

KUESIONER PENELITIAN

No. Kuesioner:



UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM SARJANA EKSTENSI
Kampus UI, Depok 16424 Telp. 786-4740 Fax. 786-4739

Yth.
Bapak/Ibu/Saudara/i
Karyawan/Karyawati Bagian *Customer Service*
PT CV Titipan Kilat Kantor Pusat Jakarta

Selamat pagi/siang/sore,

Saya mahasiswa Ekstensi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Jurusan Ilmu Administrasi Niaga Universitas Indonesia mengharapkan bantuan/partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini. Jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i akan menjadi masukan yang sangat berharga bagi penelitian yang saya lakukan ini.

Penelitian ini dilakukan dalam rangka penyusunan skripsi dan sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi saya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui "Bagaimana Persepsi Karyawan atas Gaya Kepemimpinan Situasional Kepala Bagian *Customer Service* pada PT CV Titipan Kilat Kantor Pusat Jakarta."

Jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan tidak dinilai dari benar atau salah tetapi saya sangat mengharapkan kejujuran dan keikhlasan Bapak/Ibu/Saudara/i dalam menjawab setiap pertanyaan kuesioner yang disediakan. Semua identitas dan jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i bersifat rahasia dan tidak akan berpengaruh terhadap nilai serta prestasi dalam pekerjaan.

Hasil dari pengisian kuesioner ini merupakan sumber data yang berharga bagi kelanjutan penelitian ini. Untuk itu, atas bantuan dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i, saya sampaikan terima kasih.

Hormat saya,

Syafrizul Hendra

LEMBARAN KUESIONER PENELITIAN

PERSEPSI KARYAWAN ATAS GAYA KEPEMIMPINAN SITUASIONAL KEPALA BAGIAN *CUSTOMER SERVICE* PADA PT CV TITIPAN KILAT KANTOR PUSAT JAKARTA

Petunjuk Umum Pengisian Kuesioner

Kuesioner di bawah memuat sejumlah pertanyaan/ Pernyataan. Silahkan jawab setiap pertanyaan/ pernyataan dengan memberi tanda \surd pada kotak jawaban yang Anda pilih. Tidak ada jawaban benar atau salah. Anda cukup menjawab langsung sesuai apa yang muncul pertama kali dalam pikiran Anda.

Penting!

Sehubungan dengan keterbatasan waktu penelitian, kami berharap Bapak/Ibu/Saudara/i mengisi kuesioner ini dengan segera. Setelah pengisian selesai, kuesioner ini harap dikembalikan kepada pihak yang membagikannya tadi. Terima kasih atas perhatiannya, dan selamat melakukan pengisian!

A. Karakteristik Responden

1. Jenis kelamin

Laki-laki Perempuan

2. Berapakah umur Anda saat ini?

20 – 25 Tahun >30 – 40 Tahun

>25 – 30 Tahun > 40 Tahun

3. Pendidikan terakhir:

SD / sederajat S1

SLTP / sederajat S2

SLTA / sederajat S3

Diploma / sederajat

4. Status perkawinan Anda:

Belum menikah

Cerai / Meninggal

Menikah

5. Masa kerja di perusahaan ini:

≤ 5 tahun

11 s/d 15 tahun

6 s/d 10 tahun

> 15 tahun

**B. Persepsi Karyawan atas Gaya Kepemimpinan Situasional Kepala Bagian
Customer Service**

Penjelasan Cara Pengisian:

- Jawab “pernyataan” berikut berdasarkan persepsi/penilaian Anda atas kepemimpinan Kepala Bagian *Customer Service*.
- Pernyataan berikut terdiri dari 4 (empat) bagian.
- Jangan hiraukan kaitan antar pertanyaan yang ada, Anda cukup memberi jawaban yang sesuai.
- Beri tanda √ pada pilihan jawaban yang Anda pilih.
- Keterangan pilihan jawaban:
STS = Sangat Tidak Setuju
TS = Tidak Setuju
S = Setuju
SS = Sangat Setuju
- Harap mengisi semua pernyataan!

Bagian I (Telling)

| NO | PERNYATAAN | JAWABAN | | | |
|----|--|---------|----|---|----|
| | | STS | TS | S | SS |
| 1 | Pimpinan memberitahukan dengan <u> jelas </u> dan detail mengenai tujuan, apa, bagaimana, dan kapan melakukan pekerjaan. | | | | |
| 2 | Pimpinan melakukan pengawasan yang <u> ketat </u> terhadap karyawan dalam melakukan pekerjaan. | | | | |
| 3 | Pimpinan membuat <u> semua </u> keputusan dan kebijaksanaan sendiri (karyawan <u> tidak </u> dilibatkan) menyangkut pelaksanaan pekerjaan. | | | | |

| | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|
| | | | | | |
| 4 | Pimpinan menerapkan pola <u>komunikasi satu arah</u> (pimpinan lebih banyak bicara sedangkan karyawan lebih banyak mendengarkan/mengikuti). | | | | |
| 5 | Pimpinan <u>sepenuhnya bertanggung jawab</u> terhadap keputusan atau pekerjaan (karyawan hanya melaksanakan). | | | | |
| 6 | Pimpinan <u>tidak mempercayai kemampuan dan kemauan</u> karyawan untuk dapat melakukan pekerjaan dengan baik. | | | | |

Bagian II (*Selling*)

| NO | PERNYATAAN | JAWABAN | | | |
|----|---|---------|----|---|----|
| | | STS | TS | S | SS |
| 1 | Pimpinan lebih banyak menjelaskan (mengarahkan) <u>daripada</u> menginstruksikan mengenai cara melaksanakan pekerjaan yang baik. | | | | |
| 2 | Pimpinan melakukan pengawasan yang <u>wajar (tidak longgar dan tidak ketat)</u> terhadap karyawan dalam bekerja. | | | | |
| 3 | Pimpinan <u>menerima</u> pendapat karyawan sehubungan dengan keputusan dan kebijaksanaan yang akan diambil. | | | | |
| 4 | Pimpinan <u>mulai</u> menerapkan pola komunikasi dua arah (pimpinan saling bertukar pendapat dengan karyawan namun pimpinan masih tetap yang dominan) | | | | |
| 5 | Pimpinan <u>mengajak karyawan</u> untuk bertanggung jawab dalam keputusan dan pekerjaan, tetapi pimpinan tetap sebagai penanggung jawab utama. | | | | |

| | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|
| 6 | Pimpinan <u>tidak mempercayai kemampuan</u> karyawan dalam melakukan pekerjaan, tetapi pimpinan <u>percaya bahwa karyawan memiliki kemauan</u> untuk melakukan pekerjaan dengan baik. | | | | |
|---|---|--|--|--|--|

Bagian III (*Participating*)

| NO | PERNYATAAN | JAWABAN | | | |
|----|--|---------|----|---|----|
| | | STS | TS | S | SS |
| 1 | Pimpinan memberi <u>kelonggaran</u> kepada karyawan dalam menentukan cara/teknis pelaksanaan pekerjaan yang baik. | | | | |
| 2 | Pimpinan melakukan pengawasan yang <u>longgar (tidak ketat)</u> terhadap karyawan dalam melaksanakan pekerjaan. | | | | |
| 3 | Pimpinan dan karyawan saling berbagi ide (<u>berdiskusi</u>) dalam membuat keputusan, sehingga dibutuhkan waktu lebih lama dalam membuat keputusan tersebut. | | | | |
| 4 | Pimpinan sepenuhnya melakukan pola komunikasi dua arah dengan karyawan (dalam hal ini <u>pemimpin lebih banyak mendengarkan karyawan</u>). | | | | |
| 5 | Pimpinan dan karyawan <u>sama-sama</u> bertanggung jawab dalam keputusan dan pekerjaan. | | | | |
| 6 | Pimpinan <u>mempercayai kemampuan</u> karyawan dalam melakukan pekerjaan, tetapi pimpinan <u>tidak mempercayai</u> bahwa karyawan memiliki <u>kemauan</u> untuk melakukan pekerjaan. | | | | |

Bagian IV (Delegating)

| NO | PERNYATAAN | JAWABAN | | | |
|----|---|---------|----|---|----|
| | | STS | TS | S | SS |
| 1 | Pimpinan memberi <u>kebebasan</u> kepada karyawan untuk menentukan sendiri mengenai cara/teknis pelaksanaan pekerjaan yang baik. | | | | |
| 2 | Pimpinan <u>tidak</u> melakukan pengawasan terhadap karyawan dalam bekerja. | | | | |
| 3 | Pimpinan menyerahkan <u>semua</u> keputusan dan kebijaksanaan menyangkut pekerjaan kepada karyawan. | | | | |
| 4 | Pimpinan tidak banyak melakukan komunikasi dengan karyawan mengenai pekerjaan, kecuali dalam hal-hal tertentu saja yang dianggap penting. | | | | |
| 5 | Pimpinan melimpahkan <u>sepenuhnya</u> tanggung jawab mengenai pekerjaan kepada karyawan. | | | | |
| 6 | Pimpinan <u>percaya</u> dengan <u>kemampuan</u> dan <u>kemauan</u> karyawan untuk melakukan pekerjaan dengan baik. | | | | |

TERIMA KASIH ATAS KERJASAMANYA

PANDUAN WAWANCARA TIDAK TERSTRUKTUR

A. Pertanyaan Wawancara dengan Kepala Bagian *Customer Service*

1. Apa arti penting kepemimpinan pada bagian *Customer Service*?
2. Bagaimana pelaksanaan kepemimpinan kepala bagian?
3. factor apa saja yang diperhatikan dalam kepemimpinan?
4. apa yang menjadi keunggulan kepemimpinan pada *Customer Service*?
5. apa yang menjadi masalah dalam kepemimpinan Kepala Bagian?
6. Bagaimana Kepala Bagian dalam memberikan tugas?
7. Bagaimana Kepala Bagian dalam melakukan pengawasan?
8. Bagaimana Kepala Bagian dalam mengambil keputusan?
9. Bagaimana Kepala Bagian dalam berkomunikasi?
10. Bagaimana Kepala Bagian dalam melaksanakan tanggung jawab kerja?
11. Bagaimana Tingkat kepercayaan Kepala Bagian pada karyawan?
12. Bagaimana tingkat kedewasaan karyawan (kemampuan dan kemauan)?

B. Pertanyaan Wawancara dengan Karyawan Bagian *Customer Service*

1. Menurut Anda, Apa yang menjadi kelebihan kepemimpinan Kepala Bagian?
2. Bagaimana Kepala Bagian dalam memberikan tugas?
3. Bagaimana Kepala Bagian dalam melakukan pengawasan?
4. Bagaimana Kepala Bagian dalam mengambil keputusan?
5. Bagaimana Kepala Bagian dalam berkomunikasi?

6. Bagaimana Kepala Bagian dalam melaksanakan tanggung jawab kerja?
7. Bagaimana Tingkat kepercayaan Kepala Bagian pada karyawan?
8. Menurut Anda, apa yang merupakan kekurangan kepemimpinan Kepala Bagian?

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Syafrizul Hendra
Tempat/Tanggal Lahir : Tengah Padang, 16 Mei 1982
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Alamat : Jl. Jati Sirih No. 27, Rt. 05/04, Kel. Jati
Pulogadung, Jakarta Timur
Telepon : 021-4707501 / 0813 1082 1165
Email : zul_oke@plasa.com / zul_arrahman@yahoo.co.id

Riwayat Pendidikan Formal

- SD : SD Negeri 19 Tengah Padang, Sumatera Barat (1988 – 1994).
- SLTP : SMP Negeri 1 Nan Sabaris, Sumatera Barat (1994 – 1997).
- SLTA : SMU Negeri 1 Lubuk Alung, Sumatera Barat (1997 - 2000).
- Diploma : D-3 Politeknik Negeri Jakarta Jurusan Administrasi Niaga Program Studi Administrasi Bisnis (2001 – 2004).
- S1 : S1 Program Ekstensi Jurusan Administrasi Niaga Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia (2006 – 2008).