

BAB 4

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

4.1. Profil PT. Ericsson Indonesia

Ericsson bermula di negara Swedia pada tahun 1867 ketika seorang pionir sejati yang bernama Lars Magnus Ericsson membuka toko reparasi perangkat telegraf dan perangkat elektronik di kota Stockholm. Tidak lama kemudian, berdasarkan kepercayaannya bahwa telekomunikasi dimaksudkan untuk semua orang, Lars Ericsson yang dibantu oleh salah seorang pelanggannya mendapatkan lisensi sebagai penyedia telepon untuk umum yang selanjutnya memberikan kontribusi yang sangat besar untuk menjadikan Stockholm sebagai kota yang memiliki kepadatan pengguna telepon yang sangat tinggi di dunia. Dari sejarah pada waktu itu perusahaan yang tergabung secara global menjadi pemimpin penyuplai perangkat telekomunikasi raksasa dan merupakan satu satunya perusahaan yang menyediakan solusi untuk semua standarisasi komunikasi selular.

Ericsson mulai dikenal di Indonesia pada tahun 1907, telepon masih jarang ditemukan pada saat itu, namun Ericsson telah menjual banyak perangkat-perangkat teleponnya. Perangkat sentral telepon manual mulai masuk ke Indonesia di awal 1908, namun baru pada tahun 1950an perusahaan *Ericsson Telephone Sales Corporation AB* di dirikan. Dari sini awalnya ekspansi dan investasi yang membawa Ericsson memiliki posisi yang kuat di Indonesia.

4.2. Visi dan Misi

4.2.1. Visi

Visi Ericsson adalah percaya pada dunia yang saling berkomunikasi. Komunikasi yang nyaman bagi layanan suara, data, gambar dan video bisa dilakukan dimanapun dan kapanpun di seluruh dunia, sehingga dapat meningkatkan kualitas hidup, produktivitas dan dunia sumber daya yang lebih efisien.

4.2.2. Misi

Misi dari Ericsson adalah untuk mengerti peluang dan kebutuhan dari pelanggannya dan menyediakan solusi komunikasi yang lebih cepat dan lebih baik dari yang disediakan oleh pesaing Ericsson. Dengan demikian, Ericsson dapat menghasilkan keuntungan yang kompetitif bagi pemegang saham Ericsson.

4.3. Budaya Kerja dan Kekuatan Perusahaan

4.3.1. Budaya Kerja

Menjadi yang terbaik pertama kali, dan efektif dalam biaya, merupakan prinsip yang memandu PT. Ericsson Indonesia dalam bekerja dan melayani pelanggan. Sukses Ericsson di bangun melalui cara yang inovatif begitu juga dengan masa depan perusahaan. Bekerja di Ericsson adalah menjadi terdepan dalam teknologi komunikasi dan menjadi bagian dari tim dunia. Komitmen terhadap penelitian dan pengembangan (*Research & Development*) telah menjadikan Ericsson sebagai inkubator utama dalam dunia bisnis. Ericsson memberikan peluang yang luar biasa untuk pengembangan individu; kekuatan para pekerja perusahaan untuk membentuk jaringan kerja yang fleksibel dan berdasarkan pengetahuan sebagai kunci dalam melanjutkan kesuksesan perusahaan.

4.3.2. Kekuatan dan Kelebihan PT. Ericsson Indonesia

Ericsson memiliki tradisi yang panjang dalam mencetuskan solusi yang inovatif. Ericsson memiliki cara dalam transisi teknologi dari sistem analog menjadi telepon bergerak digital. Sampai hari ini Ericsson masih memimpin dalam komunikasi bergerak generasi ketiga (3G). Apa yang sudah Ericsson capai merupakan komitmen perusahaan akan penelitian dan pengembangan dan juga filosofi dari para peneliti yang terlibat mulai dari ide awal sampai menjadi produk yang dijual kepada pelanggan. Selanjutnya kehadiran Ericsson di dunia yang sudah lebih dari 125 tahun menghasilkan jaringan mendunia yang hadir di lebih dari 140 negara di dunia. Dengan ini menjadikan Ericsson sebagai pemasok berskala international yang kompetitif di bisnis telekomunikasi yang memiliki pengertian yang unik terhadap perbedaan budaya dan teknologi. Yang tidak kalah pentingnya juga adalah hubungan yang sangat panjang antara Ericsson dengan para pelanggannya. 10 Operator terbesar di dunia merupakan pelanggan Ericsson dan 40 %

dari hubungan telepon yang ada didunia terhubung melalui perangkat yang dipasok oleh Ericsson yang membuat kami menjadi pemasok terbesar di dunia.

4.4. Sumber Daya Manusia Perusahaan

Terdapat 2 macam status karyawan di PT. Ericsson Indonesia, yaitu :

4.4.1. Karyawan Permanen

Untuk karyawan dengan status permanen terbagi kedalam beberapa bagian seperti berikut :

Tabel 4.1. Status Karyawan Permanen

Group		Position Level
I		<i>Staff (General/Technical)</i>
II	A	<i>First Line Management / Technical Specialist</i>
	B	<i>Middle Management / Technical Expert</i>
III		<i>Executive Management Team</i>

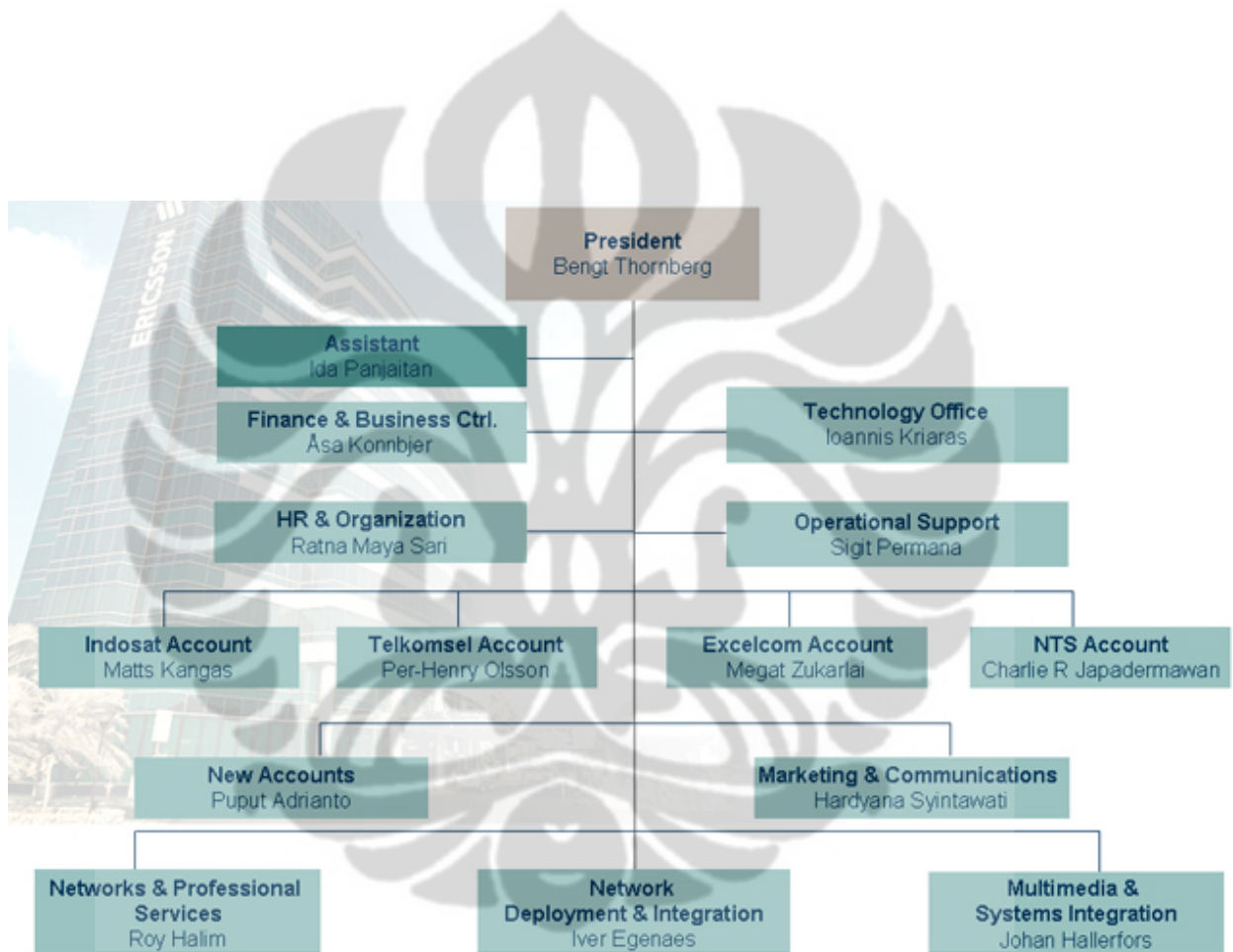
Sumber : Website internal PT. Ericsson Indonesia

4.4.2. Karyawan *Outsourcing*

Untuk karyawan *outsourcing* tidak ada pembagian status, dan segala kebijakan dan administrasi dilakukan oleh perusahaan *outsourcing* yang telah ditunjuk oleh PT. Ericsson Indonesia.

4.5. Manajemen dan Organisasi

Struktur organisasi perusahaan memegang peranan penting karena keberhasilan perusahaan ditentukan oleh manajemennya. PT Ericsson Indonesia merupakan perusahaan yang besar, maka dalam menjalankan aktivitasnya dibutuhkan pembagian aktivitas yang jelas agar kegiatan perusahaan dapat berjalan dengan baik dan mencapai sasaran yang diinginkan. Untuk itu dibutuhkan struktur organisasi yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan, struktur organisasi disajikan sebagai berikut :



Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Ericsson Indonesia

Sumber : Website Ericsson, 2008

Kegiatan dalam PT Ericsson Indonesia yang disusun dalam organisasi yang terbagi dalam beberapa divisi sebagai berikut :

4.5.1. *Account Division*

Terdiri dari :

- *Indosat Account*
- *Telkomsel Account*
- *NTS Account*
- *Excelcom Account*

Account-account ini memiliki tanggung jawab dan wewenang dalam berhubungan dengan klien-klien PT. Ericsson Indonesia. Tiap *account* dikepalai oleh seorang *Vice President* dan membawahi *Sales Manager*, *Service Account Manager*, *Technology Manager* dan *Commercial Management Manager*.

4.5.2. *Support Division*

Support division bertujuan untuk membantu *Account Division* dalam memenuhi kebutuhan seluruh karyawan serta mempermudah proses penjualan dan pelayanan serta membantu kelancaran operasional perusahaan.

Terdiri dari :

- *Finance and Business Control Division*
Divisi ini melakukan tugas keuangan, melakukan kontrol asset perusahaan, kontrol asset proyek serta masalah hukum (*legal affair*).
- *Human Resources and Organization Division*
Divisi ini melakukan tugas yang berhubungan dengan sumber daya manusia.
- *Marketing and Communication Division*
Divisi ini melakukan tugas yang berhubungan dengan marketing perusahaan secara garis besar dan bertindak sebagai *public relations* berhubungan dengan media dan pengadaan acara-acara perusahaan.
- *Network Roll Out Division*
Divisi ini melakukan tugas implementasi proyek-proyek perusahaan, perencanaan proyek, alokasi sumber daya manusia dan sebagainya.

- *Network and Professional Services Division*

Divisi ini melakukan tugas pemeliharaan dan pengoperasian sistem yang telah dikerjakan atau diimplementasikan oleh *Network Roll Out Division*.

- *Multimedia and System Integration Division*

Divisi ini melakukan tugas implementasi serta pemeliharaan sistem telekomunikasi yang berhubungan khusus dengan sistem multimedia dan sistem integrasi, sistem ini dikenal dengan *feature-feature* yang biasa ditawarkan oleh operator telepon selular.

- *Operational Support Division*

Divisi ini melakukan tugas untuk kelancaran perusahaan dalam masalah General Affair misalnya untuk pembuatan visa, perijinan pembangunan menara telekomunikasi, pemesanan barang-barang keperluan kantor dan masih banyak lagi.

- *Technology Office Division*

Divisi ini melakukan tugas pengembangan teknologi telekomunikasi terbaru untuk ditawarkan kepada klien perusahaan.

4.6. Bidang Usaha Perusahaan

PT. Ericsson Indonesia menyediakan semua elemen yang dibutuhkan oleh sistem internet, telepon genggam, aplikasi dan layanan bergerak dan memiliki pita lebar untuk dapat saling terintegrasi. PT. Ericsson Indonesia mengerti bahwa pelanggannya bergantung kepada kemampuan *end-to-end* yang unik, sebagai jaminan bahwa solusi Ericsson dapat bekerja. Hal ini juga termasuk dengan komitmen strategi untuk memasok solusi yang lengkap untuk jaringan multi layanan pita lebar, jaringan data, dan jaringan optik. PT. Ericsson Indonesia selaku pemimpin pasar dalam hal internet sudah bergerak memenangkan kontrak GPRS dan 3G yang sangat besar dan menawarkan seluruh teknologi 3G yang utama. Berikut produk-produk komunikasi yang telah dipasarkan oleh PT. Ericsson Indonesia :

- Sistem Selular Analog Digital Pertama
- Mobile Sistem

- Telepon Genggam
- Produk Port folio Ericsson

4.7. Pasar PT. Ericsson Indonesia

Ericsson beroperasi di lebih dari 130 negara. Pasar terbesarnya berada di Amerika Serikat, Cina, Inggris dan Swedia. Pada tahun 1997, Ericsson terus berekspansi ke Amerika Utara yang merupakan salah satu pasar terbesar, dengan mengutamakan pemasaran telepon mobil beserta sistemnya Amerika Latin juga merupakan pasar yang terus berkembang kuat, dimana Brazil adalah salah satu pasar terpenting bagi Ericsson dengan tingkat penjualan yang memuaskan sepanjang 1997.

Asia dan kawasan Pasifik merupakan pasar yang tumbuh menguat bagi Ericsson. Cina adalah pasar terbesar Ericsson di dunia dengan pertumbuhan tingkat penjualan yang memuaskan. Indonesia yang memiliki jumlah penduduk sangat besar juga merupakan pasar yang sangat menjanjikan bagi jaringan telepon selular, tingginya jumlah penduduk di Indonesia memberikan keleluasaan bagi operator selular untuk menggapai pelanggannya. Ditahun 2008 ini Ericsson merupakan pemasok perangkat jaringan telepon selular, khususnya bagi 4 operator telepon selular terbesar di Indonesia sehingga menempatkan Indonesia sebagai negara ketiga pasar terbesar PT Ericsson Indonesia di dunia.

4.8. Penerapan Remunerasi

4.8.1. Pengupahan

Yang dimaksud dengan upah adalah keseluruhan penghasilan yang diterima dari Perusahaan sebagai imbalah atas segala kegiatan yang telah dilakukan oleh Karyawan bagi kepentingan Perusahaan. Upah terdiri dari

- a. Gaji/ Upah pokok
- b. B. Tunjangan-tunjangan yang bersifat tetap

Pembayaran upah dilakukan tiap-tiap akhir bulan setelah Karyawan memberikan hasil kerjanya selambat-lambatnya pada hari kerja terakhir bulan yang sedang berjalan. Besar upah dan tunjangan ditentukan berdasarkan tingkat kompetensi, jabatan dan kualifikasi yang dimiliki Karyawan.

4.8.2. Macam-Macam Tunjangan

4.8.2.1. Tunjangan Hari Raya

Dibayarkan kepada seluruh pegawai yang masih bekerja pada perusahaan 2 minggu menjelang hari raya keagamaan tersebut. Besarnya THR ialah 1 bulan gaji untuk karyawan yang telah bekerja selama 1 tahun, kurang dari satu tahun akan diberlakukan sistem prorata.

4.8.2.2. Jaminan Sosial Tenaga Kerja (Jamsostek)

- Jaminan Kecelakaan kerja.
- Jaminan Hari Tua.
- Jaminan Kematian.
- Jaminan Pemeliharaan Kesehatan.

Iuran-iuran untuk jaminan-jaminan tersebut di atas dibayarkan oleh perusahaan kecuali untuk Jaminan Hari Tua dimana karyawan ikut memberika kontribusi sebesar 2% dari upah bulanannya.

4.8.2.3. Asuransi Kesehatan

Diberikan kepada karyawan tetap dan suami/ istri dan anak (max. 3 orang). Besarnya diberikan berdasarkan golongan/ jabatan. Fasilitas yang diperoleh dalam asuransi kesehatan adalah :

- Rawat jalan
- Rawat inap
- *Maternity*, yaitu biaya yang timbul oleh seorang karyawan perempuan/ istri karyawan selama masa kehamilan dan persalinan.

4.8.2.4. *Life insurance* / Asuransi Jiwa

Kecelakaan hingga tidak dapat bekerja/ cacat tetap sampai dengan meninggal dunia akan diperoleh sebesar 36X dari gaji pokok.

4.8.2.5. Tunjangan Relokasi

Kompensasi yg diberikan bagi mereka yang di relokasi atau dinas ke daerah dimana bukan tempat dia menetap sebelumnya, yaitu sebagai berikut:

- Tiket pesawat, apabila karyawan sudah berkeluarga maka diberikan juga tiket untuk keluarganya.
- *Home travel allowance*, untuk karyawan relokasi yang tidak membawa keluarga diberikan tiket pesawat pulang ke kota asal satu kali dalam 3 bulan.
- *House establishment allowance*, untuk relokasi menetap dengan besar sesuai golongan
- *Daily allowance*, selama 1 bulan pertama karyawan akan diberikan uang dinas.
- Biaya pendaftaran sekolah untuk jumlah maksimum 3 orang anak.
- Cuti tiap 1 bulan sekali.

4.8.2.6. Penunjang Kerja

Untuk menunjang kegiatan pekerjaan, karyawan permanen mendapatkan tunjangan sebagai berikut :

- Kartu SIM beserta pulsa yang besarnya sesuai dengan jabatan dan golongannya.
- Telepon genggam
- Laptop dan *hardtoken racom* serta *racom via internet* sehingga karyawan dapat me *remote* pekerjaan dari manapun.
- *Corporate Credit Card*
- *Operational Car* (untuk jabatan diatas manajer)
- *Free Parking* di gedung tempat bekerja, fasilitas yang diberikan kepada semua karyawan.

4.8.3. Upah Lembur

4.8.3.1. Kerja Lembur

Kerja lembur adalah pekerjaan yang dilakukan karyawan di luar waktu kerja biasa atas perintah atasan langsung dengan persetujuan atasan yang berwenang. Besarnya :

- a. Pada hari kerja sesudah waktu kerja biasa
 - 1,5 x upah pokok sejam untuk jam kerja pertama
 - 2 x upah pokok sejam untuk setiap jam berikutnya.
- b. Pada hari istirahat mingguan dan/ atau pada hari libur resmi :
 - 2 x upah pokok sejam untuk setiap jam dalam batas 7 jam pertama
 - 3 x upah pokok sejam untuk jam kedelapan
 - 4 x upah pokok sejam untuk setiap jam sesudahnya
- c. Upah sejam dihitung berdasarkan rumus berikut ini :
 - $1/173$ x upah pokok sebulan

4.8.3.2. Irregular Working Hours (Jam Kerja Tidak Biasa)

- a. Kerja Shift
Besarnya 15% dari Gaji Pokok 1 bulan
- b. *On Call Standby Duty*
Besarnya 10% dari gaji pokok 1 bulan
- c. *Long Hours Work*
Seorang karyawan yang bekerja melewati jam kerja standar ditetapkan yaitu melebihi 8 jam/hari.

4.8.4. Cuti

Cuti tahunan adalah hari-hari istirahat Karyawan setelah mengalami masa kerja selama 12 bulan terus menerus dengan tetap mendapat upah penuh.

4.8.4.1. Izin Meninggalkan Pekerjaan

- a. Perkawinan Karyawan yang pertama kali = 3 hari
- b. Perkawinan anak Karyawan = 2 hari
- c. Khitanan/ baptisan anak Karyawan = 2 hari

- d. Istri karyawan melahirkan/ keguguran = 2 hari
- e. Suami/istri, orang tua/mertua atau anak atau menantu meninggal dunia = 2 hari
- f. Anggota keluarga dalam satu rumah meninggal dunia = 1 hari
- g. Ibadah keagamaan (Haji), maksimum sekali dan telah bekerja selama tiga tahun terus menerus = 40 hari

4.8.5. Pelatihan/ Training Karyawan

Untuk membangkitkan karir karyawan, perusahaan memberikan kesempatan kepada karyawan untuk mengikuti program pendidikan dan pelatihan di dalam atau di luar negeri sesuai dengan keperluan pekerjaan yang telah dan akan didudukinya.

4.8.6. Pemberian Beasiswa

Diberikan dengan syarat untuk karyawan tetap yang telah bekerja selama 3 tahun dan dibiayakan sebesar 75% dari total keseluruhan.

4.8.7. Team Building

Yaitu acara untuk mempererat antar sesama karyawan. Biasanya dilakukan dengan mengadakan tour keluar kota.

BAB 5
ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KERJA
ENGINEER MANAGED SERVICES DEPARTMENT PT. ERICSSON
INDONESIA

Untuk mengetahui persepsi karyawan atas faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja *engineer Managed Services department*, PT. Ericsson Indonesia, maka dilakukan analisis atas data penelitian yang diperoleh dari hasil kuesioner oleh responden. Berdasarkan data dari kuesioner yang telah diolah, diketahui jumlah responden dengan data yang valid adalah sebesar 25 orang atau semua sampel valid. Dengan demikian dalam analisis data berikut, dinyatakan untuk setiap unit analisis pada Tabel distribusi frekuensi jumlah sampe adalah 25 responden ($N = 25$).

5.1. Karakteristik Responden

Berikut ini adalah analisis karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, status perkawinan, umur dan pendidikan terakhir.

5.1.1. Jenis Kelamin

Dalam penelitian ini, responden laki-laki lebih banyak jumlahnya dibandingkan dengan responden perempuan. Gambaran responden menurut jenis kelaminnya disajikan pada Tabel 5.1 berikut ini.

Tabel 5.1
 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

$n = 25$

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	22	88%
Perempuan	3	12%
Total	25	100%

Sumber : diolah dari hasil kuesioner pada November 2008

Dari pengelompokan responden berdasarkan jenis kelamin, diperoleh hasil bahwa jumlah karyawan laki-laki di *Managed Services Department* PT. Ericsson Indonesia lebih banyak dari karyawan perempuan. Jumlah karyawan laki-laki adalah sebanyak 22 orang atau 88% dari total responden, sedangkan karyawan perempuan berjumlah sebanyak 3 orang atau hanya 12%.

Pada penelitian ini menunjukkan bahwa karyawan yang menjadi responden sebagian besar berjenis kelamin laki-laki, hal ini disebabkan karena untuk jabatan *engineer* (teknisi) seperti di PT Ericsson Indonesia pada umumnya memang lebih banyak dilakukan oleh laki-laki dikarenakan laki-laki lebih memiliki minat dalam hal pengetahuan teknik sehingga dalam mengambil jurusan *engineer* banyak diminati oleh laki-laki. Menurut salah satu staff HRD, salah satu syarat yang ditentukan untuk merekrut karyawan baru pada posisi *engineer* adalah seseorang yang berjenis kelamin laki-laki. (wawancara dengan Ibu Puspita)

5.1.2. Status Perkawinan

Berdasarkan status perkawinan, responden dibagi menjadi yang belum menikah dan menikah. Komposisi *engineer Managed Services Department* berdasarkan kategori ini dapat dilihat pada Tabel 5.2 berikut.

Tabel 5.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan
n = 25

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Menikah	19	76%
Belum Menikah	6	24%
Total	25	100%

Sumber : diolah dari hasil kuesioner pada November 2008

Dari pengelompokan responden berdasarkan status perkawinan, diperoleh hasil bahwa jumlah karyawan yang sudah menikah di *Managed Services Department* PT. Ericsson Indonesia lebih banyak dari karyawan yang belum menikah. Jumlah karyawan

yang sudah menikah adalah sebanyak 19 orang atau 76% dari total responden, sedangkan karyawan yang belum menikah berjumlah sebanyak 6 orang atau 24%. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa sebagian besar dari *engineer Managed Services Department* sudah menikah.

5.1.3. Usia Responden

Karakteristik responden selanjutnya adalah berdasarkan umur. Di dalam kategori ini responden dibagi ke dalam empat kategori. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 5.3 berikut.

Tabel 5.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia
n = 25

Usia	Frekuensi	Persentase
18 – 25 tahun	0	0%
26 – 30 tahun	12	48%
31 – 35 tahun	10	40%
Lebih dari 35 tahun	3	12%
Total	25	100%

Sumber : diolah dari hasil kuesioner pada November 2008

Usia para *engineer Managed Services Department* PT. Ericsson Indonesia yang menjadi responden pada penelitian ini adalah berkisar antara 18 tahun sampai dengan 40 tahun, namun demikian tidak ditemukan karyawan berusia antara 18 tahun sampai dengan 25 tahun. Kelompok usia karyawan antara 26-30 tahun yaitu sebanyak 12 orang atau sama dengan 48%. Karyawan yang berusia 31 – 35 tahun berjumlah sebanyak 10 orang atau sama dengan 40% dari total responden. Sedangkan kelompok terakhir sekaligus kelompok yang memiliki angka persentase paling rendah adalah kelompok usia karyawan diatas 35 tahun yaitu, sebanyak 3 orang atau sama dengan 12%.

Dari Tabel 5.3 dapat dilihat gambaran usia yang paling banyak adalah pada range 26 - 30 tahun, hal tersebut dikarenakan usia tersebut merupakan usia produktif bagi

karyawan untuk dapat bekerja dengan maksimum, selain itu karyawan muda memiliki lebih banyak ide-ide baru dan lebih enerjik sehingga pekerjaan dapat dilakukan dengan baik karena kondisi yang prima.

5.1.4. Pendidikan Formal Terakhir

Kategori berikutnya adalah pendidikan responden. Kategori ini terdiri dari jenjang pendidikan formal. Pada penelitian ini gambaran pendidikan terakhir responden dapat dilihat pada Tabel 5.4 berikut.

Tabel 5.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Formal Terakhir
n = 25

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
SMU/ Sederajat	0	0%
Diploma D3	0	0%
Sarjana S1	25	100%
Magister S2	0	0%
Total	25	100%

Sumber : Diolah dari hasil kuesioner pada November 2008

Dilihat dari latar belakang pendidikan, seluruh responden memiliki latar belakang sarjana atau strata satu (S1) yaitu sebanyak 25 orang atau 100%. Menurut salah satu staf HRD, merupakan syarat untuk menjadi karyawan dengan jabatan engineer di Managed Services PT. Ericsson Indonesia harus memiliki latar belakang pendidikan minimal S1. (Hasil wawancara dengan Ibu Puspita)

5.2. Persepsi Karyawan Atas Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Sebagaimana yang sudah dijelaskan pada operasionalisasi konsep (Bab III) bahwa terdapat beberapa indikator untuk mengetahui persepsi karyawan atas faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu antara lain :

- a. Achievement (Pencapaian Prestasi)
- b. Recognition (Pengakuan)
- c. Responsibility (Tanggung Jawab)
- d. Advancement (Kesempatan untuk maju)
- e. The work it self (Pekerjaan itu Sendiri)
- f. Supervision
- g. Promotion (Promosi)
- h. Pay (Upah dan Gaji)
- i. Co-worker (Rekan Kerja)
- j. Working Condition (Kondisi Kerja)

5.2.1. Pencapaian Prestasi (*Achievement*)

Tabel 5.5
Pendapat Responden Tentang Pernyataan Perusahaan Menempatkan Karyawan Pada
Posisi/Jabatan Yang Sesuai Dengan Kemampuan

n = 25

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	1	4%
Netral	1	4%
Setuju	20	80%
Sangat Setuju	3	12%
Total	25	100%

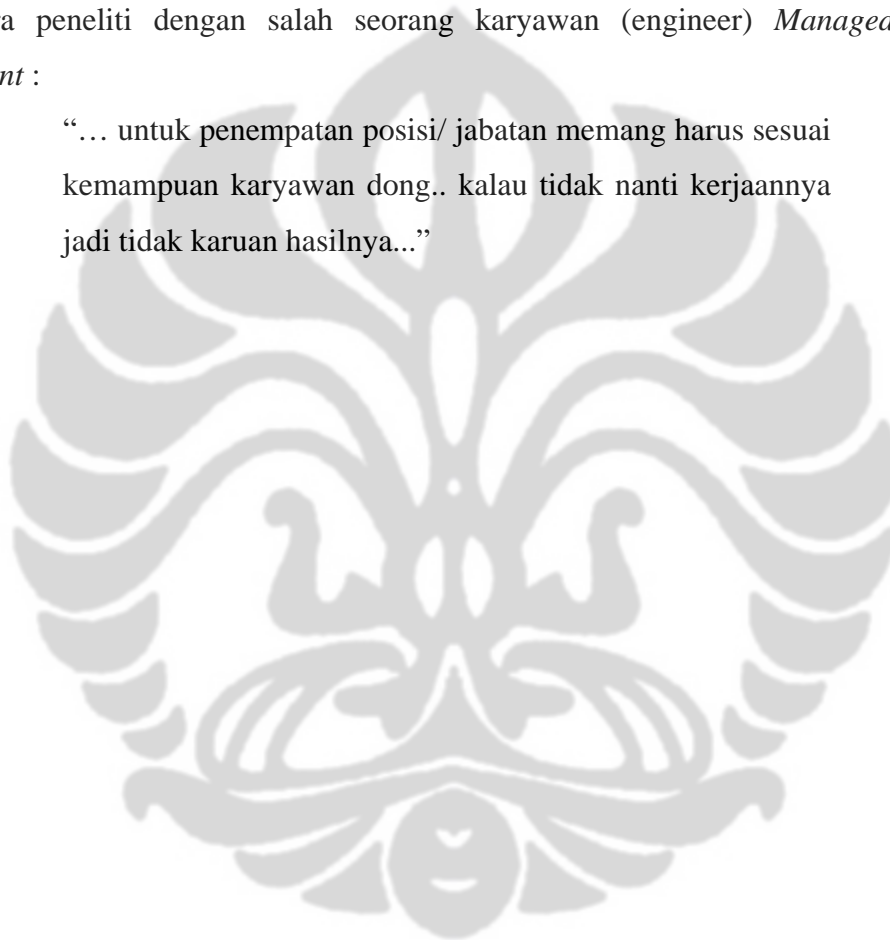
Sumber : Diolah dari hasil kuesioner pada November 2008

Berdasarkan Tabel 5.5, sebagian besar responden sebesar 80% yang menyatakan setuju dan sebesar 12% responden menyatakan sangat setuju dengan pernyataan karyawan merasa ditempatkan pada posisi/jabatan sesuai dengan kemampuannya. Sedangkan 4% responden menyatakan netral, ini menunjukkan bahwa karyawan merasa

penempatan posisi/jabatan sudah wajar. Selebihnya terdapat karyawan yang tidak setuju sebanyak 1 orang atau sebesar 4% dari total responden.

Berdasarkan deskripsi dari jawaban persepsi karyawan atas kesesuaian penempatan berdasarkan kemampuan maka dapat dirumuskan bahwa Atasan *Managed Services Department* sudah tepat dalam menempatkan karyawan sesuai dengan kemampuan masing-masing. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase paling besar untuk jawaban "setuju" dari yang lainnya yaitu 80%. Hasil tersebut diperkuat oleh hasil wawancara peneliti dengan salah seorang karyawan (engineer) *Managed Services Department* :

“... untuk penempatan posisi/ jabatan memang harus sesuai kemampuan karyawan dong.. kalau tidak nanti kerjanya jadi tidak karuan hasilnya...”



Tabel 5.6
Pendapat Responden Tentang Pernyataan Karyawan Bahwa Perusahaan Memberikan
Penghargaan Yang Layak Bagi Karyawan Berprestasi

n = 25

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	1	4%
Tidak Setuju	5	20%
Netral	4	16%
Setuju	12	48%
Sangat Setuju	3	12%
Total	25	100%

Sumber : diolah dari hasil kuesioner pada November 2008

Berdasarkan Tabel 5.6, sebagian besar responden sebesar 48% yang menyatakan setuju dan sebesar 12% responden menyatakan sangat setuju dengan pernyataan karyawan merasa perusahaan memberikan penghargaan yang layak bagi karyawan yang berprestasi. Sedangkan 16% responden menyatakan netral, ini menunjukkan bahwa karyawan merasa penghargaan yang diberikan bagi karyawan berprestasi sudah layak. Namun sebesar 20% responden menyatakan tidak setuju dan sebesar 4% responden menyatakan sangat tidak setuju dengan pernyataan perusahaan memberikan penghargaan yang layak bagi karyawan berprestasi.

Berdasarkan deskripsi dari jawaban persepsi karyawan atas pernyataan “Perusahaan memberikan penghargaan yang layak bagi karyawan berprestasi” maka dapat dirumuskan bahwa Atasan *Managed Services Department* sudah memberikan penghargaan yang layak bagi karyawan berprestasi. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase paling besar untuk jawaban ”setuju” dari yang lainnya yaitu 48%. Hasil tersebut diperkuat oleh hasil wawancara peneliti dengan salah seorang karyawan (engineer) *Managed Services Department* :

“.....lumayan kalau kita menjadi *high performers* bisa diberangkatin training sama istri atau suami..”

Tabel 5.7
Pendapat Responden Tentang Pernyataan Karyawan Bahwa Sistem Penilaian Prestasi
Dilakukan Secara Objektif

n = 25

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	3	12%
Netral	2	8%
Setuju	16	64%
Sangat Setuju	4	16%
Total	25	100%

Sumber : diolah dari hasil kuesioner pada November 2008

Berdasarkan Tabel 5.7, sebagian besar responden sebesar 64% yang menyatakan setuju dan sebesar 16% responden menyatakan sangat setuju dengan pernyataan sistem penilaian prestasi yang dilakukan secara objektif. Sedangkan 8% responden menyatakan netral dan sebesar 12% responden menyatakan tidak setuju, ini menunjukkan bahwa ada responden yang merasakah penilaian prestasi kerja dilakukan dengan kurang objektif.

Berdasarkan deskripsi dari jawaban persepsi karyawan atas pernyataan ” Sistem penilaian prestasi kerja dilakukan secara objektif” maka dapat dirumuskan bahwa Atasan *Managed Services Department* sudah memberikan penilaian yang objektif kepada bawahannya. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase paling besar untuk jawaban ”setuju” dari yang lainnya yaitu 64%. Hasil tersebut diperkuat oleh hasil wawancara peneliti dengan salah seorang karyawan (*engineer*) *Managed Services Department* :

“.....penilaian dari manager udah ok kok yaa objektif lah...”

5.2.2. Pengakuan (*Recognition*)

Tabel 5.8
Pendapat Responden Tentang Pernyataan Karyawan Bahwa Atasan Senantiasa Mengakui
Dan Menghargai Hasil Kerja Dari Bawahannya

n = 25

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	4	16%
Netral	3	12%
Setuju	17	68%
Sangat Setuju	1	4%
Total	25	100%

Sumber : diolah dari hasil kuesioner pada November 2008

Berdasarkan Tabel 5.8, sebagian besar responden sebesar 68% yang menyatakan setuju dan sebesar 4% responden menyatakan sangat setuju dengan pernyataan atasan senantiasa mengakui dan menghargai hasil kerja dari bawahan. Sedangkan 12% responden menyatakan netral, ini menunjukkan bahwa atasan dianggap cukup mengakui dan menghargai hasil kerja dari bawahannya. Sedangkan sebesar 16% responden menyatakan tidak setuju, hal ini menunjukkan bahwa beberapa karyawan merakan atasan mereka kurang mengakui dan menghargai hasil kerja dari bawahannya.

Berdasarkan deskripsi dari jawaban persepsi karyawan atas pernyataan “Atasan saya senantiasa mengakui dan menghargai hasil kerja dari bawahannya” maka dapat dirumuskan bahwa Atasan *Managed Services Department* sudah memberikan pengakuan dan menghargai hasil kerja bawahannya. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase paling besar untuk jawaban ”setuju” dari yang lainnya yaitu 68%. Hasil tersebut diperkuat oleh hasil wawancara peneliti dengan salah seorang karyawan (*engineer*) *Managed Services Department* :

“.....si pak XXX fair kok soal kerjaan kita, kalo emang bagus dia bilang kalo ngga ya dia bilangin juga....”

Tabel 5.9
Pendapat Responden Tentang Pernyataan Karyawan Bahwa Keterampilan Dan Keahliannya Dihargai Oleh Atasan

n = 25

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	4	16%
Netral	5	20%
Setuju	13	52%
Sangat Setuju	3	12%
Total	25	100%

Sumber : diolah dari hasil kuesioner pada November 2008

Berdasarkan Tabel 5.9, sebanyak 13 responden atau sebesar 52% menyatakan setuju, dan sebesar 12% responden menyatakan sangat setuju dengan pernyataan keterampilan dan keahlian karyawan dihargai oleh atasan. Sedangkan 20% responden menyatakan netral dan sebesar 16% responden menyatakan tidak setuju dengan demikian karyawan tersebut merasa bahwa keterampilan dan keahlian mereka kurang dihargai oleh atasan.

Berdasarkan deskripsi dari jawaban persepsi karyawan atas pernyataan “Saya mempunyai keterampilan dan keahlian yang dihargai oleh atasan” maka dapat dirumuskan bahwa Atasan *Managed Services Department* sudah memberikan pengakuan dan menghargai hasil kerja bawahannya. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase paling besar untuk jawaban “setuju” dari yang lainnya yaitu 68%. Hasil tersebut diperkuat oleh hasil wawancara peneliti dengan salah seorang karyawan (*engineer*) *Managed Services Department* :

“.....kalau menurut gue walaupun manager gak ngomong secara lisan tapi kelihatan kalo dia menghargai hasil kerja gue....”

Tabel 5.10
Pendapat Responden Tentang Pernyataan Karyawan Bahwa Atasannya Mau Menerima
Pendapat Dan Masukan Dari Bawahannya

n = 25

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	3	12%
Netral	3	12%
Setuju	18	72%
Sangat Setuju	1	4%
Total	25	100%

Sumber : diolah dari hasil kuesioner pada November 2008

Berdasarkan Tabel 5.10, sebagian besar responden sebesar 72% yang menyatakan setuju dan sebesar 4% responden menyatakan sangat setuju dengan pernyataan atasan mau menerima pendapat dan masukan dari bawahan. Sedangkan 12% responden menyatakan netral, dengan demikian karyawan tersebut merasa bahwa atasan cukup mau menerima pendapat dan masukan dari bawahan. Sedangkan sebesar 12% responden menyatakan tidak setuju dengan pernyataan atasan saya mau menerima pendapat dan masukan dari bawahannya.

Berdasarkan deskripsi dari jawaban persepsi karyawan atas pernyataan “Atasan saya mau menerima pendapat dan masukan dari bawahannya” maka dapat dirumuskan bahwa Atasan *Managed Services Department* sudah menerima pendapat dan masukan dari bawahannya. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase paling besar untuk jawaban ”setuju” dari yang lainnya yaitu 72%. Hasil tersebut diperkuat oleh hasil wawancara peneliti dengan salah seorang karyawan (*engineer*) *Managed Services Department* :

“.....kadang kalo gue rasa apa yang pak XXX bilang kurang bener ya gue kasi tau aja ke dia, biasanya dia mau kok ngedengerin yang kita kemukakan....”

5.2.3. Tanggung Jawab (*Responsibility*)

Tabel 5.11
Pendapat Responden Tentang Pernyataan Karyawan Bahwa Perusahaan Memberikan
Sanksi Yang Tegas Bagi Karyawan Yang Tidak Melaksanakan Tanggung Jawab
n = 25

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	1	4%
Netral	6	24%
Setuju	15	60%
Sangat Setuju	3	12%
Total	25	100%

Sumber : diolah dari hasil kuesioner pada November 2008

Berdasarkan Tabel 5.11, sebagian besar responden sebesar 60% yang menyatakan setuju dan sebesar 12% responden menyatakan sangat setuju dengan pernyataan perusahaan memberikan sanksi yang tegas bagi karyawan yang tidak melaksanakan tanggung jawab. Sebesar 24% responden menyatakan netral, sedangkan 4% responden menyatakan tidak setuju, dengan demikian karyawan tersebut merasa bahwa atasan belum memberikan sanksi bagi karyawan yang tidak melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

Berdasarkan deskripsi dari jawaban persepsi karyawan atas pernyataan “Perusahaan memberikan sanksi yang tegas bagi karyawan yang tidak melaksanakan tanggung jawab” maka, dapat dirumuskan bahwa Atasan *Managed Services Department* sudah memberikan sanksi tegas bagi karyawan yang tidak melaksanakan tanggung jawab. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase paling besar untuk jawaban “setuju” dari yang lainnya yaitu 60%. Hasil tersebut diperkuat oleh hasil wawancara peneliti dengan salah seorang karyawan (*engineer*) *Managed Services Department* :

“.....kalau kita keliatan lalai pasti si pak XXX negur kita kalo yang udah kelewatan sih biasanya dapat surat teguran dari HR....”

Tabel 5.12
Pendapat Responden Tentang Pernyataan Karyawan Bahwa Setiap Karyawan Diberikan Kewenangan Dalam Melaksanakan Dan Menyelesaikan Pekerjaannya

n = 25

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Netral	0	0%
Setuju	23	92%
Sangat Setuju	2	8%
Total	25	100%

Sumber : diolah dari hasil kuesioner pada November 2008

Berdasarkan Tabel 5.12, sebagian besar responden sebesar 92% yang menyatakan setuju dan sebesar 8% sisanya menyatakan sangat setuju dengan pernyataan atasan mau menerima pendapat dan masukkan dari bawahan. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh responden merasakan bahwa seluruh karyawan telah diberikan kewenangan dalam melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaannya.

Berdasarkan deskripsi dari jawaban persepsi karyawan atas pernyataan “Setiap karyawan diberikan kewenangan dalam melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaannya” maka, dapat dirumuskan bahwa Atasan *Managed Services Department* sudah memberikan kewenangan kepada bawahan untuk melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaannya.. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase paling besar untuk jawaban ”setuju” dari yang lainnya yaitu 92%. Hasil tersebut diperkuat oleh hasil wawancara peneliti dengan salah seorang karyawan (*engineer*) *Managed Services Department* :

“.....untuk teknik pengerjaan tugas sih kita diperbolehkan dengan cara sendiri-sendiri asal tidak keluar dari SOP....”

Tabel 5.13
Pendapat Responden Tentang Pernyataan Karyawan Bahwa Tanggung Jawab Yang
Diberikan Membuat Karyawan Leluasa Dalam Mengambil Keputusan Untuk
Pekerjaannya

n = 25

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	1	4%
Netral	0	0%
Setuju	20	80%
Sangat Setuju	4	16%
Total	25	100%

Sumber : diolah dari hasil kuesioner pada November 2008

Berdasarkan Tabel 5.13, sebagian besar responden sebesar 80% yang menyatakan setuju dan sebesar 16% responden menyatakan sangat setuju dengan pernyataan tanggung jawab yang diberikan membuat saya lebih leluasa dalam mengambil keputusan saya. Sedangkan 4% responden menyatakan tidak setuju, dengan demikian karyawan tersebut merasa bahwa atasan tidak memberikan tanggung jawab yang membuat karyawan lebih leluasa dalam mengambil keputusan untuk pekerjaannya.

Berdasarkan deskripsi dari jawaban persepsi karyawan atas pernyataan “Tanggung jawab yang diberikan membuat saya lebih leluasan dalam mengambil keputusan untuk pekerjaan saya” maka dapat dirumuskan bahwa Atasan *Managed Services Department* sudah memberika tanggung jawab yang sesuai kepada bawahannya. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase paling besar untuk jawaban ”setuju” dari yang lainnya yaitu 80%. Hasil wawancara peneliti dengan *engineer Managed Services Department* juga menguatkan hasil dari jawaban responden diatas, dimana karyawan dapat mengambil keputusan sendiri atas pekerjaannya masing-masing.

5.2.4. Kesempatan untuk Maju (*Advancement*)

Tabel 5.14
Pendapat Responden Tentang Pernyataan Karyawan Bahwa Perusahaan Memberikan
Kesempatan Bagi Karyawan Untuk Mengikuti Training, Seminar, dll

n = 25

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Netral	5	20%
Setuju	16	64%
Sangat Setuju	4	16%
Total	25	100%

Sumber : diolah dari hasil kuesioner pada November 2008

Berdasarkan Tabel 5.14, sebagian besar responden sebesar 64% yang menyatakan setuju dan sebesar 16% responden menyatakan sangat setuju dengan pernyataan perusahaan memberikan kesempatan bagi karyawan untuk mengikuti training, seminar. Sedangkan 20% responden menyatakan netral, dengan demikian karyawan tersebut merasa wajar bahwa perusahaan memberikan kesempatan bagi karyawan untuk mengikuti training, seminar.

Berdasarkan deskripsi dari jawaban persepsi karyawan atas pernyataan “Perusahaan memberikan kesempatan bagi karyawan untuk mengikuti training, seminar, dll” maka, dapat dirumuskan bahwa Atasan *Managed Services Department* sudah memberikan kesempatan training dan seminar kepada bawahannya. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase paling besar untuk jawaban ”setuju” dari yang lainnya yaitu 64%. Hasil tersebut diperkuat oleh hasil wawancara peneliti dengan salah seorang karyawan (*engineer*) *Managed Services Department* :

“.....tiap awal tahun kita diminta untuk ngasih list training yang kita mau untuk nambah keterampilan dan pengetahuan tapi belum tentu semuanya disetujui sih...”

Tabel 5.15
Pendapat Responden Tentang Pernyataan Karyawan Bahwa Perusahaan Memberikan
Kesempatan Bagi Karyawan Untuk Melanjutkan Pendidikan
n = 25

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Netral	5	20%
Setuju	16	64%
Sangat Setuju	4	16%
Total	25	100%

Sumber : diolah dari hasil kuesioner pada November 2008

Berdasarkan Tabel 5.15, sebagian besar responden sebesar 64% menyatakan setuju dan sebesar 16% responden menyatakan sangat setuju dengan pernyataan perusahaan memberikan bagi karyawan untuk melanjutkan pendidikan. Sedangkan 20% responden menyatakan netral, dengan demikian karyawan tersebut merasa wajar bahwa perusahaan memberikan kesempatan bagi karyawan untuk mengikuti training, seminar.

Berdasarkan deskripsi dari jawaban persepsi karyawan atas pernyataan “Perusahaan memberikan kesempatan bagi karyawan untuk melanjutkan pendidikan” maka, dapat dirumuskan bahwa Atasan *Managed Services Department* sudah memberikan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan kepada bawahannya. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase paling besar untuk jawaban ”setuju” dari yang lainnya yaitu 64%. Hasil tersebut diperkuat oleh hasil wawancara peneliti dengan salah seorang karyawan (*engineer*) *Managed Services Department* :

“.....disini boleh kok ngelanjutin pendidikan asal tidak ganggu waktu kerja, kalo kita lagi ada ujian biasanya dikasi ijin cuti....”

Tabel 5.16
Pendapat Responden Tentang Pernyataan Karyawan Bahwa Perusahaan Memberikan Kebebasan Kepada Karyawan Dalam Menentukan Perencanaan Karier Yang Diinginkan

n = 25

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	3	12%
Netral	6	24%
Setuju	15	60%
Sangat Setuju	1	4%
Total	25	100%

Sumber : diolah dari hasil kuesioner pada November 2008

Berdasarkan Tabel 5.16, sebagian besar responden sebesar 60% yang menyatakan setuju dan sebesar 4% responden menyatakan sangat setuju dengan pernyataan perusahaan memberikan kebebasan kepada karyawan dalam menentukan perencanaan karier yang diinginkan. Sebesar 24% responden menyatakan netral, sedangkan sebesar 12% responden menyatakan tidak setuju dengan pernyataan perusahaan memberikan kebebasan kepada karyawan dalam menentukan perencanaan karier yang diinginkan oleh karyawan.

Berdasarkan deskripsi dari jawaban persepsi karyawan atas pernyataan “Perusahaan memberikan kebebasan kepada karyawan dalam menentukan perencanaan karier yang diinginkan”, maka dapat dirumuskan bahwa Atasan *Managed Services Department* sudah memberikan kebebasan perencanaan karier kepada bawahannya. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase paling besar untuk jawaban ”setuju” dari yang lainnya yaitu 60%. Hasil tersebut diperkuat oleh hasil wawancara peneliti dengan salah seorang karyawan (*engineer*) *Managed Services Department* :

“.....ketika kita IPM biasanya kita diminta untuk memberikan perencanaan karier yang kita inginkan untuk selanjutnya dipertimbangkan atasan...”

5.2.5. Pekerjaan itu Sendiri (*Work It Self*)

Tabel 5.17
Pendapat Responden Tentang Pernyataan Karyawan Bahwa Perusahaan Memberikan
Penjelasan Sebelumnya Mengenai Uraian Pekerjaan Dengan Lengkap

n = 25

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	2	8%
Netral	2	8%
Setuju	17	68%
Sangat Setuju	4	16%
Total	25	100%

Sumber : diolah dari hasil kuesioner pada November 2008

Berdasarkan Tabel 5.17, sebagian besar responden sebesar 68% yang menyatakan setuju dan sebesar 16% responden menyatakan sangat setuju dengan pernyataan perusahaan memberikan penjelasan sebelumnya mengenai uraian pekerjaan (*job description*). Sebesar 8% responden menyatakan netral, sedangkan 8% responden menyatakan tidak setuju dengan pernyataan perusahaan memberikan penjelasan sebelumnya mengenai uraian pekerjaan (*job description*).

Berdasarkan deskripsi dari jawaban persepsi karyawan atas pernyataan “Perusahaan memberikan penjelasan sebelumnya mengenai uraian pekerjaan dengan lengkap” maka dapat dirumuskan bahwa Atasan *Managed Services Department* sudah memberikan penjelasan mengenai uraian pekerjaan dengan lengkap kepada bawahannya. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase paling besar untuk jawaban “setuju” dari yang lainnya yaitu 68%. Hasil tersebut diperkuat oleh hasil wawancara peneliti dengan salah seorang karyawan (*engineer*) *Managed Services Department* :

“.....dari awal interview kerja pun kita sudah dikasi tahu uraian pekerjaan seperti apa yang akan kita dapatkan....”

Tabel 5.18
Pendapat Responden Tentang Pernyataan Karyawan Bahwa Mereka Sangat Menyukai
Bidang Pekerjaan Yang Dilakukan Saat Ini

n = 25

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	1	4%
Netral	3	12%
Setuju	15	60%
Sangat Setuju	6	24%
Total	25	100%

Sumber : diolah dari hasil kuesioner pada November 2008

Berdasarkan Tabel 5.18, sebagian besar responden sebesar 60% yang menyatakan setuju dan sebesar 24% responden menyatakan sangat setuju dengan pernyataan "Saya sangat menyukai bidang pekerjaan yang saya lakukan saat ini." Sebesar 12% responden menyatakan netral, dengan demikian karyawan tersebut merasa cukup menyukai bidang pekerjaan yang dilakukan saat ini. Sedangkan sebesar 4% responden menyatakan tidak setuju dengan pernyataan saya sangat menyukai bidang pekerjaan yang saya lakukan saat ini.

Berdasarkan deskripsi dari jawaban persepsi karyawan atas pernyataan "Saya sangat menyukai bidang pekerjaan yang saya lakukan saat ini" maka dapat dirumuskan bahwa sebagian besar *engineer Managed Services Department* sangat menyukai bidang pekerjaannya saat ini. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase paling besar untuk jawaban "setuju" dari yang lainnya yaitu 60%. Hasil tersebut diperkuat oleh hasil wawancara peneliti dengan salah seorang karyawan (*engineer*) *Managed Services Department* :

".....ya kita harus senang sama kerjaan kita dong, kalo gak senang ya jangan kerja disini hehehe...."

Tabel 5.19
Pendapat Responden Tentang Pernyataan Karyawan Bahwa Pekerjaan Yang Dilakukan
Cukup Menantang

n = 25

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Netral	2	8%
Setuju	21	84%
Sangat Setuju	2	8%
Total	25	100%

Sumber : diolah dari hasil kuesioner pada November 2008

Berdasarkan Tabel 5.19, sebagian besar responden sebesar 84% yang menyatakan setuju dan sebesar 4% responden menyatakan sangat setuju dengan pernyataan pekerjaan yang saya lakukan cukup menantang. Sedangkan 8% responden menyatakan netral, dengan demikian karyawan tersebut merasa pekerjaan yang dilakukan cukup menantang.

Berdasarkan deskripsi dari jawaban persepsi karyawan atas pernyataan “Pekerjaan yang saya lakukan cukup menantang”, maka dapat dirumuskan bahwa *engineer Managed Services Department* merasakan pekerjaan mereka saat ini cukup menantang. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase paling besar untuk jawaban ”setuju” dari yang lainnya yaitu 84%. Hasil tersebut diperkuat oleh hasil wawancara peneliti dengan salah seorang karyawan (*engineer*) *Managed Services Department* :

“.....pekerjaan telekomunikasi selalu menantang karena kita kan dituntut untuk selalu menguasai teknologi baru, kalau tidak gitu nanti kita kalah sama competitor...”

5.2.6. Supervisi

Tabel 5.20
Pendapat Responden Tentang Pernyataan Karyawan Bahwa Sistem Kepemimpinan
Perusahaan Mendorong Karyawan Untuk Berprestasi

n = 25

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	4	16%
Netral	0	0%
Setuju	18	72%
Sangat Setuju	3	12%
Total	25	100%

Sumber : diolah dari hasil kuesioner pada November 2008

Berdasarkan Tabel 5.20, sebagian besar responden sebesar 72% yang menyatakan setuju dan sebesar 12% responden menyatakan sangat setuju dengan pernyataan system kepemimpinan perusahaan mendorong karyawan untuk berprestasi. Sedangkan 16% responden menyatakan tidak setuju, dengan demikian karyawan tersebut merasa bahwa sistem kepemimpinan perusahaan tidak mendorong karyawan untuk berprestasi.

Berdasarkan deskripsi dari jawaban persepsi karyawan atas pernyataan “Sistem kepemimpinan perusahaan mendorong karyawan untuk berprestasi”, maka dapat dirumuskan bahwa Atasan *Managed Services Department* sudah menerapkan system kepemimpinan yang dapat mendorong karyawan untuk berprestasi. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase paling besar untuk jawaban ”setuju” dari yang lainnya yaitu 72%. Hasil tersebut diperkuat oleh hasil wawancara peneliti dengan salah seorang karyawan (*engineer*) *Managed Services Department* :

“.....Pak XXX itu enak mimpinnya bikin kita jadi gak kerja asal-asalan....”

Tabel 5.21
Pendapat Responden Tentang Pernyataan Karyawan Bahwa Komunikasi Antara Atasan
Dan Bawahan Berjalan Dua Arah

n = 25

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	1	4%
Netral	2	8%
Setuju	19	76%
Sangat Setuju	3	12%
Total	25	100%

Sumber : diolah dari hasil kuesioner pada November 2008

Berdasarkan Tabel 5.21, sebagian besar responden sebesar 76% yang menyatakan setuju dan sebesar 12% responden menyatakan sangat setuju dengan pernyataan komunikasi antara atasan dan bawahan berjalan 2 arah (saling menghargai dan menghormati). Sebesar 8% responden menyatakan netral sedangkan 4% responden menyatakan tidak setuju dengan pernyataan komunikasi antara atasan dan bawahan berjalan 2 arah (saling menghargai dan menghormati).

Berdasarkan deskripsi dari jawaban persepsi karyawan atas pernyataan “Komunikasi antara atasan dan bawahan berjalan 2 arah”, maka dapat dirumuskan bahwa antara atasan dan bawahan di *Managed Services Department* sudah menerapkan komunikasi dengan 2 arah saling menghargai dan menghormati. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase paling besar untuk jawaban ”setuju” dari yang lainnya yaitu 76%. Hasil tersebut diperkuat oleh hasil wawancara peneliti dengan salah seorang karyawan (*engineer*) *Managed Services Department* :

“.....kita sama atasan gak tanggung kok, bisa ngobrol dua arah satu sama lain...”

Tabel 5.22
Pendapat Responden Tentang Pernyataan Karyawan Bahwa Atasan Membimbing Dan Mengajarkan Teknik Pekerjaan Yang Baik

n = 25

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	1	4%
Tidak Setuju	4	16%
Netral	3	12%
Setuju	15	60%
Sangat Setuju	2	8%
Total	25	100%

Sumber : diolah dari hasil kuesioner pada November 2008

Berdasarkan Tabel 5.22, sebagian besar responden sebesar 60% yang menyatakan setuju dan sebesar 8% responden menyatakan sangat setuju dengan pernyataan atasan saya membimbing dan mengajarkan teknik pekerjaan yang baik. Sedangkan 16% responden menyatakan tidak setuju dan 4% menyatakan sangat tidak setuju, dengan demikian karyawan tersebut merasa bahwa atasan kurang dalam hal membimbing, dan mengajarkan teknik pekerjaan yang baik.

Berdasarkan deskripsi dari jawaban persepsi karyawan atas pernyataan “Atasan saya membimbing dan mengajarkan teknik pekerjaan yang baik”, maka dapat dirumuskan bahwa Atasan *Managed Services Department* sudah membimbing dan mengajarkan teknik pekerjaan yang baik kepada bawahannya. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase paling besar untuk jawaban ”setuju” dari yang lainnya yaitu 60%. Hasil tersebut diperkuat oleh hasil wawancara peneliti dengan salah seorang karyawan (*engineer*) *Managed Services Department* :

“.....kalo kita gak tau gimana ngerjainnya Pak XXX biasanya ngajarin kita gimana harusnya mengerjakan kerjaan itu...”

5.2.7. Promosi (*Promotion*)

Tabel 5.23
Pendapat Responden Tentang Pernyataan Karyawan Bahwa Perusahaan Membuka
Kesempatan Promosi Untuk Setiap Karyawan

n = 25

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	1	4%
Netral	5	20%
Setuju	17	68%
Sangat Setuju	2	8%
Total	25	100%

Sumber : diolah dari hasil kuesioner pada November 2008

Berdasarkan Tabel 5.23, sebagian besar responden sebesar 68% yang menyatakan setuju dan sebesar 8% responden menyatakan sangat setuju dengan pernyataan perusahaan membuka kesempatan promosi untuk setiap karyawannya. Sebesar 20% responden menyatakan netral sedangkan sebesar 4% menyatakan tidak setuju, dengan demikian karyawan tersebut merasa bahwa perusahaan kurang membuka kesempatan promosi untuk setiap karyawannya.

Berdasarkan deskripsi dari jawaban persepsi karyawan atas pernyataan “Perusahaan membuka kesempatan promosi untuk setiap karyawannya”, maka dapat dirumuskan bahwa perusahaan sudah membuka kesempatan promosi kepada setiap karyawan. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase paling besar untuk jawaban ”setuju” dari yang lainnya yaitu 68%. Hasil tersebut diperkuat oleh hasil wawancara peneliti dengan salah seorang karyawan (*engineer*) *Managed Services Department* :

“.....disini tiap tahunnya selalu ada *review* untuk kenaikan jabatan walaupun belum tentu naik jabatan hehehe....”

Tabel 5.24
Pendapat Responden Tentang Pernyataan Karyawan Bahwa Perusahaan Memberikan Promosi Berdasarkan Senioritas Karyawan Di kantor

n = 25

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	8	32%
Netral	10	40%
Setuju	6	24%
Sangat Setuju	1	4%
Total	25	100%

Sumber : diolah dari hasil kuesioner pada November 2008

Berdasarkan Tabel 5.24, sebagian besar responden sebesar 40% yang menyatakan netral dan sebesar 32% responden menyatakan tidak setuju dengan pernyataan perusahaan memberikan promosi berdasarkan senioritas karyawan di kantor. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat banyak responden yang kurang setuju dengan promosi pekerjaan berdasarkan senioritas di kantor. Sedangkan 24% responden menyatakan setuju dan sebanyak 4% menyatakan sangat setuju, dengan demikian karyawan tersebut merasa bahwa tidak ada masalah dengan promosi berdasarkan berdasarkan senioritas di kantor.

Berdasarkan deskripsi dari jawaban persepsi karyawan atas pernyataan “Perusahaan memberikan promosi berdasarkan senioritas karyawan di kantor” maka dapat dirumuskan bahwa karyawan kurang setuju dengan promosi berbasis senioritas. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase paling besar untuk jawaban ”netral” sebesar 40% dan “tidak setuju” sebesar 32%. Hasil tersebut diperkuat oleh hasil wawancara peneliti dengan salah seorang karyawan (*engineer*) *Managed Services Department* :

“.....yaa walaupun kita harus menghormati senior tapi kan bukan berarti yg senior aja yang bisa promosi jabatan...”

Tabel 5.25
Pendapat Responden Tentang Pernyataan Karyawan Bahwa Perusahaan Memberikan
Promosi Berdasarkan Kinerja Karyawan

n = 25

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	2	8%
Netral	1	4%
Setuju	21	84%
Sangat Setuju	1	4%
Total	25	100%

Sumber : diolah dari hasil kuesioner pada November 2008

Berdasarkan Tabel 5.25, sebagian besar responden sebesar 84% yang menyatakan setuju dan sebesar 4% responden menyatakan sangat setuju dengan pernyataan perusahaan memberikan promosi berdasarkan kinerja karyawan, hal ini dikarenakan promosi berdasarkan kinerja dianggap adil dalam menentukan apakah seorang karyawan layak dipromosikan atau tidak.. Sedangkan 4% responden menyatakan netral dan 8% menyatakan tidak setuju, dengan demikian karyawan tersebut merasa bahwa perusahaan kurang memberikan promosi berdasarkan kinerja karyawan.

Berdasarkan deskripsi dari jawaban persepsi karyawan atas pernyataan “Perusahaan memberikan promosi berdasarkan kinerja karyawan”, maka dapat dirumuskan bahwa karyawan puas dengan system promosi berdasarkan kinerja karyawan. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase paling besar untuk jawaban ”setuju” dari yang lainnya yaitu 84%. Hasil tersebut diperkuat oleh hasil wawancara peneliti dengan salah seorang karyawan (*engineer*) *Managed Services Department* :

“.....promosi berdasarkan kinerja gue rasakan sebagai jalan yang paling *fair*, dan selama ini sih gue rasakan memang perusahaan pakai sistem itu”

5.2.8. Upah dan Gaji (*Pay*)

Tabel 5.26
Pendapat Responden Tentang Pernyataan Karyawan Bahwa Gaji Yang Diterima Sesuai Dengan Beban Kerja

n = 25

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	3	12%
Tidak Setuju	4	16%
Netral	3	12%
Setuju	13	52%
Sangat Setuju	2	8%
Total	25	100%

Sumber : diolah dari hasil kuesioner pada November 2008

Berdasarkan Tabel 5.26, sebagian besar responden sebesar 52% yang menyatakan setuju dan sebesar 8% responden menyatakan sangat setuju dengan pernyataan Gaji yang diterima sesuai dengan beban kerja saya. Sebesar 12% responden menyatakan netral, 16% responden menyatakan tidak setuju dan 12% responden menyatakan sangat tidak setuju, dengan demikian karyawan tersebut merasa bahwa gaji yang diterima tidak sesuai dengan beban kerja yang diberikan kepada mereka, dan jumlah responden ini tidak bisa dikatakan sedikit.

Berdasarkan deskripsi dari jawaban persepsi karyawan atas pernyataan “Gaji yang diterima sesuai dengan beban kerja saya”, maka dapat dirumuskan bahwa perusahaan telah memberikan gaji yang pantas sesuai dengan beban kerja karyawan. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase paling besar untuk jawaban ”setuju” dari yang lainnya yaitu 52%. Hasil tersebut diperkuat oleh hasil wawancara peneliti dengan salah seorang karyawan (*engineer*) *Managed Services Department* :

“.....untuk perusahaan telekomunikasi segini gede saya merasa gaji sudah sesuai kok buat saya....”

Tabel 5.27
Pendapat Responden Tentang Pernyataan Karyawan Bahwa Upah Lembur Yang
Diterima Memadai

n = 25

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	1	4%
Tidak Setuju	4	16%
Netral	5	20%
Setuju	13	52%
Sangat Setuju	2	8%
Total	25	100%

Sumber : diolah dari hasil kuesioner pada November 2008

Berdasarkan Tabel 5.27, sebagian besar responden sebesar 52% yang menyatakan setuju dan sebesar 8% responden menyatakan sangat setuju dengan pernyataan upah lembur yang saya terima memadai. Sebesar 20% responden menyatakan netral, sedangkan sebesar 16% responden menyatakan tidak setuju dan sebesar 4% responden menyatakan sangat tidak setuju, dengan demikian karyawan tersebut merasa bahwa upah lembur yang mereka terima kurang memadai.

Berdasarkan deskripsi dari jawaban persepsi karyawan atas pernyataan “Upah lembur yang saya terima memadai”, maka dapat dirumuskan bahwa karyawan puas dengan upah lembur yang mereka dapatkan. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase paling besar untuk jawaban “setuju” dari yang lainnya yaitu 52%. Hasil wawancara peneliti dengan salah satu *engineer Managed Services Department* juga menguatkan hasil dari jawaban responden diatas, dimana upah lembur yang diterima sudah memadai.

Tabel 5.28
Pendapat Responden Tentang Pernyataan Karyawan Bahwa Tunjangan Yang Diberikan Memadai

n= 25

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	1	4%
Tidak Setuju	3	12%
Netral	5	20%
Setuju	14	56%
Sangat Setuju	2	8%
Total	25	100%

Sumber : diolah dari hasil kuesioner pada November 2008

Berdasarkan Tabel 5.28, sebagian besar responden sebesar 56% yang menyatakan setuju dan sebesar 8% responden menyatakan sangat setuju dengan pernyataan tunjangan yang diberikan kepada saya memadai. Sebesar 20% responden menyatakan netral, sedangkan sebesar 12% responden menyatakan tidak setuju dan sebesar 4% responden menyatakan sangat tidak setuju, dengan demikian karyawan tersebut merasa bahwa tunjangan yang diberikan kepada mereka kurang memadai.

Berdasarkan deskripsi dari jawaban persepsi karyawan atas pernyataan “Tunjangan yang diberikan kepada saya memadai”, maka dapat dirumuskan bahwa perusahaan telah memberikan tunjangan yang memadai kepada karyawan. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase paling besar untuk jawaban ”setuju” dari yang lainnya yaitu 56%. Hasil tersebut diperkuat oleh hasil wawancara peneliti dengan salah seorang karyawan (*engineer*) *Managed Services Department* :

“.....untuk tunjangan yang diberikan sangat memadai kalau saya bilang, ada asuransi kesehatan untuk anak dan istri dengan limit yang lumayan besar....”

5.2.9. Rekan Kerja (*Co-Worker*)

Tabel 5.29
Pendapat Responden Tentang Pernyataan Karyawan Bahwa Kerja Sama Antara Teman Sekerja Berjalan Dengan Harmonis

n = 25

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Netral	0	0%
Setuju	22	88%
Sangat Setuju	3	12%
Total	25	100%

Sumber : diolah dari hasil kuesioner pada November 2008

Berdasarkan Tabel 5.29, sebagian besar responden sebesar 88% yang menyatakan setuju dan sebesar 12% responden menyatakan sangat setuju dengan pernyataan kerja sama antara teman sekerja telah berjalan dengan harmonis. Sedangkan tidak ada responden menyatakan netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju dengan demikian seluruh responden menyatakan merasakan hubungan yang harmonis dengan rekan sekerja mereka.

Berdasarkan deskripsi dari jawaban persepsi karyawan atas pernyataan “Kerja sama antara teman sekerja telah berjalan dengan harmonis”, maka dapat dirumuskan bahwa antar rekan sekerja terjalin hubungan yang harmonis satu sama lain. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase paling besar untuk jawaban ”setuju” dari yang lainnya yaitu 82%. Hasil tersebut diperkuat oleh hasil wawancara peneliti dengan salah seorang karyawan (*engineer*) *Managed Services Department* :

“.....disini rekan kerjanya enak-enak gak pernah tuh ada yang namanya *slek* atau berantem-berantem deh, istirahat makan siang pun biasanya kita bareng-bareng....”

Tabel 5.30
Pendapat Responden Tentang Pernyataan Karyawan Bahwa Teman Sekerja Mau
Membantu Menyelesaikan Tugas-Tugas
n = 25

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Netral	0	0%
Setuju	22	88%
Sangat Setuju	3	12%
Total	25	100%

Sumber : diolah dari hasil kuesioner pada November 2008

Berdasarkan Tabel 5.30, sebagian besar responden sebesar 88% yang menyatakan setuju dan sebesar 12% responden menyatakan sangat setuju dengan pernyataan teman sekerja saya mau membantu saya dalam menyelesaikan tugas-tugas saya. Sedangkan tidak ada responden menyatakan netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju dengan demikian seluruh responden merasakan teman sekerja mereka mau saling membantu dalam menyelesaikan tugas-tugas pekerjaan.

Berdasarkan deskripsi dari jawaban persepsi karyawan atas pernyataan “Temen sekerja saya mau membantu saya dalam menyelesaikan tugas-tugas saya”, maka dapat dirumuskan bahwa antar teman sekerja di *Managed Services Department* saling membantu dalam pekerjaan. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase paling besar untuk jawaban ”setuju” dari yang lainnya yaitu 88%. Hasil tersebut diperkuat oleh hasil wawancara peneliti dengan salah seorang karyawan (*engineer*) *Managed Services Department* :

“...enaknya di sini kalau kita sedang berhalangan masuk teman mau nolong buat bantuin kerjanya yang musti segera di *follow up* dan sebaliknya saya pun akan bantu teman kalau dia sedang tidak masuk juga...”

Tabel 5.31
Pendapat Responden Tentang Pernyataan Karyawan Bahwa Mereka Memiliki
Kesempatan Untuk Melakukan Acara Sosialisasi Dengan Rekan Kerja Di Luar Jam Kerja
n = 25

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	1	4%
Netral	1	4%
Setuju	20	80%
Sangat Setuju	3	12%
Total	25	100%

Sumber : diolah dari hasil kuesioner pada November 2008

Berdasarkan Tabel 5.31, sebagian besar responden sebesar 80% yang menyatakan setuju dan sebesar 12% responden menyatakan sangat setuju dengan pernyataan saya mempunyai kesempatan untuk melakukan acara sosialisasi dengan rekan kerja diluar jam kerja. Sebesar 4% responden menyatakan netral, sedangkan sebesar 4% responden menyatakan tidak setuju, dengan demikian responden tersebut merasakan mereka kurang mempunyai kesempatan untuk melakukan acara sosialisasi dengan rekan kerja diluar jam kerja.

Berdasarkan deskripsi dari jawaban persepsi karyawan atas pernyataan “Saya mempunyai kesempatan untuk melakukan acara sosialisasi dengan rekan kerja di luar jam kerja”, maka dapat dirumuskan *engineer Managed Services Department* memiliki cukup waktu bersosialisasi dengan rekan sekerja di luar jam kantor. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase paling besar untuk jawaban ”setuju” dari yang lainnya yaitu 80%. Hasil tersebut diperkuat oleh hasil wawancara peneliti dengan salah seorang karyawan (*engineer*) *Managed Services Department* :

“.....untuk sosialisasi diluar jam kerja, kita ada jadwal tetap untuk main futsal bareng sesudah jam kerja, main bareng bos dan temen-temen juga, refreshing deh...”

5.2.10. Kondisi Kerja (*Working Condition*)

Tabel 5.32
Pendapat Responden Tentang Pernyataan Karyawan Bahwa Mereka Puas Dengan Jam Kerja Yang Sudah Diterapkan Oleh Perusahaan

n = 25

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Netral	3	12%
Setuju	19	76%
Sangat Setuju	3	12%
Total	25	100%

Sumber : diolah dari hasil kuesioner pada November 2008

Berdasarkan Tabel 5.32, sebagian besar responden sebesar 76% yang menyatakan setuju dan sebesar 12% responden menyatakan sangat setuju dengan pernyataan saya puas dengan jam kerja yang sudah diterapkan perusahaan. Sebesar 12% responden menyatakan netral.

Berdasarkan deskripsi dari jawaban persepsi karyawan atas pernyataan “Saya puas dengan jam kerja yang sudah diterapkan oleh perusahaan”, maka dapat dirumuskan bahwa karyawan puas dengan jam kerja yang diterapkan oleh perusahaan. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase paling besar untuk jawaban ”setuju” dari yang lainnya yaitu 76%. Hasil tersebut diperkuat oleh hasil wawancara peneliti dengan salah seorang karyawan (*engineer*) *Managed Services Department* :

“....jam kerja di kantor ini sih sama dengan jam kerja kantor kebanyakan dari jam 8 pagi sampai jam 5 sore....”

Tabel 5.33
Pendapat Responden Tentang Pernyataan Karyawan Bahwa Lingkungan Mereka Bekerja
Terasa Nyaman

n = 25

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	1	4%
Netral	1	4%
Setuju	16	64%
Sangat Setuju	7	28%
Total	25	100%

Sumber : diolah dari hasil kuesioner pada November 2008

Berdasarkan Tabel 5.33, sebagian besar responden sebesar 64% yang menyatakan setuju dan sebesar 28% responden menyatakan sangat setuju dengan pernyataan lingkungan tempat saya bekerja terasa nyaman. Sebesar 4% responden menyatakan netral, sedangkan sebesar 4% responden menyatakan tidak setuju, dengan demikian responden tersebut merasakan mereka lingkungan tempat mereka bekerja kurang kurang dan tidak terasa nyaman.

Berdasarkan deskripsi dari jawaban persepsi karyawan atas pernyataan “Lingkungan tempat saya bekerja terasa nyaman”, maka dapat dirumuskan bahwa *engineer Managed Services Department* sudah merasa nyaman dengan lingkungan kerja mereka. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase paling besar untuk jawaban “setuju” dari yang lainnya yaitu 64%. Hasil tersebut diperkuat oleh hasil wawancara peneliti dengan salah seorang karyawan (*engineer*) *Managed Services Department* :

“.....kantor Ericsson enak nya gak di daerah Sudirman, jadi gak perlu kena macet dan enak nya dekat sama pondok indah mal, gedung juga bersih, parkir mobil luas....”

Tabel 5.34
Pendapat Responden Tentang Pernyataan Karyawan Bahwa Alat-Alat Kerja
Diperusahaan Sudah Tersedia Dengan Baik Untuk Menunjang Tugas-Tugas
n = 25

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	2	8%
Netral	1	4%
Setuju	17	68%
Sangat Setuju	5	20%
Total	25	100%

Sumber : diolah dari hasil kuesioner pada November 2008

Berdasarkan Tabel 5.33, sebagian besar responden sebesar 68% yang menyatakan setuju dan sebesar 20% responden menyatakan sangat setuju dengan pernyataan “alat-alat kerja di perusahaan sudah tersedia dengan baik untuk menunjang tugas-tugas”. Sebesar 4% responden menyatakan netral, sedangkan sebesar 8% responden menyatakan tidak setuju, dengan demikian responden tersebut merasakan alat-alat kerja di perusahaan kurang tersedia dalam menunjang tugas-tugas.

Berdasarkan deskripsi dari jawaban persepsi karyawan atas pernyataan “Alat-alat kerja di perusahaan sudah tersedia dengan baik untuk menunjang tugas-tugas”, maka dapat dirumuskan bahwa *Atasan Managed Services Department* sudah memberikan pengakuan dan menghargai hasil kerja bawahannya. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase paling besar untuk jawaban ”setuju” dari yang lainnya yaitu 68%. Hasil tersebut diperkuat oleh hasil wawancara peneliti dengan salah seorang karyawan (*engineer*) *Managed Services Department* :

“.....untuk peralatan kerja semua sudah ada apalagi di departemen kita ada kulkas dan microwave juga, gak kurang apapun....”

5.3. Perhitungan Skor atas Indikator

Rentang Kriteria

$$25 + 20 = 45$$

$$45 + 20 = 65$$

$$65 + 20 = 85$$

$$85 + 20 = 105$$

$$105 + 20 = 125$$

Ukuran atas skor penelitian persepsi karyawan terhadap faktor-faktor yang meningkatkan kepuasan kerja dapat dinyatakan sebagai berikut :

Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	
25	45	65	85	105	125

Tabel 5.35
 Hasil Perhitungan
 Deskripsi Persepsi Karyawan atas Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

No.	Indikator	Jumlah Responden	Skor per Indikator	Keterangan atas skor penilaian
1	Achievement (Pencapaian Prestasi)	25	94	Puas
2	Recognition (Pengakuan)	25	90.67	Puas
3	Responsibility (Tanggung Jawab)	25	99.67	Puas
4	Advancement (Kesempatan Untuk Maju)	25	95.67	Puas
5	Work itself (Pekerjaan Itu Sendiri)	25	99.67	Puas
6	Supervisi (Pengawasan)	25	93.67	Puas
7	Promotion (Jenjang Karir)	25	88.67	Puas
8	Pay (Upah dan Gaji)	25	85.33	Puas
9	Co-worker (Rekan Kerja)	25	102	Puas
10	Working condition (Kondisi Kerja)	25	101.33	Puas
Rata-rata = total jumlah skor/ indikator		$(94 + 90.67 + 99.67 + 95.67 + 99.67 + 93.67 + 88.67 + 85.33 + 102 + 101,33)/10 = 950.67/10 = 95.07$		Puas

Sumber : diolah dari hasil penelitian November 2008

Dari Tabel 5.35 diatas, dapat dirumuskan bahwa skor menunjukkan bahwa seluruh indikator menunjukkan bahwa *engineer Managed Services department* PT. Ericsson Indonesia puas dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja.

Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara peneliti kepada beberapa responden sebagai berikut :

“.....Saya tetap puas kok bekerja di sini walaupun dipindah pindah....”

“.....Secara keseluruhan saya puas bekerja di *Managed Service*, terutama dengan gajinya....”

“.....Pasti puas dong kerja disini, kalau nggak udah dari dulu gue cabut....”

“...Kerja di MS (*managed services*) memuaskan buat gue, kerjanya sesuai dengan gaji, teman kantornya juga asik-asik, perusahaannya cukup *prestige*, ya gitu ajah...”

“...gue puas kerja di MS.. dari semua indikator yang ditanyain gue rasa semuanya cukup memuaskan...tinggal gimana perusahaan bisa *maintain* karyawannya aja sih riz...”

