,95 2,43	1,88 2,34	1,80 2,26	1,76 2,20	1,70 2,09	1,65 2,04	1,58 1,89	1,53 1,74	1,47 1,64	1,44 1,54	1,36 1,44	1,30 1,44	1,26 1,38	1,19 1,28	1,13 1,21	1,08 1,11		
∞	3,84 6,64	2,99 4,60	2,60 3,78	2,37 3,32	2,21 3,02	2,09 2,80	2,04 2,64	1,94 2,54	1,88 2,41	1,83 2,32	1,79 2,24	1,75 2,18	1,69 2,07	1,64 1,99	1,57 1,87	1,52 1,79	1,46 1,69	1,40 1,59	1,35 1,52	1,28 1,41	1,24 1,36	1,17 1,25	1,11 1,15	1,00 1,00		

Sumber : Hoel, P. G., John Wiley & Sons, 1960

(dalam Husaini Usman & R. Purnomo Setiady Akbar, 2000)

SURAT – KETERANGAN

NO.Tel. 1750 /PD620/RE5-D04/07/2002

Keapala Kantor Kantor Daerah Pelayanan Telekomunikasi Jember
PT.TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk., dengan ini menerangkan bahwa :

N A M A : MOCHAMAD ALI MA'SUM

N I M : 970810201291

JURUSAN : MANAJEMEN

NAMA INSTANSI : FAKULTAS EKONOMI UNEJ

Telah melaksanakan Penelitian di KANDATEL Jember dengan judul "Evaluasi Terhadap Sikap dan Perilaku Karyawan di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Kantor Daerah Pelayanan Telekomunikasi Jember". Pada bulan Oktober 2002 s/d Nopember 2002.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 19 Desember 2002
AN.GM.KANDATEL JEMBER
MANAGER SUPPORT



KARYANA
NIK. 581229

