

**PENGARUH FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN KERJA  
TERHADAP PROFESIONALISME KARYAWAN  
FRONTLINER TELKOMSEL DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN  
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI  
JURUSAN MANAJEMEN**

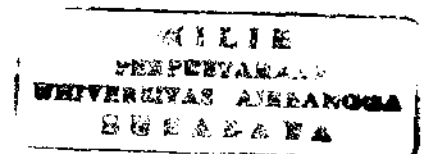


**DIAJUKAN OLEH :**

**ANTON KUSTANTO**

**No. Pokok : 040124108 E**

**KEPADA  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2006**



## SKRIPSI

### **PENGARUH FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN KERJA TERHADAP PROFESIONALISME KARYAWAN FRONTLINER TELKOMSEL DI SURABAYA**

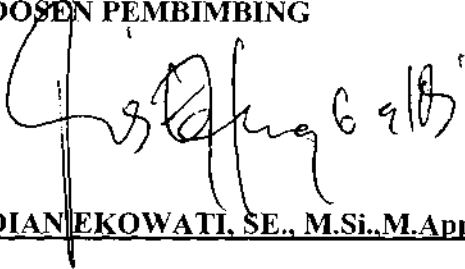
**DIAJUKAN OLEH :**

**ANTON KUSTANTO**

**No. Pokok : 040124108 E**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH**

**DOSEN PEMBIMBING**



**DIAN EKOWATI, SE., M.Si., M.AppCom<OrgCh> TANGGAL .....**

**KETUA PROGRAM STUDI**



**Prof. Dr. H. Amiruddin Umar, SE**

**TANGGAL.....**

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Alloh SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “PENGARUH FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN KERJA TERHADAP PROFESIONALISME KARYAWAN *FRONTLINER* TELKOMSEL DI SURABAYA”.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam menempuh program studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Airlangga Surabaya dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang memerlukannya.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bimbingan, pengarahan serta dorongan dari beberapa pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Drs. Ec. H. Karyadi Mintaroem, MS, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Airlangga Surabaya.
2. Prof. Dr. H. Amiruddin Umar, SE, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Airlangga.
3. Dian Ekowati, SE.,M.Si.,M.AppCom<OrgCh>, selaku dosen pembimbing yang telah memberi petunjuk pengarahan dan bimbingan samapi penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Unggul Pranuharto selaku *Manager* Grhahari Telkomsel Surabaya yang telah memberikan kesempatan dengan memperbolehkan kepada penulis untuk melakukan penelitian skripsi ini.

5. Bapak Rudy Ardika selaku *Supervisor Sales* Grhapari Telkomsel Surabaya kami ucapkan terima kasih atas semua bantuannya selama penelitian skripsi ini.
6. Ibu Sylvia Irawati selaku *Supervisor Customer Relation Management* Grhapari Telkomsel Surabaya yang juga telah banyak membantu kepada penulis dalam melakukan penelitian ini.
7. Seluruh karyawan *frontliner* Telkomsel Surabaya, staf *customer service* dan kasir : Arie, Suzan, Echi, Ninna, Kiki, Ardi, Hanafi, Echa, Sherry, Fhia, mbak Ira, mbak Lina dan Mas Sony. Teman-teman *Telkomsel Personal Representative* : Mira, Ilul, Dian. Ina, Galuh, Annisa, Lulu, Julie, Icha, Indah terima kasih telah memberikan semangat.
8. Kedua orang tuaku, serta ketiga adikku : Elly, Doni dan Bee deen yang telah memberikan doa dan kasih sayang serta dukungannya.
9. Aninda terima kasih untuk pengertian dan kesabarannya.
10. Untuk sahabatku Ria, Dika, mbak Ira, mbak Atik, mbak Lala, mbak Dian, Mas Babon dan kedua teman seperjuanganku Ita, Ochi terima kasih atas dukungan serta bantuannya, serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis selama ini.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan serta bantuan yang telah diberikan kepada penulis. Amin....

Surabaya, Agustus 2006

Penulis

## ABSTRAKSI

Penelitian yang dilakukan ini berjudul "Pengaruh Faktor-Faktor Kepuasan Kerja terhadap profesionalisme karyawan *Frontliner* Telkomsel Di Surabaya". Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah faktor-faktor kepuasan kerja yang terdiri dari :pekerjaan itu sendiri, gaji, peluang promosi, pengawasan, kelompok kerja dan kondisi kerja secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap profesionalisme karyawan *frontliner* Telkomsel di Surabaya, dan untuk mengetahui dari keenam faktor tersebut, manakah yang mempunyai pengaruh signifikan yang dominan terhadap profesionalisme karyawan *Frontliner* Telkomsel di Surabaya.

Pada penelitian ini telah dihasilkan persamaan dari regresi linier berganda yaitu  $Y_1=0,393 + 0,008932 X_1+0,156 X_2+0,141X_3+0,188 X_4+0,177 X_5+0,187 X_6+ e$ . Maksud dari persamaan tersebut dapat dilihat angka variabel faktor-faktor kepuasan kerja bertanda positif, artinya profesionalisme karyawan akan naik sebesar angka satuan masing-masing variabel dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain nilainya tetap.

Nilai koefisien determinasi berganda ( $R^2$ ) sebesar 0,934 menunjukkan bahwa variabel bebas yang meliputi pekerjaan itu sendiri, gaji, peluang promosi, pengawasan, kelompok kerja, dan kondisi kerja berpengaruh signifikan terhadap profesionalisme karyawan *front liner* PT. Telkomsel wilayah Surabaya sebesar 93,4 persen sedangkan sisanya 0,066 atau sebesar 6,6 persen disebabkan oleh variabel lain yang tidak masuk dalam model.

Uji F yang dilakukan dengan membandingkan  $F_{hitung}$  dan  $F_{tabel}$ . Berdasarkan uji F , hasil  $F_{hitung}$  yang diperoleh sebesar 109,108 dan hasil dari  $F_{tabel}$  (0.05,6 ,95) adalah sebesar 2,1906 berarti  $F_{hitung} >$  dari  $F_{tabel}$  maka dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang berarti variabel bebas yang meliputi pekerjaan itu sendiri, gaji, peluang promosi, pengawasan, kelompok kerja, dan kondisi kerja secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan pada profesionalisme karyawan *front liner* PT. Telkomsel wilayah Surabaya.

Dari uji t dapat dibuktikan bahwa faktor-faktor kepuasan kerja secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap profesionalisme dengan  $t_{hitung}$  pada masing-masing variabel kepuasan kerja, yaitu pekerjaan itu sendiri ( $X_1$ ) sebesar 3,012, gaji ( $X_2$ ) sebesar 5,014, promosi ( $X_3$ ) sebesar 5,240, pengawasan ( $X_4$ ) sebesar 9,209, kelompok kerja ( $X_5$ ): sebesar 5,895, kondisi kerja ( $X_6$ ) sebesar 4,992 nilai tersebut lebih besar dari pada  $t_{tabel}$  yaitu sebesar 1,6602 oleh karena nilai  $t_{hitung} >$   $t_{tabel}$  maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial hubungan antara variabel kondisi kerja dengan profesionalisme karyawan *front liner* PT. Telkomsel wilayah Surabaya adalah signifikan dan positif. yang berarti kepuasan kerja secara parsial memberi pengaruh pada profesionalisme karyawan *front liner* PT. Telkomsel wilayah Surabaya. Oleh karena itu dapat dikatakan hipotesis kedua terbukti kebenarannya.

## DAFTAR ISI

|   | Halaman  |
|---|----------|
| HALAMAN JUDUL.....  |          |
| HALAMAN PERSETUJUAN.....  |          |
| HALAMAN PENGUJIAN.....  |          |
| KATA PENGANTAR.....   | i        |
| ABSTRAKSI.....  | iii      |
| DAFTAR ISI.....   | iv       |
| DAFTAR GAMBAR.....  | viii     |
| DAFTAR TABEL.....   | ix       |
| DAFTAR LAMPIRAN.....  | x        |
| <br>  |          |
| <b>BAB I . PENDAHULUAN.....</b>                                     | <b>1</b> |
| 1.1. Latar Belakang Masalah.....                                    | 3        |
| 1.2. Rumusan Masalah .....  | 4        |
| 1.3. Tujuan Masalah .....   | 5        |
| 1.4. Manfaat Penelitian .....                                       | 5        |
| 1.5. Sistematika Skripsi .....                                      | 5        |
| <br>  |          |
| <b>BAB II. TINJAUAN KEPUSTAKAAN .....</b>                           | <b>7</b> |
| 2.1. Landasan Teori .....   | 7        |
| 2.1.1. Pengertian Kepuasan Kerja .....                              | 7        |
| 2.1.2. Teori Kepuasan Kerja .....                                   | 17       |
| 2.1.3. Profesionalisme .....  | 20       |
| 2.1.4. Ciri- Ciri Profesionalisme Menurut Pendapat Para Tokoh ..... | 22       |
| 2.2. Hubungan antara Profesionalisme Terhadap Kepuasan Kerja.....   | 23       |
| 2.3. Penelitian Sebelumnya .....                                    | 25       |
| 2.4. Model Analisis dan Hipotesis .....                             | 27       |

|   |           |
|---|-----------|
| 2.4.1. Model Analisis Penelitian.....                                   | 28        |
| 2.4.2. Hipotesis Penelitian.....  | 29        |
| <b>BAB III. METODE PENELITIAN.....</b>                                  | <b>30</b> |
| 3.1. Pendekatan Penelitian .....  | 30        |
| 3.2. Identifikasi Penelitian .....                                      | 30        |
| 3.3. Definisi Operasional.....  | 31        |
| 3.4. Jenis dan Sumber Data .....  | 36        |
| 3.5. Prosedur Pengumpulan Data .....                                    | 37        |
| 3.5.1. Prosedur Pengumpulan Sampel.....                                 | 37        |
| 3.5.2. Proses Pengumpulan Data.....                                     | 37        |
| 3.6. Uji reliabilitas dan Validitas .....                               | 41        |
| 3.6.1. Uji validitas .....  | 41        |
| 3.6.2. Uji reliabilitas .....   | 43        |
| 3.7. Teknik Analisis .....  | 43        |
| 3.7.1. Analisis Deskriptif .....  | 44        |
| 3.7.2. Analisis Statistik .....   | 44        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>                                | <b>50</b> |
| 4.1. Gambaran Umum Perusahaan .....                                     | 50        |
| 4.1.1. Sejarah Singkat PT Telkomsel .....                               | 50        |
| 4.1.2. Gambaran Umum Objek Penelitian .....                             | 54        |
| 4.2. Deskripsi Hasil Penelitian.....                                    | 55        |
| 4.2.1. Klasifikasi Responden Berdasarkan Bagian .....                   | 55        |
| 4.2.2. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....             | 56        |
| 4.2.3. Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia .....                     | 57        |
| 4.2.4. Klasifikasi Responden Berdasarkan Masa Kerja.....                | 58        |
| 4.2.5. Deskripsi Terhadap Variabel Pekerjaan Itu Sendiri ( $X_1$ )..... | 58        |
| 4.2.6. Deskripsi Terhadap Variabel Gaji ( $X_2$ ).....                  | 61        |
| 4.2.7. Deskripsi Terhadap Variabel Peluang Promosi ( $X_3$ ) .....      | 63        |

|          |   |    |
|----------|---|----|
| 4.2.8    | Deskripsi Terhadap Variabel Pengawasan ( $X_4$ ) .....  | 64 |
| 4.2.9    | Deskripsi Terhadap Variabel Kelompok Kerja ( $X_5$ ) .....                                    | 66 |
| 4.2.10   | Deskripsi Terhadap Variabel Kondisi Kerja ( $X_6$ ) .....                                     | 68 |
| 4.2.11   | Deskripsi Terhadap Variabel Profesionalisme (Y) .....   | 70 |
| 4.2.12   | Deskripsi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....   | 73 |
| 4.3.     | Analisis Model dan Pengujian Hipotesis.....   | 78 |
| 4.3.1.   | Pengujian Hipotesis Pertama dan Koefisien Determinasi<br>Ganda ( $R^2$ ).....                 | 83 |
| 4.3.2    | Pengujian Hipotesis Kedua dan Koefisien Determinasi Parsial( $r^2$ )..                        | 84 |
| 4.4      | Pembahasan .....  | 87 |
| 4.4.1    | Pengaruh Secara Parsial Variabel Kepuasan Kerja (X) Terhadap<br>Profesionalisme(Y).....       | 87 |
| 4.4.1.1. | Pengaruh Pekerjaan Itu Sendiri ( $X_1$ ) Terhadap<br>Profesionalisme(Y).....                  | 88 |
| 4.4.1.2  | Pengaruh Pekerjaan Itu Sendiri ( $X_2$ ) Terhadap<br>Profesionalisme(Y).....                  | 89 |
| 4.4.1.3  | Pengaruh Pekerjaan Itu Sendiri ( $X_3$ ) Terhadap<br>Profesionalisme(Y).....                  | 90 |
| 4.4.1.4  | Pengaruh Pekerjaan Itu Sendiri ( $X_4$ ) Terhadap<br>Profesionalisme(Y).....                  | 91 |
| 4.4.1.5  | Pengaruh Pekerjaan Itu Sendiri ( $X_5$ ) Terhadap<br>Profesionalisme(Y).....                  | 92 |
| 4.4.1.6  | Pengaruh Pekerjaan Itu Sendiri ( $X_6$ ) Terhadap<br>Profesionalisme(Y).....                  | 93 |
| 4.5.2    | Pengaruh Secara Bersama-sama Variabel Kepuasan Kerja (X)<br>Terhadap Profesionalisme (Y)..... | 94 |



|              |                                 |    |
|--------------|---------------------------------|----|
| <b>BAB V</b> | <b>SIMPULAN DAN SARAN</b> ..... | 96 |
| 5.1          | Simpulan .....                  | 97 |
| 5.2          | Saran .....                     | 97 |

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



## DAFTAR GAMBAR

|  | Halaman |
|--|---------|
| Gambar 2.1 Model Analisis.....                               | 28      |
| Gambar 3.1 Daerah Penerimaan dan Penolakan $H_0$ Uji F ..... | 47      |
| Gambar 3.2 Daerah Penerimaan dan Penolakan $H_0$ Uji t ..... | 49      |



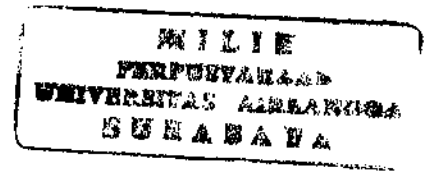
## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Tabulasi Data Faktor-Faktor Kepuasan kerja Dan Profesionalisme.
- Lampiran 2 : Uji Validitas Dan Realibilitas Faktor-Faktor Kepuasan Kerja Dan Profesionalisme.
- Lampiran 3 : *Frequency Table* (Faktor-Faktor Kepuasan Kerja)
- Lampiran 4 : *Frequency Table* ( Profesionalisme )
- Lampiran 5 : Uji Regresi Linier Berganda Faktor-Faktor Kepuasan Kerja Terhadap Profesionalisme.



# BAB I

## PENDAHULUAN



### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perubahan IPTEK dan ekonomi yang berbasis pengetahuan menciptakan paradigma baru di tempat kerja dan dunia bisnis. Kondisi lingkungan yang berubah dengan cepat terutama di bidang teknologi membuat perusahaan harus memperhatikan kualitas sumberdaya yang dimiliki, karena sumber daya manusia sebagai aset penting perusahaan sangat berpengaruh bagi perkembangan dan keberadaan perusahaan, terutama dalam meningkatkan efisiensi dan prestasi kerja organisasi. Organisasi tidak lagi semata-mata mengejar pencapaian produktivitas yang tinggi, tetapi lebih memperhatikan kinerja dalam proses pencapaiannya.

Peranan manusia dalam suatu perusahaan amat penting. Sumber daya manusia ini merupakan penggerak utama atas kelancaran jalannya perusahaan. Sumber daya manusia ini merupakan faktor yang tidak dapat dipisahkan dengan faktor lain. Masalah sumber daya yang terlibat dalam suatu perusahaan seringkali menemui kendala-kendala yang tidak kita inginkan, karena itu pemecahannya dituntut keahlian khusus untuk mengetahui latar belakang dan perilaku setiap personal, baik mengenai kebiasaan sehari-hari, watak dan perilakunya.

Setiap perusahaan berusaha mengembangkan program-program yang berkaitan dengan praktek manajemen sumber daya manusia untuk dapat menciptakan karyawan yang berkualitas. Program-program tersebut diterapkan selain karyawan mampu beradaptasi dengan perubahan juga diharapkan memiliki dampak dalam peningkatan prestasi kerja, tanggung jawab, serta loyalitas karyawan terhadap perusahaan. Tetapi dalam menciptakan karyawan yang berkualitas dan berprestasi

serta dapat dipertahankan keberadaannya, ternyata pelaksanaan dari praktek sumber daya manusia saja dirasakan belum cukup memenuhi. Sehingga salah satu cara yang banyak ditempuh adalah dengan mengadakan atau mensosialisasikan suatu budaya perusahaan. Budaya perusahaan membentuk nilai dan standar yang menuntun perilaku orang. Kondisi ini menentukan arah dari seluruh tujuan organisasi.

Menurut As'ad (1995: 104) kepuasan kerja adalah "perasaan seseorang terhadap pekerjaan". Ini berarti konsepsi kepuasan kerja semacam ini melihat kepuasan kerja ini sebagai hasil interaksi manusia dengan lingkungan kerjanya. Jadi determinasi kepuasan kerja menurut batasan ini meliputi perbedaan individu maupun situasi lingkungan pekerjaan. Disamping itu perasaan orang terhadap pekerjaan tentulah sekaligus merupakan refleksi dari sikapnya terhadap pekerjaan.

Tiap-tiap orang membentuk persepsi dari organisasi dan pekerjaannya dalam suatu periode waktu tertentu ketika dia bekerja di bawah bimbingan seorang *supervisor* atau atasannya dan dengan petunjuk dari seperangkat aturan-aturan perusahaan. Sebuah budaya perusahaan mempunyai pengaruh pada kepuasan kerja karyawan seperti pada tingkatan dan kualitas prestasi kerja karyawan. Oleh karena itu setiap karyawan menilai dasar-dasar dari budaya organisasi secara berbeda, seseorang mungkin mempunyai persepsi yang negatif dan yang lainnya mungkin menilai secara positif. Pekerja yang tidak puas mungkin akan meninggalkan perusahaannya dan mencari perusahaan yang lainnya dengan harapan menemukan yang lebih cocok.

Banyak perusahaan di Indonesia yang sudah mulai peduli terhadap karyawannya, perusahaan melakukan berbagai cara supaya karyawan perusahaan merasa puas terhadap kerja yang sudah dilakukan, perusahaan mulai melakukan perubahan dalam berbagai bidang yang sebelumnya tidak dilakukan atau kurang terpikirkan oleh perusahaan seperti perbaikan gaji, proses pengawasan yang *flexible*,

perbaikan fasilitas pendukung tempat kerja dan sebagainya. Perubahan- perubahan tersebut dilakukan oleh perusahaan untuk adanya suatu perubahan yang lebih baik pada sikap mental karyawan yang nantinya akan berdampak positif juga terhadap kelangsungan hidup perusahaan.

Perubahan- perubahan sikap yang diharapkan oleh perusahaan adalah perusahaan mengharapkan karyawan bangga terhadap pekerjaannya sehingga mampu bekerja secara maksimal, lebih bertanggung jawab, lebih peduli, inovatif jujur serta konsisten atau menurut Maister dan David (1997:9) Karyawan diuntut untuk lebih profesional.

Saat ini belum banyak penelitian yang bertema tentang kepuasan kerja dan profesionalisme sehingga masih banyak di butuhkan penelitian yang bertema tentang hal tersebut untuk membuktikan teori tentang hubungan antara kepuasan kerja terhadap profesionalisme. Akhirnya dalam penelitian ini diangkat judul "Pengaruh kepuasan kerja terhadap profesionalisme karyawan *front liner* Telkomsel Surabaya". Karena saat ini belum ada peneliti yang menulis masalah tersebut dan Telkomsel Surabaya juga belum pernah melakukan penelitian yang berhubungan dengan kepuasan kerja terhadap profesionalisme karyawan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah faktor- faktor kepuasan kerja yang terdiri dari pekerjaan itu sendiri, gaji, peluang promosi, pengawasan, kelompok kerja dan kondisi kerja secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap profesionalisme karyawan *front liner* Telkomsel wilayah Surabaya?
2. Apakah faktor- faktor kepuasan kerja yang terdiri dari pekerjaan itu sendiri, gaji, peluang promosi, pengawasan, kelompok kerja dan kondisi kerja secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap profesionalisme karyawan *front liner* Telkomsel wilayah Surabaya dan faktor kepuasan kerja mana yang dominan pengaruhnya terhadap profesionalisme karyawan *front liner* Telkomsel wilayah Surabaya?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dijelaskan, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui seberapa besar pengaruh faktor- faktor kepuasan kerja yang terdiri dari pekerjaan itu sendiri, gaji, peluang promosi, pengawasan, kelompok kerja dan kondisi kerja secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap profesionalisme karyawan *front liner* Telkomsel wilayah Surabaya.
2. Mengetahui pengaruh faktor-faktor kepuasan kerja yang terdiri dari pekerjaan itu sendiri, gaji, peluang promosi, pengawasan, kelompok kerja dan kondisi kerja secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap profesionalisme karyawan *frontliner* Telkomsel wilayah Surabaya serta untuk mengetahui faktor kepuasan kerja mana yang dominan

pengaruhnya terhadap profesionalisme karyawan *front liner* Telkomsel wilayah Surabaya.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan memperoleh beberapa manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Dengan adanya hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan informasi dan dapat menjadi bahan pemikiran di dalam usaha memberikan alternatif pemecahan masalah.

2. Bagi Pihak Lain

Diharapkan dapat menjadi bagian dari masukan ilmiah yang bermanfaat serta dapat dijadikan sumber informasi dan referensi di bidang manajemen sumber daya manusia pada umumnya, khususnya mengenai pengaruh faktor - faktor kepuasan kerja terhadap profesionalisme karyawan *frontliner* .

#### 1.5 Sistematika Skripsi

Sistematika penulisan perlu disusun untuk membantu memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan dan untuk kejelasan penulisan hasil penelitian ini.



Sistematika penulisan ini disusun sebagai berikut:

**BAB I :       Pendahuluan**

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika skripsi.

**BAB II:       Tinjauan Pustaka**

Bab ini berisi teori-teori yang telah diperoleh penulis baik dari perkuliahan maupun literatur-literatur dan sumber lain yang akan digunakan sebagai landasan pemikiran pembahasan skripsi ini.

**BAB III:      Metode Penelitian**

Bab ini menjelaskan metode penelitiannya, jenis dan pendekatan penelitian yang mempunyai prosedur penelitian, metode dan alat analisis tertentu, yang diharapkan dapat menjawab masalah yang telah dirumuskan.

**BAB IV:      Hasil dan Pembahasan**

Bab ini memuat gambaran umum perusahaan, pembahasan permasalahan yang berdasarkan atas data dan teori yang ada serta uraian dan perhitungan statistik dari hasil penelitian yang dilakukan penulis.

**BAB V:       Simpulan dan Saran**

Bab ini berisi tentang simpulan dan hasil yang diperoleh dari pembahasan yang telah dilakukan dan tindak lanjut apa yang harus dikerjakan agar hasil penelitian ini dapat lebih memberikan hasil.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

Dalam sub bab ini akan dibahas mengenai teori- teori yang mendukung penelitian ini yang terdiri dari, pengertian kepuasan kerja, teori- teori kepuasan kerja, profesionalisme, cirri-ciri profesionalisme menurut para tokoh, dan Hasil survey melalui *Elicitation Questioner* menyatakan ada lima faktor yang mempengaruhi “Profesionalisme”

##### **2.1.1 Pengertian Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja merupakan masalah yang menarik dan penting karena terbukti besar manfaatnya baik bagi kepentingan individu, industri dan masyarakat. Bagi individu, penelitian tentang sebab-sebab dan sumber-sumber kepuasan memungkinkan timbulnya usaha-usaha peningkatan kebahagiaan hidup.

Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda –beda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Hal ini disebabkan karena adanya perbedaan pada maing-masing individu. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu tersebut , maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakannya, dan sebaliknya.

Kepuasan kerja mempunyai manfaat bagi individu atau karyawan dan juga bagi organisasi yang besar.

Beberapa ahli mengemukakan definisi tentang kepuasan kerja sebagai berikut:

Menurut Werther (1989:55) *“Job satisfaction is the favourableness or unfavourableness with which employees view their work”*.

Pendapat lain dari Johns (1992:137) yang mengatakan sebagai berikut:

*“Job satisfaction refers to collection of attitudes that workers have about their job”*.

Sementara itu Wexley dan Yukl yang dikutip oleh As'ad (1995:104) mengemukakan definisinya sebagai berikut: *“Job satisfaction is the way employees feels about his or her job. It is generalized attitude toward the job based on evaluation of different aspects of the job”*. Hal ini berarti kepuasan kerja sebagai “perasaan seseorang terhadap pekerjaannya”.

Sedangkan Handoko (1993:198) berpendapat bahwa kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah “keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana para karyawan memandang mereka”.

Kepuasan kerja menurut Locke yang dikutip oleh Luthans (1992:114) didefinisikan sebagai berikut:

*“job satisfaction as a pleasurable or positive emotional state resulting from the appraisal of one's job or job experience”*.

Menurut Robbins (2003:78), *“Job satisfaction is general attitude toward one's job: their difference between the amount of rewards workers receive and the amount they believe they should receive”*. Bahwa kepuasan kerja mengacu pada sikap umum seorang individual terhadap pekerjaannya. Selanjutnya Robbins menyatakan juga bahwa seorang

dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan mempunyai sikap yang positif terhadap pekerjaannya. Sedangkan seseorang yang merasa tidak puas akan menunjukkan sikap negatif terhadap pekerjaannya.

Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya hal ini nampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapinya di lingkungan kerjanya.

Dari beberapa pendapat di atas dapat dilihat bahwa kepuasan kerja adalah persepsi atau perasaan emosional masing-masing karyawan yang berbeda satu sama lain tentang sisi-sisi pekerjaannya. Kepuasan kerja adalah perasaan senang atau tidak senang yang relatif berbeda antara karyawan yang satu dengan yang lain. Jadi setiap karyawan bisa memandang bahwa gaji yang diterimanya tidak adil bila dibandingkan dengan yang lainnya sementara karyawan yang lain telah menganggapnya adil. Kepuasan kerja merupakan perasaan sikap yang positif terhadap pekerjaannya sementara, sebaliknya perasaan ketidakpuasan merupakan sikap negatif terhadap pekerjaan dan organisasi dengan segala resikonya.

Menurut As'ad ( 1995:90) Ada dua aspek dari kepuasan kerja yang dapat dibedakan satu dengan yang lain:

A. Aspek pertama adalah segi kepuasan. Dalam aspek ini terdapat kecenderungan seorang karyawan untuk lebih atau kurang dari berbagai segi pekerjaan mereka. Sebagai contoh dapat ditemukan disini adalah seorang karyawan yang menyukai pekerjaannya namun tidak suka kepada kepala atau pimpinan atau manajer organisasi tersebut. Selain itu mungkin seorang karyawan merasa gaji yang diterima sedikit dan

tidak puas namun menyukai bekerja di tempat tersebut karena kondisi kerja dan suasana kerja yang menyenangkan terutama dari rekan-rekan kerjanya.

Penelitian mengenai kepuasan kerja menyatakan bahwa sikap-sikap yang paling berhubungan dengan masalah kepuasan kerja adalah pekerjaan itu sendiri, gaji, peluang promosi, pengakuan, keuntungan, kondisi kerja, supervisi atau pengawasan, rekan kerja dan kebijakan organisasi.

B. Aspek yang kedua adalah kepuasan kerja secara keseluruhan yaitu total sikap karyawan terhadap berbagai segi dalam pekerjaan. Sebagai contoh dapat dikemukakan disini tentang seorang karyawan yang merasa puas dalam bekerja, biarpun mungkin ada beberapa hal yang masih kurang memuaskan.

Smith, Kendall dan Hullin sebagaimana dikutip oleh Luthans (1995:126-128) berpendapat ada lima dimensi atau faktor dari kepuasan kerja yakni:

#### 1. Pekerjaan itu sendiri

Pekerjaan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja yakni sampai sejauh mana pekerjaan tersebut menarik minat individu untuk bekerja dan memberikan kesempatan belajar karyawan.

Dua aspek berpengaruh terhadap kepuasan kerja adalah cukupnya variasi dalam bekerja dan diberinya kebebasan dengan menggunakan metode kerja sendiri dalam bekerja, dan selain itu pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki karyawan. Pekerjaan yang kecil variasinya akan menyebabkan para karyawan merasa jenuh dan letih, dan sebaliknya jika pekerjaan yang diberikan terlalu banyak variasinya menyebabkan karyawan merasa tertekan secara psikologis.

Jika karyawan diberikan kebebasan dalam bekerja akan memberikan kepuasan kerja yang tinggi, sebaliknya control manajemen yang terlalu berlebihan akan menyebabkan ketidakpuasan dalam bekerja.

Menurut Manullang (2001;153), “Pekerja itu sendiri adalah pekerjaan yang dihadapi oleh karyawan sehari-hari, apakah menyenangkan, sesuai dengan pendidikan, sesuai dengan kemampuan dan sesuai dengan pengalaman termasuk lingkungan kerja dan keamanan kerja untuk mendukung kerja karyawan”.

Sedangkan Luthans (1998:145) menyatakan bahwa “*The content of work it self is a major source of satisfaction*”. Artinya isi dari suatu pekerjaan merupakan sumber dari kepuasan kerja. Beberapa komponen yang paling penting dari pekerjaan yang memuaskan adalah pekerjaan yang menarik, menantang dan pekerjaan yang memberikan status.

## 2. Gaji

Gaji merupakan determinan penting dari kepuasan kerja karena gajilah karyawan memenuhi kebutuhan hidupnya. Yang dimaksud dengan gaji adalah segala imbalan baik yang berupa uang ataupun non uang yang diterima oleh karyawan secara rutin. Gaji perusahaan dapat dinyatakan dalam periode per jam, per periode pembayaran atau pertahun. Gaji sendiri mencakup premi, bonus, dan tunjangan keuangan lainnya. Gaji merupakan sejumlah uang yang dibayarkan sebagai pengganti jasa karyawan dan menjadi pengeluaran perusahaan yang cukup banyak setiap bulannya.

Simamora (1997:553) menyatakan “ hubungan antara keadilan dan kepuasan terhadap gaji individu ditentukan oleh beberapa input antara lain pendidikan, pengalaman,

keahlian-keahlian, tanggung jawab, kondisi kerja dan hasil yang diharapkan terhadap hasil-hasil ( *outcomes* ) ataupun imbalan-imbalan ( *rewards* ).

Prinsip dari pembagian gaji haruslah memperhatikan faktor keadilan. Perbedaan karyawan dalam keterampilan, pengalaman, pendidikan dan senioritas akan membedakan besar kecilnya gaji yang diterima. Setiap karyawan merasa puas atau tidak terhadap gajinya tergantung apakah dia merasakan keadilan didalamnya. Mereka menilai imbalan uang yang diterima dengan membuat perbandingan-perbandingan sosial sesama pekerja dari dalam organisasi sendiri atau dengan karyawan orang lain.

Menurut Nitisemito(1996:90) “ Gaji harus memenuhi persyaratan-persyaratan seperti harus dapat meningkat, harus dapat memenuhi kebutuhan minimal”.

Tingginya gaji yang diterima karyawan tidak dapat menjamin prestasi karyawan dapat lebih baik. Tidak dapat dipungkiri bahwa gaji adalah salah satu faktor penting untuk menciptakan kepuasan kerja pada karyawan. Karyawan akan merasa puas terhadap gaji yang diterima jika perusahaan memberikan gaji sesuai dengan standard sesama rekan kerja atau dengan karyawan perusahaan lain dengan posisi jabatan yang sama. Karyawan juga mengharapkan imbalan keuangan yang diterima mencerminkan perbedaan tanggung jawab, pengalaman, kecakapan, ataupun senioritas yang mereka miliki.

### 3. Peluang Promosi

Promosi sering dianggap sebagai imbalan organisai dalam bentuk lain. Promosi merupakan kemajuan karyawan kedalam pekerjaan yang lebih baik dalam hal status, pendapatan dan wewenang. Pada kenyataannya sekarang ini promosi dianggap cukup efektif untuk meninggikan moral pekerja dan mempertebal loyalitas terhadap organisasi.



Menurut Siagian (1995:176) "Organisasi pada umumnya menggunakan dua kriteria utama dalam mempertimbangkan seseorang untuk dipromosikan yaitu berdasarkan prestasi kerja dan senioritas". Jadi perusahaan harus mengedepankan objektivitas dalam melaksanakan promosi bagi karyawannya.

Dengan promosi kestabilan pendapatan dan moral karyawan akan lebih terjamin, lebih bertanggung jawab dan meningkatkan status social. Menurut Anwar P.M (2002:34) " Promosi adalah pemindahan karyawan dari satu jabatan yang lebih tinggi dari sebelumnya".

Menurut Hasibuan (1999:34) " promosi berarti adanya kepercayaan dan pengakuan mengenai kemampuan serta kecakapan karyawan yang bersangkutan untuk menjabat suatu jabatan yang lebih tinggi".

Luthans ( 1998:145) menyatakan bahwa " *Promotional opportunities seem to have a waring effect on job satisfaction*". Artinya promosi membawa berbagai pengaruh terhadap kepuasan kerja. Jika karyawan dipromosikan atas dasar senioritas umumnya merasakan kepuasan kerja tapi tidak sepuas karyawan yang dipromosikan atas dasar kinerjanya

Salah satu alasan promosi harus diprogramkan secara baik oleh organisasi menurut Tohardi (2002:382)".... adanya kesempatan promosi membangkitkan kemauan untuk maju pada pegawai itu sendiri (*self development*) dan juga menimbulkan kesungguhan dalam mengikuti pendidikan dan pelatihan yang diselenggarakan oleh organisasi".

Jadi usaha-usaha untuk menciptakan kepuasan kerja atas faktor promosi diharapkan dapat mendorong karyawan berprestasi lebih baik dari sebelumnya.



#### 4. Pengawasan

Pengawasan sangat erat kaitannya dengan tugas-tugas kepemimpinan. Seorang pemimpin yang baik akan memberi bantuan dan dukungan serta kesempatan berpartisipasi dalam menetapkan kebijaksanaan.

Perlakuan atasan dalam melakukan pengawasan terhadap bawahannya sebaiknya memperhatikan beberapa hal yang bisa menambah motivasi kerja buat bawahannya seperti yang dinyatakan oleh Hasibuan (2001:170) "Gaya kepemimpinan pada hakikatnya bertujuan untuk mendorong gairah kerja, kepuasan kerja karyawan yang tinggi, agar dapat mencapai tujuan organisasi yang maksimal".

Obyektifitas serta dalam memberikan penilaian, kelonggaran serta ketegasan dalam mengawasi bawahan juga harus diperhatikan, menurut Siagian (1996:34-35) "beberapa pedoman pengawasan yang perlu diperhatikan adalah: pengawasan hendaknya lebih menekankan pada usaha-usaha tidak bersifat preventif, tidak bersifat edukatif dan obyektif tetapi tindakan disipliner juga harus tetap diambil dengan mempertahankan standar, prosedur kerja dan kriteria prestasi jelas diketahui oleh yang diawasi atau yang mengawasi serta jika ada penyimpangan tindakan korektif yang dilakukan sebaik-baiknya.

Seperti yang diungkapkan oleh Manullang (2001:153), "Pengawasan adalah usaha yang dilakukan atasan kepada karyawan yang ada dibawahnya dalam bentuk membimbing dan mendorong secara suportif dan mendengarkan keluhan, membantu serta menunjukkan jalan keluar kepada karyawan agar berhasil".

Sehingga dapat disimpulkan bahwa pimpinan berpengaruh pada tingkat kepuasan kerja karyawan, jika pemimpin tidak dapat memberikan bimbingan, dukungan, juga keadaan kerja yang tidak menyenangkan sehingga karyawan merasa tertekan maka kepuasan kerja tidak dapat dicapai begitu juga sebaliknya.

## 5. Kelompok Kerja

Menurut Kartono (1994:91), "Kelompok itu terdiri dari atas dua atau lebih individu, yang ada secara bersama sama dalam suatu hubungan psikis tertentu, dimana kondisi individu yang memiliki arti bagi yang lain dan yang seorang mempengaruhi pribadi-pribadi lainnya".

Oleh karena itu didalam kelompok dibutuhkan komunikasi antar karyawan, baik secara lisan ataupun tulisan. Dan seorang karyawan akan merasa puas jika kelompok kerja yang dimilikinya memberikan dukungan, kenyamanan, nasehat, bantuan serta menjaga kebersamaan dalam lingkungan pekerjaan. Seperti juga yang dinyatakan oleh Luthans (1998:146), "*Friendly, cooperative coworkers are a modest source of job satisfaction to individual employees. The work group server as a source of support, comfort, advice, and assistance to the individual worker*". Artinya bahwa rekan kerja yang bersahabat, kerjasama, rekan sekerja atau kelompok kerja adalah sumber kepuasan kerja bagi pekerja secara individual. Kelompok kerja dapat memberikan dukungan, nasehat atau saran, bantuan kepada sesama rekan kerja, kelompok kerja yang baik membuat pekerjaan lebih menyenangkan.

Kualitas hubungan kerja dalam suatu organisasi mempengaruhi kepuasan kerja karyawan didalam hubungan kerja organisasi karyawan menemukan pemahaman,

kesetiakawanan dan juga persaingan. Apabila ada kelompok yang sulit untuk bekerjasama dengan sesamanya akan terjadi persaingan di antara kelompok kerja yang tidak sehat yang nantinya akan timbul ketidakpuasan kerja seperti yang dinyatakan Luthans (1995:117).... *If there reverse conditions exist the people are difficult to get along with this factor may have a negative effect on job satisfaction*".

Kerjasama dalam hubungan kerja baik dalam menjalankan tugas-tugas organisasi maupun diluar organisasi menimbulkan kepuasan tersendiri bagi karyawan dan memudahkan manajemen organisasi dalam pengelolaan karyawan.

## 6. Kondisi Kerja

Kondisi kerja yang dimaksud adalah segala sesuatu yang berbeda di lingkungan organisasi yang dapat mempengaruhi karyawan dalam menjalankan tugas yakni kondisi kantor, fasilitas kantor, tempat ibadah, serta peralatan keamanan dan kesehatan. Setiap karyawan pastilah menginginkan kondisi kerjanya mendukung pelaksanaan tugasnya, lingkungan kerja baik fisik maupun non fisik dimana individu bekerja mempunyai pengaruh pada sikap mereka terhadap pekerjaan itu sendiri.

Kondisi kerja merupakan segala sesuatu yang ada di lingkungan para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas. Karyawan akan merasa puas apabila kondisi kerja yang aman, nyaman, dan menarik tercipta dari sekitar lingkungan kerja. Karyawan peduli pada lingkungan kerja, baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan mengerjakan tugas pekerjaannya dengan baik. Disamping itu, kebanyakan karyawan lebih menyukai bekerja dekat dengan tempat tinggal mereka dan dalam fasilitas yang bersih dan relative modern serta dengan peralatan yang memadai.

Menurut Siagian (131-132) "Kondisi kerja tidak terbatas hanya pada kondisi kerja ditempat pekerjaan masing-masing, seperti kenyamanan tempat bekerja, ventilasi yang

cukup, penerangan lampu yang memadai, kebersihan tempat pekerjaan, keamanan, desain ruangan yang menarik dan tersedianya kelengkapan alat kerja, tetapi juga hal-hal yang lain misalnya lokasi tempat pekerjaannya dikaitkan dengan tempat tinggal seseorang”.

Robbins (1966:192) mengungkapkan, *“Employee are concerned with their work environment for both personal comfort and facilitating doing are good. Studies demonstrate that employee prefer physical surroundings that are not dangerous or comfortable”*. Artinya karyawan peduli akan lingkungan kerja baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan mengerjakan tugas dengan baik dalam bekerja, kondisi kerja yang nyaman dan aman akan mendukung kerja karyawan sehingga karyawan dapat bekerja dengan baik. Kondisi fisik tempat bekerja juga memberikan peranan yang penting bagi penentuan kepuasan karyawan dalam bekerja.

Kondisi kerja yang baik diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kerja masing-masing karyawannya.

### 2.1.2 Teori Kepuasan Kerja

Wexley dan Yukl seperti yang dikutip Shobarudin (1992:130-137) mengemukakan tiga macam teori kepuasan kerja yang umum dipergunakan yakni:

#### 1. *Discrepancy Theory*

Kepuasan kerja menurut teori ini mula-mula dikemukakan Porter (1961). Teori ini menganggap bahwa kepuasan kerja ditentukan oleh perbedaan antara hasil nyata yang diterima seseorang dengan tingkat hasil yang seharusnya diperoleh atau tingkat hasil yang diinginkan orang tersebut. Teori ini melihat dua sisi yang berbeda yakni ketidaksesuaian atas apa yang diinginkan dan atas apa yang ada.

## 2. *Equity Theory*

Teori ini pertama kali dikemukakan oleh Adam (1963). Pada dasarnya teori ini menyatakan bahwa seseorang puas atau tidak puas tergantung dari apakah ia merasakan keadilan dan ketidakadilan atas suatu keadaan. Seorang karyawan menentukan adil tidaknya suatu kenyataan dengan membandingkan dirinya atas orang lain baik yang terdapat dalam organisasi itu ataupun diluar organisasi.

Teori ini mengandung unsur-unsur yakni *input*, *outcomes*, dan *comparison person*.

Penjelasan masing-masing unsur tersebut adalah:

- a. *Input* adalah segala hal yang karyawan rasakan ia sumbangkan untuk pekerjaan seperti pendidikan keahlian, pengalaman dan usaha.
- b. *Outcomes* adalah segala hal yang karyawan rasakan ia dapatkan dari pekerjaan seperti gaji, simbol status, pengakuan atau kesempatan untuk berkembang.
- c. *Comparison person* adalah orang lain baik didalam atau diluar organisasi yang dipakai untuk perbandingan karyawan akan membandingkan *outcomes input* dirinya dengan *outcomes input comparison person* karyawan akan merasa puas jika perbandingan tersebut dirasa adil.

*Equity theory* ini pada dasarnya menyempurnakan *discrepancy theory* menurut teori ini kepuasan ditentukan oleh rasio yang dirasakan orang atas apa yang diterima orang lain dari pekerjaan yang relatif sama. Sebagai contoh seorang yang bekerja lebih giat dibanding karyawan lainnya namun imbalan yang dirasakan tidak adil diantara keduanya. Hal ini akan menimbulkan ketidakpuasan.

Variasi dari teori ini adalah *social influence theory* ini dikemukakan oleh Salancik dan Pfeffer (1977-1978) yang menyatakan “seorang puas atau tidaknya pada pekerjaan adalah dengan membuat pengamatan sederhana terhadap kepuasan orang lain”. Pengamatan ini dapat berupa pengamatan menelaah rekan kerjanya atau dengan mendengarkan apa yang orang lain katakan tentang pekerjaannya oleh karena itu dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja seseorang lebih banyak ditentukan oleh hasil pengamatan terhadap reaksi-reaksi rekan kerjanya daripada terhadap pekerjaan itu sendiri.

### **1. Two Factor Theory**

Teori mula-mula dikemukakan oleh Herzberg (1966). Pada dasarnya teori ini menyatakan bahwa antara kepuasan kerja (*job satisfaction*) dan ketidakpuasan kerja (*job dissatisfaction*) terdapat perbedaan kualitatif. Menurut teori ini karakteristik kerja dapat dibagi menjadi dua kategori yakni yang pertama *dissatisfier* atau *hygiene factors* dan yang kedua ialah *satisfier* atau *motivators*.

*Dissatisfier* adalah faktor-faktor yang terbukti menjadi sumber ketidakpuasan misalnya kebijakan perusahaan, administrasi perusahaan, kondisi kerja dan status. Herzberg menegaskan bila faktor-faktor ini kurang dari memadai akan menimbulkan ketidakpuasan diantara karyawan. Perbaikan terhadap hal faktor-faktor tersebut tadi akan mengurangi ketidakpuasan dan pada gilirannya akan berpengaruh baik pada semangat kerja maupun produktivitas, namun dengan meningkatkan kualitas *dissatisfier* itu dengan sendirinya akan meningkatkan kepuasan kerja dan prestasi, melainkan hanya akan memberikan dasar bagi kemungkinan terpenuhinya “kebutuhan-kebutuhan tingkat yang lebih tinggi”.

Kategori kedua yakni *satisfier* merupakan faktor-faktor yang telah dibuktikan oleh Herzberg sebagai sumber kepuasan kerja seperti prestasi, pengakuan, pekerjaan itu sendiri, tanggung jawab dan perkembangan karir. Faktor-faktor ini apabila dioptimumkan akan membantu perbaikan prestasi, menurunkan mutasi karyawan, menunjukkan sifat yang lebih toleran terhadap manajemen dan membuahkan “kesehatan mental”. Jadi adanya faktor-faktor ini akan menimbulkan kepuasan kerja namun tidak adanya faktor-faktor ini tidak selalu menimbulkan ketidakpuasan kerja.

### 2.1.3 Profesionalisme

Arti kata profesionalisme menurut bahasa *anglosaxon* mengandung pengertian kecakapan, keahlian dan disiplin. Sedangkan menurut Anoraga (1992:69) profesionalisme adalah “suatu tingkah laku, tujuan atau rangkaian kualitas yang memadai atau melukiskan corak suatu profesi”. Dan profesionalisme mengandung tiga unsur yaitu unsur keahlian, unsur kecakapan dan kematangan etik, serta unsur akal dan moral.

Profesionalisme adalah sebuah istilah berakar pada kata profesi yang menurut Kamus Ekonomi Bisnis Manajemen (1992:213) berarti “bidang pekerjaan yang dilandasi keahlian dan pendidikan khusus, misalnya ahli hukum, akuntan, arsitek dan dokter. Profesionalisme adalah standart perilaku dan tindak tanduk yang di terapkan para professional dalam menjalankan profesinya. Profesionalisme tersebut di tunjukkan dengan kemampuan teknis yang tinggi seta watak dan sikap mental yang berorientasi pada keinginan untuk melakukan atau menghasilkan yang terbaik.

Menurut pendapat dari Sugiarto (1999: 296) “ Profesionalisme mengandung pula pengertian menjalankan suatu profesi untuk keuntungan atau sumber penghidupan “.



Walaupun obyek yang ditangani dapat berupa orang atau benda fisik yang menjadi penilaian orang tentang profesionalisme adalah hasilnya, yaitu berupa mutu jasa. Dalam situasi yang penuh tantangan dan persaingan ketat ini kunci keberhasilan profesionalisme terletak pada taraf kemahiran orang-orang yang menjalankan.

Taraf kemahiran yang demikian ini dapat di peroleh melalui proses belajar dan berlatih sampai pada tingkat kesempurnaan yang di persyaratkan untuk tercapai. Untuk memperoleh kemampuan yang demikian, kesanggupan untuk meningkatkan pelayanan yaitu menarik pelajaran dari pengalaman akan membuat seseorang mengalami proses kemajuan dan pematangan dalam pekerjaan. Profesionalisme tidak hanya cukup berbekal pengetahuan dan persiapan yang dibutuhkan oleh suatu jenis kerja saja. Namun perlu di tunjukkan dengan kecakapan, kebanggaan terhadap suatu pekerjaan dan suatu dedikasi untuk menjadi sempurna dan berkualitas.

Menurut pendapat dari Maister, david (1997:9) bahwa profesionalisme adalah masalah sikap bukan seperangkat kompetensi tetapi seorang profesional atau pribadi yang peduli secara konsisten. Profesional yang peduli artinya mempunyai keterampilan teknis yaitu:

1. Bangga pada pekerjaannya, dan menunjukkan komitmen pribadi pada kualitas.
2. Berusaha meraih tanggung jawab.
3. Bekerja tidak menunggu perintah dan menunjukkan inisiatif.
4. Sikap peduli secara konsisten.
5. Benar-benar mendengarkan kebutuhan orang-orang yang dilayani dan belajar untuk memahami orang-orang yang dilayani.
6. Bisa dipercaya, jujur dan terbuka pada kritik-kritik yang membangun mengenai cara meningkatkan diri.

Sehingga dapat kita simpulkan bahwa profesionalisme tidak hanya berhubungan dengan bisnis, peranan dalam bisnis, atau berapa banyak gelar yang dimiliki. Yang lebih tepat, bahwa profesionalisme adalah suatu kebanggaan pada pekerjaan, komitmen pada



kualitas, peduli dan berdedikasi pada kepentingan umum, aktif dalam memberikan ide serta gagasan, keinginan yang tulus untuk membantu serta membuat hubungan yang terbuka dan akan selalu meningkatkan diri untuk hasil yang terbaik.

#### 2.1.4. Ciri-ciri Profesionalisme menurut pendapat para tokoh

Menurut Anoraga, Panji (1992:73) ciri-ciri profesionalisme adalah sebagai berikut:

- a. Profesionalisme menghendaki sifat mengejar kesempurnaan hasil sehingga dituntut untuk selalu mencari peningkatan mutu.
- b. Profesionalisme membutuhkan kesungguhan atau ketelitian kerja yang hanya dapat diperoleh melalui pengalaman dan kebiasaan.
- c. Profesionalisme membutuhkan kesanggupan dan ketelitian yaitu sifat tidak mudah puas atau putus asa, sampai hasil tercapai.
- d. Profesionalisme membutuhkan integritas fungsi yang tidak tergoyahkan oleh keadaan terpaksa.
- e. Profesionalisme membutuhkan adanya kebulatan pikiran dan perbuatan sehingga terjadi efektifitas kerja yang tinggi.

Menurut pendapat Legge yang dikutip oleh Kunarto (1997:324) ciri-ciri profesionalisme adalah sebagai berikut:

- a. Keterampilan yang didasarkan atas pengetahuan teoritis.
- b. Diperoleh dari pendidikan tinggi dan latihan kemampuannya dialami oleh rekan sejawatnya.
- c. Mempunyai organisasi profesi yang menjamin berlangsungnya budaya profesi melalui persyaratan untuk memasuki organisasi tersebut yaitu ketaatan pada kode etik profesi.
- d. Ada nilai khusus yang harus diabdikan pada manusia.

Menurut pendapat Kunarto (2000: 98) ciri-ciri profesionalisme adalah:

1. Lebih mengutamakan kepentingan dinas.
  - a. Tuntas dalam penyelesaian tugas.
  - b. Tidak pilih-pilih pekerjaan.

- c. Selalu menunjukkan sikap sungguh-sungguh.
- d. Lebih mendahulukan kepentingan pekerjaan.
- 2. Rela berkorban untuk kepentingan keperluan organisasi.
  - a. Tidak menghitung untung rugi dalam melaksanakan pekerjaan.
  - b. Tidak mengeluh, tekun, ulet dan rajin dalam melaksanakan pekerjaan.
  - c. Selalu bekerja maksimum dalam keterbatasan yang ada.
- 3. Tidak mengharapkan pamrih, imbalan, pujian dan penghargaan.
  - a. Berusaha menguasai tugas dan tanggung jawab.
  - b. Memahami pentingnya tujuan tugas.
  - c. Bangga dengan hasil kerja yang dilaksanakan dengan baik.
  - d. Menolak pengaruh negatif lingkungan.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa profesionalisme merupakan standar perilaku dan tindak-tanduk yang menuntut kemampuan teknis yang tinggi serta watak dan sikap mental yang berorientasi pada keinginan untuk melakukan atau menghasilkan yang terbaik.

## 2.2 Hubungan Antara Profesionalisme Terhadap Kepuasan Karyawan.

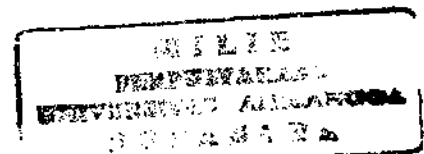
Berikut ini akan dibahas mengenai hubungan antara profesionalisme terhadap kepuasan karyawan, hasil survey melalui *Elicitation Questioner* menyatakan ada 5 faktor yang mempengaruhi profesionalisme.

### a. Komitmen Kerja

Menurut pendapat Mitchell yang dikutip oleh Kushendarto (1998:14) bahwa “komitmen kerja merupakan keterlibatan individu terhadap pekerjaan, karena pekerjaan dipandang sebagai tujuan penting bagi kehidupannya”.

### b. Kepuasan Kerja

Menurut As'ad (1995:104) bahwa “kepuasan kerja merupakan perasaan seorang terhadap pekerjaannya”.



c. Usia

Menurut penelitian yang dilakukan Smith yang dikutip Kushendarto (1992:17) bahwa “penelitian yang dilakukan pada para pekerja berusia 40 tahunan lebih mementingkan tanggung jawabnya dalam bekerja tanpa mempersoalkan kesuksesan maupun promosi yang berkaitan dengan pekerjaannya”.

d. Masa Kerja

Menurut Newman (1983:124) bahwa “karyawan yang mempunyai masa kerja lebih lama akan lebih terlibat pada pekerjaannya daripada yang masa kerjanya lebih singkat. Keterlibatan pada pekerjaannya akan mendorong karyawan memberikan seluruh kemampuannya untuk pencapaian tujuan organisasi”.

e. Motivasi

Menurut Sugiarto (1999:126) bahwa “motivasi merupakan sesuatu keinginan untuk mencapai tingkat upaya yang tinggi menuju pencapaian tujuan organisasi”.

Faktor-faktor yang diharapkan organisasi dalam bentuk “Profesionalisme”, menurut pendapat Maister dan David (1977:5) bahwa faktor-faktor yang diharapkan oleh organisasi dalam sikap “Profesionalisme” seseorang adalah dalam bertugas, sepenuhnya memahami apa yang diharapkan organisasi yang meliputi :

1. Memahami dimana peran tugasnya.
2. Menerima pengarahan dalam meningkatkan kinerja.
3. Menerima umpan balik langsung atas pekerjaan mereka, baik atau buruk.

Faktor-faktor yang diharapkan organisasi dapat dicapai atau diperoleh dari keberhasilan karyawan dalam menjalankan faktor-faktor tersebut diatas, sehingga sikap

profesionalisme tercapai. Menurut pendapat Maister dan David (1977:5) keuntungan-keuntungan yang didapat oleh seorang karyawan dari profesionalisme adalah:

1. Bekerja dengan kualitas yang baik:
  - a. Terampil dan terbimbing.
  - b. Penyelesaian pekerjaan lebih tepat waktu.
  - c. Bekerja lebih percaya diri sehingga dapat mengurangi stres.
2. Moril dan antusiasme lebih besar sehingga membuahkan produktivitas lebih besar.
3. Dalam jangka panjang mendapatkan (selayaknya) *fee* lebih tinggi, berkat keterampilan yang tinggi.

### 2.3 Penelitian sebelumnya

Penelitian tentang kepuasan kerja banyak ditemukan di Indonesia salah satunya adalah yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Karyawan KAP Di Surabaya“ oleh Diah Wahjulianti (2003). Disamping penelitian oleh Diah Wahjulianti (2003) penelitian sebelumnya yang mendukung penelitian ini adalah adalah penelitian menurut Gerald dan Dorothee (2004) yang berjudul “*Relationship Of Professionalism, Rewards, Market Orientation And Job Satisfaction Among Medical Professionals The Case Of Certified Nurse- Midwives*”.

Dari hasil penelitian menurut Dian Wahjulianti (2003) didapatkan bahwa faktor-faktor kepuasan kerja karyawan yang terdiri dari pekerjaan itu sendiri, gaji , promosi, pengawasan, kelompok kerja dan kondisi kerja secara bersama- sama berpengaruh

signifikan terhadap komitmen karyawan sebesar 58.2 % di samping itu juga berpengaruh secara parsial juga. Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah persamaan tema dan persamaan variabel bebas penelitian yaitu faktor-faktor kepuasan kerja yang terdiri dari pekerjaan itu sendiri, gaji, promosi, pengawasan, kelompok kerja dan kondisi kerja, sedangkan perbedaannya adalah variabel terganggu penelitian, kalau pada penelitian terdahulu variabel tergangguannya adalah komitmen sedangkan pada penelitian ini variabel tergangguannya adalah profesionalisme, disamping perbedaan variabel terganggu penelitian perbedaan lainnya adalah objek penelitian, kalau pada penelitian terdahulu penelitian dilakukan di KAP Surabaya, pada penelitian ini objek penelitian dilakukan di Telkomsel wilayah Surabaya.

Penelitian Jurnal menurut Gerald dan Dorothee (2004) yang berjudul "*Relationship Of Professionalism, Rewards, Market Orientation And Job Satisfaction Among Medical Professionals The Case Of Certified Nurse- Midwives*". Didapatkan enam kesimpulan yang terdiri dari:

1. Bahwa *professionalism* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja perawat di Midwives dan pengaruhnya sebesar 48 persen.
2. Bahwa *rewards* berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan kerja perawat di Midwives dan pengaruhnya sebesar 8 persen.
3. Bahwa *rewards* berpengaruh positif signifikan terhadap *professionalism* perawat di Midwives dan pengaruhnya sebesar 44 persen.
4. Bahwa *professionalism* berpengaruh positif signifikan terhadap *market orientation* perawat di Midwives dan pengaruhnya sebesar 44 persen.

5. Bahwa *rewards* berpengaruh positif signifikan terhadap *market orientation* perawat di Midwives dan pengaruhnya sebesar 30 persen.
6. Bahwa *market orientation* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja perawat di Midwives dan pengaruhnya sebesar 33 persen.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah persamaan tema yaitu meneliti tentang profesionalisme dan juga kepuasan kerja. Sedangkan perbedaannya adalah alat analisis yang digunakan kalau pada penelitian terdahulu alat analisis yang digunakan adalah konfirmatori faktor analisis dengan menggunakan Lisrel sedangkan pada penelitian ini konfirmatori analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda, disamping perbedaan alat analisis perbedaan yang lainnya adalah perbedaan objek penelitian pada penelitian terdahulu dilakukan terhadap perawat di Midwives sedangkan pada penelitian ini dilakukan terhadap *front liners* Telkomsel di Surabaya.

Kontribusi yang dapat diambil dari penelitian-penelitian di atas adalah untuk menginformasikan dan memperkuat teori yang sudah ada serta meyakinkan organisasi dan juga semua pihak bagaimana sebenarnya hubungan antara kepuasan kerja dengan profesionalisme, karena penelitian yang meneliti tentang kedua topik tersebut jarang kita temukan, sehingga masih banyak dibutuhkan penelitian tentang hal tersebut.

## 2.4 Model Analisis dan Hipotesis

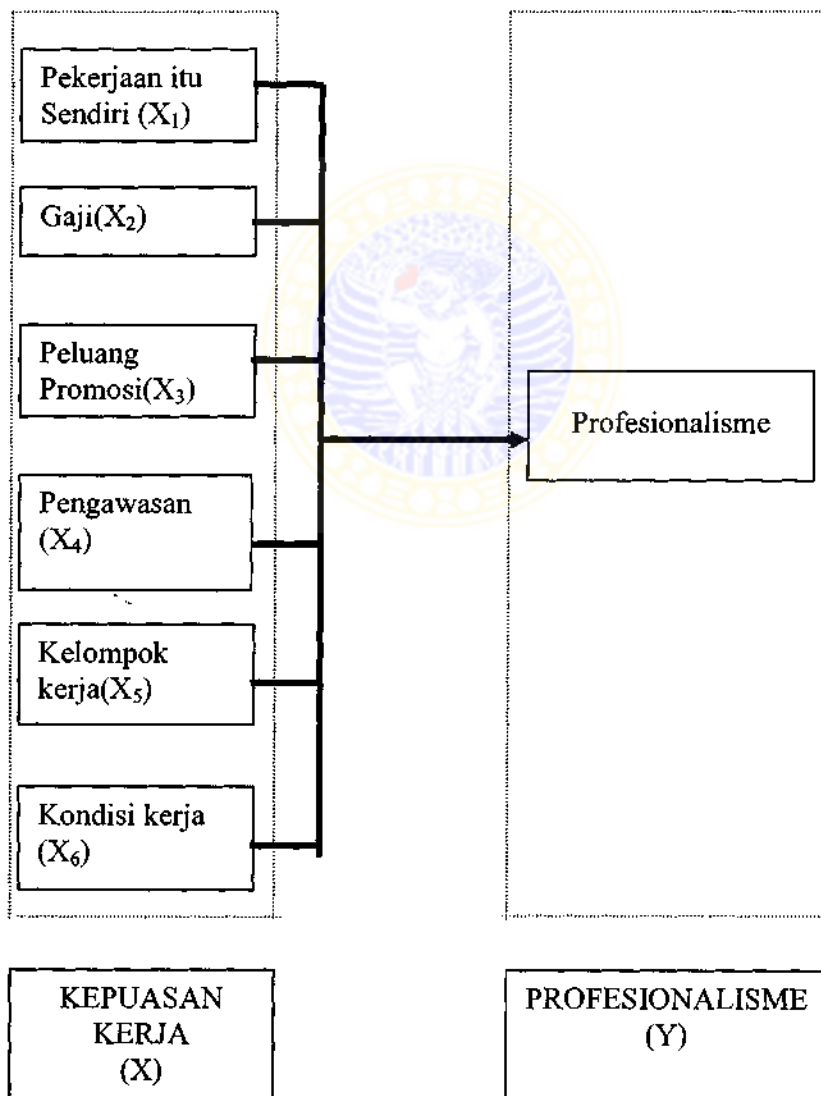
Dalam Sub bab ini akan dibahas mengenai analisis penelitian dan hipotesis penelitian.

### 2.4.1 Model Analisis Penelitian

Dibawah ini adalah model analisis penelitian yang digunakan untuk menjawab penelitian.

**Gambar 2.1**

**Model Analisis**



### 2.4.2 Hipotesis Penelitian

Untuk menjawab permasalahan yang ada di sub bab sebelumnya maka hipotesisnya adalah sebagai berikut.

**H<sub>1</sub>**: Bahwa faktor- faktor kepuasan kerja yang terdiri dari pekerjaan itu sendiri, gaji, peluang promosi, pengawasan, kelompok kerja dan pengawasan secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap profesionalisme karyawan *front liner* Telkomsel wilayah Surabaya.

**H<sub>2</sub>**: Bahwa faktor- faktor kepuasan kerja yang terdiri dari pekerjaan itu sendiri, gaji, peluang promosi, pengawasan, kelompok kerja dan pengawasan secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap profesionalisme karyawan *front liner* Telkomsel wilayah Surabaya. Serta untuk mengetahui faktor kepuasan kerja mana yang dominan pengaruhnya terhadap profesionalisme karyawan *front liner* Telkomsel wilayah Surabaya.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Pendekatan Penelitian**

Mengacu pada rumusan masalah yang telah ditetapkan, metode penelitian yang digunakan adalah metode pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif ini menitikberatkan pada pengujian hipotesis. Pendekatan ini menggunakan metode statistik inferensial yang menghasilkan kesimpulan yang dapat digeneralisasi.

#### **3.2. Identifikasi Variabel**

Sesuai dengan permasalahan yang ada, identifikasi variabel yang dianalisis dalam penelitian ini ada dua yaitu variabel bebas dan variabel tergantung. Variabel bebas adalah variabel kepuasan kerja terdiri dari.

1. Pekerjaan itu sendiri ( $X_1$ )
2. Gaji ( $X_2$ )
3. Peluang Promosi ( $X_3$ )
4. Pengawasan ( $X_4$ )
5. Kelompok Kerja ( $X_5$ )
6. Kondisi Kerja ( $X_6$ )

Kemudian yang merupakan variabel tergantung terdiri dari.

1. Profesionalisme ( $Y$ )

### 3.3. Definisi operasional

Definisi operasional terhadap variabel dipisahkan menjadi dua yaitu variabel bebas (X) dan juga variabel tergantung (Y). Variabel bebas (X) adalah faktor- faktor yang menurut Smith, Kendall dan Hullin dalam Luthans (1995:126-128). Merupakan faktor-faktor yang mungkin bisa menjadi faktor-faktor kepuasan kerja yang terdiri dari.

1. Pekerjaan itu sendiri ( $X_1$ ). Didefinisikan sebagai sejauh mana pekerjaan yang ada di Telkomsel Surabaya mampu menarik minat individu untuk bekerja dan memberikan kesempatan belajar bagi karyawan Telkomsel Surabaya. Indikator untuk variabel pekerjaan itu sendiri ( $X_1$ ) adalah:
  - a. Adanya kesesuaian tugas di Telkomsel dengan pengalaman yang dimiliki
  - a. Adanya kesesuaian tugas di Telkomsel dengan kemampuan yang dimiliki
  - b. Adanya kesesuaian tugas di Telkomsel dengan keahlian yang dimiliki
  - c. Adanya kesesuaian tugas di Telkomsel dengan tingkat pendidikan yang dimiliki
  - d. Kelengkapan dan kejelasan uraian pekerjaan di Telkomsel yang menjadi tanggung jawab karyawan
  - e. Kelengkapan dan kejelasan batas- batas tugas di Telkomsel yang menjadi tanggung jawab karyawan
2. Gaji ( $X_2$ ): Didefinisikan sebagai imbalan baik yang berupa uang atau pun non uang yang di terima oleh karyawan Telkomsel Surabaya setiap periode tertentu secara rutin.

- Indikator untuk variabel gaji ( $X_2$ ) adalah:
- a. Gaji yang diterima berdasarkan tingkat kemampuan
  - b. Gaji yang diterima berdasarkan tanggung jawab
  - c. Gaji yang diterima sesuai tingkat pendidikan
  - d. Gaji yang diterima sesuai dengan tingkat pengalaman
3. Promosi ( $X_3$ ): Didefinisikan sebagai imbalan lain yang diterima karyawan Telkomsel Surabaya dalam bentuk lainnya yang berupa kenaikan jabatan, status pendapatan dan wewenang. Indikator untuk variabel promosi ( $X_3$ ) adalah:
- a. Kebijakan promosi (tingkat kejelasan persyaratan kenaikan jabatan atau wewenang yang sesuai dengan ketentuan) di Telkomsel wilayah surabaya
  - b. Objektivitas dalam promosi di Telkomsel wilayah surabaya
  - c. Tingkat ketepatan waktu dalam melaksanakan promosi (usaha Telkomsel wilayah Surabaya dalam meningkatkan kemampuan anda melalui pendidikan dan pelatihan) .
4. Pengawasan ( $X_4$ ): Didefinisikan sebagai pengawasan pekerjaan yang dilakukan oleh pemimpin terhadap bawahannya di Telkomsel Surabaya. Indikator untuk variabel pengawasan ( $X_4$ ) adalah:
- a. Perlakuan atasan terhadap karyawan *frontliner* selama bekerja
  - b. Kecakapan atasan dalam membuat keputusan
  - c. Objektivitas atasan dalam memberikan penilaian terhadap hasil kerja.
  - d. Tingkat kelonggaran pengawasan dari atasan
  - e. Tingkat ketegasan atasan

5. Kelompok Kerja ( $X_5$ ) : Didefinisikan sebagai hubungan kerjasama antar personal dan antar bagian untuk mencapai tujuan di Telkomsel Surabaya. Indikator untuk variabel kelompok kerja ( $X_5$ ) adalah:
- Tingkat persaingan sehat dari kelompok kerja
  - Dalam bekerjasama masing- masing individu saling menghormati hak masing- masing
  - Rekan kerja selalu memberikan dorongan kepada individu dalam kelompok kerja
  - Dalam kepentingan kerja kekompakan kelompok kerja sangat terjaga
  - Kecakapan orang orang anggota kelompok kerja
6. Kondisi kerja ( $X_6$ ) : Didefinisikan sebagai lingkungan di dalam organisasi yang mampu mendukung karyawan Telkomsel Surabaya dalam melaksanakan tugas- tugasnya seperti kondisi gedung, fasilitas kantor sarana tempat ibadah, sarana kesehatan, kemandirian dan lainnya. Indikator untuk variabel kondisi kerja ( $X_6$ ) adalah:
- Kebersihan lingkungan kerja
  - Lingkungan tidak berisik atau tenang
  - Ruangan tempat kerja tidak panas
  - Desain ruangan menarik
  - Tersedianya kelengkapan alat pekerjaan

Pengukuran variabel bebas ini yang terdiri atas pertanyaan  $A_1$  sampai dengan  $A_{28}$  dalam penelitian ini memakai skala likert yang diberi bobot satu sampai dengan lima.

Semakin tinggi nilainya semakin tinggi kepuasan karyawan. Responden diminta untuk memberikan tanda cek (✓) atau meelingkari pada alternatif jawaban sesuai skalanya dengan untuk masing-masing pertanyaan sebagai berikut:

1. Untuk jawaban sangat puas diberi nilai 5
2. Untuk jawaban puas diberi nilai 4
3. Untuk jawaban biasa saja diberi nilai 3
4. Untuk jawaban tidak puas diberi nilai 2
5. Untuk jawaban sangat tidak puas diberi nilai 1

Definisi operasional untuk variabel tergantung (Y) yaitu profesionalisme adalah didefinisikan sebagai standart perilaku dan tindakan karyawan Telkomsel Suarabaya yang menuntut kemampuan teknis, watak dan sikap mental yang berorientasi pada keinginan untuk melakukan dan menghasilkan yang terbaik. Dalam konstruk ini digunakan sembilan indikator yang terdiri dari :

- a. Tanggap untuk segera melaksanakan tugas dan tanggung jawab.
- b. Tidak menunda- nunda untuk menyelesaikan pekerjaan hari ini.
- c. Tahu tugas dan tanggung jawab yang harus dilaksanakan hari ini.
- d. Jika ada waktu luang sering membantu rekan kerja yang lain.
- e. Berperan aktif dalam memberikan ide dan gagasan terhadap telkomsel surabaya.
- f. Peduli terhadap perkembangan Telkomsel Surabaya.
- g. Memberikan perhatian peduli dan tulus dalam melayani *customer*.
- h. Mampu memahami bila ada perilaku customer yang kurang menyenangkan.
- i. Membuat hubungan yang terbuka dan membantu *customer* kapan saja bila mereka memerlukan.

Pengukuran variabel tergantung ini yang terdiri atas pertanyaan B<sub>1</sub> sampai dengan B<sub>9</sub> dalam penelitian ini memakai skala likert yang diberi bobot satu sampai dengan lima. Semakin tinggi nilainya semakin tinggi profesionalisme karyawan. Responden diminta untuk memberikan tanda cek (✓) atau meilingkari pada alternatif jawaban sesuai skalanya untuk masing-masing pertanyaan sebagai berikut:

1. Untuk jawaban sangat setuju diberi nilai 5
2. Untuk jawaban setuju diberi nilai 4
3. Untuk jawaban biasa saja diberi nilai 3
4. Untuk jawaban tidak setuju diberi nilai 2
5. Untuk jawaban sangat tidak setuju diberi nilai 1

Untuk mencari nilai dari masing-masing responden dilakukan dengan cara menjumlahkan nilai jawaban kuesioner masing-masing variabel dan dibagi dengan banyaknya jumlah pertanyaan masing-masing variabel. Sehingga didapatkan nilai *mean*. Nilai *mean* tersebut dimasukkan kedalam kelas-kelas dimana penentuan intervalnya memakai rumus sebagai berikut:

$$\text{Interval Kelas} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kelas}} = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Dari nilai interval kelas tersebut, maka diketahui batasan nilai masing-masing kelas dan setelah itu nilai dari masing-masing responden akan dimasukkan seperti di bawah ini.

Tabel 3.1

**KATEGORI MEAN DARI VARIABEL BEBAS DAN TERGANTUNG**

| Interval             | Kategori            | Nilai |
|----------------------|---------------------|-------|
| $4,20 < a \leq 5,00$ | Sangat Setuju       | 5     |
| $3,40 < a \leq 4,20$ | Setuju              | 4     |
| $2,60 < a \leq 3,40$ | Ragu- ragu          | 3     |
| $1,80 < a \leq 2,60$ | Tidak Setuju        | 2     |
| $1,00 < a \leq 1,80$ | Sangat Tidak Setuju | 1     |

Sumber : Singarimbun, Masri.1989, Metode Penelitian Survei

**3.4. Jenis dan Sumber Data**

Dalam sub bab ini akan di bahas mengenai jenis dan sumberdata yang di gunakan selama penelitian ini berlangsung. Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Dimana :

## 1. Data primer

Data yang diperoleh langsung dari penyebaran kuesioner kepada para karyawan Telkomsel Surabaya mengenai penilaiannya terhadap kepuasan kerjanya terhadap profesionalismenya.

## 2. Data sekunder,

Data ini meliputi data dari perusahaan yang mendukung penelitian, studi kepustakaan dan literatur lain yang diperoleh dari perpustakaan, dan penelitian sebelumnya

Sesuai dengan bentuk instrumen yang dibuat, data yang terkumpul berupa data interval, yaitu pengelompokan data menjadi berbagai bagian dalam suatu pengamatan,

masing-masing bagian mempunyai tingkatan yang berbeda mulai yang paling rendah sampai yang paling tinggi.

### **3.5. Prosedur Pengumpulan Data**

Dalam sub bab Ini akan dibahas mengenai procedure penentuan sample dan juga dibahas mengenai procedure pengumpulan data.

#### **3.5.1. Prosedur Penentuan Sampel**

Teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini dengan teknik *probability sampling*, yaitu suatu teknik dimana semua anggota populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk terwakili atau menjadi sampel dalam penelitian ini, yaitu dengan teknik *simple random sampling* berdasarkan bagian.

#### **3.5.2 Proses Pengumpulan Data**

Proses pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini meliputi : untuk pengambilan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, dilakukan dengan beberapa teknik tertentu yaitu :

##### **1. Survei awal**

Survei awal akan dilakukan sebagai pengamatan awal terhadap kondisi organisasi yang menjadi subyek penelitian dan menggali masalah yang ada didalamnya guna memperoleh data-data yang terkait dengan penelitian serta sebagai dasar bagi penyusunan kuesioner.



## 2. Wawancara dan mempelajari dokumen organisasi

Dilakukan dengan mengadakan wawancara langsung kepada nara sumber dari organisasi yang bersangkutan serta menggali informasi dari arsip dan dokumen yang dapat menunjang proses penelitian.

## 3. Penyebaran kuesioner

Penyebaran kuesioner dilakukan untuk memperoleh data mengenai penilaian responden terhadap variabel-variabel penelitian.

**Tabel 3.2**

**Kisi- Kisi Pertanyaan Kuesioner**

| Keterangan                        | Variabel  | Indikator | Nomer<br>Pertanyaan |
|-----------------------------------|---|-----------|---------------------|
| <b>Bagian A</b><br>Kepuasan Kerja | <b>Pekerjaan itu Sendiri (<math>X_1</math>)</b>   |           |                     |
|                                   | Adanya kesesuaian tugas di Telkomsel dengan pengalaman yang dimiliki                            | $(X_1)_a$ | A <sub>1</sub>      |
|                                   | Adanya kesesuaian tugas di Telkomsel dengan kemampuan yang dimiliki                             | $(X_1)_b$ | A <sub>2</sub>      |
|                                   | Adanya kesesuaian tugas di Telkomsel dengan keahlian yang dimiliki                              | $(X_1)_c$ | A <sub>3</sub>      |
|                                   | Adanya kesesuaian tugas di Telkomsel dengan tingkat pendidikan yang dimiliki                    | $(X_1)_d$ | A <sub>4</sub>      |
|                                   | Kelengkapan dan kejelasan uraian pekerjaan di Telkomsel yang menjadi tanggung jawab karyawan    | $(X_1)_e$ | A <sub>5</sub>      |
|                                   | Kelengkapan dan kejelasan batas- batas tugas di Telkomsel yang menjadi tanggung jawab karyawan. | $(X_1)_f$ | A <sub>6</sub>      |
|                                   | <b>Gaji (<math>X_2</math>)</b>  |           |                     |
|                                   | Gaji yang diterima berdasarkan tingkat kemampuan  | $(X_2)_a$ | A <sub>7</sub>      |

|   |                                |                 |
|---|--------------------------------|-----------------|
| Gaji yang diterima berdasarkan tanggung jawab   | (X <sub>2</sub> ) <sub>b</sub> | A <sub>8</sub>  |
| Gaji yang diterima sesuai tingkat pendidikan  | (X <sub>2</sub> ) <sub>c</sub> | A <sub>9</sub>  |
| Gaji yang diterima sesuai dengan tingkat pengalaman   | (X <sub>2</sub> ) <sub>d</sub> | A <sub>10</sub> |
| <b>Promosi (X<sub>3</sub>)</b>  |                                | A <sub>11</sub> |
| Kebijakan promosi (tingkat kejelasan persyaratan untuk kenaikan jabatan atau wewenang sesuai dengan ketentuan) di Telkomsel wilayah surabaya              | (X <sub>3</sub> ) <sub>a</sub> |                 |
| Objektivitas dalam promosi di Telkomsel wilayah Surabaya  | (X <sub>3</sub> ) <sub>b</sub> | A <sub>12</sub> |
| Tingkat ketepatan waktu dalam melaksanakan promosi (Usaha Telkomsel wilayah Surabaya dalam meningkatkan kemampuan anda melalui pendidikan dan pelatihan). | (X <sub>3</sub> ) <sub>c</sub> | A <sub>13</sub> |
| <b>Pengawasan (X<sub>4</sub>)</b>   |                                | A <sub>14</sub> |
| Perlakuan atasan terhadap karyawan <i>frontliner</i> selama bekerja   | (X <sub>4</sub> ) <sub>a</sub> |                 |
| Kecakapan atasan dalam membuat keputusan  | (X <sub>4</sub> ) <sub>b</sub> | A <sub>15</sub> |
| Objektivitas atasan dalam memberikan penilaian terhadap hasil kerja.  | (X <sub>4</sub> ) <sub>c</sub> | A <sub>16</sub> |
| Tingkat kelonggaran pengawasan dari atasan  | (X <sub>4</sub> ) <sub>d</sub> | A <sub>17</sub> |
| Tingkat ketegasan atasan  | (X <sub>4</sub> ) <sub>e</sub> | A <sub>18</sub> |
| <b>Kelompok kerja (X<sub>5</sub>)</b>   |                                | A <sub>19</sub> |
| Tingkat persaingan sehat dari kelompok kerja  | (X <sub>5</sub> ) <sub>a</sub> |                 |
| Dalam bekerjasama masing- masing individu saling menghormati hak masing-masing  | (X <sub>5</sub> ) <sub>b</sub> | A <sub>20</sub> |
| Rekan kerja selalu memberikan dorongan kepada individu dalam kelompok kerja.  | (X <sub>5</sub> ) <sub>c</sub> | A <sub>21</sub> |
| Dalam kepentingan kerja kekompakan kelompok kerja sangat terjaga  | (X <sub>5</sub> ) <sub>d</sub> | A <sub>22</sub> |
| Kecakapan orang orang anggota kelompok kerja  | (X <sub>5</sub> ) <sub>e</sub> | A <sub>23</sub> |

|                     |   |           |                 |
|---------------------|---|-----------|-----------------|
|                     | <b>Kondisi Kerja (<math>X_6</math>)</b>   |           |                 |
|                     | Kebersihan lingkungan kerja   | $(X_6)_a$ | A <sub>24</sub> |
|                     | Lingkungan tidak berisik atau tenang  | $(X_6)_b$ | A <sub>25</sub> |
|                     | Ruangan tempat kerja tidak panas  | $(X_6)_c$ | A <sub>26</sub> |
|                     | Desain ruangan menarik  | $(X_6)_d$ | A <sub>27</sub> |
|                     | Tersedianya kelengkapan alat pekerjaan  | $(X_6)_e$ | A <sub>28</sub> |
| <b>Bagian B</b>     | <b>Profesionalisme (<math>Y_1</math>)</b>   |           |                 |
| Profesionalisme     | Tanggap untuk segera melaksanakan tugas dan tanggung jawab.                           | $(Y)_a$   | B <sub>1</sub>  |
|                     | Tidak menunda- nunda untuk menyelesaikan pekerjaan hari ini                           | $(Y)_b$   | B <sub>2</sub>  |
|                     | Tahu tugas dan tanggung jawab yang harus di laksanakan hari ini                       | $(Y)_c$   | B <sub>3</sub>  |
|                     | Jika ada waktu luang sering membantu rekan kerja yang lain                            | $(Y)_d$   | B <sub>4</sub>  |
|                     | Berperan aktif dalam memberikan ide dan gagasan terhadap telkomasel Surabaya          | $(Y)_e$   | B <sub>5</sub>  |
|                     | Peduli terhadap perkembangan Telkomsel Surabaya                                       | $(Y)_f$   | B <sub>6</sub>  |
|                     | Memberikan perhatian peduli dan tulus dalam melayani <i>Customer</i>                  | $(Y)_g$   | B <sub>7</sub>  |
|                     | Mampu memahami bila ada perilaku customer yang kurang menyenangkan                    | $(Y)_h$   | B <sub>8</sub>  |
|                     | Membuat hubungan yang terbuka dan membantu customer kapan saja bila mereka memerlukan | $(Y)_i$   | B <sub>9</sub>  |
| <b>Bagian C</b>     |   |           |                 |
| Identitas Responden |   |           |                 |

Sumber : Lampiran 1

### 3.6. Uji Reliabilitas dan Validitas

Kuesioner adalah suatu alat pengumpulan data yang merupakan instrumen vital yang juga harus diuji terlebih dahulu, kesahihan (validitas) dan keandalannya (reliabilitas). Pengujian diatas berkenaan dengan pengumpulan data, Djarwanto (1998:17) mengatakan, data yang baik harus memenuhi dua persyaratan, yaitu **pertama** data harus memenuhi prinsip validitas, meliputi syarat-syarat sebagai berikut : data tepat waktu, artinya tidak kadaluarsa, agar faktor biasanya kecil, serta data harus relevan, artinya ada hubungannya dengan permasalahan yang akan dipecahkan. **Kedua** data harus memenuhi prinsip reliabilitas, meliputi syarat-syarat sebagai berikut : data harus *objective*, artinya sesuai dengan keadaan yang sebenarnya dan data harus *representative*, artinya data sampel harus dapat mewakili seluruh populasinya.

#### 3.6.1. Uji Validitas

Santoso.(2000:272) Mengatakan bahwa “tujuan pengujian validitas adalah proses menguji butir pertanyaan yang ada dalam sebuah kuesioner, apakah isi dan butir pertanyaan yang ada dalam sebuah kuesioner tersebut sudah valid. Jika butir-butir sudah valid, berarti butir-butir tersebut bisa untuk mengukur faktornya”.

Umar (2000: 176-196), mengatakan bahwa “suatu indikator dikatakan valid, apabila nilai signifikasinya  $\leq$  ( lebih kecil atau sama dengan) 0,05. Dengan kata lain indikator-indikator yang memiliki nilai signifikansi lebih kecil daripada 0,05 semakin baik validitasnya daripada yang memiliki nilai besar diatas 0,05”. Uji validitas dilakukan dengan bantuan komputer. Pengujian validitas dilakukan pada tiap-tiap item pertanyaan

yang mewakili variabel bebasnya dengan cara mengkorelasikan antara nilai item dengan nilai total. Dalam hal ini koefisien korelasi yang tinggi menunjukkan kesesuaian antara fungsi item dengan tes secara keseluruhan. Teknik korelasi yang digunakan adalah *product moment* dari pearson, dimana hasil output validitas tersebut dibandingkan dengan nilai signifikasinya, jika signifikasinya lebih kecil atau sama dengan 5 % ( $\leq 0,05$ ) maka indikator pertanyaan tersebut valid.

Menurut Santoso (2000: 277) menyatakan bahwa:

1. Jika r hasil positif, serta r hasil  $>$  r tabel, maka butir atau variabel tersebut valid.
2. Jika r hasil tidak positif, serta r hasil  $<$  r tabel, maka butir atau variabel tersebut tidak valid.
3. Jika r hasil  $>$  r tabel tetapi bertanda negatif, maka butir atau variabel tersebut tetap tidak valid

Selain dengan membandingkan r hasil dengan r tabel, uji signifikansi bisa juga dilakukan lewat uji t, dengan rumus sebagai berikut.

$$t = \frac{r}{\sqrt{\frac{1-r^2}{N-2}}}$$

dimana :

r = r hasil

N = jumlah kasus

Dengan pengambilan keputusan apabila t hitung  $>$  t tabel ,maka Ho diterima atau r memang berkorelasi positif.

### 3.6.2. Uji Reliabilitas

Suatu alat ukur dikatakan reliabel atau handal, jika alat itu dapat mengukur suatu gejala pada waktu yang berlainan, senantiasa menunjukkan hasil yang relatif sama. Untuk menguji reliabilitas dalam penelitian ini digunakan teknik analisis dengan formula alpha Cronbach melalui bantuan program komputer SPSS 11.0 *for Windows*.

Santoso (2000: 280) menyatakan bahwa “tujuan dari pengujian reliabilitas adalah proses menguji butir-butir pertanyaan yang ada dalam sebuah angket, apakah isi dan butir pertanyaan tersebut sudah reliabel. Jika butir-butir sudah reliabel, berarti butir-butir tersebut sudah bisa untuk mengukur faktornya, ukuran kehandalan suatu instrumen dapat dilihat pada besarnya alfa ( $\alpha$ )”. Santoso menyatakan bahwa:

1. Jika  $r$  alpha positif, dan  $r$  alpha  $>$   $r$  tabel, maka variabel tersebut reliabel.
2. Jika  $r$  alpha positif, dan  $r$  alpha  $<$   $r$  tabel, maka variabel tersebut tidak reliabel.
3. Jika  $r$  alpha negatif, maka variabel tersebut tidak reliabel.

Menurut Umar (2000 : 194- 196), “suatu instrumen dikatakan memiliki kehandalan sangat baik dalam memprediksi suatu gejala yang diukur apabila dikelompok instrumen yang diuji memiliki alpha ( $\alpha$ ) yang tinggi, dimana instrumen tersebut dikatakan tinggi jika alpha ( $\alpha$ ) lebih besar atau sama dengan 0,5 semakin tinggi nilai alpha ( $\alpha$ ), maka instrumen tersebut semakin handal, tetapi jika nilainya kurang dari 0,5 maka menunjukkan tidak adanya interkonsistensi pada instrumen tersebut atau bias atau dikatakan instrumen tersebut kurang handal”.

### 3.7. Teknik Analisis

Dalam penelitian ini digunakan dua analisis yaitu analisis deskriptif dan analisis statistik yang berupa analisis regresi linier berganda.

#### 3.7.1. Analisis deskriptif

Analisis deskriptif yaitu analisis yang digunakan untuk menggambarkan secara deskriptif hasil penelitian di lapangan terutama yang berkaitan dengan identitas responden. Menurut Sugiyono (1999: 143), analisis deskriptif dapat digunakan untuk mencari kuatnya hubungan antara variabel melalui analisis korelasi, melakukan prediksi dengan analisis regresi, dan membuat perbandingan dengan membandingkan rata-rata data sampel atau populasi. Hanya saja secara teknis dapat diketahui bahwa, dalam analisis deskriptif tidak ada uji signifikansi, tidak ada taraf kesalahan, karena peneliti tidak bermaksud membuat generalisasi, sehingga tidak ada kesalahan generalisasi.

#### 3.7.2. Analisis statistik

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas langkah selanjutnya adalah melakukan perhitungan statistik, analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mencari pemecahan masalah, yaitu untuk mengetahui apakah pengaruh kepuasan karyawan *front liner* di Telkomsel Surabaya yang terdiri dari pekerjaan itu sendiri, gaji, promosi, pengawasan, kelompok kerja dan kondisi kerja secara bersama-sama dan secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap profesionalisme. Penggunaan teknis

analisis ini dilakukan dengan alasan karena peneliti ingin mengetahui ada tidaknya pengaruh atau hubungan antara beberapa variabel bebas dan variabel tergantung.

Langkah –langkah yang dilakukan dalam mengolah dan menganalisis data dengan teknik analisis regresi linier berganda ini adalah sebagai berikut:

### **1. Memformulasikan model yang terbentuk**

Model yang diharapkan terbentuk dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + e$$

Keterangan :

Y : Variabel profesionalisme karyawan front liner Telkomsel Surabaya

a : Konstanta

$\beta_1 \beta_2 \dots \beta_6$  : Koefisien regresi untuk variabel  $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6$

$X_1$  : Variabel pekerjaan itu sendiri

$X_2$  : Variabel gaji

$X_3$  : Variabel promosi

$X_4$  : Variabel pengawasan

$X_5$  : Variabel kelompok kerja

$X_6$  : Variabel kondisi kerja

e : Koefisien pengganggu/ Error

### **2. Menganalisis koefisien regresi linier berganda**

Dalam menganalisis koefisien regresi linier berganda ini, koefisien regresi linier berganda ( $\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5, \beta_6$ ) akan dihubungkan dengan landasan teori yang sudah ada di bab sebelumnya yaitu bab dua.



### 3. Uji F (Uji serempak)

Uji F digunakan untuk melihat atau menguji pengaruh tiap-tiap variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Berikut ini adalah langkah-langkah pengujian untuk uji F :

#### A. Menentukan formulasi hipotesis :

$$1. H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = \beta_5 = \beta_6 = 0$$

Artinya, seluruh variabel bebas (X) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap variabel terikat (Y).

$$2. H_1 : \beta_1 \neq \beta_2 \neq \beta_3 \neq \beta_4 \neq \beta_5 \neq \beta_6 \neq 0$$

Artinya, seluruh variabel bebas (X) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y).

#### B. Menentukan taraf signifikansi

Pada penelitian ini, taraf signifikansi yang dipilih sebesar 95 % (  $\alpha = 5\%$  )

#### C. Menetapkan daerah penerimaan dan penolakan $H_0$

#### D. Penentuan nilai statistik $F_{hitung}$

$$F_{hitung} = \frac{\frac{r^2}{k}}{\frac{(1-r^2)}{(n-k-1)}}$$

Dimana :  $F_{hitung}$  : F hasil perhitungan

r : Koefisien korelasi ganda

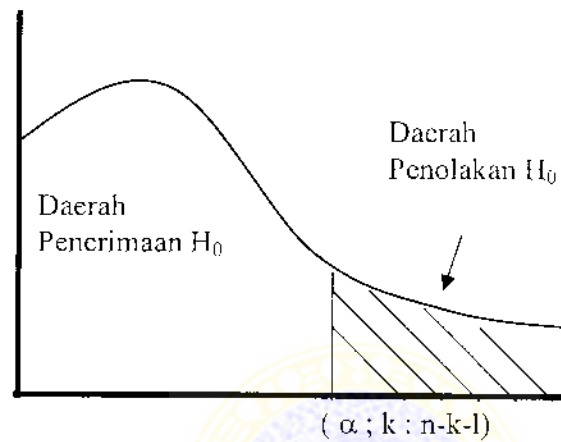
n : Jumlah anggota sampel

k : Jumlah variabel independen

Penentuan F hitung dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan program

Komputer SPSS

Gambar 3.1

Daerah Penerimaan dan Penolakan  $H_0$  Uji F

## E. Penarikan kesimpulan

1. Apabila nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang artinya seluruh variabel bebas (X) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y).
2. Apabila nilai  $F_{hitung}$  lebih kecil atau sama dengan  $F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, yang artinya seluruh variabel bebas (X) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap variabel terikat (Y).

Selain melakukan pengujian dengan menggunakan model uji F, dilakukan juga pengamatan terhadap koefisien determinasi ganda. Koefisien determinasi ganda ( $R^2$ ) merupakan suatu nilai koefisien determinasi yang memberikan gambaran mengenai seberapa besar perubahan variabel terikat (Y) yang disebabkan oleh pengaruh seluruh variabel bebas (X) secara bersama-sama. Sedangkan sisanya merupakan pengaruh dari

variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model. Kesimpulan yang akan diambil, jika nilai  $R^2$  hitung mempunyai angka mendekati satu, maka dapat dikatakan seluruh variabel bebas mempunyai hubungan yang sempurna terhadap profesionalisme. Kesimpulan sebaliknya diperoleh jika nilai angkanya mendekati nol, karena hubungan yang terjadi terhadap profesionalisme tidak sempurna/ kurang signifikan.

#### 4. Uji t (Uji parsial)

Pada tahapan ini dilakukan pengujian terhadap pengaruh masing- masing variabel bebas yang terdapat pada model yang terbentuk, untuk mengetahui apakah semua variabel bebas (X) yang ada dalam model secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan atau tidak terhadap variabel terikat (Y). Hasil uji parsial (uji t) ini digunakan sebagai dasar untuk menyimpulkan apakah hipotesis dalam penelitian ini diterima atau ditolak. Langkah –langkah yang dilakukan dalam uji parsial (uji t) ini adalah sebagai berikut:

##### A. Menentukan formulasi hipotesis :

1.  $H_0 : \beta_i \leq 0$     dimana (  $i = 1, 2, 3, 4, 5, 6$  )

Artinya, variabel bebas (X) secara parsial memiliki pengaruh yang tidak signifikan dan positif terhadap variabel terikat (Y)

2.  $H_1 : \beta_i > 0$     dimana (  $i = 1, 2, 3, 4, 5, 6$  )

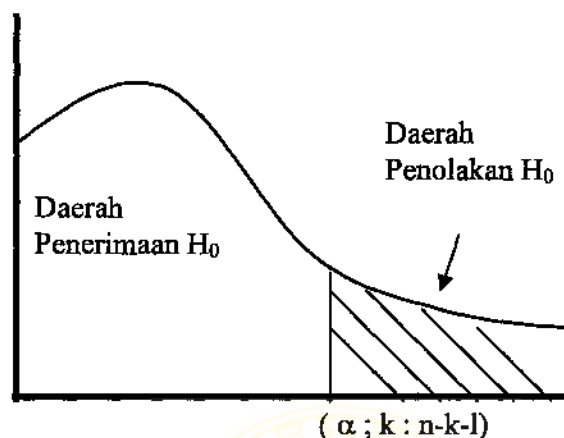
Artinya, variabel bebas (X) secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap variabel terikat (Y)

##### B. Menentukan taraf signifikansi

Pada penelitian ini, taraf signifikansi yang dipilih sebesar ( $\alpha = 5\%$ )

##### C. Menetapkan daerah penerimaan dan penolakan $H_0$

Gambar 3.2

Daerah Penerimaan Dan Penolakan  $H_0$  Uji tD. Menghitung nilai  $t_{hitung}$ 

Penentuan  $t_{hitung}$  dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan komputer program SPSS

## E. Penarikan kesimpulan

- 1 Apabila nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{table}$  yang artinya variabel bebas (X) secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap variabel terikat (Y)
- 2 Apabila nilai  $t_{hitung}$  lebih kecil atau sama dengan  $t_{table}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, yang artinya variabel bebas (X) secara parsial memiliki pengaruh yang tidak signifikan dan positif terhadap variabel terikat (Y).

Selain melakukan pengujian dengan model uji t, dilakukan juga pengamatan terhadap koefisien determinasi parsial. Koefisien determinasi parsial menunjukkan suatu nilai seberapa besar pengaruh dari variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Gambaran Umum Perusahaan**

Dalam sub bab ini akan dibahas mengenai gambaran umum perusahaan yang terdiri dari sejarah singkat telkomsel dan stuktur organisasi.

##### **4.1.1. Sejarah Singkat PT Telkomsel**

Telkomsel adalah operator jasa telekomunikasi selular terkemuka di Indonesia. Pada akhir September 2005 Yang telah dekat dengan 24 juta pelanggan yang berdasarkan statistik industri mewakili suatu penguasaan pasar sebesar 50 persen. Telkomsel menyediakan jasa selular GSM di Indonesia, dengan jaringan rangap 900/1800 MHZ GSM serta international dan telah mencapai 354 sambungan international yang menjelajahi jaringan mitra di 144 negara- negara . Telkomsel menyediakan jasa layanan bagi para pelanggannya dengan beberapa kartu pilihan yaitu kartu Simpati dan kartu AS yang di bayar di muka dan kartu halo yang pemakaiannya di gunakan secara berlangganan.

Operasi Telkomsel di Indonesia sudah tumbuh dengan pesat sejak peluncuran komersilnya pada tanggal 26 Mei 1995, pada bulan november 1997 Telkomsel menjadi operator telekomunikasi selular pertama Asia untuk memperkenalkan jasa GSM yang di bayar di muka yang bisa di isi kembali. Pendapatan Telkomsel sudah tumbuh dari 491 Milyar pada tahun 1997 menjadi 11.2 Trilyun dpada tahun 2003. Pada periode yang sama, total jumlah pelanggan Telkomsel meningkat dari kira-kira 0.4 juta pada akhir Desember 1997 dan sampai 9.6 Juta pada 31 Desember 2003.

Telkomsel mempunyai jaringan yang paling luas di antara operator selular di Indonesia, menyediakan pemenuhan jaringan 85 persen dari populasi Indonesia. Dan pada tahun 2005 ini BTS telkomsel sudah ada di tiap kecamatan di pulau jawa dan bali dan itu merupakan satu- satunya perusahaan selular yang BTSnya ada di tiap kecamatan di jawa dan bali. Telkomsel Menawarkan jaringan ganda GSM(900&1800), GPRS, WiFi, Teknologi EDGE dan yang paling baru adalah teknologi 3 G. Pemegang saham telkonsel adalah perusahaan perseroan / persero PT. Telekomunikasi Tbk Indonesia (telkom) dan *Singapore Telecommunication Ltd (Sing tel Mobile)*. Telkom memiliki 65 persen dari saham telkonsel yang di terbitkan . telkonsel terdaftar pada *Jakarta stock exchange, New york stock Eexchange dan London stock exchange*. Dan pemilik mayoritas dari saham telkonsel adalah pemerintah Indonesia. Sedangkan *Singtel Mobile* memiliki 35% dari saham telkonsel yang telah di terbitkan dan saham tersebut di miliki oleh *Singapore Telekomunication Ltd. Singtel* terdaftar pada *Singapore stock exchange dan Australian stock exchange*. *Singtel* mayoritas di miliki oleh oleh pemerintah Singapura. Pada akhir 2001 *singtel* menjual saham Telkomsel pada *KPN Royal Ducth telecom of Netherlands* sebesar 17.28 % dan *Sedco Mega cell* sebesar 5 % pada pertengahan 2002 *Singtel* meminta tambahan saham sebesar 12.72 dari Telkom sehingga total saham telkonsel yang beredar 35 %.

Menurut hukum Indonesia, Telkomsel mempunyai dewan komisaris dan dewan direktur. Kedua dewan tersebut harus terpisah dan tidak ada anggota dewan yang boleh menjadi anggota di kedua belah dewan. Anggota dari dewan komisaris di pilih oleh *Shareholder* atau pemegang saham telkonsel di rapat anggota dari pemegang saham. Telkom berhak mencalonkan empat *commisioners* dan *Singtel* berhak atas dua *commisioners*. Satu pemegang saham akan kehilangan haknya untuk

mencalonkan komisaris jika banyaknya kepemilikan sahamnya turun 10 % dari total jumlah bagian saham. Berikut ini adalah nama daftar dewan komisaris dan dewan direktur telkomsel

**Tabel 4.1**

**Susunan Pengurus Dewan Komisaris**

| <b>Nama</b>                 | <b>Jabatan</b>     |
|-----------------------------|--------------------|
| Mr. Mochammad Hasjim Thojib | Presiden Komisaris |
| Mr. Lim Chuan Poh           | Komisaris          |
| Mr. Woeryanto Soeradji      | Komisaris          |
| Ms. Triwahyusari            | Komisaris          |
| Mr. Hui Weng Choong         | Komisaris          |

Sumber: www. telkomsel. Com

**Susunan Pengurus Dewan Direktur**

| <b>Nama</b>              | <b>Jabatan</b>                    |
|--------------------------|-----------------------------------|
| Mr. Kiskenda Suriahardja | Presiden Direktur                 |
| Mr. Jusuf Kurnia         | Direktur Keuangan                 |
| Mr. Bambang Riadhy Oemar | Direktur planning and development |
| Mr. Leong Shin Loong     | Direktur Commerce                 |
| Mr. Ng Kwon Kee          | Direktur Operasional              |

Sumber: www. telkomsel. Com

Pada tahun 1995 telkomsel secara resmi mulai operasi sebagian perusahaan pada 26 mei 1995. pemegang saham adalah Pt. Telkom (51%) dan PT. Indosat (49%). Pada tahun 1996 KPN menginvestasikan US\$ 333 juta untuk membeli saham

telkomsel sebesar 17.28 % sedangkan *Setdco Meungacell Asia* membeli 5 %. Pada waktu yang sama PT. Telkom juga membeli bagian saham yang baru tambahan. Menghasilkan *Shareholding* struktur setelah transaksi adalah PT. Telkom 42.72%, PT. Indosat 35 % KPN 17.28 % dan *Setdco* 5%.

Pada tahun 2000 KPN Memperoleh 5 % saham Telkomsel dari *Setdco* seharga US\$ 128 juta, selanjutnya pada tahun 2001 Telkom membeli 35 % saham Indosat sehingga kepemilikannya menjadi 77.72 % dan sisanya 22.28 % milik *Singtel* yang di beli dari KPN seharga US\$ 602 juta. Pada tahun 2002 Sigtel membeli suatu tambahan saham 12.72% dari telkom untuk meningkatkan *shareholding* dari telkom untuk 35%. Telkom mempertahankan yang sisa 65%. Telkomsel telah melengkapinya dengan mengeluarkan issue bond sebesar US\$ 150 juta yang di peroleh dari investor international.

Pada tahun 2003 tepatnya bulan februari, Telkomsel untuk pertama kali secara komersial meluncurkan internasional roaming untuk pelanggan pra bayar, dan pelanggannya pada bulan mei mencapai tujuh juta pelanggan dan berikutnya pada bulan juli menjadi delapan juta dan pada bulan oktober menjadi sembilan juta. Dan pada pebruari tahun 2004 pelanggannya sudah mencapai sepuluh juta pelanggan dan di bulan april mencapai sebelas juta pelanggan dan berikutnya di bulan juni mencapai dua belas juta pelanggan terus berkembang dan samapi saat ini mencapai lebh dari duapuluh empat juta pelanggan.



#### 4.1.2. Gambaran Umum Obyek Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelitian selama 1 minggu yang dilaksanakan pada tanggal 23 Januari 2006 sampai dengan 28 Januari 2006 dengan melakukan penyebaran kuesioner sebanyak 120 kuesioner. Selama penyebaran kuesioner tersebut, kuesioner yang kembali dan sudah terisi sebanyak 112 kuesioner. Setelah dilakukan penyaringan ternyata dari 112 kuesioner tersebut terdapat 102 kuesioner yang layak untuk dianalisis karena memberikan semua jawaban sesuai dengan pertanyaan yang disediakan untuk menjawab variabel bebas (X) maupun variabel tergantung (Y).

Responden yang telah mengisi kuesioner tersebut dinamakan sampel, dan pengelompokan sampel dalam penelitian ini didasarkan pada empat karakteristik yang meliputi jenis kelamin, usia, lamanya menjadi bekerja, dan bagian . Empat karakteristik tersebut menjelaskan kelompok *front liner* telkomsel yang yang berhasil menjadi responden pada saat periode penyebaran kuesioner dan juga sebagai informasi atas identitas responden. Tingkat prosentase tiap responden dihitung berdasarkan banyaknya jumlah frekuensi responden dari kriteria yang ada dan dibandingkan dengan seratus persen.

Berikut ini departemen-departemen yang terkait di *frontliner* yang dijadikan responden kuesioner :

## 4.2. Deskripsi Hasil Penelitian

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai hasil-hasil yang diperoleh setelah melakukan penelitian. Hasil penelitian meliputi identifikasi mengenai karakteristik responden yang menjadi subyek penelitian dimana responden merupakan karyawan *frontliner* PT Telkomsel. Hasil penelitian lain yakni identifikasi mengenai tanggapan responden terhadap variabel-variabel yang diukur dalam penelitian meliputi variabel faktor-faktor kepuasan kerja sebagai variabel independen atau bebas dan profesionalisme sebagai variabel dependen atau terikat.

### 4.2.1. Klasifikasi Responden Berdasarkan Bagian

Klasifikasi responden berdasarkan jenis Bagian dapat dilihat dalam tabel berikut ini

**Tabel 4.2**  
**Klasifikasi Responden Berdasarkan Bagian**

| Departemen                                     | Populasi   |                | Sampel     |                |
|--|------------|----------------|------------|----------------|
|  | Bagian     | Prosentase (%) | Bagian     | Prosentase (%) |
| <i>Customer Service</i>                        | 25         | 9,9            | 15         | 14,7           |
| Kasir  | 12         | 4,8            | 6          | 5,9            |
| <i>Caroline Simpati/ As</i>                    | 116        | 45,8           | 43         | 42,2           |
| <i>Caroline Halo</i>                           | 52         | 20,5           | 11         | 10,8           |
| <i>TPR( Telkomsel Personal representative)</i> | 18         | 7,1            | 8          | 7,8            |
| Lainnya  | 30         | 11,9           | 19         | 18,6           |
| <b>Total</b>                                   | <b>253</b> | <b>100%</b>    | <b>102</b> | <b>100 %</b>   |

Sumber Lampiran 3 diolah

Berdasarkan Tabel 4.2 di atas, diketahui bahwa dari keseluruhan populasi yang berjumlah 253 orang diambil responden yang berjumlah 102 orang, 15 orang termasuk bagian *customer service* atau sebesar 14,7 persen, 6 termasuk bagian *chasier* atau sebesar 5,9 persen, 43 orang termasuk bagian *Caroline* simpati atau sebesar 42,2 persen, 11 orang termasuk bagian *caroline* halo atau sebesar 10,8 persen, 8 orang termasuk bagian *TPR* atau sebesar 7,8 persen, dan sisanya sebanyak 19 orang atau sebesar 18,6 persen termasuk bagian lainnya yang terdiri dari bagian *quick service*, *satpam*, dan *Supervisor*. Hal ini menunjukkan bahwa reponden yang terbanyak dalam penelitian ini adalah bagian *Caroline* simpati.

#### 4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.3**

#### **Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

| <b>Jenis Kelamin</b> | <b>Jumlah</b> | <b>Prosentase (%)</b> |
|----------------------|---------------|-----------------------|
| Wanita               | 68            | 66,7                  |
| Pria                 | 34            | 33,3                  |
| Total                | 102           | 100 %                 |

Sumber : Lampiran 3 diolah

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas, diketahui bahwa dari keseluruhan responden yang berjumlah 102 orang, 68 orang berjenis kelamin wanita atau sebesar 66,7 persen dan sisanya sebanyak 34 orang atau sebesar 33,3 persen berjenis kelamin pria. Hal ini

menunjukkan bahwa responden yang terbanyak dalam penelitian ini adalah responden yang berjenis kelamin wanita.

#### 4.2.3. Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia

Klasifikasi responden berdasarkan usia responden dapat dilihat dalam tabel berikut ini.

**Tabel 4.4**

#### **Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia**

| <b>Usia</b>          | <b>Jumlah</b> | <b>Prosentase (%)</b> |
|----------------------|---------------|-----------------------|
| Kurang dari 19 Tahun | 2             | 2                     |
| 20 Tahun – 21 Tahun  | 8             | 7,8                   |
| 22 Tahun – 23 Tahun  | 40            | 29,4                  |
| Lebih dari 23 Tahun  | 52            | 60,8                  |
| <b>Total</b>         | <b>102</b>    | <b>100 %</b>          |

Sumber Lampiran 3 diolah

Berdasarkan Tabel 4.4 di atas, diketahui bahwa dari keseluruhan responden yang berjumlah 102 orang, 2 orang mempunyai usia kurang dari sembilan belas tahun atau sebesar 2 persen, 8 orang mempunyai usia antara dua puluh tahun sampai dua puluh satu tahun atau sebesar 7,8 persen, 40 orang mempunyai usia antara dua puluh dua tahun sampai dengan dua puluh tiga tahun atau sebesar 29,4 persen dan sisanya sebanyak 52 orang atau sebesar 60,8 persen mempunyai usia lebih dari dua puluh tiga tahun. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang terbanyak dalam penelitian ini adalah responden yang mempunyai usia lebih dari dua puluh tiga tahun.

#### 4.2.4. Klasifikasi Responden Berdasarkan Masa Kerja

Klasifikasi responden berdasarkan masa kerja responden dapat dilihat dalam tabel berikut ini.

**Tabel 4.5**

#### **Klasifikasi Responden Berdasarkan Masa Kerja**

| <b>Usia</b>         | <b>Jumlah</b> | <b>Prosentase (%)</b> |
|---------------------|---------------|-----------------------|
| Kurang dari 6 bulan | 10            | 9,8                   |
| 6 bulan – 12 Bulan  | 22            | 21,6                  |
| 13 Bulan – 18 bulan | 37            | 36,6                  |
| Lebih dari 19 bulan | 33            | 32,3                  |
| Total               | 102           | 100 %                 |

Sumber Lampiran 3 diolah

Berdasarkan Tabel 4.5 di atas, diketahui bahwa dari keseluruhan responden yang berjumlah 102 orang, 10 orang mempunyai masa kerja kurang dari enam bulan atau sebesar 9,8 persen, 22 orang mempunyai masa kerja antara enam bulan sampai dua belas bulan atau sebesar 21,6 persen, 37 orang mempunyai masa kerja antara tiga belas bulan sampai dengan delapan belas bulan atau sebesar 36,6 persen dan sisanya sebanyak 33 orang atau sebesar 32,3 persen mempunyai masa kerja lebih dari sembilan belas bulan. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang terbanyak dalam penelitian ini adalah responden yang mempunyai masa kerja antara tiga belas bulan sampai dengan delapan belas bulan.

#### 4.2.5. Deskripsi Terhadap Variabel Pekerjaan Itu Sendiri ( $X_1$ )

Variabel bebas pertama ( $X_1$ ) adalah pekerjaan itu sendiri, yang dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan enam indikator yaitu “Adanya kesesuaian tugas di Telkomsel dengan pengalaman yang anda miliki.” ( $X_{1a}$ ), “Adanya kesesuaian

tugas di Telkomsel dengan pengalaman yang dimiliki” ( $X_1$ )<sub>b</sub>, “Adanya kesesuaian tugas di Telkomsel dengan kemampuan yang dimiliki ” ( $X_1$ )<sub>c</sub> , “Adanya kesesuaian tugas di Telkomsel dengan keahlian yang dimiliki ” ( $X_1$ )<sub>d</sub> “Adanya kesesuaian tugas di Telkomsel dengan tingkat pendidikan yang dimiliki.” ( $X_1$ )<sub>e</sub>, “Kelengkapan dan kejelasan uraian pekerjaan di Telkomsel yang menjadi tanggung jawab karyawan” ( $X_1$ )<sub>f</sub>, Kelengkapan dan kejelasan batas- batas tugas di Telkomsel yang menjadi tanggung jawab karyawan. Hasil tanggapan responden terhadap variabel pekerjaan itu sendiri ( $X_1$ ) dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.6

Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pekerjaan Itu Sendiri ( $X_1$ )

| Indikator Variabel  | Jumlah Responden |    |    |    |    | N   | Mean  |
|---|------------------|----|----|----|----|-----|-------|
|   | STS              | TS | BS | S  | SS |     |       |
| Adanya kesesuaian tugas di Telkomsel dengan pengalaman yang dimiliki                            |                  | 1  | 27 | 54 | 20 | 102 | 3,912 |
| Adanya kesesuaian tugas di Telkomsel dengan kemampuan yang dimiliki                             |                  | 2  | 7  | 53 | 40 | 102 | 4,284 |
| Adanya kesesuaian tugas di Telkomsel dengan keahlian yang dimiliki                              |                  | 4  | 16 | 52 | 30 | 102 | 4,059 |
| Adanya kesesuaian tugas di Telkomsel dengan tingkat pendidikan yang dimiliki                    |                  | 2  | 18 | 55 | 27 | 102 | 4,049 |
| Kelengkapan dan kejelasan uraian pekerjaan di Telkomsel yang menjadi tanggung jawab karyawan    |                  | 1  | 32 | 48 | 21 | 102 | 3,873 |
| Kelengkapan dan kejelasan batas- batas tugas di Telkomsel yang menjadi tanggung jawab karyawan. |                  | 3  | 28 | 47 | 24 | 102 | 3,902 |

Sumber : Lampiran 3 diolah

Berdasarkan Tabel 4.6 di atas, diketahui bahwa, indikator  $(X_1)_a$  nilai rata-ratanya adalah 3,912 dan termasuk pada interval  $3,40 < a \leq 4,20$  artinya masuk pada kategori “Setuju”. Hal tersebut berarti bahwa, responden menyatakan setuju terhadap adanya kesesuaian tugas di Telkomsel dengan pengalaman yang dimiliki.

Indikator  $(X_1)_b$  tergolong pada kategori “Sangat Setuju”, dengan nilai rata-rata 4,284 dimana nilai rata-rata tersebut masuk dalam interval  $4,20 < a \leq 5$ . Hal tersebut berarti bahwa, responden menyatakan sangat setuju terhadap adanya kesesuaian tugas di Telkomsel dengan Kemampuan yang anda miliki.

Indikator  $(X_1)_c$  tergolong pada kategori “Setuju”, dengan nilai rata-rata 4,059. Dimana nilai rata-rata tersebut masuk dalam interval  $3,40 < a \leq 4,20$ . Hal tersebut berarti bahwa, responden menyatakan setuju terhadap adanya kesesuaian tugas di Telkomsel dengan keahlian yang anda miliki..

Indikator  $(X_1)_d$  tergolong pada kategori “Setuju”, dengan nilai rata-rata 4,049 dimana nilai rata-rata tersebut masuk dalam interval  $3,40 < a \leq 4,20$ . Hal tersebut berarti bahwa, responden menyatakan setuju terhadap adanya kesesuaian tugas di Telkomsel dengan tingkat pendidikan yang anda miliki.

Indikator  $(X_1)_e$  tergolong pada kategori “Setuju”, dengan nilai rata-rata 3,873 Dimana nilai rata-rata tersebut masuk dalam interval  $3,40 < a \leq 4,20$ . Hal tersebut berarti bahwa, responden menyatakan setuju terhadap kelengkapan dan kejelasan uraian pekerjaan di telkomsel yang menjadi tanggung jawab karyawan.

Indikator  $(X_1)_f$  tergolong pada kategori “Sangat Setuju”, dengan nilai rata-rata 3,902 dimana nilai rata-rata tersebut masuk dalam interval  $4,20 < a \leq 5$ . Hal

tersebut berarti bahwa, responden menyatakan sangat setuju terhadap kelengkapan dan kejelasan batas-batas tugas di telkomsel yang menjadi tanggung karyawan.

Setelah dilakukan perhitungan dengan mencari rata-rata mean untuk variabel pekerjaan itu sendiri didapatkan bahwa mean dari variabel pekerjaan itu sendiri adalah 4,031 dimana nilai rata-rata tersebut masuk dalam interval  $3,40 < a \leq 4,20$ . Hal tersebut berarti bahwa, responden menyatakan setuju terhadap variabel pekerjaan itu sendiri.

#### 4.2.6. Deskripsi Terhadap Variabel Gaji ( $X_2$ )

Variabel bebas kedua ( $X_2$ ) adalah gaji, yang dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan empat indikator yaitu “Gaji yang diterima berdasarkan tingkat kemampuan” ( $X_{2a}$ ), “Gaji yang diterima berdasarkan tanggung jawab” ( $X_{2b}$ ), “Gaji yang diterima sesuai tingkat pendidikan” ( $X_{2c}$ ), “Gaji yang diterima sesuai dengan tingkat Pengalaman” ( $X_{2d}$ ). Hasil tanggapan responden terhadap variabel gaji ( $X_2$ ) dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.7

Tanggapan Responden Terhadap Variabel Gaji

| Indikator Variabel                                  | Jumlah Responden |    |    |    |    | N   | Mean  |
|---|------------------|----|----|----|----|-----|-------|
|   | STS              | TS | BS | S  | SS |     |       |
| Gaji yang diterima berdasarkan tingkat kemampuan    | 2                | 2  | 7  | 67 | 24 | 102 | 4,069 |
| Gaji yang diterima berdasarkan tanggung jawab       | 1                | 2  | 6  | 64 | 29 | 102 | 4,157 |
| Gaji yang diterima sesuai tingkat pendidikan        | 1                | -  | 8  | 54 | 39 | 102 | 4,274 |
| Gaji yang diterima sesuai dengan tingkat pengalaman | 1                | 1  | 21 | 54 | 25 | 102 | 3,990 |

Sumber : Lampiran 3 diolah



Berdasarkan Tabel 4.7 di atas, diketahui bahwa, indikator  $(X_2)_a$  nilai rata-ratanya adalah 4,069 dan termasuk pada interval  $3,40 < a \leq 4,20$  yang artinya masuk pada kategori “Setuju”. Hal tersebut berarti bahwa, responden menyatakan setuju terhadap pernyataan gaji yang diterima berdasarkan tingkat kemampuan.

Indikator  $(X_2)_b$  tergolong pada kategori “Setuju”, dengan nilai rata-rata 4,157 dimana nilai rata-rata tersebut masuk dalam interval  $3,40 < a \leq 4,20$  Hal tersebut berarti bahwa, responden menyatakan setuju terhadap pernyataan gaji yang diterima berdasarkan tanggung jawab karyawan.

Indikator  $(X_2)_c$  tergolong pada kategori “Sangat Setuju”, dengan nilai rata-rata 4,274 dimana nilai rata-rata tersebut masuk dalam interval  $4,20 < a \leq 5$ . Hal tersebut berarti bahwa, responden menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan gaji yang diterima sesuai tingkat pendidikan

Indikator  $(X_2)_d$  tergolong pada kategori “Setuju”, dengan nilai rata-rata 3,990 dimana nilai rata-rata tersebut masuk dalam interval  $3,40 < a \leq 4,20$ . Hal tersebut berarti bahwa, responden menyatakan setuju terhadap pernyataan bahwa gaji yang diterima sesuai dengan tingkat pengalaman.

Setelah dilakukan perhitungan dengan mencari rata-rata mean untuk variabel gaji didapatkan bahwa mean dari variabel gaji adalah 4,122 dimana nilai rata-rata tersebut masuk dalam interval  $3,40 < a \leq 4,20$ . Hal tersebut berarti bahwa, responden setuju terhadap variabel gaji.

#### 4.2.7. Deskripsi Terhadap Variabel Peluang Promosi ( $X_3$ )

Variabel bebas ketiga ( $X_3$ ) adalah promosi, yang dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan tiga indikator, yaitu “ Kebijakan promosi (tingkat kejelasan persyaratan untuk kenaikan jabatan atau wewenang sesuai dengan ketentuan) di Telkomsel wilayah surabaya”( $X_3$ )<sub>a</sub>, “Obyektifitas dalam promosi di Telkomsel wilayah Surabaya” ( $X_3$ )<sub>b</sub>, “ Tingkat ketepatan waktu dalam melaksanakan promosi (Usaha Telkomsel wilayah Surabaya dalam meningkatkan kemampuan anda melalui pendidikan dan pelatihan” ( $X_3$ )<sub>c</sub>. Hasil tanggapan responden terhadap variabel peluang promosi ( $X_3$ ) dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.8**

**Tanggapan Responden Pada Variabel Peluang Promosi**

| Indikator Variabel  | Jumlah Responden |    |    |    |    | N   | Mean  |
|---|------------------|----|----|----|----|-----|-------|
|   | STS              | TS | BS | S  | SS |     |       |
| Kebijakan promosi (tingkat kejelasan persyaratan untuk kenaikan jabatan atau wewenang sesuai dengan ketentuan) di Telkomsel wilayah surabaya              | 7                | 48 | 45 | 2  | -  | 102 | 2,412 |
| Obyektifitas dalam promosi di Telkomsel wilayah Surabaya  | -                | -  | 36 | 60 | 6  | 102 | 3,706 |
| Tingkat ketepatan waktu dalam melaksanakan promosi (Usaha Telkomsel wilayah Surabaya dalam meningkatkan kemampuan anda melalui pendidikan dan pelatihan). | -                | 2  | 27 | 61 | 12 | 102 | 3,814 |

Sumber : Lampiran 3 diolah

Berdasarkan Tabel 4.8 di atas, diketahui bahwa indikator  $(X_3)_a$  nilai rata-ratanya adalah 2,412 dan termasuk pada interval  $1,80 < a \leq 2,60$  artinya masuk pada kategori “Tidak Setuju”. Hal tersebut berarti bahwa, responden menyatakan tidak setuju terhadap pernyataan adanya kebijakan promosi (persyaratan kenaikan jabatan atau wewenang sesuai dengan ketentuan) di Telkomsel wilayah surabaya.

Indikator  $(X_3)_b$  nilai rata-ratanya adalah 3,706 dan termasuk pada interval  $3,40 < a \leq 4,20$  artinya masuk pada kategori “Setuju”. Hal tersebut berarti bahwa, responden menyatakan setuju terhadap pernyataan adanya Objektivitas dalam promosi di Telkomsel wilayah surabaya.

Indikator  $(X_3)_c$  tergolong pada kategori “Setuju”, dengan nilai rata-rata 3,814 dimana nilai rata-rata tersebut masuk dalam interval  $3,40 < a \leq 4,20$ . Hal tersebut berarti bahwa responden menyatakan setuju terhadap pernyataan adanya usaha Telkomsel wilayah Surabaya dalam meningkatkan kemampuan anda melalui pendidikan dan pelatihan efektifitas dalam menjalankan tugas.

Setelah dilakukan perhitungan dengan mencari rata-rata mean untuk variabel peluang promosi didapatkan bahwa mean dari variabel peluang promosi adalah 3,760 dimana nilai rata-rata tersebut masuk dalam interval  $3,40 < a \leq 4,20$ . Hal tersebut berarti bahwa, responden menyatakan setuju terhadap adanya peluang promosi di telkomsel wilayah Surabaya.

#### 4.2.8. Deskripsi Terhadap Variabel Pengawasan $(X_4)$

Variabel bebas keempat  $(X_4)$  adalah pengawasan, yang dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan lima indikator yaitu “Perlakuan atasan terhadap karyawan *frontliner* selama bekerja”  $(X_4)_a$ , “Kecakapan atasan dalam membuat keputusan”  $(X_4)_b$ , “ Objektivitas atasan dalam memberikan penilaian terhadap hasil

kerja." ( $X_4$ )<sub>c</sub>, "Tingkat kelonggaran pengawasan dari atasan" ( $X_4$ )<sub>d</sub>, "Tingkat ketegasan atasan" ( $X_4$ )<sub>e</sub>. Hasil tanggapan responden terhadap variabel pengawasan ( $X_4$ ) dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.9**  
**Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pengawasan**

| Indikator Variabel   | Jumlah Responden |    |    |    |    | N   | Mean  |
|--|------------------|----|----|----|----|-----|-------|
|  | STS              | TS | BS | S  | SS |     |       |
| Perlakuan atasan terhadap karyawan <i>frontliner</i> selama bekerja  | 6                | 12 | 41 | 29 | 11 | 102 | 3,323 |
| Kecakapan atasan dalam membuat keputusan                             | 3                | 12 | 39 | 38 | 10 | 102 | 3,392 |
| Objectivitas atasan dalam memberikan penilaian terhadap hasil kerja. | 3                | 12 | 43 | 31 | 13 | 102 | 3,383 |
| Tingkat kelonggaran pengawasan dari atasan                           | -                | 5  | 49 | 42 | 6  | 102 | 3,480 |
| Tinggat ketegasan atasan   | 1                | 12 | 30 | 44 | 15 | 102 | 3,588 |

Sumber : Lampiran 3 diolah

Berdasarkan Tabel 4.9 di atas, diketahui bahwa indikator ( $X_4$ )<sub>a</sub> nilai rata-ratanya adalah 3,323 dan termasuk pada interval  $2,60 < a \leq 3,40$  artinya masuk pada kategori "Setuju". Hal tersebut menunjukkan bahwa responden menyatakan setuju terhadap indikator ( $X_4$ )<sub>a</sub>, yang artinya secara umum perlakuan atasan terhadap karyawan selama bekerja adalah baik.

Indikator ( $X_4$ )<sub>b</sub> tergolong pada kategori "Setuju", dengan nilai rata-rata 3,392 dimana nilai rata-rata tersebut masuk dalam interval  $2,60 < a \leq 3,40$ . Hal tersebut berarti bahwa, responden menyatakan setuju terhadap kecakapan atasan dalam membuat keputusan.

Indikator  $(X_4)_c$  tergolong pada kategori “Setuju”, dengan nilai rata-rata 3,383 dimana nilai rata-rata tersebut masuk dalam interval  $3,40 < a \leq 4,20$ . Hal tersebut berarti bahwa, responden menyatakan setuju terhadap atasan dalam memberikan penilaian kerja secara objektif.

Indikator  $(X_4)_d$  tergolong pada kategori “Setuju”, dengan nilai rata-rata 3,480 dimana nilai rata-rata tersebut masuk dalam interval  $3,40 < a \leq 4,20$ . Hal tersebut berarti bahwa, responden menyatakan setuju terhadap tingkat kelonggaran dari atas di telkomsel wilayah Surabaya.

Indikator  $(X_4)_e$  tergolong pada kategori “Setuju”, dengan nilai rata-rata 3,59 dimana nilai rata-rata tersebut masuk dalam interval  $3,40 < a \leq 4,20$ . Hal tersebut berarti bahwa, responden menyatakan setuju terhadap tingkat ketegasan atasan di Telkomsel wilayah Surabaya.

Setelah dilakukan perhitungan dengan mencari rata-rata mean untuk variabel pengawasan didapatkan bahwa mean dari variabel pengawasan adalah 3,588 dimana nilai rata-rata tersebut masuk dalam interval  $3,40 < a \leq 4,20$ . Hal tersebut berarti bahwa, responden menyatakan setuju terhadap tingkat pengawasan di Telkomsel wilayah Surabaya.

#### 4.2.9. Deskripsi Terhadap Variabel Kelompok Kerja $(X_5)$

Variabel bebas kelima  $(X_5)$  adalah kelompok kerja, yang dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan lima indikator yaitu “Tingkat persaingan sehat dari kelompok kerja”  $(X_5)_a$ , “Dalam bekerjasama masing-masing individu saling menghormati hak masing-masing”  $(X_5)_b$ , “Rekan kerja selalu memberikan dorongan kepada individu dalam kelompok kerja”  $(X_5)_c$ , “Dalam kepentingan kerja kekompakan kelompok kerja sangat terjaga”  $(X_5)_d$ , “Kecakapan orang-orang anggota kelompok

kerja" ( $X_5$ )<sub>e</sub>. Hasil tanggapan responden terhadap variabel kelompok kerja ( $X_5$ ) dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.10**  
**Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kelompok Kerja**

| Indikator Variabel  | Jumlah Responden |    |    |    |    | N   | Mean  |
|---|------------------|----|----|----|----|-----|-------|
|   | STS              | TS | BS | S  | SS |     |       |
| Tingkat persaingan sehat dari kelompok kerja                                  | -                | 3  | 54 | 33 | 8  | 102 | 3,451 |
| Dalam bekerjasama masing-masing individu saling menghormati hak masing-masing | -                | 2  | 9  | 70 | 21 | 102 | 4,078 |
| Rekan kerja selalu memberikan dorongan kepada individu dalam kelompok kerja.  | -                | 1  | 11 | 66 | 24 | 102 | 4,108 |
| Dalam kepentingan kerja kekompakan kelompok kerja sangat terjaga              | -                | 1  | 36 | 51 | 14 | 102 | 3,765 |
| Kecakapan orang-orang anggota kelompok kerja                                  | -                | 3  | 37 | 46 | 16 | 102 | 3,735 |

Sumber : Lampiran 3 diolah

Berdasarkan Tabel 4.10 di atas, diketahui bahwa indikator ( $X_5$ )<sub>a</sub> nilai rata-ratanya adalah 3,451 dan termasuk pada interval  $3,40 < a \leq 4,20$ . artinya masuk pada kategori "Setuju". Hal tersebut berarti bahwa, responden menyatakan setuju terhadap tingkat persaingan sehat dari kelompok kerja di Telkomsel wilayah Surabaya

Indikator ( $X_5$ )<sub>b</sub> tergolong pada kategori "Setuju", dengan nilai rata-rata 4,078 dimana nilai rata-rata tersebut masuk dalam interval  $3,40 < a \leq 4,20$ . Hal tersebut berarti bahwa, responden menyatakan setuju bahwa masing-masing individu saling menghormati hak masing-masing dalam bekerjasama.

Indikator  $(X_5)_c$  tergolong pada kategori “Setuju”, dengan nilai rata-rata 4,108 dimana nilai rata-rata tersebut masuk dalam interval  $3,40 < a \leq 4,20$ . Hal tersebut berarti bahwa, responden menyatakan setuju terhadap adanya rekan kerja yang saling memberikan dorongan terhadap rekan kerja yang lain di telkomsel wilayah Surabaya.

Indikator  $(X_5)_d$  tergolong pada kategori “Setuju”, dengan nilai rata-rata 3,765 dimana nilai rata-rata tersebut masuk dalam interval  $3,40 < a \leq 4,20$ . Hal tersebut berarti bahwa, responden menyatakan setuju bahwa dalam kepentingan kerja kekompakan antar anggota di telkomsel surabaya sangat terjaga.

Indikator  $(X_5)_e$  tergolong pada kategori “Setuju”, dengan nilai rata-rata 3,735 dimana nilai rata-rata tersebut masuk dalam interval  $3,40 < a \leq 4,20$ . Hal tersebut berarti bahwa, responden menyatakan setuju bahwa adanya kecakapan pegawai di wilayah Telkomsel Surabaya.

Setelah dilakukan perhitungan dengan mencari rata-rata mean untuk variabel kelompok kerja didapatkan bahwa mean dari variabel kelompok kerja adalah 3,36 dimana nilai rata-rata tersebut masuk dalam interval  $2,60 < a \leq 3,40$ . Hal tersebut berarti bahwa, responden menyatakan biasa saja terhadap variabel kelompok kerja di Telkomsel Surabaya.

#### 4.2.10. Deskripsi Terhadap Variabel Kondisi Kerja $(X_6)$

Variabel bebas keenam  $(X_6)$  adalah kondisi kerja, yang dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan lima indikator yaitu “Kebersihan lingkungan kerja”  $(X_6)_a$ , “Lingkungan tidak berisik atau tenang”  $(X_6)_b$ , “Ruangan tempat kerja tidak panas.”  $(X_6)_c$ . “Desain ruangan menarik”  $(X_6)_d$ , “ Tersedianya kelengkapan alat pekerjaan.”  $(X_6)_e$ . Hasil tanggapan responden terhadap variabel Kondisi Kerja  $(X_6)$  dapat dilihat pada tabel berikut ini.



**Tabel 4.11**  
**Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kondisi Kerja**

| Indikator Variabel                     | Jumlah Responden |    |    |    |    | N   | Mean  |
|--|------------------|----|----|----|----|-----|-------|
|  | STS              | TS | BS | S  | SS |     |       |
| Kebersihan lingkungan kerja            | -                | -  | 15 | 62 | 25 | 102 | 4,088 |
| Lingkungan tidak berisik atau tenang   | 1                | 2  | 2  | 58 | 21 | 102 | 3,941 |
| Ruangan tempat kerja tidak panas       | -                | 1  | 55 | 35 | 11 | 102 | 3,549 |
| Desain ruangan menarik                 | -                | 4  | 57 | 40 | 1  | 102 | 3,372 |
| Tersedianya kelengkapan alat pekerjaan | -                | 4  | 56 | 42 | -  | 102 | 3,372 |

Sumber : Lampiran 3 diolah

Berdasarkan Tabel 4.11 di atas, diketahui bahwa indikator  $(X_6)_a$  nilai rata-ratanya adalah 4,088 dan termasuk pada interval  $3,40 < a \leq 4,20$ , artinya masuk pada kategori “Setuju”. Hal tersebut berarti bahwa, responden menyatakan bahwa lingkungan kerja di Telkomsel Surabaya bersih.

Indikator  $(X_6)_b$  tergolong pada kategori “Setuju”, dengan nilai rata-rata 3,941 dimana nilai rata-rata tersebut masuk dalam interval  $3,40 < a \leq 4,20$ . Hal tersebut berarti bahwa, responden menyatakan setuju bahwa lingkungan kerja di telkomsel Surabaya tenang dan tidak berisik.

Indikator  $(X_6)_c$  tergolong pada kategori “Setuju”, dengan nilai rata-rata 3,549 dimana nilai rata-rata tersebut masuk dalam interval  $3,40 < a \leq 4,20$ . Hal tersebut berarti bahwa, responden menyatakan setuju bahwa ruang tempat kerja di telkomsel tidak panas.



Indikator  $(X_6)_d$  tergolong pada kategori “Setuju”, dengan nilai rata-rata 3,372 dimana nilai rata-rata tersebut masuk dalam interval  $3,40 < a \leq 4,20$ . Hal tersebut berarti bahwa, responden menyatakan setuju bahwa desai tempat kerja di telkomsel wilayah surabaya terlihat menarik.

Indikator  $(X_6)_e$  tergolong pada kategori “Setuju”, dengan nilai rata-rata 3,372 dimana nilai rata-rata tersebut masuk dalam interval  $3,40 < a \leq 4,20$ . Hal tersebut berarti bahwa, responden menyatakan setuju bahwa adanya efektivitas dan efisiensi dalam bekerja di wilayah telkomsel Surabaya.

Setelah dilakukan perhitungan dengan mencari rata-rata mean untuk variabel kondisi kerja didapatkan bahwa mean dari variabel kondisi kerja adalah 3,664 dimana nilai rata-rata tersebut masuk dalam interval  $3,40 < a \leq 4,20$ . Hal tersebut berarti bahwa, responden setuju terhadap kondisi kerja di telkomsel wilayah Surabaya.

#### 4.2.11. Deskripsi Terhadap Variabel Profesionalisme (Y)

Variabel tergantung (Y) adalah profesionalisme, dimana profesionalisme dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan sembilan indikator yaitu “Tanggap untuk segera melaksanakan tugas dan tanggung jawab ”  $(Y_1)_a$ , “Tidak menunda-nunda untuk menyelesaikan pekerjaan hari ini”  $(Y_1)_b$ , “Tahu tugas dan tanggung jawab yang harus dilaksanakan hari ini”  $(Y_1)_c$ , “Jika ada waktu luang sering membantu rekan kerja yang lain”  $(Y_1)_d$ , “Berperan aktif dalam memberikan ide dan gagasan terhadap telkomsel Surabaya”  $(Y_1)_e$ , “Peduli terhadap perkembangan Telkomsel Surabaya ”  $(Y_1)_f$ , “Memberikan perhatian peduli dan tulus dalam melayani *Customer* ”  $(Y_1)_g$ , “Mampu memahami bila ada perilaku *customer* yang kurang menyenangkan ”  $(Y_1)_h$ , “Membuat hubungan yang terbuka dan membantu *customer*

kapan saja bila mereka memerlukan ” ( $Y_1$ )<sub>1</sub> Hasil tanggapan responden terhadap variabel kepuasan ( $Y_1$ ) dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.12

## Tanggapan Responden Pada Variabel Profesionalisme

| Indikator Variabel  | Jumlah Responden |    |    |    |    | N   | Mean  |
|---|------------------|----|----|----|----|-----|-------|
|   | STS              | TS | BS | S  | SS |     |       |
| Tanggap untuk segera melaksanakan tugas dan tanggung jawab.                           | -                | 1  | 18 | 56 | 27 | 102 | 4,069 |
| Tidak menunda- nunda untuk menyelesaikan pekerjaan hari ini                           | -                | -  | 28 | 51 | 23 | 102 | 3,951 |
| Tahu tugas dan tanggung jawab yang harus di laksanakan hari ini                       | -                | -  | 31 | 53 | 18 | 102 | 3,872 |
| Jika ada waktu luang sering membantu rekan kerja yang lain                            | -                | -  | 32 | 59 | 11 | 102 | 3,794 |
| Berperan aktif dalam memberikan ide dan gagasan terhadap telkomasel Surabaya          | -                | -  | 26 | 67 | 9  | 102 | 3,833 |
| Peduli terhadap perkembangan Telkomsel Surabaya                                       | -                | -  | 17 | 74 | 11 | 102 | 3,941 |
| Memberikan perhatian peduli dan tulus dalam melayani <i>Customer</i>                  | -                | -  | 21 | 59 | 22 | 102 | 4,009 |
| Mampu memahami bila ada perilaku customer yang kurang menyenangkan                    | -                | -  | 18 | 64 | 20 | 102 | 4,020 |
| Membuat hubungan yang terbuka dan membantu customer kapan saja bila mereka memerlukan | -                | -  | 19 | 66 | 16 | 102 | 3,951 |

Sumber : Lampiran 3 diolah

Berdasarkan Tabel 4.12 di atas, diketahui bahwa indikator  $(Y)_a$  nilai rata-ratanya adalah 4,069 dan termasuk pada interval  $3,40 < a \leq 4,20$ , artinya masuk pada kategori “Setuju”. Hal tersebut menunjukkan bahwa secara umum responden setuju bahwa responden tanggap untuk segera melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya di telkomsel Surabaya.

Indikator  $(Y)_b$  tergolong pada kategori “Setuju”, dengan nilai rata-rata 3,951 dimana nilai rata-rata tersebut masuk dalam interval  $3,40 < a \leq 4,20$ . Hal tersebut menunjukkan bahwa secara umum responden menyatakan setuju untuk tidak menunda-nunda pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya untuk di selesaikan hari ini.

Indikator  $(Y)_c$  tergolong pada kategori “Setuju”, dengan nilai rata-rata 3,872 dimana nilai rata-rata tersebut masuk dalam interval  $3,40 < a \leq 4,20$ . Hal tersebut menunjukkan bahwa secara umum responden menyatakan setuju bahwa responden tahu tugas dan tanggung jawabnya tentang apa yang harus dilaksanakannya hari ini.

Indikator  $(Y)_d$  tergolong pada kategori “Setuju”, dengan nilai rata-rata 3,794 dimana nilai rata-rata tersebut masuk dalam interval  $3,40 < a \leq 4,20$ . Hal tersebut menunjukkan bahwa secara umum responden sering membantu rekan kerja yang lain jika ada waktu luang.

Indikator  $(Y)_e$  tergolong pada kategori “Setuju”, dengan nilai rata-rata 3,833 dimana nilai rata-rata tersebut masuk dalam interval  $3,40 < a \leq 4,20$ . Hal tersebut menunjukkan bahwa secara umum responden menyatakan bahawa ikut berperan aktif dalam memberikan ide dan gagasan bagi telkomsel wilayah Surabaya.

Indikator  $(Y)_f$  tergolong pada kategori “Setuju”, dengan nilai rata-rata 3,941 dimana nilai rata-rata tersebut masuk dalam interval  $3,40 < a \leq 4,20$ . Hal tersebut menunjukkan bahwa secara umum responden setuju bahwa dia peduli terhadap perkembangan telkomsel wilayah Surabaya dalam kedepannya.

Indikator  $(Y)_g$  tergolong pada kategori “Setuju”, dengan nilai rata-rata 4,009 dimana nilai rata-rata tersebut masuk dalam interval  $3,40 < a \leq 4,20$ . Hal tersebut menunjukkan bahwa secara umum responden setuju untuk tulus dalam melayani pelanggan dan ikut peduli terhadap masalah pelanggan.

Indikator  $(Y)_h$  tergolong pada kategori “Setuju”, dengan nilai rata-rata 4,020 dimana nilai rata-rata tersebut masuk dalam interval  $3,40 < a \leq 4,20$ . Hal tersebut menunjukkan bahwa secara umum responden setuju dan memeklumi jika ada perilaku pelanggan yang kurang menyenangkan.

Indikator  $(Y)_i$  tergolong pada kategori “Setuju”, dengan nilai rata-rata 3,951 dimana nilai rata-rata tersebut masuk dalam interval  $3,40 < a \leq 4,20$ . Hal tersebut menunjukkan bahwa secara umum responden setuju dan mampu membuat hubungan yang terbuka dan akan melayani pelanggan kapan saja di butuhkan.

Setelah dilakukan perhitungan dengan mencari rata-rata mean untuk variabel kepuasan didapatkan bahwa mean dari variabel kepuasan adalah 3,937 dimana nilai rata-rata tersebut masuk dalam interval  $3,40 < a \leq 4,20$ . Hal tersebut berarti bahwa, responden menyatakan profesionalisme karyawan telkomsel Surabaya adalah Profesional.

#### **4.2.12. Deskripsi Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan prinsip validitas menurut Santoso (2000:226 ),dimana penghitungan r hasil dilakukan dengan bantuan SPSS

**Tabel 4.13****Uji Validitas Variabel Pekerjaan Itu Sendiri ( $X_1$ ) Pertama**

| Indikator Variabel | r hasil | r tabel (0,05:102-2) | t hitung | t tabel | Kesimpulan |
|--------------------|---------|----------------------|----------|---------|------------|
| A1                 | 0,3116  | 0,127930             | 3,2793   | 1,6602  | Valid      |
| A2                 | 0,5608  | 0,127930             | 6,7733   | 1,6602  | Valid      |
| A3                 | 0,6710  | 0,127930             | 9,0497   | 1,6602  | Valid      |
| A4                 | 0,5049  | 0,127930             | 5,8493   | 1,6602  | Valid      |
| A5                 | 0,3876  | 0,127930             | 4,2047   | 1,6602  | Valid      |
| A6                 | 0,5706  | 0,127930             | 6,9481   | 1,6602  | Valid      |

Sumber : lampiran 4

Dari Tabel 4.13 dapat dilihat bahwa dari enam variabel pekerjaan itu sendiri ( $X_1$ ) A1, A2, A3, A4, A5 dan A6 semuanya dinyatakan valid hal ini berarti bahwa variabel- variabel untuk faktor pekerjaan itu sendiri layak untuk diproses pada tahap selanjutnya.

**Tabel 4.14****Uji Validitas Variabel Gaji ( $X_2$ ) Pertama**

| Indikator Variabel | r hasil | r tabel (0,05:102-2) | t hitung | t tabel | Kesimpulan |
|--------------------|---------|----------------------|----------|---------|------------|
| A7                 | 0,5956  | 0,127930             | 7,5956   | 1,6602  | Valid      |
| A8                 | 0,5697  | 0,127930             | 6,9319   | 1,6602  | Valid      |
| A9                 | 0,5786  | 0,127930             | 7,0940   | 1,6602  | Valid      |
| A10                | 0,2950  | 0,127930             | 3,0874   | 1,6602  | Valid      |

Sumber : lampiran 4

Dari Tabel 4.14 dapat dilihat bahwa dari empat variabel gaji ( $X_2$ ) A7, A8, A9, dan A10 semuanya dinyatakan valid hal ini berarti bahwa variabel- variabel untuk faktor gaji layak untuk diproses pada tahap selanjutnya.

**Tabel 4.15****Uji Validitas Variabel Peluang Promosi (X<sub>3</sub>) Pertama**

| <b>Indikator Variabel</b> | <b>r hasil</b> | <b>r tabel (0,05:102-2)</b> | <b>t hitung</b> | <b>t tabel</b> | <b>Kesimpulan</b> |
|---------------------------|----------------|-----------------------------|-----------------|----------------|-------------------|
| A11                       | 0,0026         | 0,127930                    | 0,0260          | 1,6602         | Tidak Valid       |
| A12                       | 0,4087         | 0,127930                    | 4,4780          | 1,6602         | Valid             |
| A13                       | 0,2018         | 0,127930                    | 2,0603          | 1,6602         | Valid             |

Sumber : lampiran 4

Dari Tabel 4.15 dapat dilihat bahwa dari tiga variabel peluang promosi (X<sub>3</sub>) A11, A12, dan A13 terdapat satu indikator yang dinyatakan tidak valid yaitu indikator A11 sehingga uji validitas harus diulang dengan mengeluarkan indikator A11 yang tidak valid tersebut.

**Tabel 4.16****Uji Validitas Variabel Peluang Promo (X<sub>3</sub>) Kedua**

| <b>Indikator Variabel</b> | <b>r hasil</b> | <b>r tabel (0,05:102-2)</b> | <b>t hitung</b> | <b>t tabel</b> | <b>Kesimpulan</b> |
|---------------------------|----------------|-----------------------------|-----------------|----------------|-------------------|
| A12                       | 0,4322         | 0,127930                    | 4,7927          | 1,6602         | Valid             |
| A13                       | 0,4322         | 0,127930                    | 4,7927          | 1,6602         | Valid             |

Sumber : lampiran 4

Dari Tabel 4.16 dapat dilihat bahwa dari dua variabel promosi (X<sub>3</sub>) A12, dan A13 semuanya dinyatakan valid hal ini berarti bahwa variabel- variabel untuk faktor promosi layak untuk diproses pada tahap selanjutnya.

Tabel 4.17

Uji Validitas Variabel Pengawasan ( $X_4$ ) Pertama

| Indikator Variabel | r hasil | r tabel (0,05:102-2) | t hitung | t tabel | Kesimpulan |
|--------------------|---------|----------------------|----------|---------|------------|
| A14                | 0,8455  | 0,127930             | 15,8340  | 1,6602  | Valid      |
| A15                | 0,6211  | 0,127930             | 7,9249   | 1,6602  | Valid      |
| A16                | 0,8229  | 0,127930             | 14,4829  | 1,6602  | Valid      |
| A17                | 0,2654  | 0,127930             | 2,7527   | 1,6602  | Valid      |
| A18                | 0,6097  | 0,127930             | 7,6921   | 1,6602  | Valid      |

Sumber : lampiran 4

Dari Tabel 4.17 dapat dilihat bahwa dari lima variabel pengawasan ( $X_4$ ) A14, A15, A16, A17, dan A18 semuanya dinyatakan valid hal ini berarti bahwa variabel-variabel untuk faktor pengawasan layak untuk diproses pada tahap selanjutnya.

Tabel 4.18

Uji Validitas Variabel Kelompok Kerja ( $X_5$ ) Pertama

| Indikator Variabel | r hasil | r tabel (0,05:102-2) | t hitung | t tabel | Kesimpulan |
|--------------------|---------|----------------------|----------|---------|------------|
| A19                | 0,5532  | 0,127930             | 6,6407   | 1,6602  | Valid      |
| A20                | 0,4867  | 0,127930             | 5,5714   | 1,6602  | Valid      |
| A21                | 0,5393  | 0,127930             | 6,4041   | 1,6602  | Valid      |
| A22                | 0,6041  | 0,127930             | 7,5805   | 1,6602  | Valid      |
| A23                | 0,5749  | 0,127930             | 7,0262   | 1,6602  | Valid      |

Sumber : lampiran 4

Dari Tabel 4.18 dapat dilihat bahwa dari lima variabel kelompok kerja ( $X_5$ ) A19, A20, A21, A22, dan A23 semuanya dinyatakan valid hal ini berarti bahwa variabel-variabel untuk faktor kelompok kerja layak untuk diproses pada tahap selanjutnya.

Tabel 4.19

Uji Validitas Variabel Kondisi Kerja ( $X_6$ ) Pertama

| Indikator Variabel | r hasil | r tabel<br>(0,05:102-2) | t hitung | t tabel | Kesimpulan |
|--------------------|---------|-------------------------|----------|---------|------------|
| A24                | 0,5541  | 0,127930                | 6,6562   | 1,6602  | Valid      |
| A25                | 0,5837  | 0,127930                | 7,0118   | 1,6602  | Valid      |
| A26                | 0,5047  | 0,127930                | 5,8462   | 1,6602  | Valid      |
| A27                | 0,6362  | 0,127930                | 8,2460   | 1,6602  | Valid      |
| A28                | 0,4392  | 0,127930                | 4,8887   | 1,6602  | Valid      |

Sumber : lampiran 4

Dari Tabel 4.19 dapat dilihat bahwa dari lima variabel kelompok kerja ( $X_6$ ) A24, A25, A26, A27, dan A28 semuanya dinyatakan valid hal ini berarti bahwa variabel-variabel untuk faktor kondisi kerja layak untuk diproses pada tahap selanjutnya.

Tabel 4.20

## Uji Validitas Variabel profesionalisme (Y)

| Indikator Variabel | r hasil | r tabel<br>(0,05:102-2) | t hitung | t tabel | Kesimpulan |
|--------------------|---------|-------------------------|----------|---------|------------|
| B1                 | 0,5032  | 0,127930                | 5,8229   | 1,6602  | Valid      |
| B2                 | 0,5502  | 0,127930                | 6,5889   | 1,6602  | Valid      |
| B3                 | 0,4012  | 0,127930                | 4,3799   | 1,6602  | Valid      |
| B4                 | 0,1393  | 0,127930                | 1,7067   | 1,6602  | Valid      |
| B5                 | 0,2344  | 0,127930                | 2,4112   | 1,6602  | Valid      |
| B6                 | 0,2501  | 0,127930                | 2,5831   | 1,6602  | Valid      |
| B7                 | 0,5461  | 0,127930                | 6,5188   | 1,6602  | Valid      |
| B8                 | 0,4750  | 0,127930                | 5,3978   | 1,6602  | Valid      |
| B9                 | 0,5094  | 0,127930                | 5,9196   | 1,6602  | Valid      |

Sumber : lampiran 4



Dari Tabel 4.20 dapat dilihat bahwa dari sembilan variabel profesionalisme (Y) B1, B2, B3, B4, B5, B6, B7, B8 dan B9 semuanya dinyatakan valid hal ini berarti bahwa variabel- variabel untuk faktor profesionalisme untuk diproses pada tahap selanjutnya.

**Tabel 4.21**

**Hasil Uji Reliabilitas**

| Variabel | r Alpha | Kesimpulan |
|----------|---------|------------|
| X1       | 0,7581  | Reliabel   |
| X2       | 0,7143  | Reliabel   |
| X3       | 0,5997  | Reliabel   |
| X4       | 0,8318  | Reliabel   |
| X5       | 0,7769  | Reliabel   |
| X6       | 0,7540  | Reliabel   |
| Y1       | 0,7278  | Reliabel   |

Sumber : Lampiran 4.

#### 4.3. Analisis Model dan Pengujian Hipotesis

Analisis statistik yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, Analisis regresi linier berganda ini digunakan untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh variabel bebas pekerjaan itu sendiri ( $X_1$ ), gaji ( $X_2$ ), peluang promosi ( $X_3$ ), pengawasan ( $X_4$ ), kelompok kerja ( $X_5$ ), dan kondisi kerja ( $X_6$ ), terhadap variabel tergantung profesionalisme (Y).

Hasil pengolahan data pada analisis regresi linier berganda secara ringkas untuk variabel bebas yang terdiri dari pekerjaan itu sendiri, gaji, peluang promosi, pengawasan, kelompok kerja, dan kondisi kerja, terhadap variabel tergantung profesionalisme (Y) dapat ditunjukkan pada Tabel 4.22. Hasil persamaan uji regresi linier bergandanya adalah sebagai berikut.

Tabel 4.22

**Hasil Regresi Linier Berganda Variabel Bebas (X) Pekerjaan Itu Sendiri, Gaji, Peluang, Promosi, Pengawasan, Kelompok Kerja, dan Kondisi Kerja Terhadap Variabel Tergantung Profesionalisme (Y)**

| Variabel       | Koef. Regresi | Stand. Error         | Sig.t       | t.Hitung |
|----------------|---------------|----------------------|-------------|----------|
| X <sub>1</sub> | 0,008932      | 0,030                | 0,003       | 3,012    |
| X <sub>2</sub> | 0,156         | 0,031                | 0,000       | 5,014    |
| X <sub>3</sub> | 0,141         | 0,027                | 0,000       | 5,240    |
| X <sub>4</sub> | 0,188         | 0,020                | 0,000       | 9,209    |
| X <sub>5</sub> | 0,177         | 0,030                | 0,000       | 5,895    |
| X <sub>6</sub> | 0,189         | 0,037                | 0,00        | 4,992    |
| Konstanta      |               | : 0,393              | F           |          |
| Ad. R Square   |               | : 0,865              | Signifikasi |          |
| R Square       |               | : 0,873              |             |          |
| R              |               | : 0,934 <sup>a</sup> |             |          |

Sumber : Lampiran 5

$$Y_1 = 0,393 + 0,008932 X_1 + 0,156 X_2 + 0,141 X_3 + 0,188 X_4 + 0,177 X_5 + 0,187 X_6 + e$$

**Keterangan:** X<sub>1</sub>: pekerjaan itu sendiri; X<sub>2</sub>: gaji; X<sub>3</sub>: promosi; X<sub>4</sub>: pengawasan; X<sub>5</sub>: kelompok kerja; X<sub>6</sub>: kondisi kerja

Penjelasan tentang koefisien regresi untuk masing masing variabel bebas yang ada pada model diatas adalah sebagai berikut.

Koefisien regresi untuk pekerjaan itu sendiri bertanda positif. Secara matematis hal ini berarti bahwa profesionalisme karyawan *front liner* PT. Telkomsel wilayah Surabaya akan naik sebesar 0,008932 satuan apabila terjadi kenaikan satu satuan variabel pekerjaan itu sendiri dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain

yang terdiri dari gaji ( $X_2$ ), peluang promosi ( $X_3$ ), pengawasan ( $X_4$ ), kelompok kerja ( $X_5$ ), dan kondisi kerja ( $X_6$ ) konstant (tetap). Begitu juga sebaliknya profesionalisme karyawan *front liner* PT. Telkomsel wilayah Surabaya akan turun sebesar 0,008932 satuan apabila terjadi penurunan satu satuan variabel pekerjaan itu sendiri dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain yang terdiri dari gaji ( $X_2$ ), peluang promosi ( $X_3$ ), pengawasan ( $X_4$ ), kelompok kerja ( $X_5$ ), dan kondisi kerja ( $X_6$ ) konstan (tetap). Hal tersebut sesuai dengan teori menurut Kendall dan Hullin dalam Luthans (1995:126-128) yang menyatakan bahwa profesionalisme karyawan suatu organisasi itu di pengaruhi oleh faktor pekerjaan itu sendiri.

Koefisien regresi untuk gaji bertanda positif. Secara matematis hal ini berarti bahwa profesionalisme karyawan *front liner* PT. Telkomsel wilayah Surabaya akan naik sebesar 0,156 satuan apabila terjadi kenaikan satu satuan variabel gaji dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain yang terdiri dari pekerjaan itu sendiri ( $X_1$ ), peluang promosi ( $X_3$ ), pengawasan ( $X_4$ ), kelompok kerja ( $X_5$ ), dan kondisi kerja ( $X_6$ ) konstant (tetap). Begitu juga sebaliknya profesionalisme karyawan *front liner* PT. Telkomsel wilayah Surabaya akan turun sebesar 0,156 satuan apabila terjadi penurunan satu satuan variabel gaji dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain yang terdiri dari pekerjaan itu sendiri ( $X_2$ ), peluang promosi ( $X_3$ ), pengawasan ( $X_4$ ), kelompok kerja ( $X_5$ ), dan kondisi kerja ( $X_6$ ) konstan (tetap). Hal tersebut sesuai dengan teori menurut Kendall dan Hullin dalam Luthans (1995:126-128) yang menyatakan bahwa profesionalisme karyawan suatu organisasi itu di pengaruhi oleh faktor pekerjaan itu sendiri.

Koefisien regresi untuk promosi bertanda positif. Secara matematis hal ini berarti bahwa profesionalisme karyawan *front liner* PT. Telkomsel wilayah Surabaya akan naik sebesar 0,141 satuan apabila terjadi kenaikan satu satuan variabel gaji

dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain yang terdiri dari pekerjaan itu sendiri ( $X_1$ ), gaji ( $X_2$ ), pengawasan ( $X_4$ ), kelompok kerja ( $X_5$ ), dan kondisi kerja ( $X_6$ ) konstant (tetap). Begitu juga sebaliknya profesionalisme karyawan *front liner* PT. Telkomsel wilayah Surabaya akan turun sebesar 0,141 satuan apabila terjadi penurunan satu satuan variabel promosi dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain yang terdiri dari pekerjaan itu sendiri ( $X_2$ ), gaji ( $X_2$ ), pengawasan ( $X_4$ ), kelompok kerja ( $X_5$ ), dan kondisi kerja ( $X_6$ ) konstan (tetap). Hal tersebut sesuai dengan teori menurut Kendall dan Hullin dalam Luthans (1995:126-128) yang menyatakan bahwa profesionalisme karyawan suatu organisasi itu di pengaruhi oleh faktor pekerjaan itu sendiri.

Koefisien regresi untuk pengawasan bertanda positif. Secara matematis hal ini berarti bahwa profesionalisme karyawan *front liner* PT. Telkomsel wilayah Surabaya akan naik sebesar 0,188 satuan apabila terjadi kenaikan satu satuan variabel pengawasan dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain yang terdiri dari pekerjaan itu sendiri ( $X_1$ ), gaji ( $X_2$ ), promosi ( $X_3$ ), kelompok kerja ( $X_5$ ), dan kondisi kerja ( $X_6$ ) konstant (tetap). Begitu juga sebaliknya profesionalisme karyawan *front liner* PT. Telkomsel wilayah Surabaya akan turun sebesar 0,188 satuan apabila terjadi penurunan satu satuan variabel pengawasan dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain yang terdiri dari pekerjaan itu sendiri ( $X_2$ ), gaji ( $X_2$ ), promosi ( $X_3$ ), kelompok kerja ( $X_5$ ), dan kondisi kerja ( $X_6$ ) konstan (tetap). Hal tersebut sesuai dengan teori menurut Kendall dan Hullin dalam Luthans (1995:126-128) yang menyatakan bahwa profesionalisme karyawan suatu organisasi itu di pengaruhi oleh faktor pekerjaan itu sendiri.

Koefisien regresi untuk kelompok kerja bertanda positif. Secara matematis hal ini berarti bahwa profesionalisme karyawan *front liner* PT. Telkomsel wilayah

Surabaya akan naik sebesar 0,177 satuan apabila terjadi kenaikan satu satuan variabel kelompok kerja dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain yang terdiri dari pekerjaan itu sendiri ( $X_1$ ), gaji ( $X_2$ ), promosi ( $X_3$ ), pengawasan ( $X_4$ ), dan kondisi kerja ( $X_6$ ) konstant (tetap). Begitu juga sebaliknya profesionalisme karyawan *front liner* PT. Telkomsel wilayah Surabaya akan turun sebesar 0,177 satuan apabila terjadi penurunan satu satuan variabel kelompok kerja dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain yang terdiri dari pekerjaan itu sendiri ( $X_2$ ), gaji ( $X_2$ ), promosi ( $X_3$ ), pengawasan ( $X_4$ ), dan kondisi kerja ( $X_6$ ) konstan (tetap). Hal tersebut sesuai dengan teori menurut Kendall dan Hullin dalam Luthans (1995:126-128) yang menyatakan bahwa profesionalisme karyawan suatu organisasi itu di pengaruhi oleh faktor pekerjaan itu sendiri.

Koefisien regresi untuk kondisi kerja bertanda positif. Secara matematis hal ini berarti bahwa profesionalisme karyawan *front liner* PT. Telkomsel wilayah Surabaya akan naik sebesar 0,187 satuan apabila terjadi kenaikan satu satuan variabel kondisi kerja dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain yang terdiri dari pekerjaan itu sendiri ( $X_1$ ), gaji ( $X_2$ ), promosi ( $X_3$ ), pengawasan ( $X_4$ ), dan kelompok kerja ( $X_5$ ) konstant (tetap). Begitu juga sebaliknya profesionalisme karyawan *front liner* PT. Telkomsel wilayah Surabaya akan turun sebesar 0,187 satuan apabila terjadi penurunan satu satuan variabel kondisi kerja dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain yang terdiri dari pekerjaan itu sendiri ( $X_2$ ), gaji ( $X_2$ ), promosi ( $X_3$ ), pengawasan ( $X_4$ ), dan kelompok kerja ( $X_5$ ) konstan (tetap). Hal tersebut sesuai dengan teori menurut Kendall dan Hullin dalam Luthans (1995:126-128) yang menyatakan bahwa profesionalisme karyawan suatu organisasi itu di pengaruhi oleh faktor pekerjaan itu sendiri.

#### 4.3.1. Pengujian Hipotesis Pertama dan Koefisien Determinasi Ganda ( $R^2$ )

Pengujian hipotesis pertama yang akan dianalisis dalam sub,sub bab ini dilakukan dengan menggunakan Uji F. Sebelum dilakukan pengujian hipotesis penelitian, terlebih dahulu harus dilakukan pengujian secara statistik dengan menentukan formulasi hipotesis.

$$H_0: \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = \beta_5 = \beta_6 = 0.$$

Artinya, seluruh variabel bebas (X) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap variabel terikat (Y)

$$H_1: \beta_1 \neq \beta_2 \neq \beta_3 \neq \beta_4 \neq \beta_5 \neq \beta_6 \neq 0.$$

Artinya, seluruh variabel bebas (X) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y)

Uji F adalah uji yang dilakukan dengan membandingkan  $F_{hitung}$  dan  $F_{tabel}$ . Berdasarkan uji F, hasil  $F_{hitung}$  yang diperoleh sebesar 109,108 (Sumber: lampiran 5) dan hasil dari  $F_{tabel}$  (0,05,6,95) adalah sebesar 2,1906 (Sumber lampiran 7), berarti  $F_{hitung} >$  dari  $F_{tabel}$  maka dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang berarti variabel bebas yang meliputi pekerjaan itu sendiri, gaji, peluang promosi, pengawasan, kelompok kerja, dan kondisi kerja secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan pada profesionalisme karyawan *front liner* PT. Telkomsel wilayah Surabaya.

Selain itu pada tabel 4.21 dapat dilihat hasil analisis terhadap koefisien determinasi ganda atau R Square. Koefisien determinasi ganda menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel tergantung (Y). Dilihat dari nilai koefisien determinasi berganda ( $R^2$ ) sebesar 0,934 menunjukkan bahwa variabel bebas yang meliputi pekerjaan itu sendiri, gaji, peluang promosi, pengawasan, kelompok kerja, dan kondisi kerja berpengaruh signifikan terhadap profesionalisme

karyawan *front liner* PT. Telkomsel wilayah Surabaya sebesar 93,4 persen sedangkan sisanya 0,066 atau sebesar 6,6 persen disebabkan oleh variabel lain yang tidak masuk dalam model.

#### 4.3.2. Pengujian Hipotesis Kedua dan Koefisien Determinasi Parsial ( $r^2$ )

Pengujian hipotesis kedua yang akan dianalisis dalam sub bab ini dilakukan dengan menggunakan Uji t. Sebelum dilakukan pengujian hipotesis penelitian, terlebih dahulu harus dilakukan pengujian secara statistik dengan menentukan formulasi hipotesis.

$$H_0 : \beta_i \leq 0 \quad \text{dimana } (i = 1, 2, 3, 4, 5, 6)$$

Artinya, variabel bebas (X) secara parsial memiliki pengaruh yang tidak signifikan dan positif terhadap variabel terikat (Y)

$$H_1 : \beta_i > 0 \quad \text{dimana } (i = 1, 2, 3, 4, 5, 6)$$

Artinya, seluruh variabel bebas (X) secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap variabel terikat (Y)

Uji t adalah pengujian yang dilakukan dengan membandingkan  $t_{hitung}$  untuk masing-masing variabel dengan  $t_{tabel}$  satu sisi taraf nyata  $\alpha = 0.05$  dengan derajat kebebasan  $df=95$ , dengan ketentuan bila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti bahwa variabel bebas (X) secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap variabel terikat (Y) sebaliknya apabila  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  dan nilai signifikasinya kurang dari 0,05 maka  $H_1$  ditolak dan  $H_0$  diterima yang berarti bahwa variabel bebas (X) secara parsial memiliki pengaruh yang tidak signifikan dan positif terhadap variabel terikat (Y).



Berikut ini penjelasan uji t untuk masing-masing variabel bebas.

1. Pengaruh pekerjaan itu sendiri ( $X_1$ ) terhadap profesionalisme karyawan *front liner* PT. Telkomsel wilayah Surabaya.

Berdasarkan hasil  $t_{hitung}$  yang telah dilakukan maka untuk variabel pekerjaan itu sendiri diperoleh nilai sebesar 3,012 (Sumber: lampiran 5) dan nilai tersebut lebih besar dari pada  $t_{tabel}$  yaitu sebesar 1,6602 (Sumber: lampiran 6) oleh karena nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial hubungan antara variabel pekerjaan itu sendiri dengan profesionalisme karyawan *front liner* PT. Telkomsel wilayah Surabaya adalah signifikan dan positif. Besar koefisien determinasi parsialnya ( $r^2$ ) adalah 0,087025 yang berarti secara parsial pekerjaan itu sendiri memberi pengaruh sebesar 8,7 persen pada profesionalisme karyawan *front liner* PT. Telkomsel wilayah Surabaya.

2. Pengaruh gaji ( $X_2$ ) terhadap profesionalisme karyawan *front liner* PT. Telkomsel wilayah Surabaya.

Berdasarkan hasil  $t_{hitung}$  yang telah dilakukan maka untuk variabel gaji diperoleh nilai sebesar 5,014 (Sumber: lampiran 5) dan nilai tersebut lebih besar dari pada  $t_{tabel}$  yaitu sebesar 1,6602 (Sumber: lampiran 6) oleh karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial hubungan antara variabel gaji dengan profesionalisme karyawan *front liner* PT. Telkomsel wilayah Surabaya adalah signifikan dan positif. Besar koefisien determinasi parsialnya ( $r^2$ ) adalah 0,208849 yang berarti secara parsial gaji memberi pengaruh sebesar 20,88 persen pada profesionalisme karyawan *front liner* PT. Telkomsel wilayah Surabaya.



3. Pengaruh promosi ( $X_3$ ) terhadap profesionalisme karyawan *front liner* PT. Telkomsel wilayah Surabaya.

Berdasarkan hasil  $t_{hitung}$  yang telah dilakukan maka untuk variabel promosi diperoleh nilai sebesar 5,240 (Sumber: lampiran 5) dan nilai tersebut lebih besar dari pada  $t_{tabel}$  yaitu sebesar 1,6602 (Sumber: lampiran 6) oleh karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial hubungan antara variabel promosi dengan profesionalisme karyawan *front liner* PT. Telkomsel wilayah Surabaya adalah signifikan dan positif. Besar koefisien determinasi parsialnya ( $r^2$ ) adalah 0,224676 yang berarti secara parsial promosi memberi pengaruh sebesar 22,47 persen pada profesionalisme karyawan *front liner* PT. Telkomsel wilayah Surabaya.

4. Pengaruh pengawasan ( $X_4$ ) terhadap profesionalisme karyawan *front liner* PT. Telkomsel wilayah Surabaya.

Berdasarkan hasil  $t_{hitung}$  yang telah dilakukan maka untuk variabel pengawasan diperoleh nilai sebesar 9,209 (Sumber: lampiran 5) dan nilai tersebut lebih besar dari pada  $t_{tabel}$  yaitu sebesar 1,6602 (Sumber: lampiran 6) oleh karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial hubungan antara variabel pengawasan dengan profesionalisme karyawan *front liner* PT. Telkomsel wilayah Surabaya adalah signifikan dan positif. Besar koefisien determinasi parsialnya ( $r^2$ ) adalah 0,471969 yang berarti secara parsial pengawasan memberi pengaruh sebesar 47,20 persen pada profesionalisme karyawan *front liner* PT. Telkomsel wilayah Surabaya.

5. Pengaruh kelompok kerja ( $X_5$ ) terhadap profesionalisme karyawan *front liner* PT. Telkomsel wilayah Surabaya.

Berdasarkan hasil  $t_{hitung}$  yang telah dilakukan maka untuk variabel kelompok kerja diperoleh nilai sebesar 5,895 (Sumber: lampiran 5) dan nilai tersebut lebih besar dari pada  $t_{tabel}$  yaitu sebesar 1,6602 (Sumber: lampiran 6) oleh karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$

maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial hubungan antara variabel kelompok kerja dengan profesionalisme karyawan *front liner* PT. Telkomsel wilayah Surabaya adalah signifikan dan positif. Besar koefisien determinasi parsialnya ( $r^2$ ) adalah 0,267289 yang berarti secara parsial kelompok kerja memberi pengaruh sebesar 26,73 persen pada profesionalisme karyawan *front liner* PT. Telkomsel wilayah Surabaya.

6. Pengaruh kondisi kerja ( $X_6$ ) terhadap profesionalisme karyawan *front liner* PT. Telkomsel wilayah Surabaya.

Berdasarkan hasil  $t_{hitung}$  yang telah dilakukan maka untuk variabel kondisi kerja diperoleh nilai sebesar 4,992 (Sumber: lampiran 5) dan nilai tersebut lebih besar dari pada  $t_{tabel}$  yaitu sebesar 1,6602 (Sumber: lampiran 6) oleh karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial hubungan antara variabel kondisi kerja dengan profesionalisme karyawan *front liner* PT. Telkomsel wilayah Surabaya adalah signifikan dan positif. Besar koefisien determinasi parsialnya ( $r^2$ ) adalah 0,207936 yang berarti secara parsial kondisi kerja memberi pengaruh sebesar 20,79 persen pada profesionalisme karyawan *front liner* PT. Telkomsel wilayah Surabaya.

#### 4.4. Pembahasan

Berikut ini adalah pembahasan mengenai faktor- faktor kepuasan kerja (X) yang mempunyai pengaruh terhadap profesionalisme (Y) karyawan Telkomsel wilayah Surabaya baik secara parsial ataupun secara bersama-sama.

##### 4.4.1. Pengaruh Secara Parsial Variabel Kepuasan Kerja (X) Terhadap Profesionalisme (Y)

Pengaruh Kepuasan kerja (X) yang terdiri dari variable-variabel pekerjaan itu sendiri, gaji, peluang promosi, pengawaan, kondisi kerja dan kelompok kerja akan

dibahas secara parsial, masing-masing variabel mempunyai nilai yang berbeda dalam mempengaruhi profesionalisme. Urut-urutan variabel kepuasan kerja yang mempunyai pengaruh yang paling signifikan terhadap profesionalisme adalah :Faktor pengawasan, kelompok kerja, peluang promosi, gaji, kondisi kerja dan yang terakhir adalah faktor pekerjaan itu sendiri

#### **4.4.1.1.Pengaruh Pekerjaan Itu Sendiri ( $X_1$ ) Terhadap Profesionalisme (Y)**

Faktor Pekerjaan itu sendiri menjadi faktor yang mempengaruhi profesionalisme karyawan Telkomsel Surabaya. Karena dalam proses *recruitment* karyawan pertama kali Telkomsel sudah melakukan seleksi dengan ketat dan hanya orang –orang yang punya kemampuan dan juga minat yang besar pada bidang pekerjaan yang tersedia di Telkomsel yang akan di terima menjadi karyawan *frontliner* Telkomsel Surabaya.

Tingkat pendidikan juga menjadi salah satu penilaian juga untuk bisa menjadi karyawan *frontliner* diTelkomsel. Sehingga nantinya ketika sudah menjadi karyawan Telkomsel Surabaya mereka akan senang untuk bekerja di Telkomsel Surabaya serta termotivasi terus belajar dan berkembang untuk kemajuan bersama. Hal ini sangat berguna baik buat karyawan itu sendiri ataupun buat perusahaan.

Sesuai dengan teori yang dikutip oleh Luthans (1995:126) bahwa pekerjaan itu sendiri adalah sejauh mana karyawan memandang pekerjaannya pekerjaannya sebagai pekerjaan yang menarik, memberi kesempatan untuk belajar dan peluang untuk menerima tanggung jawab.

Kelengkapan dan kejelasan uraian pekerjaan serta batas-batas tugas di Telkomsel yang menjadi tanggung jawab karyawan *frontliner* Telkomsel merupakan salah satu bentuk kepuasan kerja yang dirasakan dan akhirnya akan menjadikan karyawan tersebut bekerja lebih professional.

#### 4.4.1.2. Pengaruh Gaji (X<sub>2</sub>) Terhadap Profesionalisme (Y)

Faktor gaji menjadi faktor berikutnya yang berpengaruh terhadap profesionalisme karyawan Telkomsel Surabaya, hal ini disebabkan karena jika dibandingkan dengan pekerjaan yang sama atau posisi jabatan yang sama di perusahaan telekomunikasi atau instansi yang lain gaji karyawan telkomsel bisa mencapai dua kali lipat, *reward* yang diterima karyawan telkomsel Surabaya dalam bentuk uang tidak hanya gaji yang diterima karyawan tiap bulan tetapi ada juga bonus triwulan yang diterima karyawan yang besarnya tiga kali sampai lebih dari lima kali dari gaji pokok yang diterima karyawan tiap bulannya tergantung karyawan. Gaji yang diberikan telkomsel benar-benar menyesuaikan dengan tingkat kemampuan, serta tanggung jawab karyawan *frontliner*. Tentunya dengan uang serta *reward* yang diterima tersebut akan membuat karyawan semakin terpacu meningkatkan prestasi untuk menjadi yang terbaik.

Teori yang dikutip Luthans (1995; 126) "Perbedaan karyawan dalam ketrampilan, pengalaman, pendidikan dan seniorita akan membedakan besar kecilnya gaji yang diterima". Gaji yang diterima karyawan *frontliner* telkomsel memang disesuaikan dengan tingkat pendidikan, tingkat tanggung jawab, tingkat kemampuan serta tingkat pengalaman ternyata menjadikan kepuasan kerja karyawan meningkat yang akhirnya menjadikan mereka lebih profesional. Faktor keadilan yang menjadi prinsip pemberian gaji baik untuk karyawan kontrak atau pegawai tetap serta faktor senioritas tentunya juga menentukan besar kecilnya gaji yang diterima.

Penilaian positif dari karyawan mengenai gaji yang karyawan terima cukup tinggi dan memuaskan dibanding perusahaan sejenis, akan menjadikan karyawan bekerja lebih profesional, hal ini juga mengacu pada teori yang dikutip Luthans

(1995:126) “ karyawan menilai imbalan uang yang diterima dengan membuat perbandingan sosial sesama pekerja dari dalam organisasi atau dengan karyawan lain”.

#### 4.4.1.3. Pengaruh Peluang Promosi ( $X_3$ ) Terhadap Profesionalisme (Y)

Faktor peluang promosi menjadi salah satu faktor yang berpengaruh terhadap profesionalisme karyawan Telkomsel Surabaya karena semua karyawan Telkomsel Surabaya mempunyai kesempatan yang sama untuk mendapatkan promosi, kenaikan jabatan ataupun perubahan status karyawan. Seperti program yang ada sebelumnya setiap karyawan tetap yang berprestasi oleh Telkomsel akan mendapatkan kenaikan pangkat didivisi yang sama ataupun dipindah didivisi atau departemen yang lain dengan area yang berbeda pula untuk posisi yang lebih baik dari sebelumnya, selain itu juga ada program *rewards* yang berupa hadiah barang, paket liburan sehingga mereka akan termotivasi untuk menjadi lebih profesional,

Sama halnya juga dengan karyawan kontrak Telkomsel mereka juga mendapatkan kesempatan yang sama untuk menjadi karyawan tetap Telkomsel asalkan mereka bisa menunjukkan prestasi kerja yang sangat memuaskan dan mampu menjadi yang terbaik diantara teman-teman yang lainnya misalnya pegawai *Telkomsel Personal Representative (TPR)* kalau berprestasi penjualan terbanyak selama setahun dan dinilai cakap dalam pelayanan bisa direkomendasikan untuk menjadi *customer service* atau pegawai tetap di telkomsel, dalam pemilihan *Customer Service* terbaik, juara satu nasionalnya akan di rekomendasikan menjadi karyawan tetap Telkomsel.

Hal ini sesuai dengan fungsi dari promosi yaitu sebagai perangsang bagi karyawan yang mempunyai ambisi dan prestasi kerjanya menjadi lebih baik. Pelatihan, *refreshment product* peningkatan kualitas karyawan yang diberikan secara

berkala kepada tiap karyawan *frontliner* tentunya berpengaruh juga terhadap kualitas karyawan tersebut. Hal ini tentunya juga membuat motivasi dan semangat kerja karyawan telkomsel akan lebih baik dan nantinya menuju pada profesionalisme karyawan yang baik juga.

Sesuai dengan teori yang dikutip Luthans (1995:127) bahwa promosi dianggap cukup efektif meninggikan moral pekerja dan mempertebal loyalitas terhadap organisasi. Kenyataan tersebut menunjukkan usaha Telkomsel wilayah Surabaya dalam meningkatkan kemampuan karyawannya melalui pendidikan dan pelatihan agar efektif dalam menjalankan tugasnya.

#### 4.4.1.4 Pengaruh Pengawasan ( $X_4$ ) Terhadap Profesionalisme (Y)

Faktor pengawasan ini menjadi faktor yang paling berpengaruh terhadap profesionalisme karyawan telkomsel wilayah Surabaya. Faktor pengawasan erat kaitannya dengan keberadaan pemimpin. Teori yang dikutip Luthans (1995:128) bahwa pemimpin yang baik akan memberi bantuan dan dukungan serta kesempatan berpartisipasi dalam menetapkan kebijaksanaan, hal ini akan meningkatkan sikap hormat dan senang dari karyawan.

Tingginya variabel pengawasan sebagai factor yang paling signifikan disebabkan pula oleh tingginya tingkat ketegasan atasan dan kelonggaran yang diberikan atasan. Selain itu atasan dalam membuat keputusan berlandaskan pada pedoman kerja dan prosedur perusahaan sehingga unsure obyektifitasnya tinggi dan mereka tidak dapat bertindak semaunya.

Seperti kita ketahui sebelumnya bahwa Telkomsel adalah *Market Leader* dalam bidang telekomunikasi nir kabel di Indonesia sebagai sebuah perusahaan telekomunikasi nirkabel yang terbesar di Indonesia dengan pelanggan dan jangkauan paling luas tentunya Telkomsel di dukung juga oleh sumberdaya- sumberdaya

manusia yang berkualitas begitu juga halnya dengan sumberdaya manusia yang ada di Telkomsel Surabaya.

Karyawan Telkomsel akan semakin profesional dalam bekerja karena mereka akan senang dan puas bekerja apabila Penilaian *Supervisor* terhadap hasil kerja karyawan *frontliner* juga obyektif terhadap masing-masing karyawannya, apabila atasan mereka cakap dan mampu menjadi pemimpin yang baik dan mampu di jadikan contoh bagi karyawan yang lain dalam segala hal maka karyawan akan menaruh rasa hormat dan segan terhadap atasan. Penilaian yang obyektif tersebut akan meningkatkan kenyamanan yang pada gilirannya nanti berpengaruh pada profesionalisme karyawan.

#### 4.4.1.5 Pengaruh Kelompok Kerja ( $X_5$ ) Terhadap Profesionalisme (Y)

Faktor kelompok kerja juga berpengaruh terhadap profesionalisme karyawan Telkomsel Surabaya karena dalam bekerja seorang karyawan tentunya tidak bisa bekerja dengan sendiri-sendiri tetapi di butuhkan suatu team work yang baik, dan kerjasama dalam Telkomsel Surabaya sangat baik hal ini bisa dilihat dari cara kerja mereka walaupun masih berusia 11 tahun tetapi kenaikan jumlah pelanggannya dari tahun ketahun terus meningkat meninggal kan para pesaingnya.

Hal ini tentunya tidak bisa tercapai apabila Telkomsel tidak memiliki *Team work* yang baik, di samping itu juga Karyawan Telkomsel Relatif masih muda-muda sehingga memiliki cara pemikiran yang relatif sama sehingga kompak dalam melakukan sesuatunya, selain itu diantara rekan-rekan kerja saling mengingatkan dan memberikan dorongan dalam menyelesaikan pekerjaan agar hasil kerjanya bisa memuaskan semua pihak.



Sebagai faktor yang signifikan terhadap profesionalisme, variabel kelompok kerja mempunyai nilai yang tinggi terhadap masing-masing individu yang saling menghormati dan menghargai hak dan kewajiban masing-masing individu.

Kekompakkan kerja juga ditunjukkan dengan kerjasama antar divisi yang saling mendukung baik dari divisi pelayanan dengan divisi penjualan misalnya kalau ada petugas *customer service* yang berhalangan bertugas baik itu karena pelatihan atau cuti maka petugas *Telkomsel Personel Representatives* siap menggantikan posisi sementara *customer service* untuk melayani pelanggan. Hal ini selain menjaga kekompakkan *team work* dalam perusahaan juga menambah pengetahuan bagi karyawan *TPR* mengenai produk Telkomsel serta meningkatkan kecakapan pelayanan terhadap berbagai macam tipe pelanggan, sehingga profesionalisme bias diwujudkan di kelompok kerja tersebut.

#### 4.4.1.6 Pengaruh Kondisi kerja ( $X_6$ ) Terhadap Profesionalisme (Y)

Faktor berikutnya yang berpengaruh terhadap profesionalisme karyawan Telkomsel Surabaya adalah kondisi kerja, karyawan akan merasa senang dan lebih profesional dalam bekerja apabila kondisi kerjanya atau lingkungan kerjanya sangat mendukung sehingga mereka merasa dihargai dan tenang dalam menjalankan kerja, karena adanya beragam fasilitas yang disediakan Telkomsel Surabaya di tiap-tiap Grapari dan juga *Service Outlet* seperti kondisi kantor yang nyaman tenang sejuk bersih, beragam fasilitas kantor seperti kendaraan, subsidi pemakaian biaya telepon genggam tiap karyawan sesuai dengan posisinya, sarana internet, fasilitas seragam yang bervariasi buat karyawan *frontliner* yang diberikan secara berkala tiap tahun dan sebagainya, adanya tempat ibadah, sarana kesehatan baik, keamanan yang baik akan meningkatkan profesionalisme karyawan.



Sarana dan prasarana yang disediakan Telkomsel untuk menciptakan suasana kerja yang efektif dan efisien nantinya akan menjadikan kenyamanan dalam bekerja dan karyawan semakin profesional. Hal yang lain seperti pelatihan menunjukkan usaha Telkomsel wilayah Surabaya dalam meningkatkan kemampuan karyawan melalui pendidikan sehingga nantinya karyawan dapat menjalankan tugasnya dengan efektif dan efisien.

#### **4.4.2. Pengaruh Secara Bersama-sama Kepuasan kerja (X) Terhadap Profesionalisme (Y)**

Sesuai dengan hasil uji F, menunjukkan bahwa variabel bebas yaitu pekerjaan itu sendiri ( $X_1$ ), gaji ( $X_2$ ), Peluang Promosi ( $X_3$ ), pengawasan ( $X_4$ ), kelompok kerja ( $X_5$ ), dan kondisi kerja ( $X_6$ ) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap profesionalisme karyawan *front liner* PT. Telkomsel wilayah Surabaya,

Teori As'ad (1995:104) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah “Perasaan seseorang terhadap pekerjaan” Ini berarti konsepsi kerpuasan kerja semacam ini melihat kēpuasan kerja ini sebagai hasil interaksi manusia dengan lingkungan kerjanya. Jadi determinasi kepuasan kerja menurut batasan ini meliputi perbedaan individu maupun situasi lingkungan pekerjaan. Disamping itu perasaan orang terhadap pekerjaan tentulah sekaligus merupakan refleksi dari sikapnya terhadap pekerjaan. Sehingga apabila karyawan merasa puas terhadap pekerjaannya maka hal itu bisa mempengaruhi tingginya profesionalisme sesuai dengan uji F yang telah dilakukan nilai koefisien regresinya sebesar 0,873 atau 87,3 persen

Hal ini berarti bahwa secara bersama-sama tinggi rendahnya profesionalisme karyawan *front liner* PT. Telkomsel wilayah Surabaya salah satunya dipengaruhi oleh

variabel kepuasan kerja yaitu : pekerjaan itu sendiri, gaji, pengawasan, kelompok kerja, dan kondisi kerja, sedangkan sisanya sebesar 0,137 atau 13,7 persen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini misalnya adalah dipengaruhi oleh atribut-atribut pembentuk kepuasan kerja menurut Herzberg (1966) yang terdiri dari : prestasi, tanggung jawab dan karier. Lebih lanjut dilihat secara parsial atau individu dengan menggunakan uji t, dimana menurut hasil pengujian tersebut semua faktor mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap profesionalisme karyawan *front liner* PT. Telkomsel wilayah Surabaya.



## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan analisis dari hasil analisis regresi linier berganda didapatkan hasil- hasil sebagai berikut :

1. Bahwa secara bersama-sama variabel- variabel kepuasan kerja yang terdiri dari pekerjaan itu sendiri, gaji, peluang promosi, pengawasan, kelompok kerja dan kondisi kerja secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan pada profesionalisme karyawan *front liner* PT. Telkomsel wilayah Surabaya. Hal ini bisa dilihat dari hasil uji F yang dilakukan dimana nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  (109,108 > 2.1906). Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi gandanya ( $R^2$ ) besarnya pengaruh yang ditimbulkan oleh variabel bebas kepuasan kerja yang terdiri dari pekerjaan itu sendiri, gaji, peluang promosi, pengawasan, kelompok kerja dan kondisi kerja secara bersama-sama terhadap variabel profesionalisme karyawan *front liner* Telkomsel Surabaya sebesar 0,934 atau 93,4 persen. Dengan demikian hipotesis pertama yang menyatakan bahwa faktor-faktor kepuasan kerja yang terdiri dari pekerjaan itu sendiri, gaji, peluang promosi, pengawasan, kelompok kerja dan kondisi kerja secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel profesionalisme karyawan *front liner* telkomsel Surabaya terbukti.

2. Bahwa dilihat secara parsial faktor-faktor kepuasan kerja yang terdiri dari pekerjaan itu sendiri, gaji, peluang promosi, pengawasan, kelompok kerja dan kondisi kerja memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap profesionalisme karyawan *front liner* telkomsel Surabaya. Besarnya koefisien determinasi parsial ( $r^2$ ) atau secara parsial besarnya pengaruh variabel kepuasan kerja yang terdiri dari pekerjaan itu sendiri, gaji, peluang promosi, pengawasan, kelompok kerja dan kondisi kerja memberi pengaruh masing-masing sebesar 8,7 persen, 20,88 persen, 22,47 persen, 47,20 persen, 26,73 persen, dan 20,79 persen pada profesionalisme karyawan *front liner* Telkomsel Surabaya. Dari data tersebut variabel pengawasan merupakan faktor yang dominan dalam mempengaruhi profesionalisme. Dengan demikian hipotesis kedua yang menyatakan bahwa kepuasan kerja yang terdiri dari pekerjaan itu sendiri, gaji, peluang promosi, pengawasan, kelompok kerja dan kondisi kerja secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap profesionalisme karyawan *front liner* Telkomsel Surabaya terbukti.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis yang didapat, maka saran-saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut.

### 1. Bagi Telkomsel Surabaya

- a. Faktor pekerjaan itu sendiri, faktor ini tetap dipertahankan supaya aktifitas aktifitas yang ada saat ini tetap ada karena telah terbukti bahwa pekerjaan dan tugas *frontliner* di Telkomsel Surabaya sangat menarik karena kesemuanya karyawan tersebut direkrut dengan pengalaman, bakat dan keahlian, yang sesuai aturan jenis pekerjaan yang ada di Telkomsel Surabaya sehingga

karyawan tidak bosan dan jenuh dengan pekerjaannya, di samping itu semua aturan pekerjaan yang meliputi tugas dan tanggung jawab karyawan diatur dengan jelas sehingga karyawan bisa bekerja dengan aman, nyaman dan yakin dalam memberikan pelayanan.

- b. Faktor Gaji adalah salah satu faktor yang menjadikan karyawan Telkomsel puas bekerja di Telkomsel Surabaya sehingga nantinya mereka menjadi semakin profesional dalam bekerja karena gaji yang diberikan relatif lebih tinggi dibandingkan dengan gaji yang diberikan perusahaan lain yang bergerak dalam bidang yang sejenis sehingga harus dipertahankan. begitu juga dengan faktor kelompok kerja dan kondisi kerja yang ada tetap dijaga seperti sekarang yang ada karena sudah terbukti secara signifikan dan positif berpengaruh pada profesionalisme karyawan *frontliner* Telkomsel Surabaya.
- c. Faktor pengawasan yang selama ini dilakukan oleh pihak Telkomsel Surabaya tetap terus dilaksanakan dengan baik karena terbukti merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh pada profesionalisme karyawan *frontliner* Telkomsel Surabaya.

## 2. Bagi penelitian berikutnya.

- a. Perlu adanya penelitian dengan menggunakan variabel – variabel yang lain yang juga dapat berpengaruh terhadap profesionalisme seperti faktor motivasi, kebutuhan ataupun komitmen kerja
- b. Perlu adanya penelitian terhadap bidang atau instansi yang lain karena pada dasarnya kepuasan kerja serta profesionalisme bisa diterapkan pada semua bidang atau instansi, misalnya penelitian pada bidang atau instansi perbankan, kesehatan (rumah sakit), pendidikan (sekolah dan universitas) dan lain sebagainya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, Panji . 1992 . *Psikologi Kerja* . Jakarta . PT Rineka Cipta.
- Asad, M . 1995 . *Psikologi Industri : Seni Ilmu Sumber daya Manusia* . Edisi Keempat . Cetakan Kedua . Yogyakarta . Liberty.
- Djarwanto . 1998 . *Statistik Induktif* . Edisi Keempat . Yogyakarta . BDEF.
- Ensiklopedi Ekonomi, Bisnis, Manajemen* .1992. Jakarta : PT Cipta Adi Pustaka.
- Hampton, Gerald L and, Dorothee L Hampton. 2004. *Relationship of Professionalism, Rewards, Market Orientation and Job Satisfaction among Medical Professional the Case of Certified Nurse – Midwives. Journal of Business Research. www.sciencedirect.com.*
- Handoko, T. Hani . 1993. *Manajemen*. Yogyakarta . PT BPFE.
- Hasibuan, Malayu S.P., *Organisasi dan Motivasi*, Jakarta, Bumi Aksara
- Husein, Umar. 2000. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta. Penerbit Gramedia Pustaka Utama.
- Johns, Gary .1992. *Organizational Behavior. Third Edition. New York : Harper Collin Publisher.*
- Kartono, 1994 *Psikologi Sosial Untuk Manajemen Perusahaan dan Industri*, Jakarta, C.V. Rajawali.
- Kunarto. 1997. *Etika*. Jakarta. PT Cipta Manunggal.
- Kushendarto. 1998. *Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dengan Komitmen Kerja Skripsi Sarjana Strata I pada Fakultas Psikologi Universitas Surabaya, Tidak Diterbitkan.*
- Luthans, Fred. 1995. *Organizational Behavior*. Tokyo, Seventh Edition : Mc Grew Hill Inc International book Company.
- , 1998 *Organizational Behavior*. Tokyo, Seventh Edition : Mc Grew Hill Inc International book Company
- Maister, David. 1998. *Profesionalisme*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama
- Manullang M.,2001, *Dasar-Dasar Manajemen*, Medan Percetakan Menara
- Newman. 1983. *Human Resources Management . New Jersey : A Customer*

- Nitisemito, Alex E., Porter, Lyman W., 1995, *Introduction to Industrial organizational Psychology*, New Jersey, Third edition, Prentice-Hall, Inc Upper Saddle River.
- Robins Stephen P, 1996, *Organizational Behavior*, New Jersey, Seventh edition Prentice-Hall, Inc Upper Saddle River.
- Shobarrudin, M. 1992. *Perilaku Organisasi dan Psikologi Personalita Terjemahan*. Jakarta.. Penerbit PT Rineka Cipta
- Siagian, Sondang p., 1995. *Organisasi, kepemimpinan dan perilaku Administrasi* Jakarta, Gunung Agung.
- Simamora, Henry. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia* Yogyakarta, Edisi kedua Penerbit STIE YKPN
- Singgih, Santoso. 2000. *Buku Latihan SPSS dan Parametrix*. Jakarta. Penerbit Elex Media Komputindo.
- Sugiarto, E. 1999. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 1999. *Metode Penelitian dan Bisnis*. Bandung. Penerbit PT Alfa Beta.
- Tohardi, Ahmad., 2002, *Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung, Penerbit Mandar Maju.
- Wahyullianti, Dyah. 2003. *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Karyawan PT KAP di Surabaya*, Skripsi pada Fakultas Ekonomi Universitas Airlangga Surabaya. Tidak diterbitkan.
- Werther, William B dan Keith davis. 1989. *Human Resources and Personnel Management*. Third Edition. Singapore. Mc Grew Hill Inc.
- Wexley, Kenneth N. dan Garry, A Yukl. 1984. *Organizational Behavior and Personal Psychology*, Revised Edition. Illinois. Richard D Irwin Inc.

[www.telkomsel.com](http://www.telkomsel.com)

**Reliability Pekerjaan itu sendiri (X1) Pertama**

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

## RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

## Item-total Statistics

|    | Scale<br>Mean<br>if Item<br>Deleted | Scale<br>Variance<br>if Item<br>Deleted | Corrected<br>Item-<br>Total<br>Correlation | Alpha<br>if Item<br>Deleted |
|----|-------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| A1 | 20,1667                             | 7,1898                                  | ,3116                                      | ,7688                       |
| A2 | 19,7941                             | 6,4621                                  | ,5608                                      | ,7081                       |
| A3 | 20,0196                             | 5,7422                                  | ,6710                                      | ,6722                       |
| A4 | 20,0294                             | 6,4843                                  | ,5049                                      | ,7214                       |
| A5 | 20,2059                             | 6,8186                                  | ,3876                                      | ,7520                       |
| A6 | 20,1765                             | 6,0280                                  | ,5706                                      | ,7024                       |

## Reliability Coefficients

N of Cases = 102,0 N of Items = 6

Alpha = ,7581

**Reliability Gaji (X2) Pertama**

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

## RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

## Item-total Statistics

|     | Scale<br>Mean<br>if Item<br>Deleted | Scale<br>Variance<br>if Item<br>Deleted | Corrected<br>Item-<br>Total<br>Correlation | Alpha<br>if Item<br>Deleted |
|-----|-------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| A7  | 12,4216                             | 2,5631                                  | ,5956                                      | ,5915                       |
| A8  | 12,3333                             | 2,7393                                  | ,5697                                      | ,6118                       |
| A9  | 12,2157                             | 2,7451                                  | ,5786                                      | ,6073                       |
| A10 | 12,5000                             | 3,1634                                  | ,2950                                      | ,7755                       |

## Reliability Coefficients

N of Cases = 102,0 N of Items = 4

Alpha = ,7143



### Reliability Peluang Promosi (X3) Pertama

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis\*\*\*\*\*

#### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

##### Item-total Statistics

|     | Scale<br>Mean<br>if Item<br>Deleted | Scale<br>Variance<br>if Item<br>Deleted | Corrected<br>Item-<br>Total<br>Correlation | Alpha<br>if Item<br>Deleted |
|-----|-------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| A11 | 7,5196                              | 1,0838                                  | ,0026                                      | ,5997                       |
| A12 | 6,2255                              | ,7704                                   | ,4087                                      | -,2147                      |
| A13 | 6,1176                              | ,8375                                   | ,2018                                      | ,2058                       |

##### Reliability Coefficients

N of Cases = 102,0 N of Items = 3

Alpha = ,3263

### Reliability Peluang Promosi (X3) Kedua

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis\*\*\*\*\*

#### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

##### Item-total Statistics

|     | Scale<br>Mean<br>if Item<br>Deleted | Scale<br>Variance<br>if Item<br>Deleted | Corrected<br>Item-<br>Total<br>Correlation | Alpha<br>if Item<br>Deleted |
|-----|-------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| A12 | 3,8137                              | ,4303                                   | ,4322                                      | .                           |
| A13 | 3,7059                              | ,3285                                   | ,4322                                      | .                           |

##### Reliability Coefficients

N of Cases = 102,0 N of Items = 2

Alpha = ,5997

### Reliability Pengawasan (X4) Pertama

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis\*\*\*\*\*

#### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

##### Item-total Statistics

|     | Scale<br>Mean<br>if Item<br>Deleted | Scale<br>Variance<br>if Item<br>Deleted | Corrected<br>Item-<br>Total<br>Correlation | Alpha<br>if Item<br>Deleted |
|-----|-------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| A14 | 13,8431                             | 6,7672                                  | ,8455                                      | ,7275                       |
| A15 | 13,7745                             | 8,2952                                  | ,6211                                      | ,8009                       |
| A16 | 13,7843                             | 7,2996                                  | ,8229                                      | ,7387                       |
| A17 | 13,6863                             | 10,7917                                 | ,2654                                      | ,8765                       |
| A18 | 13,5784                             | 8,3849                                  | ,6097                                      | ,8040                       |

##### Reliability Coefficients

N of Cases = 102,0                      N of Items = 5  
Alpha = ,8318

### Reliability Kelompok Kerja (X5) Pertama

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

#### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

##### Item-total Statistics

|     | Scale<br>Mean<br>if Item<br>Deleted | Scale<br>Variance<br>if Item<br>Deleted | Corrected<br>Item-<br>Total<br>Correlation | Alpha<br>if Item<br>Deleted |
|-----|-------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| A19 | 15,6863                             | 3,9996                                  | ,5532                                      | ,7346                       |
| A20 | 15,0588                             | 4,3727                                  | ,4867                                      | ,7559                       |
| A21 | 15,0294                             | 4,2467                                  | ,5393                                      | ,7401                       |
| A22 | 15,3725                             | 3,8598                                  | ,6041                                      | ,7167                       |
| A23 | 15,4020                             | 3,7279                                  | ,5749                                      | ,7285                       |

##### Reliability Coefficients

N of Cases = 102,0                      N of Items = 5  
Alpha = ,7769

### Reliability Kondisi Kerja (X6) Pertama

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

#### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

##### Item-total Statistics

|     | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|-----------------------|
| A24 | 14,2353                    | 3,5877                         | ,5541                            | ,6983                 |
| A25 | 14,3824                    | 3,1692                         | ,5837                            | ,6871                 |
| A26 | 14,7745                    | 3,5031                         | ,5047                            | ,7170                 |
| A27 | 14,9510                    | 3,7699                         | ,5362                            | ,7067                 |
| A28 | 14,9510                    | 4,0075                         | ,4392                            | ,7372                 |

##### Reliability Coefficients

N of Cases = 102,0

N of Items = 5

Alpha = ,7540

### Reliability Profesionalisme (Y) Pertama

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis\*\*\*\*\*

#### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

##### Item-total Statistics

|    | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Alpha if Item Deleted |
|----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|-----------------------|
| B1 | 31,3725                    | 7,8004                         | ,5032                            | ,6840                 |
| B2 | 31,4902                    | 7,5791                         | ,5502                            | ,6740                 |
| B3 | 31,5686                    | 8,1883                         | ,4012                            | ,7041                 |
| B4 | 31,6471                    | 9,3197                         | ,1393                            | ,7469                 |
| B5 | 31,6078                    | 9,1120                         | ,2344                            | ,7298                 |
| B6 | 31,5000                    | 9,1634                         | ,2501                            | ,7265                 |
| B7 | 31,4314                    | 7,8121                         | ,5461                            | ,6767                 |
| B8 | 31,4216                    | 8,1869                         | ,4750                            | ,6911                 |
| B9 | 31,4902                    | 8,0544                         | ,5094                            | ,6848                 |

##### Reliability Coefficients

N of Cases = 102,0

N of Items = 9

Alpha = ,7278

## Frequencies Pekerjaan Itu sendiri

### Statistics

|                    |         | A1                  | A2                  | A3                  | A4                  | A5                  | A6                  |
|--------------------|---------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| N                  | Valid   | 102                 | 102                 | 102                 | 102                 | 102                 | 102                 |
|                    | Missing | 714                 | 714                 | 714                 | 714                 | 714                 | 714                 |
| Mean               |         | 3,9118              | 4,2843              | 4,0588              | 4,0490              | 3,8725              | 3,9020              |
| Std. Error of Mean |         | ,06981              | ,06737              | ,07736              | ,07156              | ,07329              | ,07821              |
| Median             |         | 3,9012 <sup>a</sup> | 4,3333 <sup>a</sup> | 4,1220 <sup>a</sup> | 4,0854 <sup>a</sup> | 3,8500 <sup>a</sup> | 3,9067 <sup>a</sup> |
| Std. Deviation     |         | ,70504              | ,68038              | ,78126              | ,72272              | ,74024              | ,78991              |
| Sum                |         | 399,00              | 437,00              | 414,00              | 413,00              | 395,00              | 398,00              |

a. Calculated from grouped data.

## Frequency Table

### A1

|         |        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | 2,00   | 1         | ,1      | 1,0           | 1,0                |
|         | 3,00   | 27        | 3,3     | 26,5          | 27,5               |
|         | 4,00   | 54        | 6,6     | 52,9          | 80,4               |
|         | 5,00   | 20        | 2,5     | 19,6          | 100,0              |
|         | Total  | 102       | 12,5    | 100,0         |                    |
| Missing | System | 714       | 87,5    |               |                    |
| Total   |        | 816       | 100,0   |               |                    |

## A2

|         |        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | 2,00   | 2         | ,2      | 2,0           | 2,0                |
|         | 3,00   | 7         | ,9      | 6,9           | 8,8                |
|         | 4,00   | 53        | 6,5     | 52,0          | 60,8               |
|         | 5,00   | 40        | 4,9     | 39,2          | 100,0              |
|         | Total  | 102       | 12,5    | 100,0         |                    |
| Missing | System | 714       | 87,5    |               |                    |
| Total   |        | 816       | 100,0   |               |                    |

## A3

|         |        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | 2,00   | 4         | ,5      | 3,9           | 3,9                |
|         | 3,00   | 16        | 2,0     | 15,7          | 19,6               |
|         | 4,00   | 52        | 6,4     | 51,0          | 70,6               |
|         | 5,00   | 30        | 3,7     | 29,4          | 100,0              |
|         | Total  | 102       | 12,5    | 100,0         |                    |
| Missing | System | 714       | 87,5    |               |                    |
| Total   |        | 816       | 100,0   |               |                    |

## A4

|         |        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | 2,00   | 2         | ,2      | 2,0           | 2,0                |
|         | 3,00   | 18        | 2,2     | 17,6          | 19,6               |
|         | 4,00   | 55        | 6,7     | 53,9          | 73,5               |
|         | 5,00   | 27        | 3,3     | 26,5          | 100,0              |
|         | Total  | 102       | 12,5    | 100,0         |                    |
| Missing | System | 714       | 87,5    |               |                    |
| Total   |        | 816       | 100,0   |               |                    |

## A5

|         |        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | 2,00   | 1         | ,1      | 1,0           | 1,0                |
|         | 3,00   | 32        | 3,9     | 31,4          | 32,4               |
|         | 4,00   | 48        | 5,9     | 47,1          | 79,4               |
|         | 5,00   | 21        | 2,6     | 20,6          | 100,0              |
|         | Total  | 102       | 12,5    | 100,0         |                    |
| Missing | System | 714       | 87,5    |               |                    |
| Total   |        | 816       | 100,0   |               |                    |

## A6

|         |        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | 2,00   | 3         | ,4      | 2,9           | 2,9                |
|         | 3,00   | 28        | 3,4     | 27,5          | 30,4               |
|         | 4,00   | 47        | 5,8     | 46,1          | 76,5               |
|         | 5,00   | 24        | 2,9     | 23,5          | 100,0              |
|         | Total  | 102       | 12,5    | 100,0         |                    |
| Missing | System | 714       | 87,5    |               |                    |
| Total   |        | 816       | 100,0   |               |                    |



## Frequencies Gaji

### Statistics

|                    |         | A7                  | A8                  | A9                  | A10                 |
|--------------------|---------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| N                  | Valid   | 102                 | 102                 | 102                 | 102                 |
|                    | Missing | 714                 | 714                 | 714                 | 714                 |
| Mean               |         | 4,0686              | 4,1569              | 4,2745              | 3,9902              |
| Std. Error of Mean |         | ,07407              | ,06931              | ,06848              | ,07567              |
| Median             |         | 4,1429 <sup>a</sup> | 4,2151 <sup>a</sup> | 4,3226 <sup>a</sup> | 4,0253 <sup>a</sup> |
| Std. Deviation     |         | ,74806              | ,70000              | ,69163              | ,76424              |
| Sum                |         | 415,00              | 424,00              | 436,00              | 407,00              |

a. Calculated from grouped data.

## Frequency Table

### A7

|         |        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | 1,00   | 2         | ,2      | 2,0           | 2,0                |
|         | 2,00   | 2         | ,2      | 2,0           | 3,9                |
|         | 3,00   | 7         | ,9      | 6,9           | 10,8               |
|         | 4,00   | 67        | 8,2     | 65,7          | 76,5               |
|         | 5,00   | 24        | 2,9     | 23,5          | 100,0              |
|         | Total  | 102       | 12,5    | 100,0         |                    |
| Missing | System | 714       | 87,5    |               |                    |
| Total   |        | 816       | 100,0   |               |                    |

### A8

|         |        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | 1,00   | 1         | ,1      | 1,0           | 1,0                |
|         | 2,00   | 2         | ,2      | 2,0           | 2,9                |
|         | 3,00   | 6         | ,7      | 5,9           | 8,8                |
|         | 4,00   | 64        | 7,8     | 62,7          | 71,6               |
|         | 5,00   | 29        | 3,6     | 28,4          | 100,0              |
|         | Total  | 102       | 12,5    | 100,0         |                    |
| Missing | System | 714       | 87,5    |               |                    |
| Total   |        | 816       | 100,0   |               |                    |

**A9**

|         |        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | 1,00   | 1         | ,1      | 1,0           | 1,0                |
|         | 3,00   | 8         | 1,0     | 7,8           | 8,8                |
|         | 4,00   | 54        | 6,6     | 52,9          | 61,8               |
|         | 5,00   | 39        | 4,8     | 38,2          | 100,0              |
|         | Total  | 102       | 12,5    | 100,0         |                    |
| Missing | System | 714       | 87,5    |               |                    |
| Total   |        | 816       | 100,0   |               |                    |

**A10**

|         |        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | 1,00   | 1         | ,1      | 1,0           | 1,0                |
|         | 2,00   | 1         | ,1      | 1,0           | 2,0                |
|         | 3,00   | 21        | 2,6     | 20,6          | 22,5               |
|         | 4,00   | 54        | 6,6     | 52,9          | 75,5               |
|         | 5,00   | 25        | 3,1     | 24,5          | 100,0              |
| Total   |        | 102       | 12,5    | 100,0         |                    |
| Missing | System | 714       | 87,5    |               |                    |
| Total   |        | 816       | 100,0   |               |                    |



## Frequencies Peluang Promosi

### Statistics

|                    |         | A11                 | A12                 | A13                 |
|--------------------|---------|---------------------|---------------------|---------------------|
| N                  | Valid   | 102                 | 102                 | 102                 |
|                    | Missing | 714                 | 714                 | 714                 |
| Mean               |         | 2,4118              | 3,7059              | 3,8137              |
| Std. Error of Mean |         | ,06438              | ,05675              | ,06495              |
| Median             |         | 2,4301 <sup>a</sup> | 3,6875 <sup>a</sup> | 3,8068 <sup>a</sup> |
| Std. Deviation     |         | ,65025              | ,57313              | ,65598              |
| Sum                |         | 246,00              | 378,00              | 389,00              |

a. Calculated from grouped data.

## Frequency Table

### A11

|         |        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | 1,00   | 7         | ,9      | 6,9           | 6,9                |
|         | 2,00   | 48        | 5,9     | 47,1          | 53,9               |
|         | 3,00   | 45        | 5,5     | 44,1          | 98,0               |
|         | 4,00   | 2         | ,2      | 2,0           | 100,0              |
|         | Total  | 102       | 12,5    | 100,0         |                    |
| Missing | System | 714       | 87,5    |               |                    |
| Total   |        | 816       | 100,0   |               |                    |

### A12

|         |        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | 3,00   | 36        | 4,4     | 35,3          | 35,3               |
|         | 4,00   | 60        | 7,4     | 58,8          | 94,1               |
|         | 5,00   | 6         | ,7      | 5,9           | 100,0              |
|         | Total  | 102       | 12,5    | 100,0         |                    |
| Missing | System | 714       | 87,5    |               |                    |
| Total   |        | 816       | 100,0   |               |                    |

### A13

|         |        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | 2,00   | 2         | ,2      | 2,0           | 2,0                |
|         | 3,00   | 27        | 3,3     | 26,5          | 28,4               |
|         | 4,00   | 61        | 7,5     | 59,8          | 88,2               |
|         | 5,00   | 12        | 1,5     | 11,8          | 100,0              |
|         | Total  | 102       | 12,5    | 100,0         |                    |
| Missing | System | 714       | 87,5    |               |                    |
| Total   |        | 816       | 100,0   |               |                    |

## Frequencies Pengawasan

### Statistics

|                    |         | A14                 | A15                 | A16                 | A17                 | A18                 |
|--------------------|---------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| N                  | Valid   | 102                 | 102                 | 102                 | 102                 | 102                 |
|                    | Missing | 714                 | 714                 | 714                 | 714                 | 714                 |
| Mean               |         | 3,3235              | 3,3922              | 3,3824              | 3,4804              | 3,5882              |
| Std. Error of Mean |         | ,10348              | ,09153              | ,09455              | ,06787              | ,09068              |
| Median             |         | 3,3571 <sup>a</sup> | 3,4286 <sup>a</sup> | 3,3919 <sup>a</sup> | 3,4725 <sup>a</sup> | 3,6216 <sup>a</sup> |
| Std. Deviation     |         | 1,04514             | ,92444              | ,95486              | ,68550              | ,91579              |
| Sum                |         | 339,00              | 346,00              | 345,00              | 355,00              | 366,00              |

a. Calculated from grouped data.

## Frequency Table

### A14

|         |        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | 1,00   | 6         | ,7      | 5,9           | 5,9                |
|         | 2,00   | 12        | 1,5     | 11,8          | 17,6               |
|         | 3,00   | 41        | 5,0     | 40,2          | 57,8               |
|         | 4,00   | 29        | 3,6     | 28,4          | 86,3               |
|         | 5,00   | 14        | 1,7     | 13,7          | 100,0              |
|         | Total  | 102       | 12,5    | 100,0         |                    |
| Missing | System | 714       | 87,5    |               |                    |
| Total   |        | 816       | 100,0   |               |                    |

### A15

|         |        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | 1,00   | 3         | ,4      | 2,9           | 2,9                |
|         | 2,00   | 12        | 1,5     | 11,8          | 14,7               |
|         | 3,00   | 39        | 4,8     | 38,2          | 52,9               |
|         | 4,00   | 38        | 4,7     | 37,3          | 90,2               |
|         | 5,00   | 10        | 1,2     | 9,8           | 100,0              |
|         | Total  | 102       | 12,5    | 100,0         |                    |
| Missing | System | 714       | 87,5    |               |                    |
| Total   |        | 816       | 100,0   |               |                    |

**A16**

|         |        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | 1,00   | 3         | ,4      | 2,9           | 2,9                |
|         | 2,00   | 12        | 1,5     | 11,8          | 14,7               |
|         | 3,00   | 43        | 5,3     | 42,2          | 56,9               |
|         | 4,00   | 31        | 3,8     | 30,4          | 87,3               |
|         | 5,00   | 13        | 1,6     | 12,7          | 100,0              |
|         | Total  | 102       | 12,5    | 100,0         |                    |
| Missing | System | 714       | 87,5    |               |                    |
| Total   |        | 816       | 100,0   |               |                    |

**A17**

|         |        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | 2,00   | 5         | ,6      | 4,9           | 4,9                |
|         | 3,00   | 49        | 6,0     | 48,0          | 52,9               |
|         | 4,00   | 42        | 5,1     | 41,2          | 94,1               |
|         | 5,00   | 6         | ,7      | 5,9           | 100,0              |
|         | Total  | 102       | 12,5    | 100,0         |                    |
| Missing | System | 714       | 87,5    |               |                    |
| Total   |        | 816       | 100,0   |               |                    |

**A18**

|         |        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | 1,00   | 1         | ,1      | 1,0           | 1,0                |
|         | 2,00   | 12        | 1,5     | 11,8          | 12,7               |
|         | 3,00   | 30        | 3,7     | 29,4          | 42,2               |
|         | 4,00   | 44        | 5,4     | 43,1          | 85,3               |
|         | 5,00   | 15        | 1,8     | 14,7          | 100,0              |
|         | Total  | 102       | 12,5    | 100,0         |                    |
| Missing | System | 714       | 87,5    |               |                    |
| Total   |        | 816       | 100,0   |               |                    |

## Frequencies Kelompok Kerja

### Statistics

|                    |         | A19                 | A20                 | A21                 | A22                 | A23                 |
|--------------------|---------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| N                  | Valid   | 102                 | 102                 | 102                 | 102                 | 102                 |
|                    | Missing | 714                 | 714                 | 714                 | 714                 | 714                 |
| Mean               |         | 3,4510              | 4,0784              | 4,1078              | 3,7647              | 3,7353              |
| Std. Error of Mean |         | ,06773              | ,06023              | ,06058              | ,06851              | ,07494              |
| Median             |         | 3,4176 <sup>a</sup> | 4,1099 <sup>a</sup> | 4,1333 <sup>a</sup> | 3,7356 <sup>a</sup> | 3,7108 <sup>a</sup> |
| Std. Deviation     |         | ,68401              | ,60830              | ,61188              | ,69191              | ,75684              |
| Sum                |         | 352,00              | 416,00              | 419,00              | 384,00              | 381,00              |

a. Calculated from grouped data.

## Frequency Table

### A19

|         |        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | 2,00   | 3         | ,4      | 2,9           | 2,9                |
|         | 3,00   | 58        | 7,1     | 56,9          | 59,8               |
|         | 4,00   | 33        | 4,0     | 32,4          | 92,2               |
|         | 5,00   | 8         | 1,0     | 7,8           | 100,0              |
|         | Total  | 102       | 12,5    | 100,0         |                    |
| Missing | System | 714       | 87,5    |               |                    |
| Total   |        | 816       | 100,0   |               |                    |

### A20

|         |        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | 2,00   | 2         | ,2      | 2,0           | 2,0                |
|         | 3,00   | 9         | 1,1     | 8,8           | 10,8               |
|         | 4,00   | 70        | 8,6     | 68,6          | 79,4               |
|         | 5,00   | 21        | 2,6     | 20,6          | 100,0              |
|         | Total  | 102       | 12,5    | 100,0         |                    |
| Missing | System | 714       | 87,5    |               |                    |
| Total   |        | 816       | 100,0   |               |                    |

## A21

|         |        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | 2,00   | 1         | ,1      | 1,0           | 1,0                |
|         | 3,00   | 11        | 1,3     | 10,8          | 11,8               |
|         | 4,00   | 66        | 8,1     | 64,7          | 76,5               |
|         | 5,00   | 24        | 2,9     | 23,5          | 100,0              |
|         | Total  | 102       | 12,5    | 100,0         |                    |
| Missing | System | 714       | 87,5    |               |                    |
| Total   |        | 816       | 100,0   |               |                    |

## A22

|         |        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | 2,00   | 1         | ,1      | 1,0           | 1,0                |
|         | 3,00   | 36        | 4,4     | 35,3          | 36,3               |
|         | 4,00   | 51        | 6,3     | 50,0          | 86,3               |
|         | 5,00   | 14        | 1,7     | 13,7          | 100,0              |
|         | Total  | 102       | 12,5    | 100,0         |                    |
| Missing | System | 714       | 87,5    |               |                    |
| Total   |        | 816       | 100,0   |               |                    |

## A23

|         |        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | 2,00   | 3         | ,4      | 2,9           | 2,9                |
|         | 3,00   | 37        | 4,5     | 36,3          | 39,2               |
|         | 4,00   | 46        | 5,6     | 45,1          | 84,3               |
|         | 5,00   | 16        | 2,0     | 15,7          | 100,0              |
|         | Total  | 102       | 12,5    | 100,0         |                    |
| Missing | System | 714       | 87,5    |               |                    |
| Total   |        | 816       | 100,0   |               |                    |

## Frequencies Kondisi Kerja

### Statistics

|                    |         | A24                 | A25                 | A26                 | A27                 | A28                 |
|--------------------|---------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| N                  | Valid   | 102                 | 102                 | 102                 | 102                 | 102                 |
|                    | Missing | 714                 | 714                 | 714                 | 714                 | 714                 |
| Mean               |         | 4,0882              | 3,9412              | 3,5490              | 3,3725              | 3,3725              |
| Std. Error of Mean |         | ,06247              | ,07480              | ,06915              | ,05732              | ,05560              |
| Median             |         | 4,1047 <sup>a</sup> | 3,9744 <sup>a</sup> | 3,5000 <sup>a</sup> | 3,3814 <sup>a</sup> | 3,3878 <sup>a</sup> |
| Std. Deviation     |         | ,63093              | ,75549              | ,69834              | ,57886              | ,56150              |
| Sum                |         | 417,00              | 402,00              | 362,00              | 344,00              | 344,00              |

a. Calculated from grouped data.

## Frequency Table

### A24

|         |        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | 3,00   | 16        | 2,0     | 15,7          | 15,7               |
|         | 4,00   | 61        | 7,5     | 59,8          | 75,5               |
|         | 5,00   | 25        | 3,1     | 24,5          | 100,0              |
|         | Total  | 102       | 12,5    | 100,0         |                    |
| Missing | System | 714       | 87,5    |               |                    |
| Total   |        | 816       | 100,0   |               |                    |

### A25

|         |        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | 1,00   | 1         | ,1      | 1,0           | 1,0                |
|         | 2,00   | 2         | ,2      | 2,0           | 2,9                |
|         | 3,00   | 20        | 2,5     | 19,6          | 22,5               |
|         | 4,00   | 58        | 7,1     | 56,9          | 79,4               |
|         | 5,00   | 21        | 2,6     | 20,6          | 100,0              |
| Total   |        | 102       | 12,5    | 100,0         |                    |
| Missing | System | 714       | 87,5    |               |                    |
| Total   |        | 816       | 100,0   |               |                    |

**A26**

|         |        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | 2,00   | 1         | ,1      | 1,0           | 1,0                |
|         | 3,00   | 55        | 6,7     | 53,9          | 54,9               |
|         | 4,00   | 35        | 4,3     | 34,3          | 89,2               |
|         | 5,00   | 11        | 1,3     | 10,8          | 100,0              |
|         | Total  | 102       | 12,5    | 100,0         |                    |
| Missing | System | 714       | 87,5    |               |                    |
| Total   |        | 816       | 100,0   |               |                    |

**A27**

|         |        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | 2,00   | 4         | ,5      | 3,9           | 3,9                |
|         | 3,00   | 57        | 7,0     | 55,9          | 59,8               |
|         | 4,00   | 40        | 4,9     | 39,2          | 99,0               |
|         | 5,00   | 1         | ,1      | 1,0           | 100,0              |
|         | Total  | 102       | 12,5    | 100,0         |                    |
| Missing | System | 714       | 87,5    |               |                    |
| Total   |        | 816       | 100,0   |               |                    |

**A28**

|         |        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | 2,00   | 4         | ,5      | 3,9           | 3,9                |
|         | 3,00   | 56        | 6,9     | 54,9          | 58,8               |
|         | 4,00   | 42        | 5,1     | 41,2          | 100,0              |
|         | Total  | 102       | 12,5    | 100,0         |                    |
| Missing | System | 714       | 87,5    |               |                    |
| Total   |        | 816       | 100,0   |               |                    |

## Frequencies Profesionalisme

### Statistics

|                    |         | B1                  | B2                  | B3                  | B4                  | B5                  | B6                  | B7                  | B8                  | B9                  |
|--------------------|---------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| N                  | Valid   | 102                 | 102                 | 102                 | 102                 | 102                 | 102                 | 102                 | 102                 | 102                 |
|                    | Missing | 714                 | 714                 | 714                 | 714                 | 714                 | 714                 | 714                 | 714                 | 714                 |
| Mean               |         | 4,0686              | 3,9510              | 3,8725              | 3,7941              | 3,8333              | 3,9412              | 4,0098              | 4,0196              | 3,9510              |
| Std. Error of Mean |         | ,06863              | ,07019              | ,06779              | ,06127              | ,05588              | ,05180              | ,06460              | ,06070              | ,06133              |
| Median             |         | 4,0964 <sup>a</sup> | 3,9367 <sup>a</sup> | 3,8452 <sup>a</sup> | 3,7692 <sup>a</sup> | 3,8172 <sup>a</sup> | 3,9341 <sup>a</sup> | 4,0123 <sup>a</sup> | 4,0238 <sup>a</sup> | 3,9529 <sup>a</sup> |
| Std. Deviation     |         | ,69310              | ,70889              | ,68465              | ,61882              | ,56434              | ,52320              | ,65242              | ,61307              | ,61944              |
| Sum                |         | 415,00              | 403,00              | 395,00              | 387,00              | 391,00              | 402,00              | 409,00              | 410,00              | 403,00              |

a. Calculated from grouped data.

## Frequency Table

### B1

|         |        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | 2,00   | 1         | ,1      | 1,0           | 1,0                |
|         | 3,00   | 18        | 2,2     | 17,6          | 18,6               |
|         | 4,00   | 56        | 6,9     | 54,9          | 73,5               |
|         | 5,00   | 27        | 3,3     | 26,5          | 100,0              |
|         | Total  | 102       | 12,5    | 100,0         |                    |
| Missing | System | 714       | 87,5    |               |                    |
| Total   |        | 816       | 100,0   |               |                    |



**B2**

|         |        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | 3,00   | 28        | 3,4     | 27,5          | 27,5               |
|         | 4,00   | 51        | 6,3     | 50,0          | 77,5               |
|         | 5,00   | 23        | 2,8     | 22,5          | 100,0              |
|         | Total  | 102       | 12,5    | 100,0         |                    |
| Missing | System | 714       | 87,5    |               |                    |
| Total   |        | 816       | 100,0   |               |                    |

**B3**

|         |        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | 3,00   | 31        | 3,8     | 30,4          | 30,4               |
|         | 4,00   | 53        | 6,5     | 52,0          | 82,4               |
|         | 5,00   | 18        | 2,2     | 17,6          | 100,0              |
|         | Total  | 102       | 12,5    | 100,0         |                    |
| Missing | System | 714       | 87,5    |               |                    |
| Total   |        | 816       | 100,0   |               |                    |

**B4**

|         |        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | 3,00   | 32        | 3,9     | 31,4          | 31,4               |
|         | 4,00   | 59        | 7,2     | 57,8          | 89,2               |
|         | 5,00   | 11        | 1,3     | 10,8          | 100,0              |
|         | Total  | 102       | 12,5    | 100,0         |                    |
| Missing | System | 714       | 87,5    |               |                    |
| Total   |        | 816       | 100,0   |               |                    |

**B5**

|         |        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | 3,00   | 26        | 3,2     | 25,5          | 25,5               |
|         | 4,00   | 67        | 8,2     | 65,7          | 91,2               |
|         | 5,00   | 9         | 1,1     | 8,8           | 100,0              |
|         | Total  | 102       | 12,5    | 100,0         |                    |
| Missing | System | 714       | 87,5    |               |                    |
| Total   |        | 816       | 100,0   |               |                    |

## B6

|         |        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | 3,00   | 17        | 2,1     | 16,7          | 16,7               |
|         | 4,00   | 74        | 9,1     | 72,5          | 89,2               |
|         | 5,00   | 11        | 1,3     | 10,8          | 100,0              |
|         | Total  | 102       | 12,5    | 100,0         |                    |
| Missing | System | 714       | 87,5    |               |                    |
| Total   |        | 816       | 100,0   |               |                    |

## B7

|         |        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | 3,00   | 21        | 2,6     | 20,6          | 20,6               |
|         | 4,00   | 59        | 7,2     | 57,8          | 78,4               |
|         | 5,00   | 22        | 2,7     | 21,6          | 100,0              |
|         | Total  | 102       | 12,5    | 100,0         |                    |
| Missing | System | 714       | 87,5    |               |                    |
| Total   |        | 816       | 100,0   |               |                    |

## B8

|         |        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | 3,00   | 18        | 2,2     | 17,6          | 17,6               |
|         | 4,00   | 64        | 7,8     | 62,7          | 80,4               |
|         | 5,00   | 20        | 2,5     | 19,6          | 100,0              |
|         | Total  | 102       | 12,5    | 100,0         |                    |
| Missing | System | 714       | 87,5    |               |                    |
| Total   |        | 816       | 100,0   |               |                    |

## B9

|         |        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | 2,00   | 1         | ,1      | 1,0           | 1,0                |
|         | 3,00   | 19        | 2,3     | 18,6          | 19,6               |
|         | 4,00   | 66        | 8,1     | 64,7          | 84,3               |
|         | 5,00   | 16        | 2,0     | 15,7          | 100,0              |
|         | Total  | 102       | 12,5    | 100,0         |                    |
| Missing | System | 714       | 87,5    |               |                    |
| Total   |        | 816       | 100,0   |               |                    |

## Regression Profesionalisme Karyawan Frontliner Pt. Telekomunikasi Seluler Wilayah Surabaya

Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

| Model | Variables Entered   | Variables Removed | Method |
|-------|---|-------------------|--------|
| 1     | VAR00039,<br>VAR00036,<br>VAR00034,<br>VAR00037,<br>VAR00038,<br>VAR00035 |                   | Enter  |

- a. All requested variables entered.  
b. Dependent Variable: VAR00040

Model Summary

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Change Statistics |          |     |     |               |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|-------------------|----------|-----|-----|---------------|
|       |                   |          |                   |                            | R Square Change   | F Change | df1 | df2 | Sig. F Change |
| 1     | ,934 <sup>a</sup> | ,873     | ,865              | ,13044                     | ,873              | 109,108  | 6   | 95  | ,000          |

- a. Predictors: (Constant), VAR00039, VAR00036, VAR00034, VAR00037, VAR00038, VAR00035

ANOVA<sup>b</sup>

| Model |            | Sum of Squares | df  | Mean Square | F       | Sig.              |
|-------|------------|----------------|-----|-------------|---------|-------------------|
| 1     | Regression | 11,139         | 6   | 1,856       | 109,108 | ,000 <sup>a</sup> |
|       | Residual   | 1,616          | 95  | ,017        |         |                   |
|       | Total      | 12,755         | 101 |             |         |                   |

a. Predictors: (Constant), VAR00039, VAR00036, VAR00034, VAR00037, VAR00038, VAR00035

b. Dependent Variable: VAR00040

Coefficients<sup>a</sup>

| Model |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. | Correlations |         |      |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|--------------|---------|------|
|       |            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      | Zero-order   | Partial | Part |
| 1     | (Constant) | ,393                        | ,152       |                           | 2,590 | ,011 |              |         |      |
|       | VAR00034   | 8,932E-02                   | ,030       | ,125                      | 3,012 | ,003 | ,452         | ,295    | ,110 |
|       | VAR00035   | ,156                        | ,031       | ,235                      | 5,014 | ,000 | ,614         | ,457    | ,183 |
|       | VAR00036   | ,141                        | ,027       | ,207                      | 5,240 | ,000 | ,516         | ,474    | ,191 |
|       | VAR00037   | ,188                        | ,020       | ,373                      | 9,209 | ,000 | ,657         | ,687    | ,336 |
|       | VAR00038   | ,177                        | ,030       | ,244                      | 5,895 | ,000 | ,607         | ,517    | ,215 |
|       | VAR00039   | ,187                        | ,037       | ,243                      | 4,992 | ,000 | ,710         | ,456    | ,182 |

a. Dependent Variable: VAR00040

.....  
NO. RESPONDEN

**KUESIONER**  
**Kepuasan Kerja – Profesionalisme Karyawan**  
**Front Liner Telkomsel 2006**

Dengan Hormat,

Bersama ini saya mohon kesediaan Bpk/Ibu/Sdr untuk mengisi kuesioner berikut ini. Kuesioner ini hanyalah untuk penelitian semata, oleh karena itu Bpk/Ibu/Sdr kami mohon untuk mengisi nomor demi nomor sesuai dengan jawaban yang paling tepat dan sesuai dengan kenyataan yang menurut Bpk/Ibu/Sdr paling benar dan sesuai.

Atas kesediannya dan waktu yang telah diluangkan saya sampaikan terima kasih.

**Bagian A**

Berikan penilaian dari variabel-variabel kepuasan Kerja berikut ini dengan **melingkari** salah satu tanggapan yang paling tepat menurut Anda. Alternatif jawaban terdiri dari :

- SS : Sangat Setuju  
S : Setuju  
BS : Biasa Saja  
TS : Tidak Setuju  
STS : Sangat Tidak Setuju

| NO | PERTANYAAN  | TANGGAPAN |   |    |    |     |
|----|---|-----------|---|----|----|-----|
|    |   | SS        | S | BS | TS | STS |
| A1 | <b>Pekerjaan itu Sendiri (X<sub>1</sub>)</b><br>Adanya kesesuaian tugas di pengalaman yang dimiliki |           |   |    |    |     |
| A2 | Adanya kesesuaian tugas di Telkomsel dengan kemampuan yang dimiliki                                 |           |   |    |    |     |
| A3 | Adanya kesesuaian tugas di Telkomsel dengan keahlian yang dimiliki                                  |           |   |    |    |     |
| A4 | Adanya kesesuaian tugas di Telkomsel dengan tingkat pendidikan yang dimiliki                        |           |   |    |    |     |
| A5 | Kelengkapan dan kejelasan uraian pekerjaan di Telkomsel yang menjadi tanggung jawab karyawan        |           |   |    |    |     |

|     |   |  |  |  |  |  |
|-----|---|--|--|--|--|--|
| A6  | Kelengkapan dan kejelasan batas-batas tugas di Telkomsel yang menjadi tanggung jawab karyawan.  |  |  |  |  |  |
| A7  | <b>Gaji (<math>X_2</math>)</b><br>Gaji yang diterima berdasarkan tingkat kemampuan  |  |  |  |  |  |
| A8  | Gaji yang diterima berdasarkan tanggung jawab   |  |  |  |  |  |
| A9  | Gaji yang diterima sesuai tingkat pendidikan  |  |  |  |  |  |
| A10 | Gaji yang diterima sesuai dengan tingkat pengalaman   |  |  |  |  |  |
| A11 | <b>Promosi (<math>X_3</math>)</b><br>Kebijakan promosi (tingkat kejelasan persyaratan untuk kenaikan jabatan atau wewenang sesuai dengan ketentuan) di Telkomsel wilayah surabaya |  |  |  |  |  |
| A12 | Objektivitas dalam promosi di Telkomsel wilayah Surabaya  |  |  |  |  |  |
| A13 | Tingkat ketepatan waktu dalam melaksanakan promosi (Usaha Telkomsel wilayah Surabaya dalam meningkatkan kemampuan anda melalui pendidikan dan pelatihan).                         |  |  |  |  |  |
| A14 | <b>Pengawasan (<math>X_4</math>)</b><br>Perlakuan atasan terhadap karyawan <i>frontliner</i> selama bekerja   |  |  |  |  |  |
| A15 | Kecakapan atasan dalam membuat keputusan  |  |  |  |  |  |
| A16 | Objektivitas atasan dalam memberikan penilaian terhadap hasil kerja.  |  |  |  |  |  |

|     |   |  |  |  |  |  |
|-----|---|--|--|--|--|--|
| A17 | Tingkat kelonggaran pengawasan dari atasan  |  |  |  |  |  |
| A18 | Tingkat ketegasan atasan  |  |  |  |  |  |
| A19 | <b>Kelompok kerja (X<sub>5</sub>)</b><br>Tingkat persaingan sehat dari kelompok kerja |  |  |  |  |  |
| A20 | Dalam bekerjasama masing-masing individu saling menghormati hak masing-masing         |  |  |  |  |  |
| A21 | Rekan kerja selalu memberikan dorongan kepada individu dalam kelompok kerja.          |  |  |  |  |  |
| A22 | Dalam kepentingan kerja kekompakan kelompok kerja sangat terjaga                      |  |  |  |  |  |
| A23 | Kecakapan orang-orang anggota kelompok kerja  |  |  |  |  |  |
| A24 | <b>Kondisi Kerja (X<sub>6</sub>)</b><br>Kebersihan lingkungan kerja                   |  |  |  |  |  |
| A25 | Lingkungan tidak berisik atau tenang  |  |  |  |  |  |
| A26 | Ruangan tempat kerja tidak panas  |  |  |  |  |  |
| A27 | Desain ruangan menarik  |  |  |  |  |  |
| A28 | Tersedianya kelengkapan alat pekerjaan  |  |  |  |  |  |

**Bagian B**

Berikan penilaian dari variabel-variabel profesionalisme berikut ini dengan **melingkari** salah satu tanggapan yang paling tepat menurut Anda. Alternatif jawaban terdiri dari :

- SS : Sangat Setuju
- S : Setuju
- BS : Biasa Saja
- TS : Tidak Setuju
- STS : Sangat Tidak Setuju

| NO | PERTANYAAN  | TANGGAPAN |   |    |    |     |
|----|---|-----------|---|----|----|-----|
|    |   | SS        | S | BS | TS | STS |
| B1 | <b>Profesionalisme (Y<sub>1</sub>)</b><br>Tanggap untuk segera melaksanakan tugas dan tanggung jawab. |           |   |    |    |     |
| B2 | Tidak menunda- nunda untuk menyelesaikan pekerjaan hari ini   |           |   |    |    |     |
| B3 | Tahu tugas dan tanggung jawab yang harus di laksanakan hari ini                                       |           |   |    |    |     |
| B4 | Jika ada waktu luang sering membantu rekan kerja yang lain  |           |   |    |    |     |
| B5 | Berperan aktif dalam memberikan ide dan gagasan terhadap telkomsel Surabaya                           |           |   |    |    |     |
| B6 | Peduli terhadap perkembangan Telkomsel Surabaya   |           |   |    |    |     |
| B8 | Mampu memahami bila ada perilaku customer yang kurang menyenangkan                                    |           |   |    |    |     |
| B9 | Membuat hubungan yang terbuka dan membantu customer kapan saja bila mereka memerlukan                 |           |   |    |    |     |

**Bagian C**

Dalam bagian ini Anda diminta untuk menjawab dan **melingkari** pertanyaan berkaitan dengan identitas :

|               |               |                 |                 |              |
|---------------|---------------|-----------------|-----------------|--------------|
| Nama          | .....         |                 |                 |              |
| Jenis Kelamin | (1) Laki-laki | (2) Perempuan   |                 |              |
| Usia          | < 19 th       | (2) 20 – 21 th  | (3) 22 -- 23 th | (4) > 23 th  |
| Lama Bekerja  | (1) < 6 bulan | (2) 6bln-12 bln | (3) 13bln-18bln | (4) > 19 Bln |
| Departemen    | (1) CS        | (2) Kasir       | (3) CC Simpati  | (4) CC Hallo |
|               | (5) TPR       | (6) Lainnya ..  |                 |              |

**Selesai ..... !**  
**Terima kasih atas partisipasi Anda**