



**UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM SARJANA EKSTENSI**

SKRIPSI

**PERSEPSI KARYAWAN ATAS
BUDAYA ORGANISASI
PADA GRAPARI TELKOMSEL JAKARTA
TIMUR**

Oleh

**Lenny Ariesta
0905231618**

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Sosial dalam bidang Ilmu Administrasi

Depok, 2008



UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM SARJANA EKSTENSI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Lenny Ariesta
NPM : 0905231618
Program Studi : Ilmu Administrasi Niaga

Menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul PERSEPSI KARYAWAN ATAS BUDAYA ORGANISASI PADA GraPARI TELKOMSEL JAKARTA TIMUR benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

14 Juni 2008

LENNY ARIESTA
0905231618



UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM SARJANA EKSTENSI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Lenny Ariesta

NPM : 0905231618

Program Studi : Ilmu Administrasi Niaga

Judul Skripsi :

PERSEPSI KARYAWAN ATAS BUDAYA ORGANISASI PADA GraPARI
TELKOMSEL JAKARTA TIMUR.

Telah diperiksa oleh Ketua Program Sarjana dan Pembimbing serta dinyatakan layak untuk diajukan ke sidang Skripsi Program Sarjana Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.

Ketua Program Sarjana,
Departemen Ilmu Administrasi

Disetujui oleh

Pembimbing,

Drs. Asrori, MA, FLMI
NIP 130 702 932

Dr.Djaka Permana, M.Si
NIP 130 319 673



UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM SARJANA EKSTENSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Lenny Ariesta

NPM : 0905231618

Judul Skripsi :

Persepsi Karyawan atas Budaya Organisasi pada GraPARI Telkomsel Jakarta Timur. Telah dipertahankan di hadapan sidang Penguji Skripsi Program Sarjana Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia pada hari Sabtu tanggal 21 Juni 2008.

Penguji Skripsi

Ketua Sidang

Pembimbing,

Drs. Heri Fathurrahman, M. Si
NUP. 090 030 0012

Dr. Djaka Permana M. Si
NIP. 130 319 673

Penguji Ahli,

Sekretaris Sidang,

Dr. Waluyo Iman Isworo, M. Ec (PA)
NIP. 130 344 967

Drs. M. Azis Muslim, M. Si
NUP. 090 050 0025

KATA PENGANTAR



Segala puji kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan karunia yang tidak terhingga, sehingga pembuatan skripsi yang berjudul **“Persepsi Karyawan atas Budaya Organisasi pada GraPARI Telkomsel Jakarta Timur”**, dapat diselesaikan dengan baik. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S1). Bagi penulis pengalaman menulis skripsi dan melakukan penelitian merupakan salah satu pengalaman yang sangat berharga.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih pada pihak-pihak berikut ini:

1. Prof. Dr. Bambang Shergi Laksmono, MSc., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia.
2. Prof. Dr. Eko Prasajo, Mag. rer. publ., selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi.
3. Drs. Asrori, MA, FLMI, sebagai Ketua Program Ekstensi Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia.
4. Drs. Muh. Aziz Muslim, MSi., sebagai Sekretaris Program Sarjana Ekstensi Departemen Ilmu Administrasi, Universitas Indonesia. Dan juga selaku sekretaris sidang dalam sidang skripsi ini.
5. Drs. Achmad Fauzi, ME., sebagai Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Niaga, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia.
6. Dr. Djaka Permana M. Si, sebagai pembimbing skripsi, yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan di tengah aktivitas beliau yang padat, yang dengan sabar selalu memberikan masukan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

7. Drs. Heri Fathurochman, M. Si., selaku ketua sidang dalam sidang skripsi ini.
8. Dr. Waluyo Iman Isworo, M. Ec (PA), selaku penguji ahli dalam sidang skripsi ini.
9. Segenap staf pengajar Program Sarjana Eksentensi Ilmu Administrasi Niaga, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia, atas ilmu pengetahuan yang telah diberikan selama penulis belajar.
10. Rekan-rekan di GraPARI Telkomsel Jakarta Timur, yang telah sangat banyak membantu dalam penulisan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan pengetahuan baru dan masukan bagi banyak pihak.

Jakarta, Juli 2008

Lenny Ariesta

DAFTAR ISI

halaman

LEMBAR JUDUL	
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Permasalahan	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Signifikansi Penelitian	11
E. Sistematika Penulisan	11
BAB II KERANGKA TEORI DAN METODE PENELITIAN	
A. Tinjauan Pustaka	13
B. Konstruksi Model Teoritis	
1. Pengertian persepsi	15
2. Budaya organisasi	
a. Pengertian budaya organisasi	17
b. Fungsi budaya organisasi	21
c. Model-model budaya organisasi	22
d. Proses pembentukan budaya organisasi	26
e. Karakteristik budaya organisasi	28
C. Model Analisis	34
D. Asumsi Penelitian	34
E. Operasionalisasi Konsep	34
F. Metode Penelitian	
1. Pendekatan penelitian	36
2. Jenis penelitian	37
3. Lokasi penelitian	38
4. Populasi dan sampel penelitian	38
5. Teknik pengumpulan data	40
6. Teknik analisis data	40

BAB III	GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN	
A.	Sejarah Telkomsel.....	43
B.	Budaya Organisasi Telkomsel.....	45
C.	Slogan, Visi dan Misi Telkomsel.....	46
D.	Lambang Telkomsel.....	48
E.	Struktur Telkomsel.....	49
F.	GraPARI Telkomsel Jakarta Timur.....	50
BAB IV	GAMBARAN UMUM DAN ANALISIS BUDAYA ORGANISASI	
A.	Gambaran Umum Karakteristik Responden Penelitian.....	53
1.	Masa kerja responden.....	54
2.	Departemen tempat responden bekerja.....	55
3.	Jabatan responden.....	56
B.	Analisis Budaya Organisasi	
1.	Inisiatif individual.....	57
2.	Toleransi tindakan yang berisiko.....	59
3.	Arah.....	61
4.	Integrasi.....	63
5.	Dukungan dari manajemen.....	65
6.	Kontrol.....	66
7.	Identitas.....	68
8.	Sistem imbalan.....	71
9.	Toleransi terhadap konflik.....	73
10.	Pola-pola komunikasi.....	76
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	
A.	SIMPULAN.....	79
B.	SARAN.....	80
	DAFTAR PUSTAKA.....	81
	LAMPIRAN.....	106
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	120

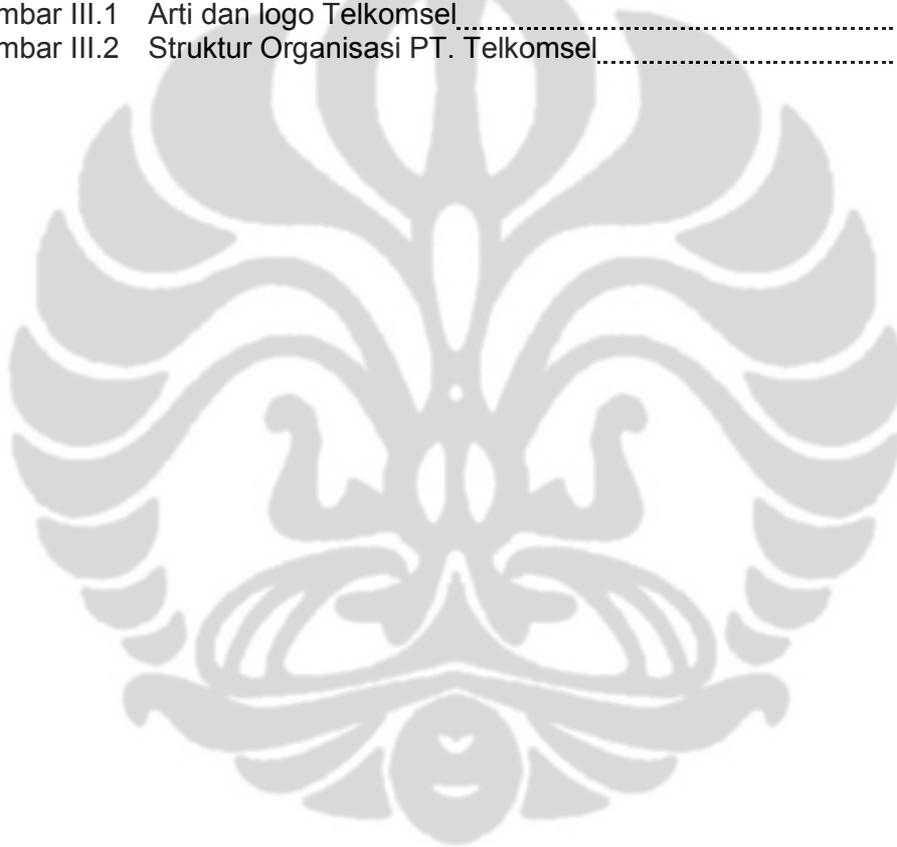
DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Budaya Perusahaan Telkomsel	6
Tabel II.1	Operasionalisasi Konsep Budaya Organisasi	36
Tabel II.2	Nilai	43
Tabel IV.1	Masa Kerja	56
Tabel IV.2	Departemen Tempat Bekerja	57
Tabel IV.3	Jabatan/ Posisi	58
Tabel IV.4	Interpretasi kategori analisis deskriptif	59
Tabel IV.5	Jawaban responden dimensi inisiatif individual	61
Tabel IV.6	Karyawan sudah mengetahui yang menjadi tanggung jawab karyawan dalam pekerjaan saat ini	62
Tabel IV. 7	Didalam organisasi karyawan memiliki kebebasan sebagai individu	63
Tabel IV. 8	Karyawan memperoleh hak independensi dalam melaksanakan pekerjaan	64
Tabel IV. 9	Jawaban responden dimensi toleransi terhadap tindakan yang berisiko	65
Tabel IV. 10	Karyawan senantiasa menggunakan target dalam bekerja	66
Tabel IV. 11	Karyawan selalu menggugurkan metode-metode baru dalam menyelesaikan setiap persoalan di tempat kerja	67
Tabel IV. 12	Karyawan diberikan kepercayaan untuk mengambil keputusan jika berada dalam situasi yang sulit dan berisiko	68
Tabel IV. 13	Jawaban responden dimensi arah	69
Tabel IV. 14	Karyawan mengetahui visi dan misi perusahaan tempat mereka bekerja	71
Tabel IV. 15	Prestasi karyawan merupakan harapan perusahaan	72
Tabel IV. 16	Pekerjaan karyawan sekarang merupakan harapan dan impian karyawan	73
Tabel IV. 17	Jawaban responden dimensi integrasi	74
Tabel IV. 18	Setiap unit organisasi menjalankan fungsinya dengan baik	75
Tabel IV. 19	Antar unit organisasi terjalin koordinasi yang baik dalam menjalankan pekerjaan	76
Tabel IV. 20	Hubungan antar pribadi antar anggota unit kerja berjalan dengan sangat baik	77
Tabel IV. 21	Jawaban responden dimensi dukungan dari manajemen	78
Tabel IV. 22	Antara karyawan dan atasan terjalin komunikasi yang baik	79
Tabel IV. 23	Atasan senantiasa memberikan bantuan ketika karyawan mengalami kesulitan dalam menjalankan pekerjaan	80
Tabel IV. 24	Atasan memberikan dukungan penuh terhadap pekerjaan karyawan	81
Tabel IV. 25	Jawaban responden dimensi kontrol	82
Tabel IV. 26	Karyawan tidak keberatan jika atasan selalu mengawasi pekerjaan karyawan	83
Tabel IV. 27	Karyawan selalu membuat laporan kepada atasan atas pekerjaan yang sudah dilakukan dan mendokumentasikan laporan tersebut	84
Tabel IV. 28	Peraturan perusahaan membuat pekerjaan menjadi lebih terkontrol	85
Tabel IV. 29	Jawaban responden dimensi identitas	86

Tabel IV. 30	Karyawan merasa bangga dengan menjadi bagian dari organisasi/perusahaan tempat mereka bekerja saat ini.....	87
Tabel IV. 31	Karyawan mengetahui makna dari logo/lambang perusahaan tempat mereka bekerja saat ini.....	87
Tabel IV. 32	Bangunan dan eksterior perusahaan memiliki bentuk yang jelas dan seragam, sehingga mudah dikenali.....	88
Tabel IV. 33	Jawaban responden dimensi sistem imbalan.....	89
Tabel IV. 34	Karyawan memperoleh pendapatan sesuai kapasitas pekerjaan yang mereka lakukan.....	90
Tabel IV. 35	Karyawan memperoleh pendapatan sesuai dengan keterampilan dan kemampuan yang dimiliki.....	91
Tabel IV. 36	Karyawan merasa puas dengan sistem imbalan yang dijalankan oleh perusahaan.....	92
Tabel IV. 37	Jawaban responden dimensi toleransi terhadap konflik.....	93
Tabel IV. 38	Karyawan pernah mengalami konflik ditempat mereka bekerja saat ini.....	94
Tabel IV. 39	Manajemen bersikap terbuka dalam membantu penyelesaian konflik antara karyawannya.....	96
Tabel IV. 40	Karyawan dengan terbuka dapat memberikan kritikan atau masukan kepada perusahaan.....	97
Tabel IV. 41	Jawaban responden dimensi pola-pola komunikasi.....	98
Tabel IV. 42	Tidak ada keterbatasan ketika karyawan berhadapan langsung dengan karyawan lain yang memiliki posisi lebih tinggi secara struktural.....	99
Tabel IV. 43	Karyawan sering melakukan komunikasi dengan karyawan lain, baik terhadap karyawan yang secara struktural lebih tinggi ataupun lebih rendah.....	100
Tabel IV. 44	Tidak ada perbedaan hierarki dalam melakukan komunikasi di dalam perusahaan.....	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Pertumbuhan pelanggan Telkomsel tahun 2000 hingga 2006....	4
Gambar II.1	Model level budaya organisasi menurut Schein (1985)	23
Gambar II.2	Model budaya organisasi Tropenaars (1995).....	25
Gambar II.3	Model of culture fit (aycan et. Al, 1999).....	26
Gambar II.4	Proses terbentuknya budaya organisasi.....	28
Gambar II.5	Sosialisasi budaya organisasi.....	29
Gambar II.6	Model budaya organisasi.....	35
Gambar III.1	Arti dan logo Telkomsel.....	50
Gambar III.2	Struktur Organisasi PT. Telkomsel.....	51



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Pedoman Wawancara	106
Lampiran 2	Kuisisioner	107
Lampiran 3	Daftar Tabel SPSS	112

