



**HUBUNGAN LINGKUNGAN KERJA DENGAN SEMANGAT KERJA  
KARYAWAN PADA PT. TELKOM Tbk, DI KANTOR  
KANDATEL JEMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat  
Guna memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S 1)  
Jurusan Ilmu Administrasi Niaga  
Program Studi S 1 Ekstensi Ilmu Administrasi Niaga  
Pada  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jember

Oleh :

**ATMASARI**

NIM : 990910202347

Pembimbing I

**Prof. Dr. H. Kabul Santoso, MS**

NIP. 130 350 758

Pembimbing II

**Drs. Sugeng Iswono, MA**

NIP. 131 415 664

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2001**

Asal	: Hadiah	Klass	S
Terima Tgl:	15 NOV 2001	658.3	
No. Induk :	10237213	ATM	

SRS. e.1

**LEMBAR PENGESAHAN**

Telah diterima dan dipertahankan didepan Panitia Penguji Skripsi  
untuk memenuhi salah satu syarat guna mendapatkan  
gelar Sarjana Strata (S 1) Ekstensi  
Ilmu Administrasi Niaga  
Pada

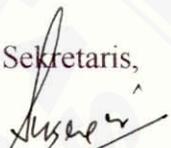
Hari, tanggal : Jumat, 28 September 2001  
Pukul : 16.00 BBWI  
Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Tim Penguji

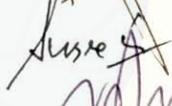
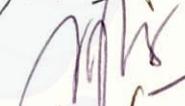
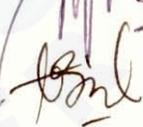
Ketua,

  
Drs. Rahmad Murjana ,MM  
NIP. 130 523 059

Sekretaris,

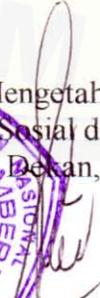
  
Drs. Sugeng Iswono ,MA  
NIP. 131 415 664

Anggota Penguji

1. Drs. Rahmad Murjana ,MM (  )
2. Drs. Sugeng Iswono ,MA (  )
3. Drs. Sutrisno ,MSi (  )
4. Drs. Fadholi Said ,SU (  )

Mengetahui  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Dekan,



  
Drs. H. Moch Toerki  
NIP. 130 524 832

## MOTTO

Kita tidak boleh kehilangan semangat!  
Karena semangat adalah stimulan terkuat yang berkreasi,  
mencintai  
dan keinginan untuk hidup lebih lama  
(A. Sogo Voletz)

Dengan selalu menyibukkan diri dalam kerja,  
hakekatnya engkau mencintai kehidupan.  
Mencintai kehidupan dengan bekerja  
adalah menyelami rahasia hidup yang paling dalam  
(Sang Nabi , oleh : Kahlil Gibran)

Tidaklah memalukan jika kita mengalami kegagalan,  
yang memalukan adalah  
jika kita tidak mencobanya  
(Dave Dean)

PERSEMBAHAN

*Dengan penuh suka cita dan kerendahan hati, karya kecil ini  
kupersembahkan kepada :*

♥ *As always, Above all, Thanks to Allah SWT  
for every blessing in my life*

♥ *Bapanda dan Ibunda yang selalu mendoakan dan menyayangiku,  
yang tak pernah lepas kasih sayangnya dan tak pernah putus do'anya,  
sekaligus sebagai kado Ulang Tahun Pernikahan Perak.  
Do'a Bapak dan Ibu senantiasa kuharapkan  
demi mewujudkan apa yang menjadi cita-cita bersama...*

♥ *Adik-adikku yang turut mendoakan,  
Be better than me...!*

♥ *Yang akan mendampingi hidupku,  
atas segenap kasih yang tulus, hikmad do'a serta  
dukungan selalu padaku hingga asaku tercapai*

♥ *Almamater yang kubanggakan*

## KATA PENGANTAR

Segala puji-pujian teruntuk baginya, Allah SWT, karena Dialah yang berhak menerima pujian itu baik lahir maupun batin. Dan kepadaNya kita memohon pertolongan. Akhirnya setelah melalui perjuangan panjang penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul : "Hubungan Lingkungan Kerja dengan Semangat Kerja Karyawan pada PT. TELKOM Tbk., di Kantor Kandatel Jember" dengan baik. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar kesarjanaan pada Program Studi S 1 Ekstensi Jurusan Ilmu Administrasi Niaga pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penulis menyadari dalam penyelesaian skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena terbatasnya waktu dan kemampuan. Namun demikian berkat bantuan baik moril maupun materil dari berbagai pihak, penulisan ini dapat terwujud. Oleh karena itu dalam kesempatan ini perkenankan penulis menghaturkan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Drs.H.Moch. Toerki selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember
2. Bapak Drs.Rahmad Murjana,MM selaku Ketua Program S 1 Ekstensi Ilmu Administrasi Niaga(bisnis) yang turut memberikan pengarahan yang berguna bagi penulisan skripsi ini.
3. Bapak Prof.Dr.H.Kabul Santoso,MS , selaku Pembimbing I dan Bapak Drs. Sugeng Iswono,MA , selaku Pembimbing II yang membantu mengarahkan dan membimbing penulisan skripsi ini.
4. Bapak Drs.Mud'har Syarifudin,MSi , selaku Dosen Wali yang turut membimbing penulis mulai awal menjadi mahasiswa sampai sekarang.
5. Bapak Irianto Muryono , selaku Kabag SDM PT. TELKOM Tbk., di Kantor Kandatel Jember yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian, memberikan informasi dan membimbing penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini

6. Seluruh dosen dan karyawan di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember
7. Segenap sahabat dan rekan di *CallCenter 147*, terima kasih atas bantuan dan kebersamaannya, "Tetap Semangat,Guys!"
8. Teman-teman seperjuangan S 1 Ekstensi Ilmu Administrasi Niaga(bisnis) '99, semoga sukses menyertai kita semua. Amien...
9. Teman-teman serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang turut membantu penulis merampungkan skripsi ini dengan tepat , penulis sampaikan terima kasih yang tak terhingga.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca pada umumnya dan penulis pada khususnya dalam menghadapi masa depan. Kepada semua pihak yang telah banyak berjasa kepada penulis, penulis mengucapkan terima kasih dan semoga tercatat sebagai amal sholeh dan mendapat balasan dari Allah SWT.

Jember, September 2001

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan masalah.....	2
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	3
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	3
1.3.2 Kegunaan Penellitian.....	3
1.4 Konsepsi Dasar.....	3
1.4.1 Konsep Tentang Lingkungan Kerja.....	4
1.4.2 Konsep Tentang Semangat Kerja.....	13
1.4.3 Hubungan Lingkungan Kerja dengan Semangat Kerja.....	14
1.5 Hipotesis.....	15
1.6 Operasionalisasi Konsep.....	16
1.6.1 Variabel Bebas (Lingkungan Kerja).....	16
1.6.2 Variabel Terikat(Semangat Kerja).....	19
1.7 Metode Penelitian.....	21
1.7.1 Tahap Persiapan.....	21
1.7.2 Tahap Pengumpulan Data.....	25
1.7.3 Tahap Pengolahan Data.....	25
1.7.4 Tahap Penarikan Kesimpulan.....	28

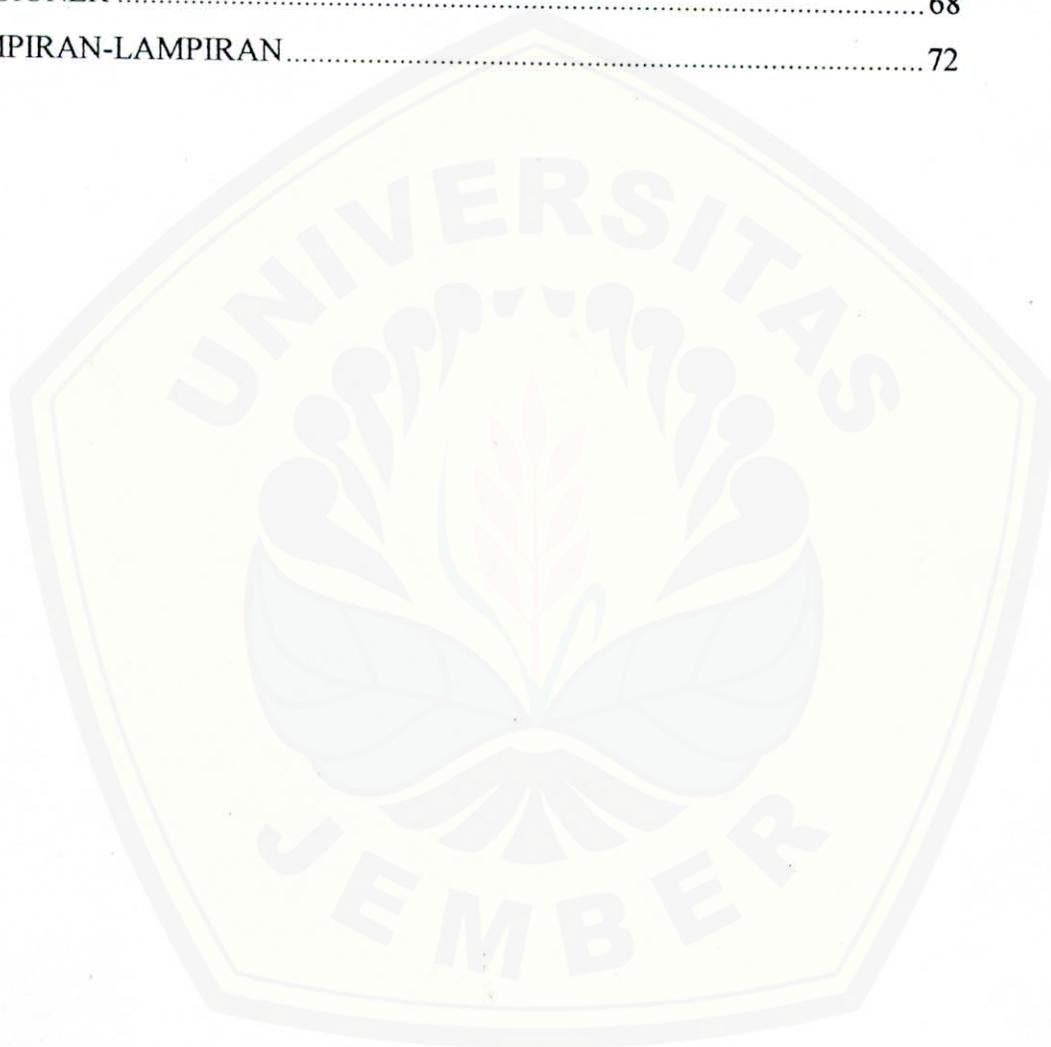
II : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Umum Perusahaan.....	29
2.2 Perubahan Besar-besaran.....	31
2.2.1 Restrukturisasi Internal.....	31
2.2.2 Kerja Sama Operasi (KSO).....	36
2.2.3 Initial Public Offering (IPO).....	37
2.3 Visi dan Misi PT.TELKOM Tbk.....	37
2.4 Budaya PT.TELKOM Tbk.....	37
2.5 Sistem Imbal Jasa dan Penghargaan.....	38
2.6 PT.TELKOM Tbk., Kandatel Jember.....	45
2.6.1 Keadaan Karyawan PT.TELKOM Tbk., di kantor Kandatel Jember.....	45
2.6.2 Jam Kerja Karyawan PT.TELKOM Tbk., di kantor Kandatel Jember.....	47
2.6.3 Struktur Organisasi kantor PT.TELKOM Tbk., di kantor Kandatel Jember.....	48
2.7 Peran TELKOM Dalam Pembangunan Nasional.....	56

III : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

3.1 Perolehan Data.....	57
3.2 Analisis Korelasi.....	59
3.1.1 Perhitungan Rank untuk Variabel X.....	59
3.1.2 Perhitungan Rank untuk Variabel Y.....	60
3.1.3 Menghitung Selisih Rank.....	61
3.1.4 Menghitung $r_s$ .....	62
3.1.5 Menghitung $t$ .....	63
3.3 Uji Hipotesis.....	63
3.4 Pembahasan.....	64

IV : KESIMPULAN DAN SARAN	
4.1 Kesimpulan.....	66
4.2 Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	67
KUISIONER.....	68
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	72



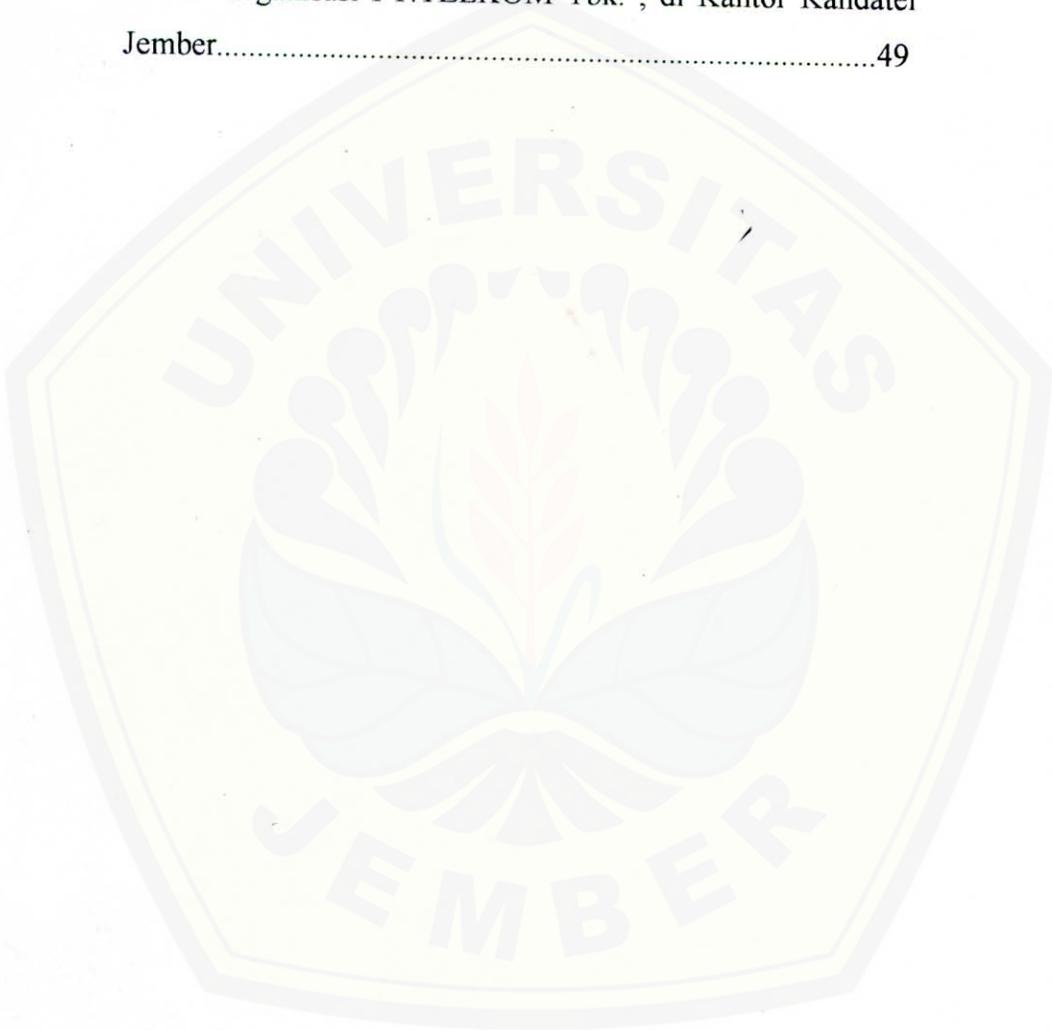
**DAFTAR TABEL**

Tabel 1	Jumlah karyawan menurut tingkat pendidikan pada PT.TELKOM Tbk.,di kantor Kandatel Jember.....	46
Tabel 2	Jumlah karyawan menurut jenis kelamin pada PT.TELKOM Tbk.,di kantor Kandatel Jember.....	46
Tabel 3	Jam kerja dinas karyawan pada PT.TELKOM Tbk. ,di Kantor KandatelJember.....	47
Tabel 4	Total nilai variabel lingkungan kerja dan semangat kerja .....	57
Tabel 5	Data skor variabel lingkungan kerja dan semangat kerja .....	59
Tabel 6	Data untuk mencari korelasi antara variabel X dan Y .....	62

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1 Struktur Bisnis Baru PT.TELKOM Tbk. , di Kantor Kandatel  
Jember.....32

Gambar 2 Struktur Organisasi PT.TELKOM Tbk. , di Kantor Kandatel  
Jember.....49





## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era yang serba dinamis ini, semua negara dituntut untuk mengikuti adanya kemajuan disegala bidang baik di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi maupun sumber daya manusianya. Melalui organisasi, seseorang dapat mengaktualisasikan atau mengekspresikan dirinya, karena organisasi adalah suatu sistem usaha kerjasama dari pada sekelompok orang yang mencapai tujuan bersama. Keinginan organisasi agar anggotanya bekerja dengan kemauan dan semangat adalah suatu masalah yang pelik dengan adanya faktor-faktor seperti meningkatnya tingkat pendidikan, penggunaan personel profesional, maupun kemajuan teknologi. Kemajuan disegala bidang tersebut, menyebabkan pemerintah menetapkan serangkaian kebijaksanaan dalam pembangunan agar mampu bersaing secara kompetitif.

Usaha peningkatan kualitas manusia terutama kualitas tenaga kerja juga dilakukan oleh sektor-sektor swasta. Perkembangan di sektor swasta menyebabkan terjadi persaingan yang cukup ketat diantara perusahaan. Persaingan yang cukup ketat tersebut, menyebabkan perusahaan harus memperhatikan kondisi internal maupun eksternalnya. Kondisi internal berkaitan dengan masalah keuangan, produksi, personalia maupun lingkungan kerja. Sedangkan kondisi eksternal antara lain kebutuhan konsumen yang kian beragam, hubungan dengan pemasok dan kebijaksanaan pemerintah.

Dalam menciptakan lingkungan kerja, perusahaan memberikan fasilitas-fasilitas kepada karyawan, contohnya tempat ibadah, musik, kebersihan tempat kerja yang baik dan sebagainya. Dengan fasilitas tersebut, diharapkan sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan dapat meningkat baik secara kualitas maupun kuantitasnya, sehingga mereka mampu bekerja secara produktif, efektif dan efisien. Dengan adanya fasilitas-fasilitas untuk karyawan dari perusahaan, maka hal ini yang disebut dengan lingkungan kerja. Nitisemito

(1996 : 109) mengemukakan bahwa, "Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankannya."

Lingkungan kerja yang baik diharapkan dapat memberikan kepuasan dan semangat kerja karyawan misalnya tingkat absensi menurun, tidak malas bekerja dan sebagainya. Dalam hubungannya dengan pengadaan fasilitas, manajemen perusahaan harus berusaha menyusun perencanaan secara cermat (Nitisemito, 1996 : 148).

Lingkungan kerja yang baik juga diharapkan dapat meningkatkan moril yang baik dari karyawan untuk menjaga lingkungan kerja tersebut agar tidak rusak. Demikian juga dengan, PT. TELKOM Tbk., di kantor Kandatel Jember berusaha dengan optimal agar lingkungan kerja yang ada di perusahaan mampu untuk meningkatkan semangat kerja karyawannya. Untuk memelihara dan meningkatkan semangat karyawannya, PT. TELKOM Tbk., di kantor Kandatel Jember selalu memperhatikan lingkungan kerja dengan menerapkan 6R yaitu ringkas, ramah, rajin, rawat, resik dan rukun. Dengan penataan, kenyamanan dan kondisi yang baik diharapkan dapat meningkatkan semangat karyawan dalam menjalankan aktivitasnya.

## 1.2 Perumusan Masalah

Penelitian yang dilakukan oleh seorang peneliti harus berawal dari suatu masalah. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa masalah merupakan tantangan yang harus dihadapi dan dicari jalan keluarnya. Sejalan dengan itu perusahaan berusaha untuk optimalisasi sumber daya terutama sumber daya manusianya. Perumusan masalah akan mempermudah bagi peneliti untuk menyusun suatu metodologi yang akan digunakan dalam penelitiannya. Perumusan masalah dapat dijadikan petunjuk bagi penyusunan model kerangka teoritis yang dikembangkan untuk menyusun hipotesis.

Perusahaan berusaha untuk menciptakan lingkungan kerja yang baik dengan mengusahakan adanya fasilitas yang diperkirakan dapat meningkatkan

kerja yang baik serta hubungan karyawan yang harmonis. Dengan pengadaan lingkungan kerja yang baik juga perlu adanya moril yang baik dari karyawan. Dalam kaitannya dengan lingkungan kerja yang baik bagi karyawan, menimbulkan pertanyaan :

"Adakah hubungan yang signifikan antara lingkungan kerja dan semangat kerja karyawan pada PT.TELKOM Tbk., di kantor Kandatel Jember ?"

### **1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Ingin mengetahui hubungan lingkungan kerja dengan semangat kerja karyawan pada PT. TELKOM Tbk., di kantor Kandatel Jember.

#### **1.3.2 Kegunaan Penelitian**

- a. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan pengalaman dan sebagai acuan untuk kemajuan akademik.
- b. Diharapkan hasil penelitian ini dapat sebagai bahan pertimbangan dalam pengelolaan sumber daya manusia di PT. TELKOM Tbk., di kantor Kandatel Jember.

### **1.4 Konsepsi Dasar**

Penggunaan konsep dasar dalam penelitian penting manfaatnya karena mendasari penelitian yang akan dilakukan. Singarimbun (1987 : 32) mengatakan bahwa "Konsep adalah generalisasi dari sekelompok fenomena tertentu, sehingga dapat dipakai untuk menggambarkan kerangka berpikir yang kuat sebagai dasar maupun sebagai landasan untuk pemecahan masalah."

Sedangkan menurut Supranto (1987 : 30) mengatakan bahwa : Konsepsi dasar adalah suatu pandangan yang teoritis dari definisi singkat yang mendasar pemikiran kita guna mencapai jalan keluar atas suatu persoalan yang perlu diselidiki. Tujuannya adalah untuk menyederhanakan pemikiran kita dengan jalan menghubungkan sejumlah peristiwa.

kerja yang baik serta hubungan karyawan yang harmonis. Dengan pengadaan lingkungan kerja yang baik juga perlu adanya moril yang baik dari karyawan. Dalam kaitannya dengan lingkungan kerja yang baik bagi karyawan, menimbulkan pertanyaan :

"Adakah hubungan yang signifikan antara lingkungan kerja dan semangat kerja karyawan pada PT.TELKOM Tbk., di kantor Kandatel Jember ?"

### **1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Ingin mengetahui hubungan lingkungan kerja dengan semangat kerja karyawan pada PT. TELKOM Tbk., di kantor Kandatel Jember.

#### **1.3.2 Kegunaan Penelitian**

- a. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan pengalaman dan sebagai acuan untuk kemajuan akademik.
- b. Diharapkan hasil penelitian ini dapat sebagai bahan pertimbangan dalam pengelolaan sumber daya manusia di PT. TELKOM Tbk., di kantor Kandatel Jember.

### **1.4 Konsepsi Dasar**

Penggunaan konsep dasar dalam penelitian penting manfaatnya karena mendasari penelitian yang akan dilakukan. Singarimbun (1987 : 32) mengatakan bahwa "Konsep adalah generalisasi dari sekelompok fenomena tertentu, sehingga dapat dipakai untuk menggambarkan kerangka berpikir yang kuat sebagai dasar maupun sebagai landasan untuk pemecahan masalah."

Sedangkan menurut Supranto (1987 : 30) mengatakan bahwa : Konsepsi dasar adalah suatu pandangan yang teoritis dari definisi singkat yang mendasar pemikiran kita guna mencapai jalan keluar atas suatu persoalan yang perlu diselidiki. Tujuannya adalah untuk menyederhanakan pemikiran kita dengan jalan menghubungkan sejumlah peristiwa.

#### 1.4.1 Konsep Tentang Lingkungan Kerja

Nitisemito (1996 : 109) mengemukakan bahwa, "Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Jadi keberhasilan pelaksanaan pekerjaan dipengaruhi oleh keadaan lingkungan kerjanya.

Ahyari (1999 : 124) mengemukakan pendapatnya mengenai perbedaan antara lingkungan kerja dengan kondisi kerja yaitu :

Lingkungan kerja dalam hal ini adalah merupakan lingkungan dimana para karyawan itu bekerja, sedangkan kondisi kerja merupakan kondisi dimana karyawan tersebut bekerja. Dengan demikian kondisi kerja ini akan termasuk sebagai salah satu unsur lingkungan kerja. Atau dengan kata lain dapat dikatakan bahwa lingkungan kerja didalam perusahaan tidak hanya terdiri dari kondisi kerja saja melainkan ada aspek-aspek lain yang membentuk lingkungan kerja didalam perusahaan itu.

Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja memiliki cakupan yang luas terdiri dari berbagai macam aspek yang membentuknya termasuk didalamnya terdapat unsur kondisi kerja.

Adapun beberapa aspek lain pembentuk lingkungan kerja, menurut Ahyari (1999 : 125) adalah hubungan kerja sama karyawan dan program pelayanan karyawan.

Masing-masing aspek ini apabila dalam keadaan yang tepat dan baik akan dapat membantu perusahaan dalam usaha peningkatan semangat kerja karyawan.

##### *a. Kondisi Tempat Kerja*

Menurut Ahyari (1999 : 147) mengatakan bahwa, "Kondisi tempat kerja adalah kondisi yang dipersiapkan oleh manajemen perusahaan yang bersangkutan pada pabrik yang didirikan oleh perusahaan tersebut." Tujuan dari perencanaan kondisi kerja dalam perusahaan juga untuk meningkatkan kepuasan dan semangat kerja karyawan.

Beberapa item-item yang menyangkut aspek kondisi tempat kerja menurut Nitisemito (1996 : 110) adalah :

1) *Pewarnaan*

Masalah penggunaan warna di dalam ruang kerja para karyawan perusahaan pada umumnya belum mendapatkan perhatian yang semestinya oleh manajemen perusahaan. Pemilihan warna mempunyai pengaruh yang besar terhadap manusia. Misalnya karyawan yang bekerja ditempat yang bercat kusam atau warna tidak cerah tentu akan cepat merasa bosan. Hal ini berpengaruh pada penurunan semangat kerja karyawan. Oleh karena itu perusahaan harus dapat memilih warna-warna yang mendorong semangat kerja karyawan.

2) *Kebersihan*

Menurut Nitisemito (1996 : 114) mengatakan bahwa, “ Faktor kebersihan merupakan faktor yang penting, sebab hal ini mempengaruhi kesehatan terutama bagi karyawan.” Lingkungan kerja yang bersih akan dapat mempengaruhi kesehatan kejiwaan seseorang serta dapat menimbulkan rasa senang seseorang dalam bekerja. Kebersihan lingkungan kerja bukan saja terletak pada ruang kerjanya saja, tetapi juga ruangan yang lain dan kebersihan lingkungan kerja merupakan tanggung jawab dari semua karyawan.

3) *Pertukaran Udara / Pengaturan Suhu*

Pertukaran udara/pengaturan suhu yang cukup dalam ruangan kerja sangat diperlukan. Suhu udara didalam ruang kerja dapat mempengaruhi semangat kerja karyawan. Pertukaran udara yang cukup menyebabkan kesegaran fisik bagi karyawan namun bila pertukaran udaranya kurang menyebabkan rasa pengap, dapat menimbulkan kelelahan bagi karyawan. Hal ini mengakibatkan semangat dan gairah kerja menurun. Oleh karena itu manajemen perusahaan sejauh mungkin dapat mempersiapkan ruang kerja

dengan tingkat temperatur yang paling sesuai dan memadai dengan para karyawan.

Menurut Ahyari (1999 : 172 – 175) menyatakan bahwa ada beberapa cara yang dilakukan perusahaan untuk pengaturan suhu udara dalam ruang kerja yaitu :

1. Ventilasi yang cukup pada gedung pabrik
2. Pemasangan kipas angin
3. Pemasangan air conditioning (AC)
4. Pemasangan humidifier

#### 4) Penerangan

Penerangan yang cukup akan mempengaruhi kecermatan karyawan untuk melihat dan mengamati pekerjaan dan peralatan yang dipergunakan, sehingga tingkat kesalahan yang dilakukan oleh karyawan dapat dikurangi. Sebaliknya bila penerangan yang kurang, maka kualitas kerja karyawan akan menurun, tingkat kesalahan besar, sehingga semangat kerja karyawan menurun.

Ahyari (1999 : 149) mengatakan bahwa :

Tingkat penerangan yang cukup didalam ruang kerja akan sangat membantu karyawan di dalam usaha peningkatan produktivitas kerja, peningkatan keamanan kerja dalam pelaksanaan proses produksi serta keberhasilan proses produksi dalam perusahaan.

Lebih lanjut Ahyari (1999 : 150 – 155) menyatakan bahwa ada beberapa keuntungan yang diperoleh dengan menerapkan sistem penerangan yang tepat bagi perusahaan sebagai berikut :

- a. Terdapat kenaikan tingkat produksi
- b. Terdapat perbaikan kualitas pekerjaan para karyawan
- c. Tingkat kecelakaan yang terjadi dapat berkurang
- d. Terdapat kemudahan pengamatan dan pengawasan
- e. Terdapat peningkatan gairah kerja para karyawan
- f. Tingkat perputaran karyawan akan berkurang
- g. Kerusakan barang dalam proses berkurang
- h. Biaya produksi dapat ditekan

Ahyari (1999 : 156-158) mengemukakan pendapatnya bahwa sistem penerangan yang tepat ruang kerja bukan memberi penerangan yang terang benderang saja, tetapi penerangan yang memenuhi persyaratan tertentu yaitu :

- a. Terdapat sinar yang cukup terang dan tidak menyilaukan
- b. Terdapat distribusi cahaya yang merata, sehingga tidak akan terdapat kontras dalam ruang kerja karyawan

#### 5) Kebisingan

Tujuan utama dari pengaturan dan pengendalian suara bising di dalam ruang kerja karyawan adalah untuk menjaga kepekaan pendengaran para karyawan yang bersangkutan. Dengan adanya pengendalian suara serta pengaturan suara yang memadai, diharapkan kepekaan pendengaran karyawan masih tetap dalam kondisi yang normal atau apabila mengalami penurunan, maka penurunan tersebut merupakan penurunan kepekaan pendengaran yang tidak berarti.

Beberapa metode yang dapat dipergunakan untuk pengendalian dan pengaturan suara bising seperti yang dikemukakan oleh Ahyari ( 1999 : 177) adalah sebagai berikut :

- a. pengendalian sumber suara
- b. isolasi dari suara
- c. penggunaan peredam suara
- d. penggunaan sistem akustik
- e. pemakaian alat perlindungan telinga

*b. Hubungan Kerjasama Karyawan*

Kerjasama yang menunjukkan suatu kegiatan yang dilaksanakan secara bersama-sama dan saling membantu satu sama lain untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Kerjasama yang baik dapat memperlancar aktivitas pekerjaan.

Ahyari (1999 : 192) mengatakan bahwa :

Hubungan karyawan yang baik akan dapat menimbulkan rasa aman terhadap karyawan perusahaan yang bersangkutan didalam pelaksanaan tugas-tugas yang harus diselesaikan oleh karyawan dan perlu adanya saling kerjasama. Dengan adanya hubungan karyawan yang baik, maka para karyawan akan dapat menghindarkan diri dari konflik-konflik yang timbul di dalam perusahaan.

Lebih lanjut Siswanto (1987 : 196) menyatakan bahwa, “Kerjasama adalah kemampuan tenaga kerja untuk bekerjasama dengan orang lain untuk menyelesaikan pekerjaan yang telah ditentukan sehingga mencapai daya guna yang sebesar-besarnya.”

Jadi dalam bekerjasama semua karyawan dituntut untuk dapat berinteraksi secara intensif dengan orang lain, sehingga dari interaksi tersebut akan terbentuk kebersamaan rasa saling memiliki dan karyawan yang satu menjadi bagian dari karyawan yang lain. Keberadaan mereka merupakan suatu tim yang utuh. Dengan demikian akan menghasilkan suatu hasil kerja yang baik dan pada akhirnya dapat memberikan kontribusi yang baik pula bagi perusahaan.

*c. Program Pelayanan Karyawan*

Penyediaan fasilitas karyawan oleh perusahaan bermacam-macam pilihannya. Pelayanan karyawan ini diupayakan mampu untuk meningkatkan semangat kerja karyawan. Ranupandoyo dan Husnan (1990 : 267) mengatakan bahwa :

Banyak istilah yang dipergunakan untuk program-program pelayanan. Ada yang menggunakan istilah "Jaminan Sosial", "Kesejahteraan Karyawan" dan lain sebagainya. Demikian juga bentuk-bentuk dari program ini juga bermacam-macam seperti pensiun, asuransi jiwa, pelayanan kesehatan, pemberian pinjaman, perumahan, penyediaan transportasi, pembentukan toko-toko milik perkumpulan karyawan dan sebagainya.

Pelayanan karyawan dikelompokkan menjadi tiga bagian, seperti yang dikemukakan oleh Ranupandoyo dan Husnan (1990 : 276) :

*1) Program yang menyangkut kesejahteraan karyawan*

Program ini dirancang dan dilakukan oleh perusahaan untuk memberikan kesejahteraan bagi karyawan supaya mereka merasa tenang bekerja dalam perusahaan yang bersangkutan. Melalui program ini diharapkan dapat memberikan semangat kerja karyawan. Adapun bentuk dari program kesejahteraan karyawan ini antara lain :

- *Pensiun*

Perusahaan memberikan pensiun dalam bentuk sejumlah uang tertentu secara berkala kepada karyawan yang telah berhenti bekerja setelah karyawan bekerja dalam waktu yang lama, atau setelah mencapai suatu batas usia tertentu.

- *Asuransi*

Perusahaan memberikan program asuransi baik yang berbentuk asuransi jiwa, asuransi kesehatan maupun asuransi kecelakaan. Dari pelayanan ini, perusahaan juga mendapat imbalan berupa ketentraman jiwa dalam hal keterjaminan hidup para anggota keluarganya. Pemberian asuransi jiwa diberikan perusahaan kepada semua karyawan tanpa kecuali dan menjadi polis perorangan tanpa pemeriksaan jasmani jika meninggalkan organisasi.

Flippo (1990 : 65) menyatakan bahwa adapun jenis-jenis asuransi diberikan oleh perusahaan pada umumnya yaitu sebagai berikut :

1. Perawatan di rumah sakit
  2. Biaya pembedahan
  3. Asuransi kecelakaan dan sakit untuk periode yang melampaui cuti sakit yang biasa
  4. Tunjangan bersalin (*maternity*)
  5. Perawatan mata
  6. Perawatan gigi
  7. Perawatan psikiatrik termasuk kecanduan alkohol dan obatbius
  8. Pengobatan tulang punggung
  9. Pengobatan besar
- *Pemberian Kredit*

Perusahaan memberikan kredit kepada karyawan yang membutuhkan dengan mendirikan koperasi simpan pinjam yang bertujuan untuk membantu para anggota dalam soal keuangan.

## 2) *Program yang menyangkut fasilitas hiburan dan rekreasi*

Program fasilitas hiburan dan rekreasi yang diberikan oleh perusahaan dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu :

### - *Kegiatan olahraga*

Kegiatan ini dimaksudkan untuk memelihara kesehatan karyawan dengan menyediakan berbagai sarana olahraga seperti bola voli, tenis, bulu tangkis dan sebagainya.

### - *Kegiatan sosial*

Perusahaan memberikan pelayanan kepada karyawan misalnya dengan melakukan darmawisata bersama-sama atau membentuk suatu kelompok kesenian seperti drama, musik dan sebagainya.

3) *Program yang menyangkut fasilitas tambahan kepada karyawan*

Program-program ini berbentuk antara lain :

- *Fasilitas pelayanan makan*

Masalah pelayanan makan merupakan masalah yang cukup penting, apabila lokasi perusahaan jauh atau tidak ada fasilitas makanan akan menimbulkan kesulitan bagi karyawan untuk makan. Ahyari (1999 : 132) menyatakan bahwa ada beberapa cara yang dilakukan perusahaan untuk memberikan fasilitas pelayanan makan antara lain :

1. Cafeteria
2. Toko makanan
3. Kereta makan
4. Mesin pelayanan otomatis

Fasilitas pelayanan tersebut dimaksudkan untuk mempermudah bagi karyawan perusahaan yang ingin makan dan tidak sempat pulang pada waktu jam istirahat kerja.

- *Fasilitas pembelian*

Perusahaan menyediakan semacam toko perusahaan dimana karyawan dapat membeli barang di toko tersebut dengan harga murah.

- *Fasilitas kesehatan*

Penyediaan fasilitas ini adalah untuk program pemeliharaan kesehatan karyawan serta adanya peraturan pemerintah tentang keamanan dan kesehatan karyawan. Fasilitas ini bisa berupa penyediaan poliklinik yang disertai dokter dan perawatnya atau juga sekedar memberikan tunjangan kesehatan yang digunakan untuk berobat pada dokter yang telah ditunjuk oleh perusahaan dengan mendapat ganti rugi dari perusahaan.

- *Fasilitas Pendidikan*

Perusahaan memberikan fasilitas ini dalam bentuk bantuan beasiswa karyawan melalui tugas belajar dan penyediaan perpustakaan. Handoko (1988 : 189) menyatakan bahwa adapun program tugas belajar memperhatikan beberapa pedoman yaitu :

1. Bidang yang diambil hendaknya berkaitan dengan pekerjaan
2. Bidang yang dipelajari hendaknya dapat menuju pada pencapaian gelar
3. Karyawan harus tetap bekerja pada perusahaan sesuai tugas belajar dalam jangka waktu tertentu sesuai perjanjian

Pemberian fasilitas pendidikan diberikan kepada karyawan yang berprestasi dengan biaya pendidikan dari perusahaan. Pemberian fasilitas ini dapat menguntungkan bagi kedua belah pihak. Bagi karyawan memberikan keuntungan untuk memperoleh tambahan pengetahuan serta keterampilan untuk pengembangan dirinya. Sedangkan bagi perusahaan dapat memperoleh karyawan yang berkualitas, terampil, dan terlatih dalam pekerjaannya.

- *Konseling finansial*

Pemberian fasilitas ini, perusahaan ingin membantu karyawan yang mempunyai masalah finansial, karena masalah ini akan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Bantuan perusahaan dalam pemberian fasilitas ini hanya menyediakan dan mengulurkan tangan untuk membantu pemecahan masalah yang dihadapi karyawan.

- *Fasilitas lain-lain*

Perusahaan juga memberikan fasilitas lain kepada karyawan yaitu fasilitas tempat ibadah, memberikan pakaian seragam untuk identitas perusahaan, fasilitas kendaraan (transportasi) untuk pelaksanaan pekerjaan, bingkisan lebaran, pemberian beasiswa bagi anak karyawan, dan sebagainya.

#### 1.4.2 Konsep Tentang Semangat Kerja

Setiap perusahaan selalu berusaha agar moral dari karyawannya dapat meningkat. Karena semangat dan kegairahan kerja pada hakekatnya merupakan perwujudan dari pada moral kerja yang tinggi. Semangat kerja menurut Nitisemito (1996 : 96) adalah, "Melakukan pekerjaan lebih giat, sehingga pekerjaan dapat diharapkan lebih cepat dan baik."

Untuk lebih memperjelas variabel dari semangat kerja kami mengambil beberapa indikator untuk mengukurnya sebagaimana yang telah disebutkan oleh As'ad (1999 : 21) sebagai berikut :

##### a. *Kedisiplinan*

Kedisiplinan menurut Siswanto (1987 : 278) adalah, "Sikap menghargai dan mematuhi segala peraturan di perusahaan secara tertuju atau tidak serta bersedia untuk menerima sanksi bila melanggar peraturan tanpa ada keluhan."

##### b. *Tanggung jawab*

Tanggung jawab dapat dilihat dari sikap karyawan terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya dan sikapnya jika perusahaan mengalami kesukaran. Ini seperti yang dikemukakan oleh Moekijat (1984 : 116) bahwa :

Tanggung jawab adalah kesanggupan seseorang pegawai menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya dan tepat pada waktunya serta berani bertanggung jawab atau memikul resiko atas keputusan yang diambilnya atau tindakan yang dilakukannya.

Jadi bertanggung jawab atau tidaknya karyawan dapat dilihat dari sikap dan tindakannya terhadap pekerjaan yang dibebankan. Kalau karyawan tersebut mau melaksanakan secara sukarela pekerjaan yang diberikan kepadanya berarti karyawan tersebut memiliki tanggung jawab yang tinggi dan sebaliknya.

c. *Kegairahan*

Menurut Nitisemito (1996 : 101), “Kegairahan kerja adalah kesenangan yang mendalam terhadap pekerjaan yang dilakukan.”

Kegairahan kerja memperlihatkan bahwa seseorang karyawan dalam melakukan pekerjaan dengan senang hati, tidak mengeluh, kerja dengan puas, saling membantu dan sebagainya. Kegairahan kerja dapat meningkatkan semangat kerja yang tinggi, karena seorang karyawan akan menerima keadaan yang ada dalam organisasi dengan sepenuh hati (Nitisemito, 1996 :101).

### 1.4.3 Hubungan Lingkungan Kerja dengan Semangat Kerja

Salah satu faktor yang cukup penting untuk meningkatkan semangat kerja adalah faktor lingkungan kerja yang ada di dalam perusahaan seperti yang dikemukakan oleh Ahyari (1999 : 122) sebagai berikut :

Lingkungan kerja yang memuaskan bagi karyawan perusahaan yang bersangkutan akan dapat meningkatkan semangat kerja didalam perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula sebaliknya lingkungan kerja yang tidak memuaskan akan dapat mengurangi semangat kerja dan menurunkan tingkat produktivitas kerja para karyawan yang bekerja di perusahaan.

Dari kutipan diatas dapat diambil suatu pengertian bahwa lingkungan kerja ada hubungan dengan semangat kerja karyawan, maka dapat digambarkan dengan model analisis seperti dibawah ini :



Keterangan :

- Variabel bebas (lingkungan kerja)

Indikatornya terdiri dari :

1. Kondisi kerja
2. Hubungan kerjasama antar karyawan
3. Program pelayanan karyawan

- Variabel terikat (semangat kerja)

Indikatornya terdiri dari :

1. Kedisiplinan
2. Tanggung jawab
3. Kegairahan

### 1.5 Hipotesis

Berdasarkan uraian terdahulu maka penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut :

"Ada hubungan yang signifikan antara lingkungan kerja dan semangat kerja karyawan pada PT. TELKOM Tbk., di kantor Kandatel Jember."

Hipotesis diatas akan diuji dengan data empiris yang akan dibahas pada bab berikutnya.

## 1.6 Operasionalisasi Konsep

Koentjaraningrat (1997 : 73) mengemukakan bahwa, "Operasionalisasi tidak lain adalah merubah konsep-konsep yang berupa konstruk dengan kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang diamati yang akan diuji dan ditentukan kebenarannya oleh orang lain." Dari pendapat diatas, maka yang dimaksud operasionalisasi konsep adalah penjabaran suatu variabel-variabel yang akan diamati dan diuji kebenarannya.

Untuk membuat gambaran analisis, penulis membuat kriteria penilaian jawaban responden terhadap item-item pada penelitiannya. Kriteria untuk penilaian jawaban responden masing-masing item dengan menggunakan skala Likert. Dalam skala Likert tersebut, jawaban yang paling baik diberikan skor paling tinggi dan jawaban yang paling tidak baik diberikan skor yang paling rendah adalah sebagai contoh berikut :

"Bagaimanakah kondisi pewarnaan di tempat bekerja saat ini ?"

1. Jawaban sangat baik, akan mendapat skor 3
2. Jawaban cukup baik, akan mendapat skor 2
3. Jawaban kurang baik, akan mendapat skor 1

Adapun yang dijabarkan meliputi lingkungan kerja dan semangat kerja yang operasionalisasinya sebagai berikut :

### 1.6.1 Variabel bebas ( Lingkungan Kerja ,X )

Sedangkan indikator dari variabel ini adalah :

#### a. *Kondisi Tempat Kerja (X<sub>1</sub>)*

Adalah kondisi yang mempengaruhi karyawan dalam melaksanakan tugas, yang menyangkut item-item sebagai berikut :

- 1) Pewarnaan ( $X_{1,1}$ ) dengan penilaian :
  - Jawaban sangat baik , skornya 3
  - Jawaban cukup baik , skornya 2
  - Jawaban tidak baik , skornya 1
- 2) Kebersihan ( $X_{1,2}$ ) dengan penilaian :
  - Jawaban sangat bersih , skornya 3
  - Jawaban cukup bersih , skornya 2
  - Jawaban tidak bersih , skornya 1
- 3) Pertukaran udara/Pengaturan suhu ( $X_{1,3}$ ) dengan penilaian :
  - Jawaban sangat baik , skornya 3
  - Jawaban cukup baik , skornya 2
  - Jawaban tidak baik , skornya 1
- 4) Penerangan ( $X_{1,4}$ ) dengan penilaian :
  - Jawaban sangat terang , skornya 3
  - Jawaban cukup terang , skornya 2
  - Jawaban tidak terang , skornya 1
- 5) Kebisingan ( $X_{1,5}$ ) dengan penilaian :
  - Jawaban sangat baik , skornya 3
  - Jawaban cukup baik , skornya 2
  - Jawaban tidak baik , skornya 1

b. Hubungan kerjasama antar karyawan ( $X_2$ )

Adalah hubungan dimana karyawan saling bekerja sama dengan orang lain untuk menyelesaikan pekerjaan yang menyangkut item-item sebagai berikut :

- 1) Menyelesaikan pekerjaan secara bersama-sama ( $X_{2,1}$ ) dengan penilaian :
  - Jawaban sangat bersedia, skornya 3
  - Jawaban cukup bersedia , skornya 2
  - Jawaban kurang bersedia, skornya 1

- 2) Menerima bantuan rekan sekerja ( $X_{2,2}$ ) dengan penilaian :
  - Jawaban sangat bersedia, skornya 3
  - Jawaban cukup bersedia , skornya 2
  - Jawaban kurang bersedia, skornya 1
- 3) Membantu rekan sekerja ( $X_{2,3}$ ) dengan penilaian :
  - Jawaban sangat bersedia, skornya 3
  - Jawaban cukup bersedia , skornya 2
  - Jawaban kurang bersedia, skornya 1

c. *Program pelayanan karyawan ( $X_3$ )*

Adalah penyediaan fasilitas oleh perusahaan yang menyangkut item-item berikut :

- 1) Program kesejahteraan karyawan ( $X_{3,1}$ ) dengan penilaian :
  - Jawaban sangat memadai, skornya 3
  - Jawaban cukup memadai , skornya 2
  - Jawaban kurang memadai, skornya 1
- 2) Program fasilitas hiburan ( $X_{3,2}$ ) dengan penilaian :
  - Jawaban sangat memadai, skornya 3
  - Jawaban cukup memadai, skornya 2
  - Jawaban kurang memadai, skornya 1
- 3) Program fasilitas tambahan ( $X_{3,3}$ ) dengan penilaian :
  - Jawaban sangat memadai, skornya 3
  - Jawaban cukup memadai, skornya 2
  - Jawaban kurang memadai, skornya 1

### 1.6.2 Variabel terikat (Semangat Kerja, Y)

Sedangkan indikator dari variabel ini adalah :

#### a. Kedisiplinan ( $Y_1$ )

Kedisiplin kerja merupakan ketaatan setiap anggota organisasi terhadap semua tata tertib yang berlaku dalam organisasi tersebut. yang menyangkut item-item sebagai berikut :

1) Bekerja dengan mengikuti cara-cara kerja perusahaan ( $Y_{1,1}$ ) dengan penilaian :

Jawaban sangat baik, skornya 3

Jawaban cukup baik, skornya 2

Jawaban kurang baik, skornya 1

2) Menggunakan Atribut seperti seragam, tanda pengenal ( $Y_{1,2}$ ) dengan penilaian :

Jawaban selalu memakai , skornya 3

Jawaban kadang memakai, skornya 2

Jawaban tidak memakai , skornya 1

3) Patuh terhadap jam kerja ( $Y_{1,3}$ ) dengan penilaian :

Jawaban tidak terlambat, skornya 3

Jawaban terlambat 10 menit, skornya 2

Jawaban terlambat lebih dari 10 menit, skornya 1

#### b. Tanggung jawab ( $Y_2$ )

Artinya bagaimana mengerjakan pekerjaan yang telah dibebankan atau diberikan yang menyangkut item-item :

1) Menjalankan tugas yang dibebankan ( $Y_{2,1}$ ) dengan penilaian :

Jawaban sangat baik, skornya 3

Jawaban cukup baik , skornya 2

Jawaban kurang baik, skornya 1

- 2) Ketepatan menyelesaikan tugas ( $Y_{2,2}$ ) dengan penilaian :
  - Jawaban sangat tepat, skornya 3
  - Jawaban cukup tepat, skornya 2
  - Jawaban kurang tepat, skornya 1
- 3) Meneliti ulang tugas yang diberikan ( $Y_{2,3}$ ) dengan penilaian :
  - Jawaban sangat teliti, skornya 3
  - Jawaban cukup teliti, skornya 2
  - Jawaban kurang teliti, skornya 1

c. *Kegairahan ( $Y_3$ )*

Kegairahan kerja menentukan keberhasilan pelaksanaan pekerjaan. Adapun item-itemnya adalah :

- 1) Lembur ( $Y_{3,1}$ ) dengan penilaian :
  - Jawaban sangat bersedia, skornya 3
  - Jawaban cukup bersedia, skornya 2
  - Jawaban kurang bersedia, skornya 1
- 2) Inisiatif melaksanakan pekerjaan ( $Y_{3,2}$ ) dengan penilaian :
  - Jawaban kreatif, skornya 3
  - Jawaban cukup kreatif, skornya 2
  - Jawaban kurang kreatif, skornya 1
- 3) Bekerja dengan sepenuh hati ( $Y_{3,3}$ ) dengan penilaian :
  - Jawaban sangat menyenangkan, skornya 3
  - Jawaban cukup menyenangkan, skornya 2
  - Jawaban kurang menyenangkan, skornya 1

## 1.7 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan serangkaian langkah operasional dari penelitian yang bertujuan untuk memecahkan masalah sehingga dapat diperoleh hasil yang benar, akurat, obyektif dan ilmiah, sehingga suatu karya ilmiah dapat dipertanggung jawabkan dan dibuktikan secara nyata. Adapun metode penelitian yang digunakan pada PT. TELKOM Tbk., di kantor Kandatel Jember adalah sebagai berikut :

1. Tahap persiapan
2. Tahap pengumpulan data
3. Tahap pengolahan data
4. Tahap penarikan kesimpulan

### 1.7.1 Tahap persiapan

Dalam tahap persiapan ini digunakan langkah-langkah sebagai berikut :

#### *a. Penentuan lokasi penelitian*

Yaitu suatu daerah yang dilaksanakan penelitian dan diperoleh data yang nantinya dipakai untuk alat memecahkan masalah.

Dalam hal ini ditentukan perusahaan PT. TELKOM Tbk., di kantor Kandatel Jember yang berkedudukan di jalan Gajah Mada 182 – 184 Jember.

#### *b. Studi kepustakaan*

Pada langkah ini, dipelajari teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan penelitian yaitu dengan cara membaca literatur-literatur guna menentukan konsep-konsep yang mendasari penelitian yang dilakukannya untuk memperoleh gambaran tentang masalah yang akan diteliti.

c. *Penentuan populasi dan sampel*

Populasi dalam penulisan ini adalah semua karyawan PT.TELKOM Tbk., di kantor Kandatel Jember yaitu sejumlah 216 orang (N). Sedangkan sampel, Arikunto (1996 : 120) berpendapat bahwa, "Jika subyeknya besar dapat diambil antara 10 - 15%". Penulis menetapkan jumlah sampel yang diambil 30 orang yaitu 14% dari jumlah seluruh karyawan PT.TELKOM Tbk., di kantor Kandatel Jember. Penentuan sampel tiap dinas/unit kerja ( $n_i$ ) ini secara proporsional, dengan perhitungan sebagai berikut :

$$n_i = \frac{N_i}{N} \times n$$

Keterangan :

$n_i$  = karyawan sampel tiap dinas/unit kerja

$n$  = karyawan sampel ( $n_1+n_2+n_3+n_4+n_5+n_6$ )

$N_i$  = karyawan tiap dinas/unit kerja

$N$  = karyawan keseluruhan ( $N_1+N_2+N_3+N_4+N_5+N_6$ )

Adapun karyawan PT.TELKOM Tbk. di kantor Kandatel Jember adalah sebagai berikut :

- |                        |                  |
|------------------------|------------------|
| 1. Bagian Administrasi | 10 orang = $N_1$ |
| 2. Bagian Perencanaan  | 21 orang = $N_2$ |
| 3. Bagian SISFO        | 57 orang = $N_3$ |
| 4. Bagian Support      | 20 orang = $N_4$ |
| 5. Bagian Keuangan     | 70 orang = $N_5$ |
| 6. Bagian Logistik     | 38 orang = $N_6$ |

---

216 orang = N

Karena perusahaan pernah melakukan penelitian sejenis yang berkaitan dengan sumberdaya manusia (SDM) maka distribusi kuisioner diberikan pada masing-masing unit kerja secara porsional. Dari 216 orang tersebut, ditentukan 30 orang karyawan sampel ( $n$ ) secara porsional dengan perincian sebagai berikut :

1. Dinas/unit kerja Administrasi ( $n_1$ ), porsionalnya :

$$\frac{10}{216} \times 30 \text{ orang} = 1,4 \approx 1 \text{ orang (pembulatan)}$$

2. Dinas/unit kerja Perencanaan ( $n_2$ ), porsionalnya :

$$\frac{21}{216} \times 30 \text{ orang} = 2,9 \approx 3 \text{ orang (pembulatan)}$$

3. Dinas/unit kerja SISFO ( $n_3$ ), porsionalnya :

$$\frac{57}{216} \times 30 \text{ orang} = 7,9 \approx 8 \text{ orang (pembulatan)}$$

4. Dinas/unit kerja Support ( $n_4$ ), porsionalnya :

$$\frac{20}{216} \times 30 \text{ orang} = 2,7 \approx 3 \text{ orang (pembulatan)}$$

5. Dinas/unit kerja Keuangan ( $n_5$ ), porsionalnya :

$$\frac{70}{216} \times 30 \text{ orang} = 9,7 \approx 10 \text{ orang (pembulatan)}$$

6. Dinas/unit kerja Logistik ( $n_6$ ), porsionalnya :

$$\frac{38}{216} \times 30 \text{ orang} = 5,2 \approx 5 \text{ orang (pembulatan)}$$

Ketigapuluh karyawan sampel tersebut diamati dan dinilai oleh enam orang sebagai Informan. Informan adalah orang-orang yang memberi keterangan tentang penilaian terhadap karyawan sampel. Informan ini merupakan atasan langsung yang mengetahui kegiatan kerja dari karyawan sampel. Jumlah informan ditetapkan sesuai dengan jumlah dinas/unit kerja

pada PT.TELKOM Tbk., di kantor Kandatel Jember. Dan keenam informan ini nantinya digunakan untuk analisis statistik Rank Spearman sebagai  $N$  Rank Spearman. Keenam Informan yang dimaksud adalah :

1. Umur : 28 tahun  
Dinas/unit kerja : Administrasi  
Posisi : Asisten Manager  
Lama Masa Kerja : 5 tahun
2. Umur : 40 tahun  
Dinas/unit kerja : Perencanaan  
Posisi : Asisten Manager  
Lama Masa Kerja : 15 tahun
3. Umur : 38 tahun  
Dinas/unit kerja : SISFO  
Posisi : Asisten Manager  
Lama Masa Kerja : 12 tahun
4. Umur : 35 tahun  
Dinas/unit kerja : Support  
Posisi : Manager  
Lama Masa Kerja : 10 tahun
5. Umur : 42 tahun  
Dinas/unit kerja : Keuangan  
Posisi : Asisten Manager  
Lama Masa Kerja : 18 tahun
6. Umur : 45 tahun  
Dinas/unit kerja : Logistik  
Posisi : Manager  
Lama Masa Kerja : 20 tahun

### 1.7.2 Tahap pengumpulan data

Dalam tahap pengumpulan data ini dilakukan dengan beberapa langkah-langkah yaitu :

*a. Metode Observasi*

Adalah metode pengumpulan data dengan pengamatan sistematis sehingga diperoleh gambaran dari obyek yang diselidiki.

*b. Metode Wawancara*

Adalah metode pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab langsung untuk memperoleh informasi yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas tentang lingkungan kerja dan semangat kerja karyawan PT. TELKOM Tbk., di kantor Kandatel Jember.

*c. Metode Kuisioner*

Adalah metode untuk mengumpulkan data dengan cara memberikan pertanyaan tertulis untuk dijawab oleh responden yang akan digunakan sebagai data dalam penelitian.

*d. Metode Dokumentasi*

Adalah metode pengumpulan data dengan mengadakan pencatatan dari arsip perusahaan tentang data-data lingkungan kerja PT. TELKOM Tbk., di kantor Kandatel Jember.

### 1.7.3 Tahap pengolahan data

Untuk tahap pengolahan data dilakukan beberapa langkah-langkah yaitu :

*a. Editing (pemeriksaan data)*

Editing ini dilakukan setelah responden menjawab kuisioner dengan tujuan untuk meneliti kembali data-data yang telah terkumpul, sehingga data-data tersebut apakah sudah baik, memenuhi syarat dan kemudian dapat digunakan untuk tahap penelitian selanjutnya.

b. *Koding (pemberian kode)*

Langkah ini bertujuan agar dapat mempermudah dalam pengolahan data dengan jalan mempelajari jawaban dari responden serta memberikan kode-kode berupa angka-angka pada jawaban yang diberikan oleh responden.

c. *Tabulasi*

Pada langkah ini dilakukan dengan cara mulai memasukkan data yang diperoleh kedalam tabel-tabel supaya mudah dibaca dan dihitung dan melalui tabel tersebut dapat diketahui karakteristik responden dari kuisioner.

d. *Tahap analisis data*

Tahap analisis data ini merupakan langkah yang penting dalam penelitian. Peneliti harus menentukan metode analisis data yang akan digunakan dalam penelitiannya. Dalam penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif. Adapun metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik korelasi Rank Spearman. Siegel (1997 : 250) mengemukakan bahwa, "Rank Spearman adalah ukuran asosiasi yang menuntut kedua variabel diukur sekurang-kurangnya dalam skala ordinal sehingga obyek-obyek atau individu-individu yang dipelajari dapat di ranking dalam dua rangkaian berurut." Dalam korelasi Rank Spearman, apabila observasi terjadi tidak berangka sama, maka menggunakan rumus seperti dibawah ini :

Rumus korelasi Rank Spearman sebagai berikut :

Rumus 1 :

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{N^3 - N}$$

(Siegel, 1997 : 256)

Keterangan :

$r_s$  = koefisien korelasi Rank Spearman

$N$  = jumlah Informan

$\sum d^2$  = kuadrat dari perbedaan antara kedua ranking

Untuk mengetahui tingkat keyakinan analisis data, maka hasil tersebut diuji dengan menggunakan uji t. Adapun rumus uji t sebagai berikut :

Rumus 2 :

$$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-(r_s)^2}}$$

(Siegel, 1997 :263)

Siegel ( 1997 : 263 ) menyatakan bahwa dalam penggunaan korelasi Rank Spearman langkah-langkahnya sebagai berikut :

1. Berilah ranking observasi-observasi pada variabel X dan variabel Y mulai 1 hingga N.
2. Daftarkan N subyek. Beri setiap subyek ranking pada variabel X dan ranking pada variabel Y.
3. Tentukan harga d untuk setiap subyek dengan mengurangkan ranking Y pada ranking X. Kuadratkan harga itu untuk menentukan  $d^2$  masing-masing subyek dan kemudian jumlahkan untuk mendapatkan  $\sum d^2$ .
4. Jika proporsi angka tidak sama dalam observasi X atau Y pakailah rumus 1.
5. Kalau subyek itu merupakan sampel random dari populasi kita dapat menguji apakah harga observasi  $r_s$  memberikan petunjuk adanya asosiasi antara variabel X dan variabel Y dalam populasinya. Metode untuk melakukan hal itu bergantung pada ukuran N :
  - a. Untuk N dari 4 - 30, harga kritis  $r_s$  untuk tingkat signifikansi 0,05 dan 0,01 (test satu sisi) dapat dilihat pada tabel kritis  $r_s$ .
  - b. Untuk  $N \leq 10$  signifikansi suatu harga sebesar harga observasi  $r_s$  dapat ditetapkan dengan menghitung t berkaitan dengan harga itu, tentukan signifikansi harga itu dengan tabel kritis .

#### 1.7.4 Tahap penarikan kesimpulan

Kesimpulan yang diambil dengan menggunakan koefisien korelasi untuk mengetahui tingkat hubungan antar variabel. Hadi (1984 : 275) menyatakan bahwa tingkat antar variabel sebagai berikut :

0,000 – 0,200	= hubungan sangat lemah
0,201 – 0,400	= hubungan lemah
0,401 – 0,600	= hubungan agak lemah
0,601 – 0,800	= hubungan cukup kuat
0,801 – 1,000	= hubungan kuat

Hasil perhitungan  $r_s$  diuji dengan uji t sebagai berikut :

1. Jika uji t menunjukkan hasil yang lebih besar dari angka yang ditunjukkan pada tabel distribution of test, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga ada hubungan yang signifikan antara lingkungan kerja dan semangat kerja karyawan pada PT. TELKOM Tbk., di kantor Kandatel Jember.
2. Jika uji t menunjukkan hasil yang lebih kecil dari angka yang ditunjukkan pada tabel distribution of test, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, maka tidak ada hubungan yang signifikan antara lingkungan kerja dan semangat kerja karyawan pada PT. TELKOM Tbk., di kantor Kandatel Jember.

Sedangkan dasar taraf signifikansi yang dipergunakan dalam penelitian ini yaitu  $\alpha 5\% = 0,05$  ; kepercayaan =  $100\% - 5\% = 95\%$ .



## II. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

### 2.1. Sejarah Umum Perusahaan

PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA , atau dikenal dengan TELKOM adalah suatu badan usaha yang memiliki sejarah panjang. Berawal dari Post en Telegraafdenst adalah perusahaan swasta yang menyelenggarakan jasa-jasa pos dan telekomunikasi yang didirikan dengan Staatsblad No. 52 Tahun 1884. Penyelenggara telekomunikasi oleh swasta ini berlangsung sampai tahun 1906 dan sejak itu diambil alih oleh Pemerintah Hindia Belanda berdasarkan Staatsblad No. 395 Tahun 1906. Sejak itu berdirilah Post Telegraaf en telefoondients tau disebut PTT Dients. Dan PTT Dients ini ditetapkan sebagai perusahaan Negara Pemerintah Hindia Belanda berdasarkan Staatsblad No. 419 tahun 1927 tentang Indonesia Bedrijvenwet.

PTT Dients ini berlangsung sampai dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Pengganti Undang –Undang (Perpu) No. 19 tahun 1960 oleh Pemerintah Republik Indonesia tentang persyaratan suatu perusahaan negara. Dan PTT Dients memenuhi syarat untuk tetap menjadi suatu perusahaan negara harus berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 240 Tahun 1961 tentang pendirian Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi, PTT Dients berubah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi.

Dalam perkembangan selanjutnya Pemerintah memandang perlu untuk membagi Perusahaan negara (PN) Pos dan Telekomunikasi menjadi 2 (dua) perusahaan negara yang berdiri sendiri. Yakni berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 29 Tahun 1965 dibentuk PN Pos dan Giro dan Peraturan Pemerintah No. 30 Tahun 1965 dibentuk PN Telekomunikasi. Bentuk ini kemudian dikembangkan menjadi Perusahaan Umum (Perum) Telekomunikasi dengan Peraturan Pemerintah No. 36 Tahun 1974 yang populer dengan sebutan PERUMTEL. Dalam Peraturan tersebut dinyatakan pula PERUMTEL sebagai penyelenggara jasa telekomunikasi untuk umum, baik hubungan telekomunikasi dalam negeri maupun luar negeri. Tentang

hubungan luar negeri pada saat itu juga diselenggarakan oleh PT. Indonesia Satellite Corporation (INDOSAT) yang masih berstatus perusahaan asing yaitu dari American Cable Radio Corporation, suatu perusahaan yang didirikan berdasarkan peraturan perundangan negara bagian Delaware, Amerika Serikat. Seluruh saham PT. INDOSAT dengan modal asing tersebut pada akhir tahun 1980 dibeli oleh negara Republik Indonesia. Selanjutnya dikeluarkan Peraturan Pemerintah No. 53 tahun 1980 tentang perubahan atas Peraturan Pemerintah No. 22 Tahun 1974. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 53 Tahun 1980, PERUMTEL ditetapkan sebagai badan usaha penyelenggara telekomunikasi untuk umum dalam negeri dan INDOSAT sebagai penyelenggara telekomunikasi untuk jasa luar negeri.

Memasuki Repelita V Pemerintah merasakan perlunya percepatan pembagian telekomunikasi, karena sebagai infrastruktur diharapkan dapat memacu pembagian sektor lainnya. Selain itu penyelenggara telekomunikasi membutuhkan manajemen yang lebih profesional sehingga berdasarkan PP No. 25 Tahun 1991 bentuk Perusahaan Umum (PERUM) dialihkan menjadi Perusahaan Perseroan (PERSERO) sebagaimana dimaksud dalam UU No. 9 Tahun 1969 sejak itu berdirilah Perusahaan Perseroan (PERSERO) Telekomunikasi Indonesia dengan sebutan TELKOM.

Dalam rangka Penawaran Umum, seluruh ketentuan Anggaran Dasar TELKOM diubah sebagaimana dituangkan dalam Akta Perubahan Anggaran Dasar No. 74, tanggal 25 Juli 1995 dan Akta Perubahan No. 15, tanggal 7 Agustus 1995. Keduanya dibuat dihadapan Imam Fatimah, S.H., Notaris di Jakarta yang telah disetujui oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan Surat Keputusan No. C2-9834 HT.01.04 Th.95, tanggal 8 Agustus 1985. Dengan demikian PT. TELKOM menghimpun dana dari masyarakat melalui pasar modal, baik di dalam negeri maupun di luar negeri dengan cara menjual saham TELKOM. Untuk itu TELKOM mencatatkan saham-saham yang ditawarkan di Bursa Efek Jakarta, Bursa Efek Surabaya, New York Stock Exchange dan London Stock Exchange. Sejak itu PT. TELKOM (Persero) berubah menjadi PT. TELKOM Tbk., yang artinya saham terbuka bagi masyarakat.

## 2.2. Perubahan Besar-Besaran

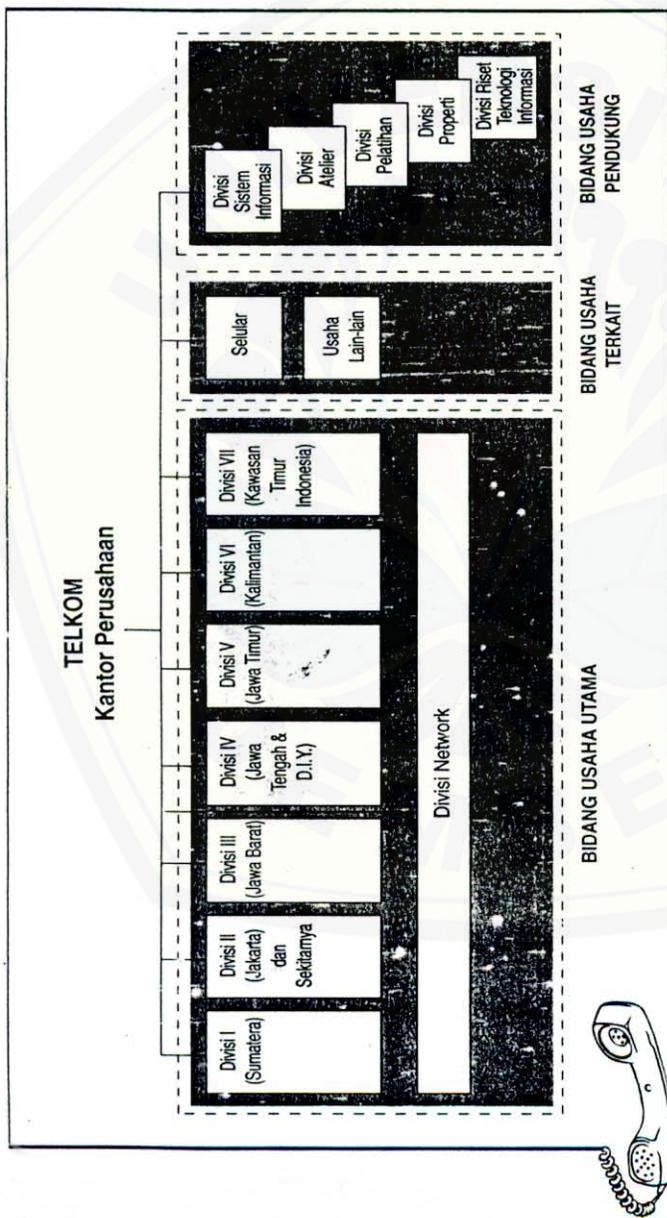
Mengantisipasi era globalisasi, seperti diterapkannya perdagangan bebas baik internasional maupun regional, maka TELKOM pada tahun 1995 melaksanakan perubahan besar-besaran, yang meliputi: restrukturisasi internal; kerjasama operasi (KSO); Initial Public Offering (IPO).

### 2.2.1. Restrukturisasi Internal

Restrukturisasi internal dimaksudkan untuk menjadikan pengelolaan perusahaan menjadi efisien dan efektif, karena terjadi pemisahan antara bidang usaha utama (*core business*); bidang usaha terkait dan bidang usaha penunjang/pendukung. Bidang usaha utama TELKOM adalah menyelenggarakan jasa telepon lokal dan jarak jauh dalam negeri. Bidang usaha terkait adalah penyelenggaraan jasa yang masih terkait dengan jasa telekomunikasi seperti jasa sistem telepon bergerak selular (STBS), sirkuit langganan, teleks, penyewaan transponder satelit, VSAT (Very Small Aperture Terminal) dan jasa nilai tambah tertentu. Bidang usaha terkait ini ada yang diselenggarakan TELKOM dan sebagian diselenggarakan dengan membentuk perusahaan patungan. Sedangkan bidang usaha penunjang/pendukung guna mendukung penyelenggaraan jasa-jasa informasi, perbaikan pelatihan dan manajemen properti.

Berikut gambar struktur bisnis baru TELKOM hasil restrukturisasi internal :

Struktur Bisnis Baru TELKOM Hasil Restrukturisasi



Sumber Data : Kantor PT. TELKOM Tbk., Jember

Sebagai hasil restrukturisasi, sejak 1 Juli 1995 organisasi TELKOM terdiri dari 7 (tujuh) Divisi Regional dan 1 (satu) Divisi Network yang keduanya mengelola bidang usaha utama. Divisi Regional ini menjadi pengganti struktur Wilayah Usaha Telekomunikasi (WITEL) yang memiliki daerah teritorial tertentu, namun hanya menyelenggarakan jasa telepon lokal dan mendapat bagian dari jasa telepon Sambungan Langsung Jarak Jauh (SLJJ), Sambungan Langsung Internasional (SLI) melalui penghitungan interkoneksi. Divisi Network menyelenggarakan jasa telekomunikasi jarak jauh dalam negeri melalui pengoperasian jaringan transmisi jalur utama nasional.

Divisi Regional TELKOM mewakili wilayah sebagai berikut :

- Divisi I, Sumatera;
- Divisi II, Jakarta Raya meliputi Jabotabek (Jakarta Bogor Tangerang Bekasi) ditambah Serang, Karawang dan Purwakarta;
- Divisi III, Jawa Barat minus Serang, Bogor, Karawang dan Purwakarta;
- Divisi IV, Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta;
- Divisi V, Jawa Timur;
- Divisi VI, seluruh Kalimantan;
- Divisi VII, Kawasan Timur Indonesia, yang terdiri dari seluruh Sulawesi, Bali, Nusa Tenggara, Maluku dan Irian Jaya.

Adapun Divisi yang termasuk Divisi Penunjang /Pendukung (Support) adalah :

- Divisi Riset Teknologi Informasi (RisTI);
- Divisi Atelir;
- Divisi Properti;
- Divisi Pelatihan;
- Divisi Sistem Informasi (SISFO).

Perkembangan terakhir berdasarkan Keputusan Direksi TELKOM, mulai tanggal 31 Desember 1996, TELKOM menambah 2 (dua) Divisi, yaitu Divisi Multimedia dan Divisi Pembangunan. Divisi Multimedia yang mengelola jasa Multimedia dan Network Provider dimasukkan sebagai pengelola bisnis utama, sedangkan Divisi Pembangunan termasuk Divisi Penunjang.

### **Ruang Lingkup Divisi-divisi di TELKOM.**

Adapun ruang lingkup usaha dari masing-masing divisi dapat diuraikan sebagai berikut:

#### **Divisi Network:**

Divisi yang menyelenggarakan jasa telekomunikasi jarak jauh dalam negeri melalui pengoperasian jaringan transmisi jalur utama nasional. Pelanggan Divisi Network utamanya adalah untuk kepentingan internal TELKOM, namun bila memungkinkan dapat melayani eksternal TELKOM.

#### **Divisi Multimedia:**

Divisi TELKOM yang mengelola jasa Multimedia dan Network Provider untuk melayani masyarakat, langganan dan internal TELKOM, Internet Provider, Corporate Customers. Divisi ini bertanggung jawab untuk menyiapkan bisnis masa depan yang ditandai dengan adanya konvergensi telepon, televisi kabel (video communications) dan internet (computer communications).

#### **Divisi Sistem Informasi:**

Divisi yang menyediakan sistem informasi, baik untuk kepentingan TELKOM maupun pihak lain. Produk-produk layanan yang dihasilkan; Software, Management Information System; Sistem Informasi Kastemer (SISKA); Billing; Corporate Database; Interkoneksi Billing dan Proses Telepon Selular.

**Divisi Riset Teknologi Informasi (RisTI):**

Divisi yang melaksanakan Riset dan Pengembangan Teknologi Telekomunikasi dan Informasi untuk kepentingan internal TELKOM, baik riset Pengembangan produk baru, standarisasi perangkat, grand scenario technology dan uji kaji laboratorium.

**Divisi Properti:**

Divisi yang mengelola properties (tanah, gedung dan sarana lainnya) milik TELKOM yang tidak berkaitan dengan alat produksi. Pengelolaan properties ini utamanya untuk kepentingan TELKOM, namun bila memungkinkan dapat melayani pihak lainnya.

**Divisi Atelir:**

Divisi yang berfungsi sebagai Repair Centre (Pusat Perbengkelan) bagi kepentingan TELKOM, meliputi: Pengetesan dan Modul Repair, menyediakan suku cadang perangkat dan konsultasi teknis.

**Divisi Pelatihan:**

Divisi yang menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan bagi pegawai TELKOM untuk menunjang terwujudnya sumber daya manusia yang berkualitas, profesional dan berintegritas.

**Divisi Pembangunan:**

Divisi yang melaksanakan pembangunan, konstruksi jaringan, konsultasi pembangunan, desain proyek dan pengadaan untuk kepentingan TELKOM. Divisi pembangunan ini tidak menangani pembangunan yang menjadi tanggung jawab Mitra KSO yang harus diselesaikan sampai akhir Repelita VI.

### 2.2.2. Kerja Sama Operasi (KSO)

Seiring akan diberlakukannya pasar bebas, maka seluruh negara di dunia segera menetapkan langkah-langkah strategis. Mengantisipasi kondisi tersebut, maka sangatlah tepat jika pemerintah menerapkan strategi aliansi dengan membentuk kerjasama dengan para investor dan operator telekomunikasi berkelas dunia. Jadilah pola kerjasama operasi (KSO) dalam pembangunan dan pengoperasian jasa telekomunikasi.

KSO merupakan pola kerjasama telekomunikasi di Divisi Regional atau disebut Unit KSO antara TELKOM dengan suatu konsorsium swasta atau Mitra KSO yang terdiri dari beberapa investor dalam negeri dan luar negeri dan penyelenggara jasa telekomunikasi berkelas dunia. Mitra KSO bukan suatu Divisi dari TELKOM, namun berkewajiban membangun sejumlah sarana telekomunikasi sesuai dengan perjanjian dan sebagai kompensasinya berhak mengoperasikan sarana telekomunikasi dengan mendapatkan bagian pendapatan selama waktu yang telah ditentukan, yakni 15 (lima belas) tahun sejak perjanjian KSO ditandatangani. Divisi Regional yang dikelola Mitra KSO adalah Divisi Regional I, III, IV, VI, dan VII. Perjanjian KSO dimulai tanggal 1 Januari 1996. Untuk Divisi Regional VI Kalimantan Perjanjian KSO ditandatangani pada tanggal 1 April 1996.

Adapun maksud dan tujuan KSO adalah :

1. Mempercepat pembangunan telekomunikasi untuk kurun waktu REPELITA VI, karena pendanaan disediakan oleh Mitra KSO;
2. Memperoleh alih teknologi dari Operator Kelas Dunia yang tergabung dalam Mitra KSO;
3. Meningkatkan kemampuan berkompetisi dalam era pasar bebas.

### 2.2.3. Initial Public Offering (IPO)

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

### 2.3. Visi dan Misi PT. TELKOM Tbk.

Sebagai perusahaan publik, TELKOM mengemban tugas untuk dapat memberikan hasil yang terbaik bagi stakeholder. Oleh karena itu dalam setiap kegiatan usahanya TELKOM berpijak pada visi dan misi perusahaan yang dirumuskan sebagai berikut:

a. Visi PT. TELKOM Tbk.

Visi TELKOM yaitu berorientasi pada kepuasan pelanggan, memberikan hasil terbaik bagi pelanggan, pemilik, pegawai dan lingkungan perusahaan.

b. Misi PT. TELKOM Tbk.

Misi TELKOM adalah perusahaan kelas dunia dalam telekomunikasi informasi serta menjadi di Indonesia dengan layanan berskala global.

### 2.4. Budaya PT. TELKOM Tbk.

Budaya perusahaan PT. TELKOM Indonesia disingkat dengan ARTI. ARTI mempunyai makna bahwa setiap karyawan harus diingatkan agar selalu menyadari ARTI kehadiran PT. TELKOM ditengah-tengah masyarakat dan ARTI kehadiran dirinya dalam TELKOM. ARTI adalah singkatan dari Akurat (Accurate), Responsif (Responsive), Simpatik (Friendly).

a. AKURAT (Accurate)

Setiap pelaksanaan tugas apapun dan ditingkat manapun setiap karyawan PT. TELKOM tidak boleh berbuat asal jadi. Budaya akurat hanya dapat diwujudkan melalui kemampuan memelihara dan meningkatkan derajat potensi masing-masing dan berlandaskan pada data dan informasi yang seharusnya tersedia.

b. RESPONSIF (Responsive)

Setiap karyawan harus bersifat tanggap dan tidak membiarkan pemakai jasa (interna maupun ekstern) menunggu atau ada dalam suasana ketidakpastian. Kecepatan kerja tanggap terhadap tuntutan lingkungan sekitarnya adalah budaya PT. TELKOM.

c. SIMPATIK (Friendly)

Setiap karyawan harus mampu membangun hubungan vertikal secara berkesinambungan dengan Yang Maha Esa dan keterkaitan horisontal yang sinergis dan prapositional dengan para pelanggan disatu sisi dan mitra usaha/pemasok, disisi lainnya dengan para pembina dan instansi terkait lainnya.

Satu tujuan akhir dari budaya perusahaan PT. TELKOM Indonesia yaitu : Kepuasan pelanggan, karyawan dan masyarakat. Budaya ARTI ini dapat diterapkan dan sebelumnya perlu dirumuskan program yang rinci dan cukup besar.

## 2.5. Sistem Imbal Jasa dan Penghargaan

Strategi dan imbal jasa yang efektif memerlukan kombinasi yang tepat antara imbal jasa tetap dan variabel yang berorientasi pada performansi maupun pemanfaatan penghargaan non finansial secara efektif.

Kombinasi yang tepat antara komponen-komponen tersebut, terutama proporsi imbal jasa tetap dan variabel akan memberi sumbangan yang berarti terhadap peningkatan performansi dan kepuasan kerja.

Prinsip-prinsip umum Imbal jasa dan penghargaan adalah sebagai berikut :

- a. Penggunaan Imbal Jasa Strategik
  1. Program imbal jasa dan penghargaan dikaitkan dengan kebutuhan-kebutuhan organisasi.
  2. Program imbal jasa dan penghargaan digunakan untuk menunjang rencana-rencana perusahaan dan rencana bisnis.
  3. Program imbal jasa dan penghargaan digunakan untuk mendukung perubahan budaya dan organisasi.
- b. Imbal Jasa dipengaruhi kinerja
  1. Peningkatan atas imbal jasa tetap harus merupakan cerminan kinerja perusahaan dan atau unit bisnis, bukan sekedar persaingan pasar.
  2. Perubahan proporsi imbal jasa tetap menjadi imbal jasa variabel harus dikaitkan dengan kontribusi dan bukan status pekerjaan.
  3. Kenaikan imbal jasa secara individu dikaitkan dengan kinerja.
  4. Peningkatan imbal jasa yang didasarkan pada kinerja untuk komponen variabel.
- c. Program dan Struktur Imbal Jasa yang Fleksibel
  1. Secara organisasi, dapat diaplikasikan imbal jasa yang fleksibel di unit-unit bisnis yang berbeda.
  2. Imbal jasa dapat disesuaikan dengan kebutuhan individual misalnya perbedaan gaya hidup, pilihan tunjangan fasilitas, perbedaan kebutuhan pensiun dan fokus pada "*Value to Employee*" misalnya:
    - a. Paket atau pilihan fasilitas yang fleksibel
    - b. Pilihan fokus imbal jasa bersifat jangka pendek atau jangka panjang
    - c. Pilihan radio imbal jasa tetap dengan variabel
- d. Fokus Jangka Panjang  
Imbal jasa diarahkan pada :

1. Keberhasilan organisasi jangka panjang
  2. Mengubah fokus penggunaan skill demi keuntungan jangka panjang organisasi
  3. Mendorong pegawai meningkatkan prestasi secara berkesinambungan
  4. Menciptakan keuntungan dan loyalitas jangka panjang pegawai
  5. Memperkenalkan variasi insentif jangka menengah dan panjang, seperti saham dan insentif multi years
- e. Meningkatkan Fokus Kepada Pemegang Saham
1. Memperhatikan dan melindungi kepentingan pemegang saham
  2. Imbal jasa variabel harus meningkatkan Shareholder Value
  3. Meningkatkan keuntungan jangka panjang untuk pegawai dan pemegang saham
- f. Fokus pada Kualitas
- Strategi imbal jasa harus secara aktif mendukung peningkatan mutu
- g. Penetapan Fokus Imbal Jasa Total
1. Komunikasi nilai paket imbal jasa total yang meliputi gaji dan benefit termasuk seluruh implikasi perpajakannya
  2. Monitoring pasar dan pengaturan imbal jasa secara total bukan hanya gaji bulanan
- h. Karir dan Mobilitas
- Penyesuaian program imbal jasa untuk mendorong mobilitas dan pengembangan karir.

Sistem imbal jasa total yang diterapkan oleh TELKOM mengintegrasikan semua elemen yang membentuk program imbal jasa dan kepentingan TELKOM. TELKOM menggunakan suatu program imbal jasa bagi pegawainya yang didasarkan pada 9 hal pokok yaitu :

1. Total imbal jasa yang terdiri atas imbal jasa tetap dan variabel
2. Pendekatan imbal jasa total untuk imbal jasa tetap
3. Rentang imbal jasa untuk masing-masing grade, kenaikan dalam rentang berdasarkan kualifikasi, kompetensi serta kinerja yang ditunjukkan
4. Gap imbal jasa dengan harga untuk grade senior diberikan dengan cara yang sesuai dengan rencana bisnis dan kemampuan perusahaan
5. Strategi imbal jasa untuk masing-masing daerah utama di Indonesia yang memiliki kondisi ekonomi yang berbeda
6. Pembayaran pajak harus menjadi tanggung jawab individu
7. Pemberian imbal jasa ekstra tahunan untuk seluruh pegawai berupa tunjangan Hari Raya (THR)
8. Pembayaran semua benefit lainnya harus merupakan bagian dari imbal jasa total yang diberikan kepada seorang pegawai
9. Peninjauan imbal jasa tahunan masing-masing pegawai sejalan dengan proses perencanaan tahunan sebagai dasar imbal jasa variabel.

Sistem imbal jasa tetap mengharuskan perusahaan untuk mengkalkulasi, menyiapkan serta mengkomunikasikan nilai imbal jasa tunjangan dan benefit yang dibayarkan kepada pegawainya. Dalam hal ini kelompok benefit dibagi ke dalam zona yang mana jumlah levelnya ditetapkan setelah selesai pengklasifikasian posisi yang ada.

Penentuan imbal jasa individu sifatnya dinamis setiap bulan dan bagi setiap individu, hal ini disebabkan karena adanya penyesuaian dalam hal imbal jasa individu. Penyesuaian imbal jasa individu ini diusulkan oleh para manajer lini ke Unit SDM pengelola imbal jasa dan unit pengembangan/administrasi SDM. Penyesuaian imbal jasa individu akan dipengaruhi oleh hal-hal sebagai berikut :

1. Pedoman kenaikan
2. Anggaran imbal jasa
3. Kompetensi dan kinerja individu
4. Posisi imbal jasa saat ini pada kelas pekerjaannya
5. Faktor-faktor pasar imbal jasa sesuai dengan posisi kelompok pekerjaan
6. Mempertimbangkan peluang dan resiko yang terkait dengan motivasi individu.

Sedangkan dalam hal jasa variabel berdasarkan pada kinerja TELKOM menerapkan sistem imbal jasa variabel untuk para pegawainya yang mampu mencapai tujuan-tujuan pokok sebagai berikut :

- a. Memperkuat tujuan-tujuan bisnis untuk memperoleh kenaikan pendapatan dan laba serta customer service yang unggul
- b. Memperkuat “budaya kerjasama kelompok”
- c. Mendorong pegawai, team dan unit bisnis untuk bekerja lebih cermat, terarah dan mandiri
- d. Memberikan imbal jasa sesuai kontribusi pegawai terhadap keuntungan perusahaan
- e. Mendorong, mendukung dan memperkuat Sistem Manajemen Kinerja Organisasi.

Imbal jasa tersebut tidak hanya berfokus kepada finansial guna meningkatkan motivasi karyawan, namun bentuk lain yang juga tidak kalah penting yang diterapkan oleh TELKOM yaitu penghargaan.

Manajer TELKOM memiliki berbagai kesempatan, sarana/alat dan sistem untuk menghargai pegawai yang berprestasi serta kontribusi terhadap perusahaan. Sarana tersebut dijelaskan dalam 2 kategori sebagai berikut :

a. Penghargaan Informal

Manajer memberikan umpan balik informal dan pengakuan prestasi para pegawainya yaitu :

1. Pengakuan terhadap hasil kerja yang lebih baik secara tepat dengan berterima kasih kepada pegawai dan/atau untuk memberikan kontribusi mereka terhadap bisnis dengan cara misalnya perincian timbal balik, pengakuan dan komentar konsumen terhadap usaha/kerja pegawai yang melakukan/memberikan layanan lebih daripada seharusnya.
2. Memberikan kesempatan training informal.
3. Menulis tanda terima kasih dalam bentuk surat singkat atas semua kontribusi yang telah diberikannya kepada organisasi.
4. Mendukung pegawai individu atau tim untuk melakukan gagasan-gagasan baru/atau tanggung jawab tambahan.
5. Memberikan hak otonomi yang lebih besar kepada pegawai yang berprestasi.
6. Menawarkan waktu istirahat.
7. Mengadakan acara pertemuan informal seperti makan siang, makan malam.
8. Memberikan timbal balik positif dihadapan pegawai yang lebih senior.
9. Memberikan kesempatan kepada pegawai untuk berpartisipasi dalam proyek atau memberikan kontribusi terhadap keberhasilannya.

b. Penghargaan Formal

1. Penghargaan kinerja pegawai pada basis yang lebih formal meliputi :  
Menggunakan proses manajemen kinerja, apabila mungkin untuk mengomentari kinerja yang baik, memberikan pengakuan dan timbal balik terhadap usaha-usaha yang dilakukan pegawai.
2. Memberikan kesempatan mengikuti program training baik bertaraf nasional maupun internasional, seminar dan berbagai konferensi.

3. Pengusulan pengembangan karir terhadap para pegawai berprestasi, misalnya dengan pihak ketiga atau badan-badan industri.
4. Pencalonan pemberian penghargaan bisnis umum baik secara nasional maupun internasional.
5. Pembagian hadiah seperti makan malam/siang, voucher, bingkisan seperti bungan coklat, logo TELKOM, misalnya topi, T-Shirt dan pulpen.
6. Menerima surat, plakat, sertifikat, dokumen tertulis dari eksekutif senior dan konsumen yang menilai usaha-usaha mereka dan secara formal mengakui kontribusi mereka terhadap usaha, misalnya meliputi usaha-usaha, kepuasan pelanggan, prinsip-prinsip mutu, gagasan penghematan biaya, kinerja tindakan inovasi. Acara tersebut dapat dilakukan pada basis tahunan untuk prestasi-prestasi penting dan secara kwartal atau bulanan untuk kontribusi penting yang lebih kecil.
7. Mengorbitkan pegawai yang berprestasi dengan memasang foto dan artikel dalam majalah intern TELKOM "BULETIN KITA" dan juga memasang foto pada areal-areal kerja ditempat yang mudah dilihat/dibaca orang lain.
8. Mempromosikan dan menggunakan program saran pegawai untuk gagasan-gagasan dan pola-pola yang memiliki orientasi yang lebih baik komersil untuk menitikberatkan pada pengembangan, kemajuan dan inovasi.

## **2.6. PT. TELKOM Tbk., Kandatel Jember**

PT. TELKOM Tbk., Kandatel Jember merupakan bagian dari Divisi Regional V Jawa Timur, yang meliputi daerah operasi se-ex karesidenan Besuki yaitu Jember, Probolinggo, Bondowoso, Lumajang, Situbondo dan Banyuwangi.

PT. TELKOM Tbk., Kandatel Jember berkantor pusat di Jl. Gajah Mada No. 182 – 184 Jember 68131.

### **2.6.1. Keadaan Karyawan PT. TELKOM Tbk., di kantor Kandatel Jember**

Kantor Daerah Telekomunikasi Jember memiliki karyawan dari berbagai jabatan, tingkat manajer serta dari berbagai tingkat pendidikan. Hal ini sangat mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi Kakandatel (Kepala Kantor Daerah Telekomunikasi) Jember. Dalam penelitian ini penulis mengadakan penelitian hanya di kantor Kandatel Jember untuk area pelayanan Jember kota. Untuk lebih memperjelas gambaran tentang kekuatan daya dukung staff atau karyawan kantor TELKOM Jember akan diuraikan sebagai berikut :

Karyawan tetap yang melakukan pekerjaan sehari-hari di kantor TELKOM Jember seluruhnya berjumlah 216 orang yang terdiri dari berbagai tingkat pendidikan dan golongan. Untuk memberikan gambaran yang jelas tentang jumlah karyawan menurut golongan, pangkat/grade, maka dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 1. Jumlah Karyawan Menurut Tingkat Pendidikan  
Pada PT. TELKOM Tbk., di kantor Kandatel Jember**

No.	Tingkat Pendidikan / Disiplin Ilmu	Jumlah
1.	S 2	3
2.	S 1	18
3.		
4.	Diploma Tiga (D3)	10
5.	Diploma Dua (D2)	17
6.	Diploma Satu (D1)	7
7.		
8.	SLTA	58
	SLTP	94
	Sekolah Dasar (SD)	9
	Jumlah	216

Sumber Data : Kantor PT. TELKOM Tbk. Jember Juni 2001

PT. TELKOM juga terdiri dari berbagai gabungan karyawan dari jenis kelamin yaitu pria dan wanita. Berikut tabel yang menjelaskan komposisi tenaga kerja pada KANDATEL Jember menurut jenis kelamin.

**Tabel 2. Jumlah Karyawan Menurut Jenis Kelamin  
Pada PT. TELKOM Tbk. di Kantor Kandatel Jember**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Pria	130
2.	Wanita	86
	Jumlah	216

Sumber Data : Kantor PT. TELKOM Tbk. Jember Juni 2001

### 2.6.2. Jam Kerja Karyawan PT. TELKOM Tbk., di kantor KANDATEL Jember

Untuk melaksanakan tugas sehari-hari pada kantor PT. TELKOM Tbk. di Jember telah diatur jam kerjanya oleh Divisi Regional V Jawa Timur. Untuk hari Senin sampai Kamis, 1 (satu) hari kerja/dinas dimana terdapat 8 (delapan) jam kerja dan 1 (satu) jam istirahat. Tujuan diadakan jam istirahat agar karyawan tidak jenuh terhadap pekerjaan yang digeluti, dan dengan istirahat pikiran karyawan dapat segera kembali sehingga pekerjaan yang dilaksanakan dapat tercapai sesuai dengan target yang ditentukan.

Jam kerja dinas pada kantor daerah Telekomunikasi Jember secara skematis dapat dituliskan sebagai berikut :

**Tabel 3. Jam Kerja Dinas Karyawan  
Pada Kantor PT. TELKOM Tbk. di Kantor Kandatel Jember**

No.	Hari Dinas	Jam Dinas	Jam Istirahat
1.	Senin – Kamis	07.30-11.30 12.30-16.30	11.30-12.30
2.	Jum'at	07.30-11.30 13.00-17.00	11.30-13.00

Sumber Data : Kantor PT. TELKOM Tbk. Jember Juni 2001

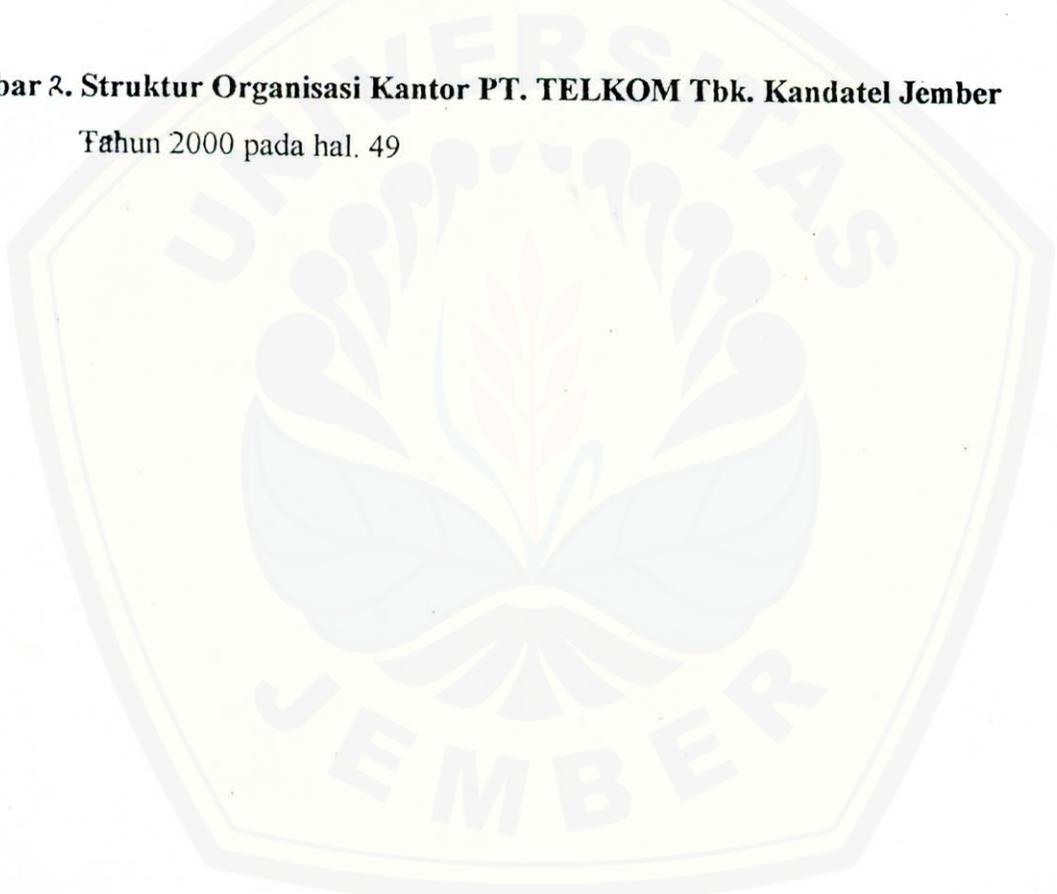
Dari tabel 3 dapat diketahui bahwa hari Senin sampai Kamis jam kerja kantor dimulai pukul 07.30 sampai 16.30. Sedangkan untuk hari Jum'at dimulai pukul 07.30 sampai 17.00 dan untuk hari Sabtu libur.

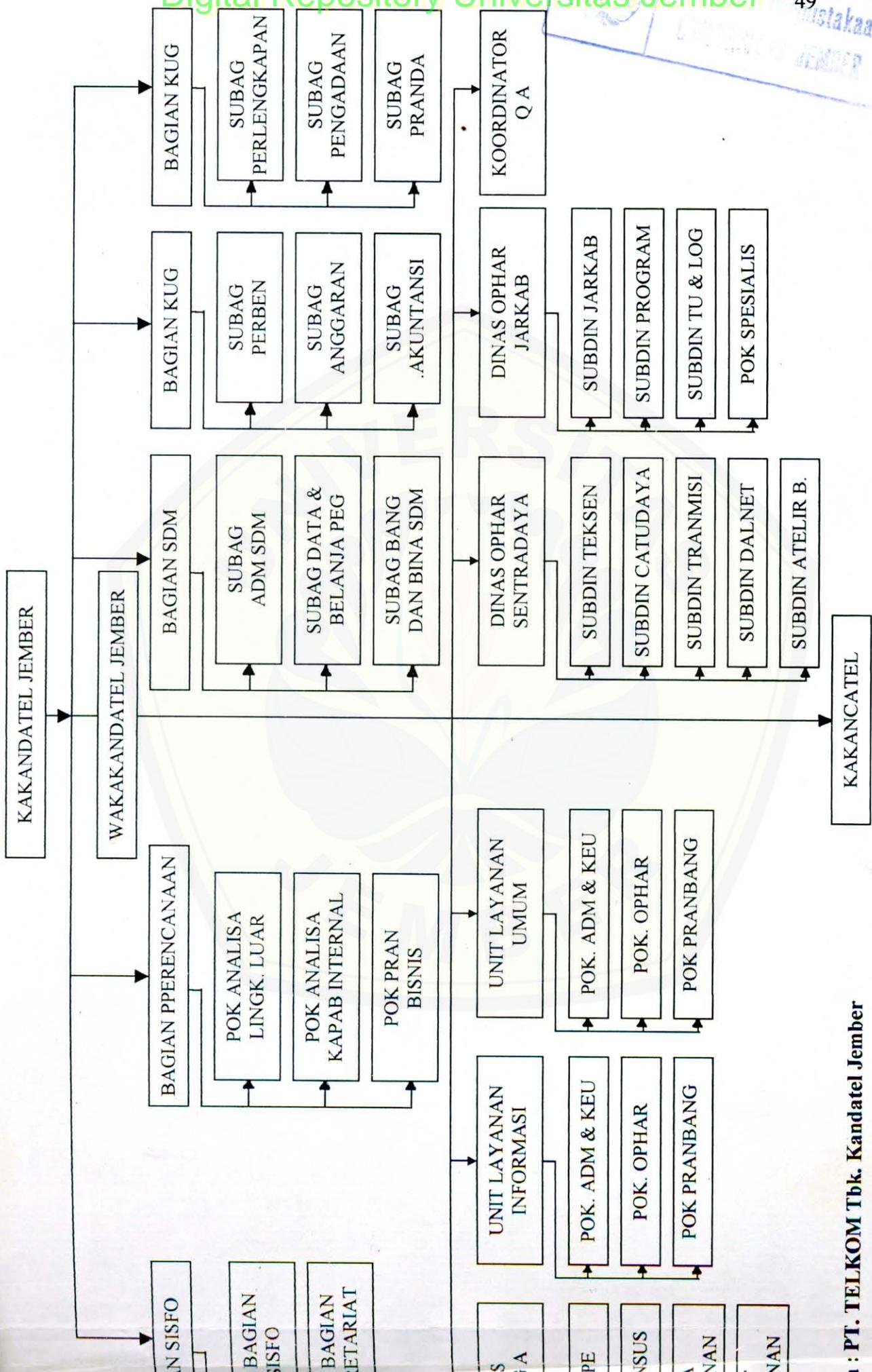
### **2.6.3. Struktur Organisasi Kantor PT. TELKOM Tbk. di Kantor Kandatel Jember**

Mekanisme kerja organisasi Kantor TELKOM pada dasarnya tidak lepas dari suatu struktur organisasi yang ditetapkan. Dengan adanya struktur organisasi tersebut diharapkan pelaksanaan tugas, fungsi dan tanggung jawab masing-masing bidang dalam jenjang organisasi tersebut dilaksanakan dengan lancar sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam hal ini penulis akan menjelaskan dengan singkat tugas maupun fungsi dari masing-masing bagian.

#### **Gambar 2. Struktur Organisasi Kantor PT. TELKOM Tbk. Kandatel Jember**

Tahun 2000 pada hal. 49





a. Kakandatel dan Wakakandatel

Kakandatel dan Wakakandatel bertanggung jawab atas pencapaian sasaran operasional, penyelenggaraan jasa dan pengelolaan perangkat telekomunikasi dalam area geografis tertentu.

Kakandatel mempunyai tugas membantu Divisi Regional V dalam rangka mengkoordinasikan, mengawasi dan membuka penyelenggaraan dan bidang jasa dalam wilayah lingkungan kerjanya dan mendukung kelancaran pelaksanaan tugas unit-unit kerja di bawahnya secara efisien, ekonomis, dan efektif. Sedangkan Wakakandatel berperan dan bertanggung jawab sebagai pimpinan operasi. Untuk menyelenggarakan tugas tersebut Kakandatel dan Wakakandatel mempunyai fungsi :

1. Melakukan koordinasi, pengawasan dan pembinaan perusahaan dalam bidang jasa;
2. Menyelenggarakan kegiatan dalam rangka perumusan kebijaksanaan pelaksanaan;
3. Melakukan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Divisi Regional V.

b. Bagian Perencanaan

Bagian perencanaan ini dalam melaksanakan pekerjaannya mempunyai tugas :

1. Membantu Kakandatel dalam penyusunan Business Plan Kandatel dan Kancatel;
2. Menyusun dan menganalisa lingkungan luar;
3. Menyusun dan menganalisa kapabilitas internal;
4. Menyusun struktur organisasi rinci Kandatel dan Kancatel;
5. Menyusun dan mengendalikan rencana mutu, kendali mutu, kepastian mutu (TQM) Kandatel dan Kancatel;
6. Menyusun dan menjaga bisnis proses Kandatel dan Kancatel;
7. Menyelenggarakan fungsi manajemen lainnya.

Dan untuk menyelenggarakan tugas tersebut bagian perencanaan mempunyai fungsi :

1. Analisa lingkungan luar Kandatel;
2. Penilaian kapabilitas internal;
3. Perumusan Business Plan.

c. Bagian Sistem Informasi dan Sekretariat

Bagian Sistem Informasi dan Sekretariat mempunyai tugas menyelenggarakan tugas kegiatan dukungan pelayanan sistem informasi perusahaan dan kegiatan kesekretariatan di lingkungan Kandatel.

Untuk menyelenggarakan tugas tersebut Bagian Sistem Informasi dan Sekretariat mempunyai fungsi :

1. Pelayanan kegiatan sistem informasi perusahaan di Kandatel;
2. Penyelenggaraan kegiatan kesekretariatan Kandatel;
3. Menyelenggarakan kegiatan pelayanan hukum dan perikatan.

d. Bagian Sumber Daya Manusia

Bagian Sumber Daya Manusia mempunyai tugas menyediakan dukungan unit-unit Kandatel dalam perencanaan, pendayagunaan, dan pengembangan sumber daya manusia.

Untuk menyelenggarakan tugas tersebut Bagian Sumber Daya Manusia mempunyai fungsi :

1. Pelaksanaan administrasi SDM;
2. Pengelolaan belanja dan data karyawan;
3. Pembinaan, perencanaan dan pengembangan SDM.

1. Pelaksanaan Administrasi Sumber Daya Manusia
  - a) Melaksanakan pembayaran restitusi, proses apotik
  - b) Membuat surat-surat yang berhubungan dengan pembayaran fasilitas perumahan kepada pegawai yang berhak
  - c) Menghitung hak pensiunan pegawai yang meninggal
  - d) Membuat surat/nota dinas penempatan/mutasi
2. Pengelolaan Belanja dan Data Karyawan
  - a) Mencatat dan mengevaluasi realisasi anggaran Sumber Daya Manusia sesuai prosedur
  - b) Membuat administrasi dan pemeliharaan berkas kepegawaian perorangan, administrasi laporan dan mutasi keluarga
  - c) Mengendalikan dan memeriksa penyerapan anggaran
  - d) Mengkonfirmasi penyusunan anggaran dan laporan penyerapan serta penjelasan deviasi anggaran Sumber Daya Manusia
  - e) Melaksanakan administrasi pembayaran gaji satpam sesuai dengan haknya
3. Pembinaan, perencanaan dan pengembangan SDM
  - a) Melaksanakan pemberian penghargaan dan membuat laporan kegiatan
  - b) Melaksanakan ministrasi rekrutasi dan penerimaan siswa praktek kerja lapangan, magang, penelitian, orientasi, penempatan, mengevaluasinya serta membuat laporan
  - c) Melakukan administrasi kekaryaan meliputi kopegtel, KORPRI, dan Dharma Wanita
  - d) Menyelenggarakan kegiatan SKJ dan membuat laporan ke koordinasi kesehatan DIVRE V
  - e) Melaksanakan pengawasan absensi dan melaksanakan pembinaan pegawai

e. Bagian Keuangan

Bagian keuangan mempunyai tugas merencanakan dan menyediakan dukungan finansial kepada unit-unit Kandatel serta menyelenggarakan sistem akuntansi sesuai dengan kebijaksanaan perusahaan.

Untuk menyelenggarakan tugas tersebut Bagian Keuangan mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Pengelolaan perbendaharaan;
2. Pengelolaan anggaran;
3. Pelaksanaan akuntansi.

f. Bagian Logistik

Bagian logistik mempunyai tugas menyediakan dukungan kepada unit-unit kerja Kandatel dalam perencanaan pengadaan, penyimpanan, pemeliharaan, pendistribusian dan pengendalian persediaan perangkat telekomunikasi, sarana penunjang dan pengadministrasian umum.

Untuk menyelenggarakan tugas tersebut Bagian Logistik mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Penyusunan perencanaan pengadaan barang berikut jasa kelengkapannya;
2. Pengelolaan administrasi perlengkapan;
3. Pelaksanaan pengadaan barang dan jasa.

g. Dinas Operasi dan Pemeliharaan Sentral, Transmisi, Catu Daya (OPHAR SENTRA DAYA)

Dinas OPHAR SENTRA DAYA bertanggung jawab atas pencapaian sasaran operasi dan pemeliharaan perangkat sentral telepon, telex/telegraf, transmisi dan catu daya serta perbaikan perangkat telekomunikasi di Kandatel.

Untuk menyelenggarakan tanggung jawab tersebut DINAS OPHAR SENTRA DAYA mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Pengoperasian dan pemeliharaan sentral;
2. Pengoperasian dan pemeliharaan transmisi;
3. Pengoperasian dan pemeliharaan saran penunjang;
4. Pengelolaan perbengkelan saran telekomunikasi;
5. Pengendalian network.

h. Dinas Operasi dan Pemeliharaan Jaringan Kabel (OPHAR JARKAB)

Dinas Operasi dan Pemeliharaan Jaringan Kabel bertanggung jawab atas pencapaian sasaran operasi dan pemeliharaan jaringan kabel.

Sedangkan untuk menyelenggarakan tanggung jawab tersebut dinas OPHAR JARKAB mempunyai fungsi :

1. Analisa dan evaluasi konfigurasi dan unjuk kerja JARKAB, serta peningkatan kompetensi SDM;
2. Perencanaan anggaran dan rehabilitasi serta penggambaran jaringan kabel;
3. Penyelenggaraan tata usaha dan logistik untuk menunjang pengoperasian dan pemeliharaan jaringan kabel dan pengelolaan SSKA/ SISKAMAYA.

i. Dinas Niaga

Dinas Niaga bertanggung jawab atas pencapaian sasaran pemasaran dan pelayanan jasa telekomunikasi. Untuk menyelenggarakan tanggung jawab tersebut Dinas Niaga mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Perencanaan pemasaran;
2. Pengelolaan pelayanan kepada pengguna;
3. Pengelolaan pelayanan khusus (Account Officer);
4. Pengelolaan Customer Care Center (CCC).

j. Unit Call Center (147) atau Layanan Informasi

Unit Call Center mempunyai tugas menyusun strategi dan tahapan pengembangan pelayanan informasi, menyusun strategi dalam menghadapi kompetitor serta melaporkan kinerja unit setiap bulan kepada Wakakandatel.

Untuk menyelenggarakan tanggung jawab tersebut Unit Layanan Informasi mempunyai fungsi :

1. Pengelolaan pelayanan pelanggan Phone In (147) meliputi layanan In Bond: info produk, gangguan, billing, nomor telepon, pasang baru (PSB) Administrasi dan Keuangan. Dan untuk Outbond yaitu telemarketing, fitur salam perdata dan payment.
2. Pengelolaan operasi dan pemeliharaan hardware dan software; meliputi ITI, SISKKA, Web Call Center, Automatic Call Distribution (ACD), LAN, dan Voice Processing System (VPS).
3. Perencanaan dan pengembangan teknologi informasi.
4. Pengelolaan pemasaran/promosi produk via telpon serta evaluasi performansi hasil produksi.

k. Unit Layanan Umum

Unit Layanan Umum mempunyai tugas menyusun rencana operasi dan program pengembangan telepon umum serta WARTEL, mengelola administrasi telepon umum dan WARTEL, menetapkan target pendapatan, memelihara unjuk kerja unit pelayanan umum, menyusun strategi dan tahapan pengembangan pelayanan umum, dan melaporkan unit setiap bulan kepada Wakakandatel.

Untuk menyelenggarakan tanggung jawab tersebut unit layanan umum mempunyai fungsi :

1. Pengelolaan telepon umum dan WARTEL;
2. Merencanakan target pendapatan;
3. Pengelolaan dan pengembangan telepon umum dan WARTEL;
4. Pengelolaan pemasaran dan Quality Assurance.

Diantara dua bagian ini mempunyai hubungan yang saling mempengaruhi dan saling mengisi. Tugas dan fungsi Quality Assurance adalah memberikan jaminan bahwa keseluruhan sistem kerja yang ada dapat berjalan dengan baik. Di samping itu juga memberikan solusi apabila perusahaan menghadapi atau ada permasalahan.

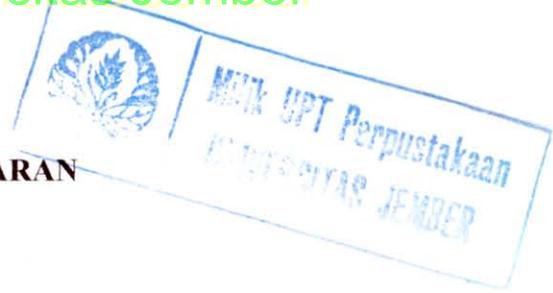
Sedangkan pengendalian operasi mempunyai tugas mengawasi program pelayanan simpatik. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa antara Pengendalian Operasi dan Quality Assurance lebih luas Quality Assurance. Sehingga dalam pelaksanaan pekerjaan Quality Assurance dapat memberi masukan pada Pengendalian Operasi.

## **2.7 Peran TELKOM dalam Pembangunan Nasional**

Untuk mewujudkan cita-cita nasional, bangsa Indonesia melaksanakan pembangunan, termasuk pembangunan telekomunikasi. Bidang telekomunikasi merupakan sarana vital penunjang pembangunan sektor lain. Telekomunikasi mempunyai peranan yang penting dan kedudukan yang strategis.

Peran strategis TELKOM sebagai penyelenggara jasa telekomunikasi dalam negeri sebagai :

1. Sarana penunjang perwujudan Wawasan Nusantara
2. Sarana pendukung pembangunan sektor lain
3. Media penghubung dalam bidang komunikasi dan pertukaran informasi di seluruh wilayah Indonesia
4. Salah satu sarana untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas nasional



#### IV. KESIMPULAN, DAN SARAN

##### 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan di perusahaan PT.TELKOM Tbk. di kantor Kandatel Jember dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

Ada hubungan yang signifikan antara lingkungan kerja dan semangat kerja karyawan diperoleh dengan menggunakan korelasi Rank Spearman yaitu sebesar 0,943 yang menurut penggolongan Hadi (1984 : 275) berarti termasuk hubungan yang kuat. Hasil perhitungan Rank Spearman juga diperkuat oleh uji t yang memiliki nilai 5,661. Sedangkan tabel  $df = 4$  tingkat significant  $\alpha 5\%$  bernilai 2,132 yang menunjukkan uji  $t > t$  tabel sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti hubungan yang signifikan antara lingkungan kerja dan semangat kerja karyawan pada PT. TELKOM Tbk. di kantor Kandatel Jember.

##### 4.2 Saran

Berdasarkan tanggapan informan yang diperoleh dalam penelitian, maka dapat diketahui bahwa lingkungan kerja yang ada di perusahaan PT.TELKOM Tbk. khususnya di kantor Kandatel Jember sudah baik sehingga diharapkan agar PT.TELKOM Tbk. di kantor Kandatel Jember tetap berusaha mempertahankan lingkungan kerja yang sudah ada dalam perusahaan tersebut. Dengan lingkungan kerja yang baik dapat menimbulkan semangat kerja bagi karyawan sehingga apa yang menjadi tujuan bagi kedua belah pihak dapat tercapai. Bagi karyawan dapat memperoleh kebutuhan dan keinginannya yang diharapkan seperti status, gaji, penghargaan, sedangkan bagi perusahaan yaitu dengan adanya semangat kerja karyawan berarti ada kepuasan karyawan sehingga akan tercapai keuntungan yang optimal, sebagaimana yang menjadi tujuan perusahaan bisnis pada umumnya.



DAFTAR PUSTAKA

- Ahyari, Agus. 1999. **Manajemen Produksi (Perencanaan Sistem Produksi)**. Yogyakarta : BPFE
- Arikunto, Suharsimi. 1996. **Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktek)**. Jakarta : Rineka Cipta
- As'ad, Moh. 1999. **Psikologi Industri**. Yogyakarta : Liberty
- Flippo, Edwin B. 1990. **Manajemen Personalialia**. Jakarta : Erlangga
- Hadi, Sutrisno. 1984. **Metodologi Research**. Yogyakarta : Andi Offset
- Handoko, Hani. 1988. **Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia**. Yogyakarta : BPFE
- Kartono, Kartini. 1993. **Pengantar Metode Riset Sosial**. Bandung : Mandar Maju
- Koentjaraningrat. 1997. **Metode Penelitian Masyarakat**. Jakarta : Gramedia
- Mcekijat. 1984. **Manajemen Kepegawaian**. Bandung : Alumni
- Nitisemito, Alex. 1996. **Manajemen Personalialia : Manajemen SDM**. Jakarta : Ghalia-Indonesia ✓
- Ranupandoyo, H dan Suad Husnan. 1990. **Manajemen Personalialia**. Yogyakarta : BPFE
- Siegel, Sidney. 1997. **Statistik Non Parametrik**. Jakarta : Gramedia
- Siswanto, Bedjo. 1987. **Manajemen Tenaga Kerja**. Bandung : Sinar Baru
- Supranto J. 1987. **Metode Riset, Aplikasi dan Pemasaran**. Jakarta : LPFEUI
- Universitas Jember . 1998. **Pedoman Penulisan Karya Ilmiah**. Jember : BPUJ

## KATA PENGANTAR

Kepada

Yth. Bapak / Ibu / Saudara

Karyawan PT. TELKOM Tbk., di Kantor Kandatel Jember

Dengan hormat,

Pada kesempatan ini saya mahasiswa FISP Universitas Jember :

Nama : ATMASARI

NIM : 99 – 2347

Program Studi : S-1 Ekstensi

Jurusan : Administrasi Niaga

Fakultas : FISIP

Sedang melakukan penelitian tentang “Hubungan Lingkungan Kerja Dengan Semangat Kerja Karyawan Pada PT. TELKOM Tbk., di Kantor Kandatel Jember”. Tujuan dari penelitian ini sebagai tugas dan kewajiban yang harus dilakukan guna memenuhi syarat kelulusan dalam menyelesaikan pendidikan Sarjana Strata Satu dalam memperoleh gelar kesarjanaan.

Oleh karena itu saya dengan kerendahan hati mohon kepada Bapak/Ibu/Saudara sebagai karyawan pada PT. TELKOM Tbk., di kantor Kandatel Jember agar sudi kiranya “ikut berpartisipasi dalam penelitian” dengan jalan mengisi daftar pertanyaan yang telah disediakan dengan jawaban yang sesuai dengan kondisi saat ini. Dan kerahasiaan atas jawaban Bapak/Ibu/Saudara akan penulis jaga dengan baik.

Penulis sadar bahwa penelitian ini tidak bisa berjalan lancar dan sukses tanpa bantuan dari Bapak/Ibu/Saudara, untuk itu tak lupa saya ucapkan banyak terima kasih atas kerjasamanya. Apabila ada kata-kata yang tidak berkenan dihati Bapak/Ibu/Saudara sekalian mohon maaf yang sebesar besarnya.

Hormat saya,

Penulis

**KUISIONER**

Isilah identitas Informan berikut :

**Identitas Informan**

1. Umur ..... Tahun
2. Dinas / Unit Kerja .....
3. Posisi .....
4. Lama Bekerja .....

**Pertanyaan Informan kepada karyawan bawahan (karyawan sampel).**

Petunjuk Pengisian :

Pilihlah salah satu jawaban a, b, c pertanyaan dibawah ini dengan memberi tanda silang (x) pada jawaban yang dipilih.

**I. Variabel Lingkungan Kerja**

**A. Indikator Kondisi Kerja ( $X_1$ )**

1. Bagaimana tanggapan karyawan anda tentang pewarnaan / pengecatan dalam perusahaan tempat kerja anda saat ini ?  
a. sangat baik                      b. cukup baik                      c. tidak baik
2. Bagaimanakah menurut karyawan anda tentang kebersihan di tempat kerja anda saat ini ?  
a. sangat bersih                      b. cukup bersih                      c. tidak bersih
3. Bagaimanakah menurut karyawan anda tentang pertukaran udara / pengaturan suhu di tempat kerja anda saat ini ?  
a. sangat baik                      b. cukup baik                      c. tidak baik
4. Bagaimanakah menurut karyawan Anda tentang penerangan di tempat bekerja saat ini ?  
a. sangat terang                      b. cukup terang                      c. tidak terang
5. Bagaimana menurut karyawan anda tentang pengendalian suara bising yang ada di tempat bekerja saat ini ?  
a. sangat baik                      b. cukup baik                      c. tidak baik

**B. Indikator Hubungan Kerjasama Antar Karyawan ( $X_2$ )**

1. Bagaimana menurut karyawan anda tentang kesediaan menyelesaikan pekerjaan bersama rekan sekerja ?
  - a. sangat bersedia
  - b. cukup bersedia
  - c. kurang bersedia
2. Bagaimanakah menurut karyawan anda tentang kesediaan menerima bantuan rekan sekerja bila mengalami kesulitan ?
  - a. sangat bersedia
  - b. cukup bersedia
  - c. kurang bersedia
3. Sebaliknya kalau rekan sekerja karyawan anda membutuhkan bantuan atau menghadapi kesulitan, apakah bersedia membantu ?
  - a. sangat bersedia
  - b. cukup bersedia
  - c. kurang bersedia

**C. Indikator Program Pelayanan Program ( $X_3$ )**

1. Bagaimanakah tanggapan karyawan anda tentang program kesejahteraan karyawan selama bekerja di perusahaan ?
  - a. sangat memadai
  - b. cukup memadai
  - c. kurang memadai
2. Bagaimanakah menurut karyawan anda tentang fasilitas hiburan atau rekreasi di perusahaan tempat bekerja?
  - a. sangat memadai
  - b. cukup memadai
  - c. kurang memadai
3. Bagaimanakah menurut karyawan anda tentang fasilitas tambahan (tempat ibadah, pelayanan makan) di perusahaan tempat bekerja ?
  - a. sangat memadai
  - b. cukup memadai
  - c. kurang memadai

**II. Variabel Semangat Kerja**

**A. Indikator Kedisiplinan ( $Y_1$ )**

1. Bagaimana pelaksanaan pekerjaan karyawan anda tentang cara bekerja mengikuti cara – cara kerja yang telah ditentukan oleh perusahaan ?
  - a. sangat baik
  - b. cukup baik
  - c. kurang baik
2. Bagaimana menggunakan atribut karyawan anda ( seragam, tanda pengenal ) dalam bekerja ?
  - a. selalu memakai
  - b. kadang memakai
  - c. tidak memakai

3. Bagaimanakah kepatuhan karyawan anda terhadap jam bekerja ?
  - a. tidak terlambat
  - b. terlambat 10 menit
  - c. terlambat lebih 10 menit

## B. Indikator Tanggung Jawab (Y<sub>2</sub>)

1. Bagaimanakah tentang pelaksanaan tugas yang dibebankan oleh karyawan anda?
  - a. sangat baik
  - b. cukup baik
  - c. kurang baik
2. Bagaimanakah tentang penyelesaian pekerjaan secara tepat waktu oleh karyawan anda?
  - a. sangat tepat
  - b. cukup tepat
  - c. kurang tepat
3. Bagaimanakah tentang meneliti ulang pekerjaan oleh karyawan anda ?
  - a. sangat teliti
  - b. cukup teliti
  - c. kurang teliti

## C. Indikator Kegairahan Kerja (Y<sub>3</sub>)

1. Bagaimanakah tentang kesediaan bekerja diluar jam kerja bila perusahaan menginginkan oleh karyawan anda ?
  - a. sangat bersedia
  - b. tidak bersedia
  - c. kurang bersedia
2. Bagaimanakah tentang inisiatif dalam menyelesaikan tugas oleh karyawan anda?
  - a. kreatif
  - b. cukup kreatif
  - c. kurang kreatif
3. Bagaimanakah tentang bekerja dengan sepenuh hati oleh karyawan anda ?
  - a. sangat menyenangkan
  - b. cukup menyenangkan
  - c. kurang menyenangkan

Lampiran 1 : Skor Variabel Lingkungan Kerja (X) dan Semangat Kerja (Y) untuk Informan I, Dinas/ Unit Kerja Administrasi

No	X <sub>1</sub>					Σ X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>			Σ X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>			Σ X <sub>3</sub>	Total (X)
	X <sub>1,1</sub>	X <sub>1,2</sub>	X <sub>1,3</sub>	X <sub>1,4</sub>	X <sub>1,5</sub>		X <sub>2,1</sub>	X <sub>2,2</sub>	X <sub>2,3</sub>		X <sub>3,1</sub>	X <sub>3,2</sub>	X <sub>3,3</sub>		
1	3	3	3	3	2	14	3	3	3	9	2	2	2	6	29
Jumlah						14	Jumlah			9	Jumlah			6	29

No	Y <sub>1</sub>			Σ Y <sub>1</sub>	Y <sub>2</sub>			Σ Y <sub>2</sub>	Y <sub>3</sub>			Σ Y <sub>3</sub>	Total (X)
	Y <sub>1,1</sub>	Y <sub>1,2</sub>	Y <sub>1,3</sub>		Y <sub>2,1</sub>	Y <sub>2,2</sub>	Y <sub>2,3</sub>		Y <sub>3,1</sub>	Y <sub>3,2</sub>	Y <sub>3,3</sub>		
1	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	27
Jumlah				9	Jumlah			9	Jumlah			9	27

Lampiran 2 : Skor Variabel Lingkungan Kerja (X) dan Semangat Kerja (Y) untuk Informan II, Dinas/ Unit Kerja Penerangan

No	X <sub>1</sub>					Σ X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>			Σ X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>			Σ X <sub>3</sub>	Total (X)
	X <sub>1,1</sub>	X <sub>1,2</sub>	X <sub>1,3</sub>	X <sub>1,4</sub>	X <sub>1,5</sub>		X <sub>2,1</sub>	X <sub>2,2</sub>	X <sub>2,3</sub>		X <sub>3,1</sub>	X <sub>3,2</sub>	X <sub>3,3</sub>		
2	2	2	2	2	2	10	3	3	2	8	3	3	2	8	26
3	1	2	3	3	3	12	3	3	3	9	2	1	3	6	27
4	2	2	3	3	3	13	3	3	2	8	2	2	3	7	28
Jumlah						35	Jumlah			25	Jumlah			21	81

No	Y <sub>1</sub>			Σ Y <sub>1</sub>	Y <sub>2</sub>			Σ Y <sub>2</sub>	Y <sub>3</sub>			Σ Y <sub>3</sub>	Total (X)
	Y <sub>1,1</sub>	Y <sub>1,2</sub>	Y <sub>1,3</sub>		Y <sub>2,1</sub>	Y <sub>2,2</sub>	Y <sub>2,3</sub>		Y <sub>3,1</sub>	Y <sub>3,2</sub>	Y <sub>3,3</sub>		
2	2	3	3	8	3	2	3	8	3	3	3	9	25
3	3	2	3	8	3	3	3	9	2	2	3	7	24
4	3	3	3	9	2	3	3	8	2	3	3	8	25
Jumlah				25	Jumlah			25	Jumlah			24	74

Lampiran 3 : Skor Variabel Lingkungan Kerja (X) dan Semangat Kerja (Y) untuk Informan III, Dinas/ Unit Kerja SISFO

No	X <sub>1</sub>					Σ X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>			Σ X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>			Σ X <sub>3</sub>	Total (X)
	X <sub>1,1</sub>	X <sub>1,2</sub>	X <sub>1,3</sub>	X <sub>1,4</sub>	X <sub>1,5</sub>		X <sub>2,1</sub>	X <sub>2,2</sub>	X <sub>2,3</sub>		X <sub>3,1</sub>	X <sub>3,2</sub>	X <sub>3,3</sub>		
5	3	3	3	1	3	13	2	3	2	7	3	1	3	7	27
6	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	2	2	2	6	30
7	2	3	2	3	2	12	3	2	2	7	3	2	3	8	27
8	3	3	3	2	2	13	2	3	3	8	3	2	3	8	29
9	2	3	2	3	2	12	3	2	3	8	2	3	2	7	27
10	2	1	3	3	2	11	3	3	3	9	2	2	3	7	27
11	3	2	3	3	1	12	3	3	3	9	3	2	2	7	28
12	3	3	2	2	1	11	3	2	2	7	1	3	3	7	25
Jumlah						99	Jumlah			64	Jumlah			57	220

No	Y <sub>1</sub>			Σ Y <sub>1</sub>	Y <sub>2</sub>			Σ Y <sub>2</sub>	Y <sub>3</sub>			Σ Y <sub>3</sub>	Total (X)
	Y <sub>1,1</sub>	Y <sub>1,2</sub>	Y <sub>1,3</sub>		Y <sub>2,1</sub>	Y <sub>2,2</sub>	Y <sub>2,3</sub>		Y <sub>3,1</sub>	Y <sub>3,2</sub>	Y <sub>3,3</sub>		
5	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	27
6	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	27
7	2	2	3	7	3	3	3	9	3	2	3	8	24
8	2	3	3	8	3	3	3	9	2	3	3	8	25
9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	27
10	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	27
11	3	3	3	9	3	3	2	8	2	3	3	8	25
12	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	27
Jumlah				69	Jumlah			71	Jumlah			69	209

Lampiran 4 : Skor Variabel Lingkungan Kerja (X) dan Semangat kerja (Y) untuk Informan IV, Dinas/ Unit Kerja Support

No	X <sub>1</sub>					Σ X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>			Σ X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>			Σ X <sub>3</sub>	Total (X)
	X <sub>1,1</sub>	X <sub>1,2</sub>	X <sub>1,3</sub>	X <sub>1,4</sub>	X <sub>1,5</sub>		X <sub>2,1</sub>	X <sub>2,2</sub>	X <sub>2,3</sub>		X <sub>3,1</sub>	X <sub>3,2</sub>	X <sub>3,3</sub>		
13	3	3	2	3	3	14	2	3	3	8	2	3	3	8	30
14	2	3	3	1	1	10	3	3	2	8	3	2	2	7	25
15	3	3	3	2	2	13	3	2	3	8	3	3	1	7	28
Jumlah						37	Jumlah			24	Jumlah			22	83

No	Y <sub>1</sub>			Σ Y <sub>1</sub>	Y <sub>2</sub>			Σ Y <sub>2</sub>	Y <sub>3</sub>			Σ Y <sub>3</sub>	Total (X)
	Y <sub>1,1</sub>	Y <sub>1,2</sub>	Y <sub>1,3</sub>		Y <sub>2,1</sub>	Y <sub>2,2</sub>	Y <sub>2,3</sub>		Y <sub>3,1</sub>	Y <sub>3,2</sub>	Y <sub>3,3</sub>		
13	2	3	3	8	3	3	2	8	3	2	3	8	24
14	2	3	3	8	3	2	2	7	2	3	2	7	22
15	3	2	3	8	3	3	3	9	3	3	2	8	25
Jumlah				24	Jumlah			24	Jumlah			23	71

Lampiran 5 : Skor Variabel Lingkungan Kerja (X) dan Semangat kerja (Y) untuk Informan V, Dinas/ Unit Kerja Keuangan

No	X <sub>1</sub>					Σ X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>			Σ X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>			Σ X <sub>3</sub>	Total (X)
	X <sub>1,1</sub>	X <sub>1,2</sub>	X <sub>1,3</sub>	X <sub>1,4</sub>	X <sub>1,5</sub>		X <sub>2,1</sub>	X <sub>2,2</sub>	X <sub>2,3</sub>		X <sub>3,1</sub>	X <sub>3,2</sub>	X <sub>3,3</sub>		
16	3	3	3	3	1	13	2	3	3	8	2	3	2	7	28
17	3	2	2	2	3	12	3	2	3	8	2	3	3	8	28
18	2	3	2	2	3	12	3	3	3	9	1	2	3	6	27
19	3	3	2	3	2	13	2	3	3	8	1	3	3	7	28
20	2	3	3	3	1	12	3	2	3	8	2	3	2	7	27
21	2	2	2	2	3	11	3	2	2	7	3	2	2	7	25
22	2	3	1	3	2	11	2	3	3	8	3	3	3	9	28
23	3	1	3	3	2	12	3	2	3	8	2	3	3	8	28
24	3	1	3	3	2	12	3	2	2	7	3	3	2	8	27
25	2	3	2	1	3	11	2	3	2	7	3	3	1	7	25
Jumlah						119	Jumlah			78	Jumlah			74	271

No	Y <sub>1</sub>			Σ Y <sub>1</sub>	Y <sub>2</sub>			Σ Y <sub>2</sub>	Y <sub>3</sub>			Σ Y <sub>3</sub>	Total (X)
	Y <sub>1,1</sub>	Y <sub>1,2</sub>	Y <sub>1,3</sub>		Y <sub>2,1</sub>	Y <sub>2,2</sub>	Y <sub>2,3</sub>		Y <sub>3,1</sub>	Y <sub>3,2</sub>	Y <sub>3,3</sub>		
16	3	3	3	9	3	2	3	8	2	3	3	8	25
17	3	3	2	8	3	3	3	9	3	2	3	8	25
18	2	3	3	8	3	3	2	8	2	3	3	8	24
19	2	3	3	8	3	3	2	8	3	3	3	9	25
20	2	2	2	6	3	3	2	8	2	2	3	7	21
21	3	3	2	8	2	2	2	6	2	3	2	7	21
22	3	3	3	9	2	3	2	7	2	3	3	8	24
23	3	3	3	9	3	3	2	8	3	3	2	8	25
24	3	2	3	8	3	3	2	8	3	3	2	8	24
25	3	2	3	8	3	3	2	8	2	2	1	5	21
Jumlah				81	Jumlah			78	Jumlah			76	235

Lampiran 6 : Skor Variabel Lingkungan Kerja (X) dan Semangat Kerja (Y) untuk Informan VI, Dinas/ Unit Kerja Logistik

No	X <sub>1</sub>					Σ X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>			Σ X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>			Σ X <sub>3</sub>	Total (X)
	X <sub>1,1</sub>	X <sub>1,2</sub>	X <sub>1,3</sub>	X <sub>1,4</sub>	X <sub>1,5</sub>		X <sub>2,1</sub>	X <sub>2,2</sub>	X <sub>2,3</sub>		X <sub>3,1</sub>	X <sub>3,2</sub>	X <sub>3,3</sub>		
26	2	2	3	2	2	11	3	3	3	9	2	3	3	8	28
27	2	3	3	3	2	13	3	3	3	9	2	2	2	6	28
28	3	3	2	3	2	13	2	3	2	7	1	3	3	7	27
29	3	3	3	2	1	12	3	2	2	7	3	2	3	8	27
30	3	3	1	2	1	10	3	1	3	7	3	3	3	9	26
Jumlah						59	Jumlah			39	Jumlah			38	136

No	Y <sub>1</sub>			Σ Y <sub>1</sub>	Y <sub>2</sub>			Σ Y <sub>2</sub>	Y <sub>3</sub>			Σ Y <sub>3</sub>	Total (X)
	Y <sub>1,1</sub>	Y <sub>1,2</sub>	Y <sub>1,3</sub>		Y <sub>2,1</sub>	Y <sub>2,2</sub>	Y <sub>2,3</sub>		Y <sub>3,1</sub>	Y <sub>3,2</sub>	Y <sub>3,3</sub>		
26	2	3	3	8	3	3	2	8	3	3	2	8	24
27	3	2	3	8	3	2	3	8	2	3	3	8	24
28	3	2	3	8	2	3	3	8	2	3	3	8	24
29	3	3	3	9	3	2	2	7	3	2	3	8	24
30	3	3	3	9	3	2	2	7	3	3	3	9	25
Jumlah				42	Jumlah			38	Jumlah			41	121

df	Tingkat signifikansi untuk tes dua-sisi										
	.10	.05	.025	.01	.005	.001	.0005				
1	3.078	6.314	12.706	31.821	63.657	636.619					
2	1.886	2.920	4.303	6.965	9.925	31.598					
3	1.638	2.353	3.182	4.541	5.841	12.941					
4	1.533	2.132	2.776	3.747	4.604	8.610					
5	1.476	2.015	2.571	3.365	4.032	6.859					
6	1.440	1.943	2.447	3.143	3.707	5.959					
7	1.415	1.895	2.365	2.998	3.499	5.405					
8	1.397	1.860	2.306	2.896	3.355	5.011					
9	1.383	1.833	2.262	2.821	3.250	4.781					
10	1.372	1.812	2.228	2.764	3.169	4.587					
11	1.363	1.796	2.201	2.718	3.106	4.437					
12	1.356	1.782	2.179	2.681	3.055	4.318					
13	1.350	1.771	2.160	2.650	3.012	4.221					
14	1.345	1.761	2.145	2.624	2.977	4.140					
15	1.341	1.753	2.131	2.602	2.947	4.073					
16	1.337	1.746	2.120	2.583	2.921	4.015					
17	1.333	1.740	2.110	2.567	2.898	3.965					
18	1.330	1.734	2.101	2.552	2.878	3.922					
19	1.328	1.729	2.093	2.539	2.861	3.883					
20	1.325	1.725	2.086	2.528	2.845	3.850					
21	1.323	1.721	2.080	2.518	2.831	3.819					
22	1.321	1.717	2.074	2.508	2.819	3.792					
23	1.319	1.714	2.069	2.500	2.807	3.767					
24	1.318	1.711	2.064	2.492	2.797	3.745					
25	1.316	1.708	2.060	2.485	2.787	3.725					
26	1.315	1.706	2.056	2.479	2.779	3.707					
27	1.314	1.703	2.052	2.473	2.771	3.690					
28	1.313	1.701	2.048	2.467	2.763	3.674					
29	1.311	1.699	2.045	2.462	2.756	3.659					
30	1.310	1.697	2.042	2.457	2.750	3.646					
40	1.303	1.684	2.031	2.423	2.704	3.551					
60	1.296	1.671	2.000	2.390	2.660	3.460					
120	1.289	1.658	1.980	2.358	2.617	3.373					
∞	1.282	1.645	1.960	2.326	2.576	3.291					

\*1) Tabel B diringkaskan dari Tabel III dalam Fisher dan Yates: *Statistical tables for biological, agricultural, and medical research*, diterbitkan oleh Oliver and Boyd Ltd. Edinburgh, dengan izin dari para penulis dan penerbit.

Kemungkinan di bawah  $H_0$  bahwa  $\chi^2 \geq$  chi-kuadrat

df	.99	.98	.95	.90	.80	.70	.50	.30	.20	.10	.05	.02	.01	.001
1	.00010	.00063	.0039	.016	.064	.15	.46	1.07	1.64	2.71	3.84	5.41	6.64	10.83
2	.02	.04	.10	.21	.45	.71	1.39	2.41	3.22	4.60	5.99	7.82	9.21	13.82
3	.12	.18	.35	.58	1.00	1.42	2.37	3.66	4.64	6.25	7.82	9.34	11.34	16.27
4	.30	.43	.71	1.06	1.65	2.20	3.36	4.88	5.99	7.78	9.49	11.07	13.28	18.46
5	.55	.75	1.14	1.61	2.34	3.00	4.35	6.06	7.29	9.24	11.07	13.39	15.09	20.52
6	.87	1.13	1.64	2.20	3.07	3.83	5.35	7.23	8.56	10.64	12.59	15.03	16.81	22.46
7	1.24	1.50	2.17	2.93	3.82	4.67	6.35	8.33	9.80	12.02	14.07	16.02	18.48	24.32
8	1.65	2.03	2.73	3.49	4.39	5.33	7.34	9.52	11.03	13.36	15.51	18.17	20.09	26.12
9	2.09	2.53	3.32	4.17	5.38	6.39	8.34	10.66	12.24	14.68	16.92	19.68	21.67	27.88
10	2.56	3.06	3.94	4.88	6.18	7.27	9.34	11.78	13.44	15.99	18.31	21.16	23.21	29.59
11	3.05	3.61	4.58	5.58	6.92	8.15	10.34	12.90	14.63	17.28	19.68	22.32	24.72	31.26
12	3.57	4.18	5.23	6.30	7.81	9.08	11.34	14.01	15.81	18.55	21.03	24.05	26.21	32.91
13	4.11	4.70	5.89	7.04	8.65	9.93	12.34	15.12	16.98	19.81	22.36	25.47	27.68	34.53
14	4.66	5.37	6.57	7.79	9.47	10.82	13.34	16.22	18.15	21.06	23.68	26.87	29.14	36.12
15	5.23	5.98	7.26	8.56	10.31	11.72	14.34	17.32	19.31	22.31	25.00	28.26	30.58	37.70
16	5.81	6.61	7.96	9.31	11.15	12.82	15.34	18.42	20.46	23.54	26.30	29.63	32.06	39.29
17	6.41	7.26	8.67	10.08	12.00	13.53	16.34	19.51	21.62	24.77	27.50	31.00	33.41	40.75
18	7.02	7.91	9.39	10.86	12.86	14.44	17.34	20.62	22.76	25.99	28.37	32.34	34.80	42.31
19	7.63	8.57	10.12	11.65	13.72	15.35	18.34	21.69	23.90	27.20	30.14	33.69	36.16	43.82
20	8.26	9.24	10.85	12.44	14.58	16.27	19.34	22.78	25.04	28.41	31.41	35.02	37.57	45.32
21	8.90	9.92	11.59	13.24	15.44	17.18	20.34	23.86	26.17	29.62	32.67	36.34	38.93	46.80
22	9.54	10.60	12.34	14.04	16.31	18.10	21.24	24.94	27.30	30.81	33.92	37.66	40.29	48.27
23	10.20	11.29	13.09	14.85	17.19	19.02	22.34	26.02	28.43	32.01	35.17	38.97	41.64	49.73
24	10.86	11.99	13.85	15.60	18.06	19.94	23.54	27.10	29.55	33.20	36.42	40.27	42.98	51.18
25	11.52	12.70	14.61	16.47	18.94	20.87	24.34	28.17	30.68	34.38	37.65	41.57	44.31	52.62
26	12.20	13.41	15.38	17.29	19.82	21.79	25.34	29.25	31.80	35.56	38.88	42.86	45.64	54.05
27	12.88	14.12	16.15	18.11	20.70	22.72	26.34	30.32	32.91	36.74	40.11	44.14	46.96	55.48
28	13.56	14.87	16.93	18.94	21.59	23.65	27.34	31.39	34.03	37.92	41.34	45.42	48.28	56.89
29	14.26	15.57	17.71	19.77	22.48	24.58	28.34	32.46	35.13	39.09	42.56	46.69	49.59	58.30
30	14.95	16.31	18.49	20.00	23.36	25.51	29.34	33.53	36.25	40.26	43.77	47.96	50.87	59.70

\*1) Tabel C diringkaskan dari Tabel IV dalam Fisher dan Yates: *Statistical tables for biological, agricultural, and medical research*, diterbitkan oleh Oliver and Boyd Ltd. Edinburgh, dengan izin dari para penulis dan penerbit.



DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL  
UNIVERSITAS JEMBER  
LEMBAGA PENELITIAN

Alamat : Jl. Kalimantan No. 37, Telepon (0331) 337818, JEMBER 68121  
E-mail : lemlit\_unej @ jember.telkom.net.id

Nomor : 720/J25.3.1/PL.5/2001 02 Juni 2001  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan ijin melaksanakan penelitian  
-----  
Kepada : Yth. Sdr. Pimpinan  
PT. TELKOM Tbk., Kandatel Jember  
di -  
JEMBER.

Menunjuk surat pengantar dari Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember No. 1985/J25.1.2/PL.5/2001 Tanggal 02 Juni 2001 perihal ijin penelitian mahasiswa :

Nama/NIM : ATMASARI / 99-2347  
Fakultas/Jurusan : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Ekstensi/ADNI (Bisnis,  
Alamat : Perum Muktisari H-21 Jember.  
Judul Penelitian : Hubungan Lingkungan Kerja Dengan Semangat  
Kerja Karyawan Pada PT. TELKOM Tbk., Kandatel  
Jember.  
Lokasi : PT. TELKOM Tbk., Kandatel Jember.  
Lama Penelitian : 1 (satu) bulan.

maka kami mohon dengan hormat bantuan serta perkenan saudara untuk memberikan ijin kepada mahasiswa bersangkutan dalam melaksanakan kegiatan penelitian sesuai dengan judul di atas.

Demikian atas kerjasama dan bantuan saudara disampaikan terima kasih.



**Tembusan Kepada Yth. :**

1. Sdr. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Jember
2. Mahasiswa ybs.
3. Arsip

**SURAT KETERANGAN**  
NOMOR : TEL.980 / PD620/RE5-D04/07/2001

Kepala Kantor Daerah Pelayanan Telekomunikasi Jember, dengan ini menerangkan bahwa :

**Nama** : ATMASARI  
**Nim** : 99 - 2347  
**Jurusan** : ADNI ( BISNIS )  
**Nama Instansi** : FISIP UNEJ

Telah melaksanakan *Penelitian* di KANDATEL Jember mulai tanggal 2 Juni 2001 s/d tanggal 2 Juli 2001.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 5 Juli 2001.

A/n.GM KANDATEL JEMBER



**IRIANTO MURYONO**  
MANAGER SUPPORT