



UNIVERSITAS INDONESIA

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN INFORMASI TERHADAP
MOTIVASI KERJA KARYAWAN SENIOR DAN JUNIOR
(Studi pada Biro Komunikasi dan Administrasi
Perum Peruri Tahun 2012)**

SKRIPSI

**I Gusti Ayu Komang Dini Putri Lestari
0906614111**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
KEKHUSUSAN HUBUNGAN MASYARAKAT
DEPOK
JUNI 2012**



UNIVERSITAS INDONESIA

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN INFORMASI TERHADAP
MOTIVASI KERJA KARYAWAN SENIOR DAN JUNIOR
(Studi pada Biro Komunikasi dan Administrasi
Perum Peruri Tahun 2012)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Sosial**

**I Gusti Ayu Komang Dini Putri Lestari
0906614111**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
KEKHUSUSAN HUBUNGAN MASYARAKAT
DEPOK
JUNI 2012**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : I Gusti Ayu Komang Dini Putri L

NPM : 0906614111

Tanda Tangan : 

Tanggal : Juni 2012

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : I Gusti Ayu Komang
NPM : 0906614111
Program Studi : Hubungan Masyarakat
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Senior Dan Junior

Telah berhasil dipertahankan di hadapan dewan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Sosial pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Ir. Wahyuni Pudjiastuti, MS (.....)

Penguji : Kinkin Yuliaty Subarsa P. S.Sos, M.Si (.....)

Ketua Sidang : Dra. Askariani B. Hidayat, M.Si (.....)

Sekretaris Sidang : Dra. Martini Mangkoedipoera, M.Si (.....)

Ditetapkan di : Universitas Indonesia, Depok

Tanggal :

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis sangat menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dari banyak pihak sangatlah sulit bagi penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ir.Wahyuni Pudjiastuti, MS sebagai dosen pembimbing. Terima kasih banyak karena telah menyediakan waktu dan pikirannya untuk memberikan masukan serta arahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat selesai tepat waktu.
2. Dra.Askariani B. Hidayat, M.Si selaku Ketua Program Sarjana Ekstensi dan Dra.Martini B.Mangkoedipoero, M.Si selaku Sekretaris Program dan Sekretaris Sidang yang telah banyak membantu.
3. Kinkin Yuliaty Subarsa Putri, S.Sos, M.Si selaku penguji ahli.
4. Keluarga saya yang selalu mendukung sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Teman – teman kampus dan kolega di kantor yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Depok,

I Gusti Ayu K

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah

ini:

Nama : I Gusti Ayu Komang
NPM : 0906614111
Program Studi : Ekstensi Hubungan Masyarakat
Departemen : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

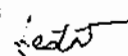
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN INFORMASI TERHADAP
MOTIVASI KERJA KARYAWAN SENIOR DAN JUNIOR
(Studi pada Biro Komunikasi dan Administrasi
Perum Peruri)**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas royalti Non-Eksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya tanpa meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Depok,

Yang Menyatakan
(I Gusti Ayu Komang)



ABSTRAK

Nama : I Gusti Ayu Komang Dini Putri Lestari
Program Studi : Hubungan Masyarakat
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Senior Dan Junior

Sebuah organisasi yang baik salah satunya adalah organisasi yang mampu menjaga komunikasi yang terjadi di dalam perusahaan. Disini petugas Humas sebagai petugas yang menampung semua informasi memerlukan kualitas yang baik. Dengan informasi yang diterima, diharapkan karyawan dapat termotivasi untuk bekerja lebih baik. Dalam penelitian ini mencoba untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan informasi terhadap kecenderungan peningkatan atau penurunan motivasi kerja di Perum Peruri. Sampel penelitian adalah karyawan pada Direktorat Niaga sebanyak 79 orang karyawan senior dan 27 karyawan junior. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif yang bersifat eksplanatif. Hasilnya adalah kualitas pelayanan informasi memiliki pengaruh yang kuat terhadap motivasi kerja karyawan junior dibandingkan karyawan senior. Dimensi kualitas pelayanan informasi yang paling berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan senior adalah dimensi *reability*, *responsiveness* dan *Assurance*. Sedangkan dimensi kualitas pelayanan informasi yang paling berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan junior adalah dimensi *tangible*.

Kata kunci : kualitas pelayanan informasi ; motivasi kerja

ABSTRACT

Name : I Gusti Ayu Komang Dini Putri Lestari
Study Program : Public Relation
Title : The Influence of Information Quality Service To
Work Motivation between Senior and Junior Employees.

The criteria of a good organization is the ability to fulfill the communication in organization. A good public relations is the responsible person who can absorb all of the information in the organization. A great expectation of the information that reach company is that every employee can be motivated to work better than before. This research tries to see the influence of Information Quality Services to work motivation between senior and junior employee. The sample is employee of Commercial Directorate with 79 senior employee and 27 junior employee. Research method used is kuantitative and eksplanative. The resulted is information quality service have a strong effect for employee work motivation . the most effect dimension of information quality services for senior employee are *reability*, *responsiveness* and *Asurance*. Otherwise for junior employee, the most effect dimension is tangible.

Key words: quality of information services; motivation to work

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	I
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	II
KATA PENGANTAR.....	III
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	IV
ABSTRAK	V
ABSTRACT	VI
DAFTAR ISI.....	VII
DAFTAR TABEL	X
DAFTAR GRAFIK DAN GAMBAR	XII
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Permasalahan	1
1.2. Perumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KERANGKA TEORI.....	9
2.1. Komunikasi Organisasi	9
2.2. Kualitas Pelayanan Informasi.....	15
2.3. Motivasi Kerja.....	19
2.3.1 Teori Motivasi Kepuasan.....	20
2.3.2 Teori Motivasi Proses	20
2.4. Dimensi Motivasi Kerja	21
2.5. Hubungan antar Variabel.....	22
2.6. Hipotesis Teori	22
2.7. Model Analisis	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24
3.1 Paradigma Penelitian	24
3.2 Pendekatan Penelitian.....	25
3.3. Sifat Penelitian	25
3.4. Metode Pengumpulan Data	26
3.5. Unit Observasi dan Unit Analisis	27
3.6. Populasi dan Sampel	27
3.6.1. Populasi.....	27
3.6.2 Sampel	27
3.6.3. Penarikan Sampel	28
3.7. Operasional Konsep.....	30
3.7.1. Operasionalisasi Konsep Variabel Kualitas Pelayanan Informasi.....	30
3.7.2. Operasionalisasi Konsep Variabel Motivasi Kerja.....	31
3.8 Metode Analisis.....	32
3.9 Uji Validitas dan Uji Reabilitas.....	32
3.9.1 Uji Validitas.....	32

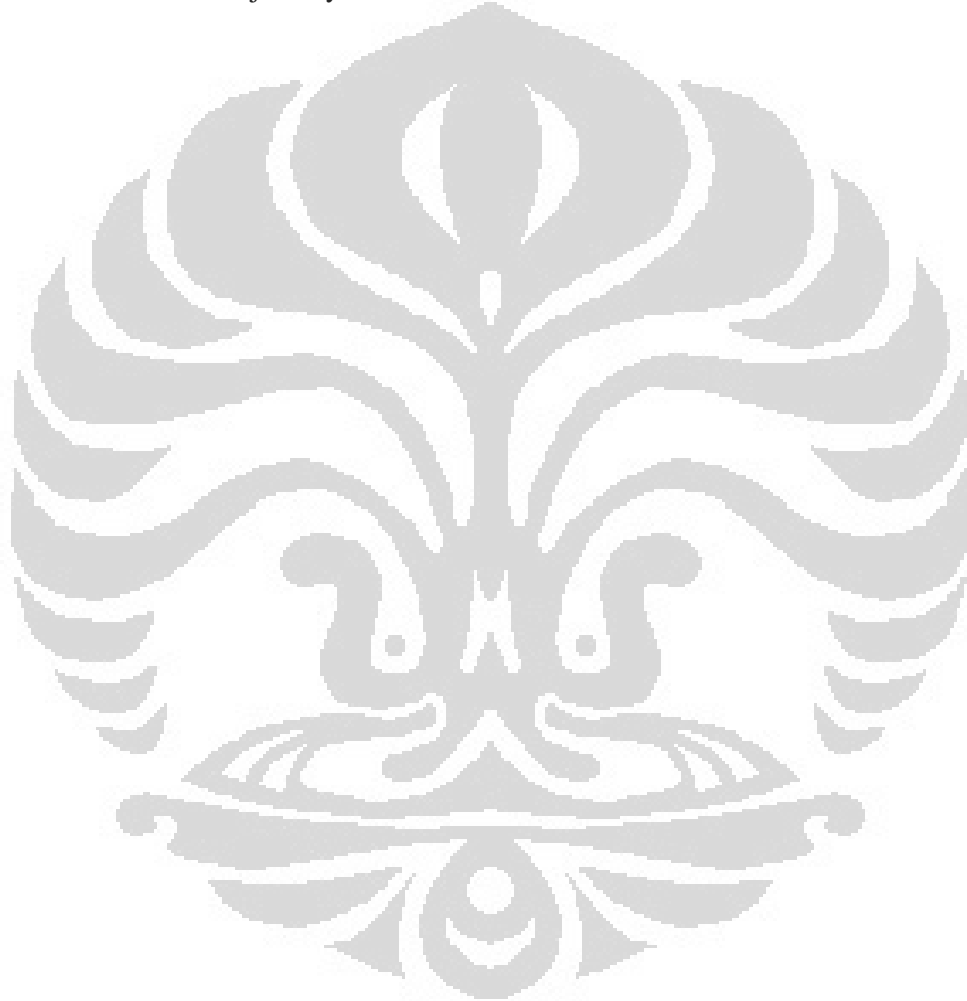
3.9.2. Uji Reliabilitas	35
3.10. Hipotesis Penelitian	36
3.11. Hipotesis Statistik	37
3.12. Teknik Analisis Data	37
3.12.1. Analisis Univariat	37
3.12.2. Analisis Bivariat	38
3.12.3. Analisis Multivariat	39
3.13. Keterbatasan Dalam Penelitian.....	39
BAB IV DESKRIPSI OBYEK KAJIAN.....	40
4.1 Profil Perusahaan.....	40
4.2. Tata Nilai, Visi dan Misi Perum Peruri	41
4.2.1. Tata Nilai Perum Peruri	41
4.2.2. Visi Perum Peruri	41
4.2.3. Misi Perum Peruri.....	41
4.3. Manajemen Perum Peruri.....	41
4.4.Kualitas Pelayanan Informasi yang ada di Perum Peruri	43
BAB V ANALISIS HASIL PENELITIAN	45
5.1 Analisis Data	45
5.1.1. Usia Karyawan.....	45
5.1.2. Gender Karyawan	46
5.1.3. Masa Kerja Karyawan	46
5.1.4. Bagian Kerja Karyawan.....	48
5.1.5. Dimensi <i>Tangible</i> Pada Karyawan Junior	49
5.1.6. Dimensi <i>Reability</i> Pada Karyawan Junior	50
5.1.7. Dimensi <i>Responsiveness</i> Pada Karyawan Junior.....	52
5.1.8 Dimensi <i>Assurance</i> Pada Karyawan Junior	53
5.1.9. Dimensi <i>Emphaty</i> Pada Karyawan Junior	55
5.1.10 Dimensi <i>Tangible</i> Pada Karyawan Senior	56
5.1.11. Dimensi <i>Reability</i> Pada Karyawan Senior.....	58
5.1.12. Dimensi <i>Responsiveness</i> Pada Karyawan Senior	60
5.1.13. Dimensi <i>Assurance</i> Pada Karyawan Senior	61
5.1.14. Dimensi <i>Emphaty</i> Pada Karyawan Senior.....	62
5.1.15. Dimensi Loyalitas Pada Karyawan Junior.....	64
5.1.16. Dimensi Absensi Pada Karyawan Junior.....	66
5.1.17. Dimensi Penyelesaian Tugas Pada Karyawan Junior	67
5.1.18. Dimensi Kesukaan Pada Pekerjaan Pada Karyawan Junior	68
5.1.19. Dimensi Loyalitas Pada Karyawan Senior	70
5.1.20 Dimensi Absensi Pada Karyawan Senior	73
5.1.21. Dimensi Penyelesaian Tugas Pada Karyawan Senior.....	74
5.1.22. Dimensi Kesukaan Pada Pekerjaan Pada Karyawan Senior.....	75
5.2. Mean Variabel	77
5.2.1. Variabel Kualitas Pelayanan.....	77
5.2.2. Variabel Motivasi Kerja.....	80

5.3. Pengaruh Kualitas Layanan Pada Karyawan.....	82
5.3.1. Analisis Regresi Linier Kualitas Pelayanan Terhadap Motivasi Karyawan.....	82
5.3.1.1. Analisis Regresi Pada Karyawan Junior	83
5.3.1.1. Analisis Regresi Pada Karyawan Senior.....	85
5.3.2. Pengaruh Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan Informasi terhadap Motivasi Kerja Karyawan.....	88
BAB VI INTREPETASI DATA.....	93
6.1. Kualitas Pelayanan Informasi Pada Karyawan Junior.....	93
6.2. Kualitas Pelayanan Informasi Pada Karyawan Senior	94
6.3. Motivasi Kerja Karyawan Junior.....	94
6.4. Motivasi Kerja Karyawan Senior	95
6.5. Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Junior.....	96
6.6. Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Senior	96
6.7. Pengaruh Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan Informasi Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Junior.....	97
6.8. Pengaruh Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan Informasi Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Senior	97
BAB VII PENUTUP.....	99
7.1 Kesimpulan.....	99
7.2. Implikasi Penelitian.....	100
7.2.1. Implikasi Akademik.....	100
7.2.2. Implikasi Praktis	100
7.3. Rekomendasi	100
7.3.1. Rekomendasi Akademik.....	100
7.3.2. Rekomendasi Praktis	101
DAFTAR PUSTAKA	102

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	33
Tabel 2 Uji Validitas Variabel Motivasi Kerja	34
Tabel 3 Uji Realibitas Variabel Kualitas Pelayanan	35
Tabel 4 Uji Reabilitas Variabel Motivasi Kerja.....	36
Tabel 5 Demografi Karyawan Perum Peruri.....	43
Tabel 6 Frekuensi Usia Responden.....	45
Tabel 7 Frekuensi Gender Karyawan.....	46
Tabel 8 Frekuensi Masa kerja Karyawan.....	46
Tabel 9 Frekuensi Bagian Kerja Karyawan	48
Tabel 10 Frekuensi Dimensi <i>Reability</i> Pada Karyawan Junior.....	49
Tabel 11 Frekuensi Dimensi <i>Tangible</i> Pada Karyawan Junior.....	50
Tabel 12 Frekuensi Dimensi <i>Responsiveness</i> Pada Karyawan Junior	52
Tabel 13 Frekuensi Dimensi <i>Insurance</i> Pada Karyawan Junior.....	53
Tabel 14 Frekuensi Dimensi <i>Emphaty</i> Pada Karyawan Junior	55
Tabel 15 Frekuensi Dimensi <i>Reability</i> Pada Karyawan Senior	56
Tabel 16 Frekuensi Dimensi <i>Tangible</i> Pada Karyawan Senior	58
Tabel 17 Frekuensi Dimensi <i>Responsiveness</i> Pada Karyawan Senior.....	60
Tabel 18 Frekuensi Dimensi <i>Insurance</i> Pada Karyawan Senior.....	61
Tabel 19 Frekuensi Dimensi <i>Emphaty</i> Pada Karyawan Senior	62
Tabel 20 Frekuensi Dimensi Loyalitas Pada Karyawan Junior	64
Tabel 21 Frekuensi Dimensi Absensi Pada Karyawan Junior	66
Tabel 22 Frekuensi Dimensi Penyelesaian Tugas Pada Karyawan Junior	67
Tabel 23 Frekuensi Dimensi Kesukaan Pada Pekerjaan Pada Karyawan Junior..	68
Tabel 24 Frekuensi Dimensi Loyalitas Pada Karyawan Senior.....	70
Tabel 25 Frekuensi Dimensi Absensi Pada Karyawan Senior.....	73
Tabel 26 Frekuensi Dimensi Penyelesaian Tugas Pada Karyawan Senior.....	74
Tabel 27 Frekuensi Dimensi Kesukaan Pada Pekerjaan Pada Karyawan Senior .	75
Tabel 28 Mean Variabel Kualitas Pelayanan	77
Tabel 29 Mean Variabel Motivasi Kerja.....	80
Tabel 30 ANOVA Regresi Kualitas Pelayanan Informasi terhadap Motivasi Kerja Karyawan Junior	83
Tabel 31 Model Summary Regresi Linier Kualitas Pelayanan Informasi terhadap Motivasi Kerja Karyawan Junior	83
Tabel 32 Koefisien Regresi Linier Kualitas Pelayanan Informasi dan Motivasi Kerja Karyawan Junior	84
Tabel 33 ANOVA Regresi Kualitas Pelayanan Informasi terhadap Motivasi Kerja Karyawan Senior.....	85
Tabel 34 Model Summary Regresi Linier Kualitas Pelayanan Informasi terhadap Motivasi Kerja Karyawan Senior.....	86
Tabel 35 Koefisien Regresi Linier Kualitas Pelayanan Informasi dan Motivasi Kerja Karyawan Senior.....	87
Tabel 36 Model Sumary Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan Informasi terhadap Motivasi Kerja Karyawan Junior	88

Tabel 37 ANOVA Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan Informasi terhadap Motivasi Kerja Karyawan Junior	88
Tabel 38 Koefisien Regresi Linier Dimensi-Kualitas Pelayanan Informasi dan Motivasi Kerja Karyawan Junior	89
Tabel 39 Model Summary Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan Informasi terhadap Motivasi Kerja Karyawan Senior.....	90
Tabel 40 ANOVA Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan Informasi terhadap Motivasi Kerja Karyawan Senior.....	90
Tabel 41 Koefisien Regresi Linier Dimensi-Kualitas Pelayanan Informasi dan Motivasi Kerja Karyawan Senior.....	91



DAFTAR GRAFIK DAN GAMBAR

Gambar 1 Dimensi Kualitas Layanan	18
Gambar 2 Model Analisis	23
Grafik 1 Usia Responden	45
Grafik 2 Distribusi Frekuensi Gender Karyawan.....	46
Grafik 3 Masa Kerja Karyawan	47
Grafik 4 Frekuensi Bagian Kerja Karyawan.....	48
Grafik 5 Frekuensi Dimensi Berwujud Pada Karyawan Junior	50
Grafik 6 Frekuensi Dimensi <i>Tangible</i> Pada Karyawan Junior.....	51
Grafik 7 Dimensi <i>Responsiveness</i> Pada Karyawan Junior.....	53
Grafik 8 Frekuensi Dimensi <i>Insurance</i> Pada Karyawan Junior	54
Grafik 9 Frekuensi Dimensi <i>Emphaty</i> Pada Karyawan Junior.....	56
Grafik 10 Frekuensi Dimensi <i>Reability</i> Pada Karyawan Senior	58
Grafik 11 Frekuensi Dimensi <i>Tangible</i> Pada Karyawan Senior	59
Grafik 12 Frekuensi Dimensi <i>Responsiveness</i> Pada Karyawan Senior	61
Grafik 13 Frekuensi Dimensi <i>Insurance</i> Pada Karyawan Senior	62
Grafik 14 Frekuensi Dimensi <i>Emphaty</i> Pada Karyawan Senior	63
Grafik 15 Frekuensi Dimensi Loyalitas Pada Karyawan Junior.....	65
Grafik 16 Frekuensi Dimensi Absensi Pada Karyawan Junior	67
Grafik 17 Frekuensi Dimensi Penyelesaian Tugas Pada Karyawan Junior	68
Grafik 18 Frekuensi Dimensi Kesukaan Pada Pekerjaan Pada Karyawan Junior	70
Grafik 19 Frekuensi Dimensi Loyalitas Pada Karyawan Senior	72
Grafik 20 Frekuensi Dimensi Absensi Pada Karyawan Senior	73
Grafik 21 Frekuensi Dimensi Penyelesaian Tugas Pada Karyawan Senior.....	75
Grafik 22 Frekuensi Dimensi Kesukaan Pada Pekerjaan Pada Karyawan Senior	76
Grafik 23 Mean Variabel Kualitas Pelayanan.....	79
Grafik 24 Means Variabel Motivasi Kerja.....	82

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Permasalahan

Seiring dengan perkembangan ekonomi dan teknologi di dunia yang semakin maju dan canggih, hal ini memiliki pengaruh terhadap pekerjaan Humas. Pada abad 20, Humas membuat serangkaian kegiatan dan menyebarkan informasi – informasinya dengan menggunakan media massa yang membutuhkan waktu untuk menyampaikan pesan yang ingin disampaikan, apabila pesan yang disampaikan bersifat mendesak maka akan digunakan televisi dan radio. Akan tetapi menggunakan televisi dan radio membutuhkan biaya yang tidak sedikit. Akan tetapi sekarang, petugas Humas dapat memberikan informasi dengan menggunakan sosial media seperti facebook, twitter, blog. Keuntungannya adalah si penerima pesan mendapatkan informasi dalam waktu yang singkat, dapat diberikan feedback dengan cepat, dan tidak memerlukan biaya yang mahal. Dengan sosial media petugas Humas dapat berkreasi dengan dengan program-programnya dalam rangka memajukan dan meningkatkan citra perusahaan.

Walaupun begitu, peranan Humas yang paling utama adalah untuk menjaga komunikasi dengan stakeholder internal dan eksternal. Stakeholder internal yang dapat berpengaruh langsung terhadap kelangsungan perusahaan adalah karyawan perusahaan itu sendiri. Menurut (Stephen, 2003, 76) bahwa salah satu alasan terjadinya konflik didalam organisasi yakni karena komunikasi yang kurang sempurna sehingga menimbulkan salah pengertian karena ketidakjelasan yang ada. Di sini, peran dari Humas memberikan informasi – informasi yang dibutuhkan karyawan secara tepat dan cepat, dan juga dapat terbentuk satu persepsi yang sama terhadap pesan yang disampaikan.

Sebagai salah satu aset dari perusahaan, karyawan memegang peranan penting dalam kemajuan atau kemunduran perusahaan. Salah satu faktor yang

menentukan keberhasilan perusahaan adalah kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja karyawan dapat diukur oleh beberapa aspek salah satunya motivasi kerja karyawan. Motivasi kerja dapat dipicu oleh beberapa faktor, misalnya dengan diterimanya informasi – informasi yang berkaitan dengan pekerjaan karyawan. Motivasi kerja sangatlah penting, karena motivasi kerja yang tinggi dari karyawan akan menyebabkan meningkatnya produktivitas kerja perusahaan.

motivasi kerja dapat dipengaruhi oleh faktor ekstrnal maupun internal, misalnya saja dengan mendapatkan rewards tentu seseorang akan termotivasi. Banyak penelitian yang meneliti bagaimana cara untuk meningkatkan motivasi kerja karyawannya, misal seperti adanya kegiatan family gathering dan lain – lain. Bisa juga karena karyawan lain yang memotivasi, misalnya dengan memberikan pelayanan individu yang baik akan memotivasi pekerja lain untuk bekerja lebih baik. Pelayanan ini tidak hanya yang bersifat jasa, tetapi komunikasi juga bisa, pemberian informasi yang tepat, cepat dan bermanfaat akan membuat karyawan termotivasi. Oleh karena itu peranan dari petugas Humas adalah menjalin komunikasi yang baik terhadap semua karyawan dengan sikap yang sama tanpa memandang perbedaan seperti pendidikan, jabatan dan lain – lain. Dengan kata lain, seorang petugas Humas yang baik bagi perusahaan adalah yang mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi karyawan perusahaan tersebut dalam memperoleh informasi – informasi dan data dengan cepat, tepat dan kompatibel.

Seorang petugas Humas dituntut untuk dapat fleksibel dengan tempat kerjanya. Hal ini dikarenakan dalam beberapa perusahaan petugas Humas dapat ditempatkan dibawah HRD dan bertanggung jawab kepada Manajer HR atau memiliki divisi tersendiri dan bertanggung jawab langsung kepada BOD. Selain itu, dilihat dari Humas tersebut berada di perusahaan swasta atau perusahaan milik negara (BUMN). Dewasa ini, peranan Hubungan Masyarakat (Humas) di Badan Usaha Milik Negara (BUMN) tidak hanya memberikan informasi secara jelas dan cepat baik kepada stakeholder eksternal ataupun internal. BUMN sekarang telah berkembang seperti halnya perusahaan swasta dan perusahaan go public. Hal ini tentu saja membuat pelayanan dari Humas BUMN menjadi lebih bervariasi.

Dalam salah satu artikel di website Jasa Raharja dituliskan hal ini yang menjadi fokus para praktisi korporasi dan kehumasan di lingkungan badan usaha milik negara yang berjumlah 139 perusahaan dari berbagai bidang bisnis meluncurkan Forum Humas BUMN. Peluncuran sekaligus pengukuhan pengurus forum tersebut berlangsung di kantor pusat PT PLN kemarin dan disaksikan Meneg BUMN Sugiharto. Siaran pers Forum Humas BUMN menyebutkan peluncuran forum itu sebagai bentuk kelanjutan dari acara pembekalan kehumasan di Bali pada 2-3 Juni, untuk membuat suatu wadah bagi seluruh humas BUMN dalam mengoordinasikan aktivitas kehumasan BUMN. Sugiharto menjelaskan setiap BUMN perlu terus meningkatkan kinerja dan menjadi juara di masing-masing bidang bisnis yang digelutinya. Sebagai gambaran, pada 2004 jumlah BUMN mencapai 139 unit. Dari jumlah tersebut, yang menyerahkan laporan keuangan sebanyak 134 perusahaan. “Dari 134 BUMN yang menyerahkan laporan keuangan diketahui 103 BUMN mencetak laba dan yang merugi 31 BUMN.” Selain itu, dalam kurun waktu tiga tahun belakangan ini, kinerja BUMN meningkat pesat dan telah banyak memberikan manfaat pada pembangunan bangsa dan negara. (“Jasa Raharja”, <http://www.jasaraharja.co.id/menteri-bumn-humas-intrumen-strategis-korporasi>, Maret 2012 pukul 10.00 WIB)

Namun, di balik keberhasilan tersebut, tuturnya, persepsi atau citra BUMN sampai dengan saat ini masih belum begitu baik di masyarakat. “Oleh karena itu peran sekretaris korporasi dan humas sangat strategis dalam menyampaikan berbagai informasi dan komunikasi kepada stakeholders,” tandasnya. Sekretaris Meneg BUMN Said Didu mengatakan sekretaris korporasi dan kehumasan mempunyai peran yang sangat strategis dalam membangun pencitraan positif BUMN serta opini publik lainnya. “Forum ini nantinya dapat melakukan upaya-upaya penyeimbang pemberitaan dan penyalur informasi dari setiap kebijakan strategis Kementerian BUMN,” paparnya. Sehingga, kata dia, apabila dalam suatu situasi salah satu perusahaan terdapat serangan atas pencitraan negatif, FH BUMN yang mempunyai jejaring ke media dapat secara cepat dan tepat memberikan penyeimbang pemberitaan. Untuk pelayanan informasi dan komunikasi kepada pihak eksternal mengenai kinerja BUMN, forum meluncurkan layanan pesan singkat (SMS Center) bernomor 2866. (“Jasa Raharja”

<http://www.jasaraharja.co.id/sekretaris-humas-bumn-bentuk-forum>, Februari 2012 pukul 14.00 WIB).

Akan tetapi perusahaan milik Negara tentu memiliki birokrasi yang berbeda dengan perusahaan swasta, hal ini dikarenakan segala sesuatu yang berkaitan dengan peredaran informasi dan pengambilan keputusan pada perusahaan milik Negara bersifat lebih kompleks dibandingkan dengan perusahaan swasta. Misalnya saja yang paling sederhana, untuk pembelian ATK di departemen tertentu di sebuah BUMN, maka proses yang harus dilalui adalah mengajukan surat ke bagian divisi kemudian dilanjutkan ke bagian pergudangan dan pengadaan. Proses ini memakan waktu kurang lebih dua minggu. Bandingkan dengan perusahaan swasta yang dapat langsung meminta ATK pada Departemen GA dan mungkin dapat berlangsung paling lama tiga hari. Itu baru untuk permintaan ATK, permintaan akan informasi kurang lebih sama prosedurnya.

Menurut salah satu artikel dari website jasa Raharja dikatakan bahwa budaya Kerja BUMN saat ini dituntut penuh dengan kreasi, inovasi, tanggung jawab dan transparan. Sebab itu, Humas menjadi salah satu instrumen strategis korporasi untuk mencapai hal tersebut. Demikian benang merah dari sambutan Menteri BUMN Mustafa Abubakar saat membuka Rapat Anggota Tahunan III Forum Humas BUMN di Palembang, 25 sd. 27 Juni 2010. Menurut Menteri BUMN, fungsi Humas BUMN tidak dapat dipisahkan dari strategi perusahaan. "Humas BUMN harus menjadi ujung tombak untuk mewujudkan cira positif perusahaan di mata publik sehingga tercipta situasi yang kondusif untuk menjalankan dan mengembangkan visi misi perusahaan," tambah Mustafa Abubakar.

Lebih lanjut Menteri BUMN mengungkapkan, Humas BUMN saat ini bukan hanya menjadi bumper/tameng perusahaan saat perusahaan menghadapi masalah dan sorotan dari masyarakat. Lebih dari itu, Mustafa Abubakar berharap, Humas harus bisa berkembang baik dari sumber daya manusia maupun sarana dan prasarannya seiring dengan dinamika kehidupan dari berbagai sektor. "Humas jangan sampai ketinggalan, sehingga dapat mengakomodir ekspektasi dari publik," tegas Mustafa Abubakar.

Terkait dengan peran BUMN, Mustafa Abubakar mengatakan bahwa ada 4 pokok peran BUMN yaitu, sebagai soko guru perekonomian negara, pencetak keuntungan komersial untuk negara, sebagai kepanjangan tangan pemerintah dan penghela ekonomi lemah (pioner dalam mengembangkan perekonomian nasional). Besarnya kontribusi BUMN dapat dilihat dari proporsi besaran belanja modal dan operasionalnya yang sangat besar. Dibandingkan dengan APBN, belanja modal BUMN sebesar Rp 107 triliun pada tahun 2009 dan Rp 190,8 triliun pada tahun 2010, dimana belanja modal dan operasional ini merupakan komponen penting dari pengeluaran domestik. Kontribusi penting BUMN juga terlihat dari sumbangan terhadap APBN. Tahun 2009, BUMN memberikan kontribusi sebesar Rp 120 triliun kepada APBN dimana Rp 91,6 triliun berasal dari dividen dan Rp 28,6 triliun merupakan pembayaran pajak. Angka ini merupakan 12% dari anggaran penerimaan. (“Jasa Raharja” <http://www.jasaraharja.co.id/menteri-bumn-humas-intrumen-strategis-korporasi> Maret 2012 pukul 10.00 WIB)

Dengan keterbatasan jumlah petugas humas yang berada dalam suatu BUMN, maka cukup mustahil petugas tersebut dapat memberikan informasi dengan cepat, akurat dan memadai untuk ribuan karyawannya. Hal ini membutuhkan keterampilan dan kecekatan, selain itu, juga kesiapan para petugasnya untuk memilah informasi mana yang harus disampaikan dengan segera mana yang tidak. Humas dalam lembaga pemerintahan (departemen, lembaga non departemen, Badan Usaha Milik Negara/BUMN) merupakan suatu keharusan fungsional dalam rangka tugas penyebaran informasi tentang kebijakan, program dan kegiatan-kegiatan lembaga pemerintahan kepada masyarakat. (Rachmadi, 1996, 20)

Informasi – informasi yang diberikan oleh petugas Humas akan lebih baik disampaikan secara merata dan adil kepada setiap karyawan tanpa pandang bulu. Sehingga semua karyawan dapat menangkap informasi yang sama, sehingga informasi yang salah persepsi atau ambigu dapat dihindari. Yang menjadi kendala saat ini menurut pengamatan peneliti adalah terjadi gap antara karyawan senior dan junior di Perum Peruri. Seringkali karyawan senior mendapatkan informasi

secara jelas tanpa perlu mencari tahu, karena dengan sendirinya informasi tersebut akan sampai ke mereka. Berbeda dengan karyawan junior yang harus aktif bertanya untuk mendapatkan informasi – informasi. Keuntungannya adalah karyawan junior mendapatkan informasi yang lebih detail daripada karyawan seniornya karena dia berperan aktif mencari informasi. Seorang karyawan junior yang berperan aktif mencari informasi dapat dikatakan memiliki motivasi kerja yang cukup tinggi. Motivasi dari dalam diri karyawan junior tersebut timbul karena adanya rasa kepedulian dan kecintaannya terhadap pekerjaannya. Seorang karyawan BUMN tentulah akan memiliki perbedaan motivasi kerja dengan perusahaan swasta. Karyawan perusahaan BUMN tidak dituntut untuk bekerja secara target, karena biasanya telah memiliki klien tetap. Misalnya seperti Perum Peruri yang memang memiliki BI (Bank Indonesia) sebagai klien tetap. Oleh karena tidak berorientasi pada target, maka pekerjaan yang rutin dikerjakan sifatnya tidak mendesak dan tidak cukup banyak menyita waktu. Selain itu, status dari karyawan BUMN adalah karyawan permanen yang tidak dapat di PHK kecuali melakukan pelanggaran berat dan memiliki hak – hak yang istimewa dari sistem tunjangan, upah, insentif cuti dan pensiun yang tidak akan didapat dengan mudah apabila bekerja di perusahaan swasta. Oleh karena itu, dapat dikatakan motivasi kerja karyawan BUMN lebih rendah daripada karyawan swasta.

1.2. Perumusan Masalah

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ratih Hardiyanti (2010, Universitas Diponegoro) mengenai kualitas pelayanan yang diberikan memiliki tingkat signifikan yang cukup baik pada kepuasan konsumen, maka peneliti melihat bahwa kualitas pelayanan informasi yang diberikan Humas dapat berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan. Akan tetapi penerimaan informasi ini dapat berbeda antara karyawan satu dengan karyawan lain. Misal antara karyawan senior dan karyawan junior. Seorang karyawan senior bisa saja mendapatkan informasi yang lebih lengkap karena lebih lama bekerja pada perusahaan tersebut, sehingga informasi – informasi yang sifatnya rutin tidak perlu ditanyakan lagi. Akan tetapi bisa juga kebalikannya karyawan junior yang mendapatkan informasi yang lebih terbaru dikarenakan karyawan junior lebih

aktif bertanya. Dan apakah karena hal tersebut, karyawan dapat lebih termotivasi dalam bekerja? Apakah dengan informasi yang lebih terkini akan mempengaruhi motivasi kerja karyawan untuk bekerja lebih baik. Dan bagaimana kendala – kendala yang dihadapi untuk memperoleh informasi tersebut? Oleh karena itu, Divisi Humas yang merupakan sumber informasi utama di dalam Perusahaan harus memberikan informasi – informasi tanpa adanya diskriminasi kepada semua karyawan sesuai dengan kapasitasnya. Berdasarkan hal tersebut, maka pokok permasalahan penelitian ini adalah :

“Sejauhmana pengaruh kualitas pelayanan Informasi Sekretariat Perusahaan terhadap motivasi Kerja Karyawan Senior dan Karyawan Junior di Perum Peruri”.

Secara rinci permasalahan yang akan diungkap adalah :

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan informasi yang diberikan Sekretariat Perusahaan menurut karyawan senior di Perum Peruri ?
2. Bagaimanakah kualitas pelayanan informasi yang dilakukan Sekretariat Perusahaan menurut karyawan junior di Perum Peruri?
3. Bagaimana motivasi kerja karyawan senior di Perum Peruri?
4. Bagaimana motivasi karyawan junior di Perum Peruri?
5. Apakah kualitas pelayanan informasi yang diberikan Sekretariat Perusahaan dapat mempengaruhi motivasi kerja karyawan senior di Perum Peruri?
6. Apakah kualitas pelayanan informasi yang diberikan Sekretariat Perusahaan dapat mempengaruhi motivasi kerja karyawan junior di Perum Peruri?
7. Faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi motivasi kerja karyawan senior dan junior di Perum Peruri?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui dan mengkaji Kualitas Pelayanan Informasi Sekretariat Perusahaan terhadap motivasi kerja karyawan senior di Perum Peruri.

2. Mengetahui dan mengkaji Kualitas Pelayanan Informasi Sekretariat Perusahaan terhadap motivasi kerja karyawan junior di Perum Peruri.
3. Mengetahui dan menganalisa motivasi kerja karyawan senior di Perum Peruri.
4. Mengetahui dan menganalisa motivasi kerja karyawan junior di Perum Peruri.
5. Mengetahui dan menganalisa Kualitas Pelayanan Informasi Sekretariat Perusahaan terhadap motivasi kerja karyawan senior di Perum Peruri.
6. Mengetahui dan menganalisa Kualitas Pelayanan Informasi Sekretariat Perusahaan terhadap motivasi kerja karyawan junior di Perum Peruri.
7. Mengetahui dimensi-dimensi dari Kualitas Pelayanan Informasi Sekretariat Perusahaan yang paling mempengaruhi motivasi kerja karyawan senior dan junior di Perum Peruri.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah :

1. Manfaat akademik, penelitian ini merupakan aplikasi dari teori-teori yang sudah ada tentang kualitas pelayanan informasi Sekretariat Perusahaan sehingga diharapkan dapat memberikan kajian tambahan dan gambaran tentang pengaruh kualitas pelayanan Humas terhadap motivasi kerja karyawan senior dan junior dari sudut pandang karyawan dan perusahaan. Selain itu juga diharapkan dapat menambah serta memperkaya bahan referensi atau sumber bacaan bagi yang memerlukannya.
2. Manfaat praktis, penelitian ini dapat menjadi sumber rujukan bagi perusahaan agar dapat mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan Sekretariat Perusahaan terhadap motivasi kerja karyawannya, baik karyawan senior ataupun junior. Dengan mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan Sekretariat Perusahaan terhadap motivasi kerja karyawan diharapkan pihak perusahaan dapat melakukan instropeksi dan perbaikan dari yang sudah berjalan menuju ke arah yang lebih baik dan kondusif sehingga membawa ke arah motivasi kerja karyawan yang maksimal sesuai dengan tujuan organisasi.

BAB II KERANGKA TEORI

2.1. Komunikasi Organisasi

Sebelum masuk ke dalam penjabaran mengenai teori – teori kualitas pelayanan dan dimensinya, peneliti akan menjelaskan mengenai Komunikasi organisasi. Komunikasi berasal dari bahasa latin “communis” atau ‘common’ dalam Bahasa Inggris yang berarti sama. Berkomunikasi berarti kita berusaha untuk mencapai kesamaan makna, “*commonness*”. Atau dengan ungkapan yang lain, melalui komunikasi kita mencoba berbagi informasi, gagasan atau sikap kita dengan partisipan lainnya. Kendala utama dalam berkomunikasi adalah seringkali kita mempunyai makna yang berbeda terhadap lambang yang sama. (Pace, 2006,5) Komunikasi organisasi adalah menerima dan menginterpretasi pesan diantara anggota organisasi sebagai unit komunikasi yang berhubungan satu sama lain secara hirarkis dan berfungsi dalam lingkungannya. Disini komunikasi organisasi mencakup informasi yang disalurkan secara formal dari atasan kepada bawahan yang disebut *downward communication*, dari bawahan kepada atasan yang disebut *upward communication*, diantara teman sekerja yang disebut *horizontal communication* atau diantara para atasan atau bawahan dalam unit yang berbeda dalam organisasi yang disebut *cross-channel communication*. Menurut Rachmadi (Rachmadi,1996,20) Komunikasi Internal meliputi berbagai cara yang dapat diklasifikasikan ke dalam dua jenis, yakni:

- a. Komunikasi personal adalah komunikasi antara dua orang yang berlangsung melalui dua cara, yaitu:
 - a. Komunikasi tatap muka (*face to face communication*), dan
 - b. Komunikasi lewat media (*mediated communication*)

Komunikasi personal tatap muka berlangsung secara dialogis, sehingga di situ berlangsung kontak pribadi, dan disebut juga komunikasi antar pribadi (*interpersonal communication*). Sedangkan komunikasi personal lewat media adalah komunikasi dengan menggunakan alat, misalnya telepon, memorandum, dan lain-lain. Karena melalui alat, maka antara kedua orang tersebut tidak terdapat kontak pribadi. Karena ada tatap muka maka oleh para ahli komunikasi dianggap sebagai jenis komunikasi yang efektif untuk mengubah sikap, pendapat, dan tingkah laku. Kontak pribadi memungkinkan komunikator mengetahui, memahami dan menguasai:

- a) Kerangka referensi (*frame of reference*) komunikan selengkapnya.
 - b) Kondisi fisik dan mental komunikan sepenuhnya
 - c) Suasana lingkungan pada saat terjadinya komunikasi
 - d) Tanggapan komunikasi secara langsung
- b. Komunikasi kelompok adalah komunikasi antara seseorang dengan sekelompok orang dalam situasi tatap muka. Kelompok itu bisa kecil, bisa juga besar.

Dari penjelasan diatas dapat dikatakan bahwa komunikasi organisasi sangatlah penting bagi perusahaan. Komunikasi akan efektif apabila karyawan mendapatkan informasi – informasi yang dibutuhkan. Disinilah peranan petugas Humas sebagai petugas yang memiliki informasi yang lengkap. Kecakapan petudas dalam memberikan infromasi akan memberikan pengaruh juga bagi komunikasi organisasi. Disinilah kualitas pelayanan informasi dari petugas Humas menjadi penting.

Bila sasaran komunikasi dapat diterapkan dalam suatu organisasi baik organisasi pemerintah, organisasi kemasyarakatan, maupun organisasi perusahaan, maka sasaran yang dituju pun akan beraneka ragam, tapi tujuan utamanya tentulah untuk mempersatukan individu-individu yang tergabung dalam organisasi tersebut. Berdasarkan sifat komunikasi dan jumlah komunikasi

menurut Onong Uchyana Effendi, komunikasi dapat digolongkan ke dalam tiga kategori: (Effendi, 2001, 50)

1 Komunikasi antar pribadi

Komunikasi ini penerapannya antara pribadi/individu dalam usaha menyampaikan informasi yang dimaksudkan untuk mencapai kesamaan pengertian, sehingga dengan demikian dapat tercapai keinginan bersama.

2 Komunikasi kelompok

Pada prinsipnya dalam melakukan suatu komunikasi yang ditekankan adalah faktor kelompok, sehingga komunikasi menjadi lebih luas. Dalam usaha menyampaikan informasi, komunikasi dalam kelompok tidak seperti komunikasi antar pribadi.

1. Komunikasi massa

Komunikasi massa dilakukan dengan melalui alat, yaitu media massa yang meliputi cetak dan elektronik.

Dalam melakukan komunikasi organisasi, Steward L. Tubbs dan Sylvia Moss dalam *Human Communication* menguraikan adanya 3 (tiga) model dalam komunikasi:

1. Model komunikasi linier (*one-way communication*), dalam model ini komunikator memberikan suatu stimuli dan komunikan melakukan respon yang diharapkan tanpa mengadakan seleksi dan interpretasi. Komunikasinya bersifat monolog.
2. Model komunikasi interaksional. Sebagai kelanjutan dari model yang pertama, pada tahap ini sudah terjadi feedback atau umpan balik. Komunikasi yang berlangsung bersifat dua arah dan ada dialog, di mana setiap partisipan memiliki peran ganda, dalam arti pada satu saat bertindak sebagai komunikator, pada saat yang lain bertindak sebagai komunikan.
3. Model komunikasi transaksional. Dalam model ini komunikasi hanya dapat dipahami dalam konteks hubungan (*relationship*) antara dua orang atau lebih. Pandangan ini menekankan bahwa semua perilaku adalah komunikatif. Tidak ada satupun yang tidak dapat dikomunikasikan.

Mengenai organisasi, salah satu definisi menyebutkan *bahwa* organisasi merupakan suatu kumpulan atau sistem individual yang melalui suatu

hirarki/jenjang dan pembagian kerja, berupaya mencapai tujuan yang ditetapkan. Dari batasan tersebut dapat digambarkan bahwa dalam suatu organisasi mensyaratkan:

1. Adanya suatu jenjang jabatan ataupun kedudukan yang memungkinkan semua individu dalam organisasi tersebut memiliki perbedaan posisi yang jelas, seperti pimpinan, staff pimpinan dan karyawan.
2. Adanya pembagian kerja, dalam arti setiap orang dalam sebuah institusi baik yang komersial maupun sosial, memiliki satu bidang pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya.

Dengan landasan konsep-konsep komunikasi dan organisasi sebagaimana yang telah diuraikan, maka kita dapat memberi batasan tentang komunikasi dalam organisasi secara sederhana, yaitu komunikasi antarmanusia (human communication) yang terjadi dalam konteks organisasi. Atau dengan meminjam definisi dari Goldhaber, komunikasi organisasi diberi batasan sebagai arus pesan dalam suatu jaringan yang sifat hubungannya saling bergabung satu sama lain (*the flow of messages within a network of interdependent relationships*).

Sebagaimana telah disebut terdahulu, bahwa arus komunikasi dalam organisasi meliputi komunikasi vertikal dan komunikasi horisontal. Masing-masing arus komunikasi tersebut mempunyai perbedaan fungsi yang sangat tegas. Ronald Adler dan George Rodman dalam buku *Understanding Human Communication* (Rodman, 2006, 260), mencoba menguraikan masing-masing, fungsi dari kedua arus komunikasi dalam organisasi tersebut sebagai berikut:

1. *Downward communication*, yaitu komunikasi yang berlangsung ketika orang-orang yang berada pada tataran manajemen mengirimkan pesan kepada bawahannya. Fungsi arus komunikasi dari atas ke bawah ini adalah:
 - a. Pemberian atau penyimpanan instruksi kerja (*job instruction*)
 - b. Penjelasan dari pimpinan tentang mengapa suatu tugas perlu untuk dilaksanakan (*job rationnale*)
 - c) Penyampaian informasi mengenai peraturan-peraturan yang berlaku (*procedures and practices*)

- d) Pemberian motivasi kepada karyawan untuk bekerja lebih baik.
2. *Upward communication*, yaitu komunikasi yang terjadi ketika bawahan (*subordinate*) mengirim pesan kepada atasannya. Fungsi arus komunikasi dari bawah ke atas ini adalah:
- a. Penyampaian informasi tentang pekerjaan pekerjaan ataupun tugas yang sudah dilaksanakan
 - b. Penyampaian informasi tentang persoalan-persoalan pekerjaan ataupun tugas yang tidak dapat diselesaikan oleh bawahan
 - c. Penyampaian saran-saran perbaikan dari bawahan
 - d. Penyampaian keluhan dari bawahan tentang dirinya sendiri maupun pekerjaannya.
3. *Horizontal communication*, yaitu tindak komunikasi ini berlangsung di antara para karyawan ataupun bagian yang memiliki kedudukan yang setara. Fungsi arus komunikasi horisontal ini adalah:
- a. Memperbaiki koordinasi tugas
 - b. Upaya pemecahan masalah
 - c. Saling berbagi informasi
 - d. Upaya pemecahan konflik
 - e. Membina hubungan melalui kegiatan bersama.

Dalam suatu organisasi baik yang berorientasi komersial maupun sosial, komunikasi dalam organisasi atau lembaga tersebut akan melibatkan empat fungsi, yaitu: (Effendi, 2001,12)

1. Fungsi informatif

Organisasi dapat dipandang sebagai suatu sistem pemrosesan informasi (*information-processing system*). Maksudnya, seluruh anggota dalam suatu organisasi berharap dapat memperoleh informasi yang lebih banyak, lebih baik dan tepat waktu. Informasi yang didapat memungkinkan setiap anggota organisasi dapat melaksanakan pekerjaannya secara lebih pasti informasi pada dasarnya dibutuhkan oleh semua orang yang mempunyai perbedaan kedudukan dalam suatu organisasi. Orang-orang dalam tataran manajemen membutuhkan informasi untuk membuat suatu kebijakan

organisasi ataupun guna mengatasi konflik yang terjadi di dalam organisasi. Sedangkan karyawan (bawahan) membutuhkan informasi tentang jaminan keamanan, jaminan sosial dan kesehatan, izin cuti dan sebagainya.

2. Fungsi Regulatif

Fungsi regulatif ini berkaitan dengan peraturan-peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi. Pada semua lembaga atau organisasi, ada dua hal yang berpengaruh terhadap fungsi regulatif ini, yaitu:

a. Atasan atau orang-orang yang berada dalam tataran manajemen yaitu mereka yang memiliki kewenangan untuk mengendalikan semua informasi yang disampaikan. Disamping itu mereka juga mempunyai kewenangan untuk memberikan instruksi atau perintah, sehingga dalam struktur organisasi kemungkinan mereka ditempatkan pada lapis atas (position of authority) supaya perintah-perintahnya dilaksanakan sebagaimana semestinya. Namun demikian, sikap bawahan untuk menjalankan perintah banyak bergantung pada:

1. Keabsahan pimpinan dalam menyampaikan perintah.
2. Kekuatan pimpinan dalam memberi sanksi.
3. Kepercayaan bawahan terhadap atasan sebagai seorang pemimpin sekaligus sebagai pribadi.
4. Tingkat kredibilitas pesan yang diterima bawahan.

b. Berkaitan dengan pesan atau message. Pesan-pesan regulatif pada dasarnya berorientasi pada kerja. Artinya, bawahan membutuhkan kepastian peraturan-peraturan tentang pekerjaan yang boleh dan tidak boleh untuk dilaksanakan.

3. Fungsi Persuasif

Dalam mengatur suatu organisasi, kekuasaan dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil sesuai dengan yang diharapkan. Adanya kenyataan ini, maka banyak pimpinan yang lebih suka untuk mempersuasi bawahannya daripada memberi perintah. Sebab pekerjaan yang dilakukan

secara sukarela oleh karyawan akan menghasilkan kepedulian yang lebih besar dibanding kalau pimpinan sering memperlihatkan kekuasaan dan kewenangannya.

4. Fungsi Integratif

Setiap organisasi berusaha menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat dilaksanakan tugas dan pekerjaan dengan baik. Ada dua saluran komunikasi formal seperti penerbitan khusus dalam organisasi tersebut (newsletter, buletin) dan laporan kemajuan organisasi; juga saluran komunikasi informal seperti perbincangan antarpribadi selama masa istirahat kerja, pertandingan olahraga ataupun kegiatan darmawisata. Pelaksanaan aktivitas ini akan menumbuhkan keinginan untuk berpartisipasi yang lebih besar dalam diri karyawan terhadap organisasi.

2.2. Kualitas Pelayanan Informasi

Di dalam sebuah perusahaan biasanya terdapat sebuah departemen yang berfungsi untuk menerima informasi baik dari dalam maupun dari luar lingkungan perusahaan. Setelah informasi diterima, kemudian informasi diolah dan dianalisis. Kemudian informasi ini akan diinformasikan sesuai dengan tujuan pesan tersebut. Biasanya departemen yang ini disebut dengan Humas atau Sekretariat Perusahaan. Istilah sekretariat Perusahaan banyak dipakai dilingkungan Pemerintahan dan Perusahaan BUMN. Menurut Cultip (Cultip, 1978) idealnya Humas dimasukkan dalam staf inti, langsung berada di bawah pimpinan (*desicion makers*), atau top managers, supaya lebih mampu dalam menjalankan tugasnya. Dengan posisi itu, ia dapat mengetahui langsung latar belakang dari sesuatu keputusan yang diambil oleh pimpinan lembaga sehingga ia langsung mendapat bahan informasi untuk disampaikan kepada publik yang bersangkutan.

Menurut (Boediono, 2003, 60) pelayanan dapat diartikan sebagai proses bantuan kepada orang lain dengan cara – cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan kerja dan keberhasilan.

(Kotler, 2002) Definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat

dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut:

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Menurut (Kotler, 2002,34), pengertian dari kualitas adalah

Quality is the totality of features and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied needs

Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dintarakan atau tersirat.

(Zeithaml, 1990,60) Kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu *Tangible* (berwujud), *Reability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Masing-masing memiliki indikator-indikator sebagai berikut :

Untuk dimensi *Tangible* (berwujud), terdiri atas indikator:

1. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
3. Kemudahan dalam proses pelayanan
4. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan

5. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
6. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Untuk dimensi *Reability* (Kehandalan), terdiri atas indikator

1. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
2. Memiliki standar pelayanan yang jelas
3. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
4. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Untuk dimensi *Responsiveness* (Respon/ketanggapan), terdiri atas indikator:

1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
3. Petugas /aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
5. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

Untuk dimensi *Assurance* (jaminan), terdiri atas indikator

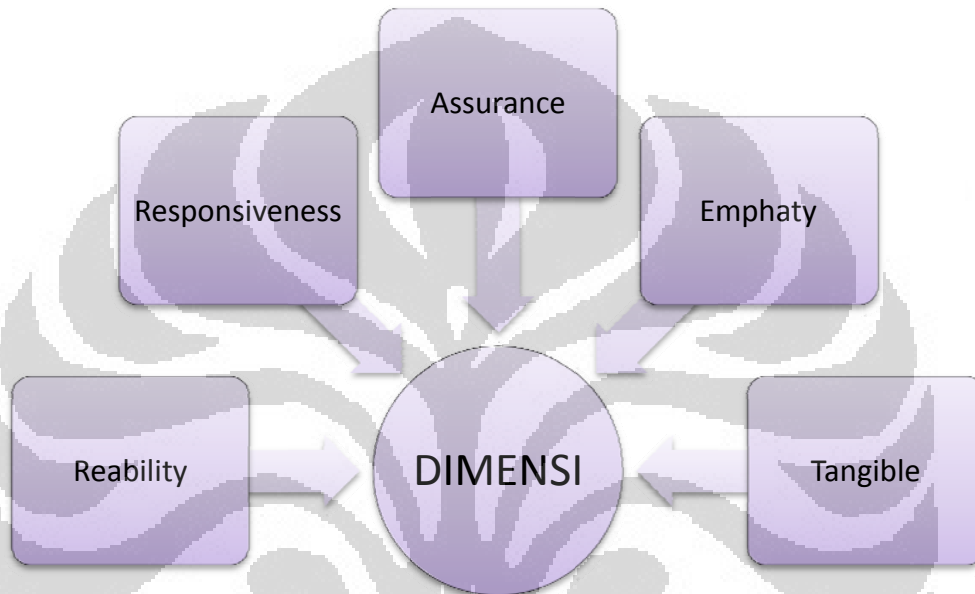
1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
2. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
3. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
4. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Untuk dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator

1. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
2. Petugas melayani dengan sikap ramah
3. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
4. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda – bedakan)
5. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

(Irawan D, 2002, 37) Dari gambaran di atas terdapat hubungan antara variabel yang dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 1
Dimensi Kualitas Layanan



Sumber : Irawan D, H.. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Alex Media Komputindo. 2002

Penjelasan :

1. *Reability*, adalah kemampuan melayani sesuai dengan keinginan konsumen dan sesuai dengan janji yang ditawarkan. Diantaranya kecepatan, ketepatan, kemampuan dan kesiapan pelayanan
2. *Responsiveness*, adalah ketanggapan dalam memberikan pelayanan, terhadap keluhan khalayak dan kemampuan memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dipahami dan mengutamakan kepentingan khalayak
3. *Assurance*, menggambarkan kepercayaan khalayak terhadap pelayanan diterimanya melalui pengetahuan dan keramahan dari petugasnya.

4. *Empathy*, sikap tegas tetapi penuh perhatian dari petugas terhadap khalayak.
5. *Tangible*, kelengkapan pelayanan yang dapat dilihat/dirasakan secara langsung oleh khalayak

Sedangkan menurut (Zeithaml, 1990,20), dimensi tersebut memiliki indikator – indikator sebagai berikut:

1. *Tangible* ,terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
2. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus terjamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
9. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

2.3. Motivasi Kerja

(Lawyer, 1968,56) Motivasi merupakan proses dimana perilaku dibangkitkan, diarahkan dan dipertahankan sepanjang waktu. Pernyataan ini menggambarkan

adanya tiga segi penting dari motivasi, yaitu : pertama, adalah paham mengenai daya energi yang mendorong mereka untuk berperilaku tertentu. Kedua, paham mengenai orientasi tujuan, yakni perilaku diarahkan pada tujuan-tujuan tertentu. Ketiga, adalah orientasi sistem pada tujuan motivasi tersebut. Dalam perkembangannya menurut Umar (Umar, 2005, 37) teori motivasi dibagi menjadi dua kelompok yakni yaitu teori kepuasan (*content theory*) dan teori proses (*process theory*).

2.3.1 Teori Motivasi Kepuasan

Berdasarkan pada factor-faktor kebutuhan dan kepuasan individu sehingga mereka mau melakukan aktivitasnya, jadi mengacu kepada diri seseorang. Teori ini mencoba mencari tahu tentang kebutuhan apa yang dapat memuaskan dan yang dapat mendorong semangat kerja seseorang. Menurut teori klasik dari Taylor, motivasi pekerja hanya untuk dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan biologis saja, yaitu hanya dapat mempertahankan kelangsungan hidup. Sedangkan menurut Teori Kebutuhan Maslow, kebutuhan dan kepuasan pekerja identik dengan kebutuhan biologis dan psikologis, yaitu berupa materil maupun nonmateril.

2.3.2 Teori Motivasi Proses

Teori ini berusaha agar setiap pekerja mau bekerja giat sesuai dengan harapan. Daya penggerak yang memotivasi semangat kerja terkandung dari harapan yang akan diperolehnya. Selan itu ada teori harapan dari Victor H. Vroom mengatakan bahwa seorang bekerja untuk merealisasikan harapan-harapannya dari pekerjaan itu berdasarkan 3 komponen:

- a. Harapan, adalah suatu kesempatan yang disediakan dan akan terjadi karena prilaku
- b. Nilai (*valence*), merupakan nilai yang diakibatkan oleh prilaku tertentu. Misalnya nilai positif pada peristiwa terpilihnya seseorang karena memang ingin dipilih, nilai negative bila seseorang kecewa

karena sebenarnya tidak ingin dipilih serta acuh tak acuh jika bernilai nol

- c. Pertautan (*instrumentality*), yaitu besarnya probabilitas; jika bekerja secara efektif apakah akan terpenuhi keinginan dan kebutuhan tertentu yang diharapkannya

2.4. Dimensi Motivasi Kerja

Keith Davis (Davis, 1989, 59) untuk melihat motivasi kerja individu dapat juga dilihat melalui penyelesaian tugas yang berkualitas dan kepuasan individu tersebut pada pekerjaannya. Berdasarkan ini, maka untuk melihat motivasi kerja individu di dalam organisasi kita bisa melihat melalui :

1. Loyalitas

Loyalitas karyawan dapat diukur dengan tingkat tinggi rendahnya *turn over* pada suatu perusahaan. Seseorang yang menunjukkan loyalitas atau kesetiannya terhadap suatu organisasi dapat dipandang sebagai bentuk motivasi kerja orang tersebut.

2. Absensi

Menurut Nitisemito (Nitisemito, 1996, 98) absensi merupakan salah satu indikator turun atau naiknya semangat dan kegairahan kerja. Pada umumnya bila semangat dan kegairahan kerja turun, maka karyawan akan malas untuk setiap hari datang kerja.

3. Penyelesaian tugas

Tugas yang diberikan kepada karyawannya, dapat dijadikan indikasi motivasi kerja karyawannya. Hal ini dikarenakan penyelesaian tugas atau pekerjaan yang merupakan bagian dari tanggung jawab yang dibebankan perusahaan kepada karyawannya, dan merupakan bagian dari karakteristik pekerjaan yang mempengaruhi motivasi kerja seseorang. (Davis, 1989, 83)

4. Kesukaan pada pekerjaan

Minat seseorang terhadap pekerjaannya akan mempengaruhi motivasi karyawan yang menyelesaikan pekerjaan tersebut.

5. Kepuasan pada pekerjaan

Menurut Cherrington (Jefkins, 1994, 42) beberapa aktivitas secara intrisik dapat memuaskan individu yang melakukannya, karena hal tersebut merupakan salah satu bentuk ekspresi diri.

2.5. Hubungan antar Variabel

Dalam uraian, kualitas pelayanan informasi yang diberikan oleh Humas memiliki pengaruh terhadap motivasi kerja karyawan senior dan karyawan junior. Kualitas pelayanan informasi yang baik akan diharapkan memberikan motivasi kerja terhadap karyawan senior dan junior sehingga terciptanya tujuan organisasi.

2.6. Hipotesis Teori

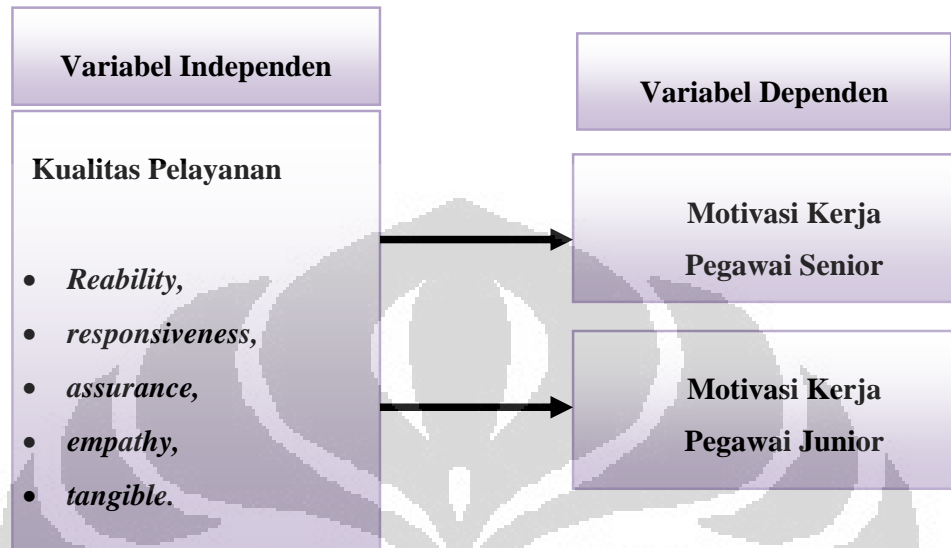
Berdasarkan uraian teori dan konsep di atas, maka hipotesis teori dapat dinyatakan sebagai berikut :

1. Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap motivasi kerja karyawan senior dan junior.
2. Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap motivasi kerja karyawan senior dan junior.

2.7. Model Analisis

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel atau *bivariat*. Variabel pertama adalah kualitas pelayanan informasi sebagai variabel independent dan variabel kedua adalah motivasi kerja karyawan senior dan karyawan junior sebagai variabel dependen.

Gambar 2
Model Analisis



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Paradigma Penelitian

Penelitian ini adalah sebuah studi perbandingan pengaruh Kualitas Pelayanan Sekretariat Perusahaan terhadap motivasi kerja pegawai senior dan pegawai junior. Lincoln dan Guba (1985) membedakan paradigma dalam ilmu pengetahuan secara umum dalam dua kelompok, yaitu paradigma positivisme (*positivist*) dan alamiah (*naturalist*). Pengertian paradigma menurut (Lincoln, 1985) ini adalah :

A paradigm is a world view, a general perspective , a way of breaking down the complexity of the real world. As such, paradigms are deeply embedded in the socialization of adherents and practitioners: paradigms tell them what is important, legitimate, and reasonable. Paradigms are also normative, telling the practitioner what to do without the necessity of long existential or epistemological consideration. But it is this aspect of paradigms that constitutes both their strength and their weakness-their strength in that it makes action possible, their weakness in that the very reason for action is hidden in the unquestioned assumptions of the paradigm.

Paradigma adalah pandangan dunia, perspektif umum, cara memecahkan kompleksitas dunia nyata. Dengan demikian, paradigma sangat tertanam dalam sosialisasi penganut dan praktisi: paradigma memberitahu mereka apa yang penting, sah, dan masuk akal. Paradigma juga normatif, memberitahu praktisi apa yang harus dilakukan tanpa perlu pertimbangan eksistensial atau epistemologis panjang. Tetapi aspek yang merupakan paradigma baik kekuatan dan kelemahan mereka-mereka kekuatan dalam bahwa hal itu membuat tindakan mungkin, kelemahan mereka dalam bahwa alasan untuk tindakan yang tersembunyi dalam asumsi diragukan pada paradigma.

(Newman, 1997, 63) Paradigma positivis merupakan metode yang terorganisir untuk mengkombinasikan *deductive logic* dan penggantian empiris

dari perilaku individu, guna menemukan atau memperoleh konfirmasi tentang sebab akibat secara probalistik yang bisa digunakan untuk memprediksikan pola umum dari kegiatan manusia.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan paradigma positivis dengan tujuan memprediksi pola umum dan penelitiannya bersifat objektif serta dapat digeneralisir. Dalam penelitian ini, peneliti berusaha untuk menemukan dan memperoleh informasi mengenai adakah pengaruh antara kualitas pelayanan informasi terhadap motivasi kerja karyawan senior dan junior di Perum Peruri tahun 2012. Dan apabila memang berpengaruh, seberapa besar pengaruh tersebut dan apa faktor-faktor yang mempengaruhinya.

3.2 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yakni satu pendekatan yang dilakukan untuk mendapatkan data yang dapat diukur berupa angka – angka (kuantitatif), atau skor – skor secara empiris sebagai simbol atau lembaga sikap tertentu dari responden dengan aturan – aturan penelitian yang berlaku (Faisal, 1995, 22) . peneliti menggunakan pendekatan ini untuk mendapatkan gambaran dari fakta – fakta yang ada melalui kuesioner yang hasilnya dapat dianalisis menggunakan statistik, tabel dan grafik.

Peneliti menggunakan kuesioner yang disebarakan sesuai dengan sampel yang sudah ditentukan oleh peneliti kepada karyawan senior dan junior di Perum Peruri tahun 2012.

3.3. Sifat Penelitian

Ditinjau dari tujuan penelitian di atas maka penelitian ini bersifat eksplanatif. Dalam penelitian ini peneliti berusaha untuk mencari penjelasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan kerja karyawan di Perum Peruri.

Menurut W. Lawrence Neuman (Newman, 1997, 22-23) penelitian eksplanatif adalah sebagai berikut:

“when you encounter an issue that is already known and have a description of it, you might begin to wonder why things are the way they are. The desire to know “why”, to explain, is the purpose of explanatory research. It builds on exploratory and descriptive research and goes on to identify the reason something occurs.”¹

ketika Anda menghadapi masalah yang sudah dikenal dan memiliki deskripsi itu, Anda mungkin mulai bertanya-tanya mengapa hal-hal cara mereka. Keinginan untuk mengetahui "mengapa", untuk menjelaskan, tujuan dari penelitian penjelasan. Ini didasarkan pada penelitian eksplorasi dan deskriptif dan melanjutkan dengan mengidentifikasi alasan sesuatu terjadi.

Peneliti memakai sifat eksplanatif karena peneliti ingin menyatakan hubungan sebab akibat antara variabel – variabel kualitas pelayanan informasi dengan variabel motivasi kerja karyawan senior dan junior serta pengaruhnya. Peneliti ingin mengetahui hubungan sebab – akibat antara variable kualitas pelayanan informasi dan motivasi kerja. Apakah memiliki pengaruh yang signifikan atau tidak.

3.4. Metode Pengumpulan Data

Data adalah suatu fakta dan angka yang secara relatif belum dapat dimanfaatkan bagi pemakai. Oleh karena itu data harus ditransformasikan terlebih dahulu (Umar, 2002, 81). Sedangkan teknik pengumpulan data adalah cara peneliti memperoleh atau mengumpulkan data. Data bisa diambil melalui teknik wawancara, pengamatan, kuesioner dan dokumentasi. (Umar, 2002, 140)

Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data primer dengan menyebarkan kuesioner kepada para responden. Data primer adalah data yang berasal dari sumber asli atau sumber pertama yang secara umum kita sebut sebagai nara sumber. Data ini tidak tersedia dalam bentuk terkompilasi atau dalam bentuk file-file. (Sarwono, 2002, 37) Data dikumpulkan melalui daftar pertanyaan tertutup yang sistematis dan diisi langsung oleh responden yang telah ditentukan. Menurut (Sarwono, 2002, 53) validitas suatu kuesioner ditentukan oleh format pertanyaan dan model jawaban juga akan menentukan kualitas dan ketepatan

jawaban responden. Sehingga peneliti mencoba membuat kuesioner format model jawaban berbentuk skala, model jawaban ini merupakan model jawaban terstruktur lain dimana responden diminta mengekspresikan persetujuan atau perolehannya terhadap pertanyaan yang diberikan. Untuk model jawaban yang menghasilkan jenis data berskala ordinal.

3.5. Unit Observasi dan Unit Analisis

Menurut Prasetyo, unit observasi adalah dari mana kita mendapatkan informasi dan sedangkan unit analisis adalah yang akan diteliti (Prasetyo B., 2005, 121). Dalam penelitian ini, peneliti mengambil unit observasi yakni kualitas pelayanan informasi sedangkan sebagai unit analisisnya peneliti mengambil karyawan senior dan junior di Perum Peruri tahun 2012.

3.6. Populasi dan Sampel

3.6.1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan satuan analisis (*unit of analysis*) yang hendak diteliti, dalam hal ini adalah individu-individu responden. Unit analisis suatu penelitian dalam kajian komunikasi bisa berupa individu, kelompok individu, teks media massa. (Hamidi, 2007, 126)

Populasi yang diambil oleh peneliti adalah karyawan senior sebanyak 1631 orang dan karyawan junior sebanyak 564 orang, sehingga total populasinya adalah 2195 orang pada tahun 2011.

3.6.2 Sampel

Sampel ialah sebagian kecil dari populasi yang kita gunakan sebagai objek riset kita. (Sarwono, 2002, 18) Salah satu metode untuk mendapatkan sample yang diinginkan dari suatu populasi, dapat menggunakan rumus Slovin (Hamidi, 2007, 131-132)

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Ket : n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolelir

1 = angka konstan

$$n = \frac{2195}{1 + 2195(10\%)^2}$$

$$n = 106$$

Perhitungan untuk karyawan senior

$$n = \frac{106}{2195} \times 1631$$

$$n = 79$$

Perhitungan untuk karyawan junior

$$n = \frac{106}{2195} \times 564$$

$$n = 27$$

Berdasarkan rumus Slovin maka dapat dihitung besaran sampel yang dibutuhkan untuk mendapatkan keterwakilan dari populasi. Dari populasi yang berjumlah 1954 orang, maka didapat besaran sampel sebanyak 106 orang (dengan pembulatan).

3.6.3. Penarikan Sampel

Penelitian ini menggunakan teknik penarikan sampel probabilita, dimana pemilihan sampel tidak dilakukan secara subjektif yaitu didasarkan pada keinginan peneliti. Teknik awal yang dipakai adalah teknik penarikan sampel secara random sederhana, cara penarikan sampel ini dengan memberikan suatu

nomor yang berbeda kepada setiap anggota populasi, kemudian memilih sampel dengan menggunakan angka-angka random. (Sarwono, 2002, 19) Teknik pengambilan sampel ini dilakukan karena populasi dari suatu penelitian homogen dan tidak terlalu banyak jumlahnya. (Prasetyo B. d., 2005, 116)

Mula – mula populasi dikelompokkan ke dalam empat direktorat, selanjutnya dipilih acak dan akhirnya pilihan jatuh pada Direktorat Niaga. Direktorat Niaga terdiri dari dua Divisi dan satu Departemen yakni Divisi Pengembangan Pasar dan Divisi Desain dan Pengembangan produk dan Departemen Pengamanan. Dari sini langsung diambil sampel responden sebanyak 106 orang

Bagan 1
Teknik Penarikan Sampel



Sumber : Data Perusahaan periode Tahun 2011

3.7. Operasional Konsep

3.7.1. Operasionalisasi Konsep Variabel Kualitas Pelayanan Informasi

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan	<i>Tangible</i> (Nyata/Berwujud)	penampilan petugas	Likert
		kenyamanan	Likert
		kemudahan proses	Likert
		kedisiplinan petugas	Likert
		Kemudahan akses	Likert
		penggunaan alat pendukung pelayanan yang sesuai	Likert
	<i>Reability</i> (kehandalan)	kercermatan	Likert
		standar pelayanan	Likert
		kemampuan menggunakan peralatan	Likert
		keahlian dalam menggunakan peralatan	Likert
	<i>Responsiveness</i> (respon)	merespon dengan cepat	Likert
		merespon dengan tepat	Likert
		merespon dengan cermat	Likert
		Pelayanan tepat waktu	Likert
	<i>Anssurance</i> (jaminan)	jaminan ketepatan waktu	Likert
		jaminan legalitas	Likert
		Jaminan kepastian biaya pelayanan	Likert
		Jaminan biaya	Likert
	<i>Emphaty</i> (empati)	mendahulukan kepentingan	Likert

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
		melayani dengan ramah	Likert
		melayani dengan sopan	Likert
		tidak diskriminatif	Likert
		menghargai	Likert

3.7.2. Operasionalisasi Konsep Variabel Motivasi Kerja

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
motivasi kerja	loyalitas	kesetiaan pada perusahaan	Likert
		komitmen	Likert
		Mematuhi peraturan perusahaan	Likert
		menjaga nama baik perusahaan	Likert
	Absensi / Gairah bekerja	Semangat dalam bekerja	Likert
		menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu	Likert
		Semangat datang ke kantor	Likert
	daya tarik pekerjaan / penyelesaian tugas	Menyelesaikan pekerjaan dengan sempurna	Likert
		menyelesaikan pekerjaan dengan baik	Likert
	kesukaan pada pekerjaan	menyukai pekerjaan	Likert
		pekerjaan memiliki nilai	Likert

3.8 Metode Analisis

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tingkat skala pengukuran Likert dimana umumnya digunakan untuk mengukur karakteristik yang menunjukkan peringkat seperti dalam sikap yang menunjukkan adanya tingkatan seperti kurang setuju, setuju dan setuju sekali. (Sarwono, 2002, 69) . sedangkan untuk skala pengukuran sikap dalam kuesioner menggunakan skala Likert, dalam skala Likert, variabel penelitian yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun instrument yang dapat berupa pertanyaan maupun pernyataan. Jawaban setiap instrument yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata

- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju (Sarwono, 2002, 69)

Skala Likert dapat dibuat/disusun dalam bentuk *check-list* dan pilihan berganda. (Nazir, 1999, 157)

3.9 Uji Validitas dan Uji Reabilitas

Sebuah instrumen yang valid akan menghasilkan data yang akurat yang sesuai dengan kebutuhan riset karena instrumen yang valid dan dapat dipercaya sehingga menghasilkan data yang akurat. Oleh karena itu, sangat penting peneliti untuk menguji validitas dan reabilitas dalam riset.

3.9.1 Uji Validitas

Secara umum validitas dikatakan sebagai kekuatan kesimpulan, inferensi, atau proposisi dari hasil riset yang sudah kita lakukan yang mendekati kebenaran. Pandangan dari beberapa ahli diantaranya:

1. Cook dan Cambell (1979) mendefinisikan sebagai “kondisi yang mendekati kebenaran atau kesalahan yang terdapat dalam inferensi, proposisi atau kesimpulan”
2. Menurut Mehrens dan Lehman (1987) validitas berkaitan dengan kebenaran, maksudnya: apakah pengukuran test digunakan untuk mengukur apa yang harus diukur? Dan sejauh mana inferensi dapat dibuat dari nilai-nilai hasil pengujian atau pengukuran lainnya.
3. Menurut Worthen et al (1993) validitas ialah tingkatan dimana pengukuran mencapai tujuan dimana pengukuran tersebut digunakan.

Menurut Sarwono suatu skala pengukuran dikatakan valid apabila skala tersebut digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur dan inferensi yang dihasilkan mendekati kebenaran. (Sarwono, 2002, 83-84),

Untuk mengitung validitas suatu kuesioner digunakan teknik korelasi dengan menggunakan rumus Spearman-Brown jika data berskala ordinal; sedangkan untuk mengetahui diskriminan yang membedakan digunakan uji t dengan cara membedakan 50% skor tertinggi dengan 50% skor terendah. Jika ditemukan $t \text{ hitung} \geq t \text{ table}$ maka alat tersebut valid. (Sarwono, 2002, 90),

Tabel 1
Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Reability	48.1500	58.029	.893	.912	.947
Tangible	59.8500	91.397	.966	.951	.892
Responsiveness	57.7000	86.326	.913	.882	.892
Assurance	63.1500	105.713	.815	.714	.929
Empathy	56.7500	88.829	.886	.805	.898

Interpretasi

Jika dilihat dari hasil analisis menggunakan SPSS pada table diatas, maka nilai koefisien korelasi (ri) semua butir pertanyaan yang terletak pada kolom “Corrected Item Total Correlation” lebih besar semua dari 0,561 dengan demikian dapat dikatakan bahwa semua butir pertanyaan pada kuesioner bagian ekspetasi sudah valid.

Tabel 2
Uji Validitas Variabel Motivasi Kerja

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
loyalitas	41.6500	26.029	.843	.807	.875
gairah kerja	65.0000	75.263	.926	.863	.732
daya tarik/penyelesaian tugas	64.9500	81.839	.872	.781	.776
kesukaan pada pekerjaan	48.7500	65.250	.762	.662	.707

Interpretasi

Jika dilihat dari hasil analisis menggunakan SPSS pada table diatas, maka nilai koefisien korelasi (ri) semua butir pertanyaan yang terletak pada kolom “Corrected Item Total Correlation” lebih besar semua dari 0,561 dengan demikian dapat dikatakan bahwa semua butir pertanyaan pada kuesioner bagian ekspetasi sudah valid.

3.9.2. Uji Reliabilitas

Menurut Sarwono, reliabilitas secara umum dikatakan adanya konsistensi hasil pengukuran hal yang sama jika dilakukan dalam konteks waktu yang berbeda (Sarwono, 2002, hal. 85). Pandangan beberapa ahli mengenai reliabilitas, diantaranya:

1. Menurut Mehrens dan Lehman (1987), reliabilitas merupakan tingkat konsistensi antara dua pengukuran terhadap hal yang sama
2. Menurut Worthen et al. (1993) reliabilitas merupakan pengukuran stabilitas, ketergantungan, dan kepercayaan serta konsistensi suatu test dalam mengukur hal yang sama di waktu yang berbeda.

Menurut Triton (Budi, 2006, hal. 92) Rentang nilai reliabilitasnya dilukiskan sebagai berikut :

1. Nilai alpha Cronbach 0,00 s.d. 0,20, berarti reliabilitasnya kurang
2. Nilai alpha Cronbach 0,21 s.d. 0,40, berarti reliabilitasnya agak kurang
3. Nilai alpha Cronbach 0,42 s.d. 0,60, berarti reliabilitasnya cukup
4. Nilai alpha Cronbach 0,61 s.d. 0,80, berarti reliabilitasnya cukup baik
5. Nilai alpha Cronbach 0,81 s.d. 1,00, berarti reliabilitasnya sangat baik

Tabel 3
Uji Realibitas Variabel Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.927	.963	5

Berdasarkan uji reliabilitas yang dilakukan, nilai Uji Statistik Cronbach Alpha adalah sebesar 0,927 yang terdiri dari 5 dimensi, artinya bahwa hasil tersebut lebih besar daripada 0,8. Dengan demikian, indikator yang terdapat pada variabel kualitas pelayanan sudah valid dan memiliki reliabilitas yang baik.

Tabel 4
Uji Reabilitas Variabel Motivasi Kerja

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.804	.944	4

Intepretasi :

Berdasarkan uji reliabilitas yang dilakukan, nilai Uji Statistik Cronbach Alpha adalah sebesar 0,804 yang terdiri dari 4 dimensi , artinya bahwa hasil tersebut lebih besar daripada 0,8. Dengan demikian, indikator yang terdapat pada variabel motivasi kerja sudah valid dan memiliki reliabilitas yang baik.

3.10. Hipotesis Penelitian

Hipotesis utama dalam penelitian ini adalah berupa dugaan mengenai adanya pengaruh kualitas layanan informasi terhadap motivasi kerja karyawan senior dan karyawan junior di Perum Peruri Kalimat hipotesis penelitiannya adalah:

1. Semakin baik kualitas layanan informasi maka akan semakin baik pula motivasi kerja karyawan senior dan junior di Perum Peruri.

3.11. Hipotesis Statistik

Ha1 : Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan informasi karyawan senior dan karyawan junior di Perum Peruri.

Ha2 : Tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan informasi karyawan senior dan karyawan junior di Perum Peruri.

3.12. Teknik Analisis Data

3.12.1. Analisis Univariat

Analisis univariat adalah analisis yang dilakukan terhadap sebuah variabel pada tahap awal pengolahan data. Dengan analisis ini dapat diketahui apakah konsep yang kita ukur berada dalam kondisi yang siap untuk dianalisis lebih lanjut, selain itu juga untuk mengetahui gambaran data yang dikumpulkan dan mengetahui apakah data telah optimal jika kita akan memakai untuk analisis selanjutnya. Bentuknya terbagi dalam berbagai macam, misalnya distribusi frekuensi, tendensi sentral seperti rata-rata, dan ukuran penyebaran dari variabel seperti standar deviasi ataupun melihat gambaran histogram dari variabel tersebut. (Umar, 2002, 141).

Tabel distribusi frekuensi merupakan susunan data dalam suatu tabel yang telah diklasifikasikan menurut kelas atau kategori-kategori tertentu. Ukuran pemusatan merupakan suatu ukuran yang digunakan untuk melihat seberapa besar kecenderungan data memusat pada nilai tertentu. Ukuran pemusatan terdiri dari:

- a. Modus
- b. Mean.
- c. Median

Dalam penelitian ini ukuran pemusatan yang digunakan adalah dengan menggunakan ukuran pemusatan mean atau rata-rata karena data memiliki tingkat pengukuran interval. Untuk menghindari model penelitian yang dibuat tidak layak atau salah maka data ordinal dapat diubah menjadi data interval dengan menggunakan method of successive interval (MSI) sehingga nilai r^2 dalam regresi semakin mendekati 1. (Sarwono, 2002, 139)

3.12.2. Analisis Bivariat

Analisis bivariat bermanfaat untuk melihat hubungan dua variabel. Hubungan dua variabel ini memiliki 3 kemungkinan. Pertama, ada hubungan tetapi tidak simetris atau tidak saling mempengaruhi, kedua terdapat hubungan dan saling mempengaruhi, ketiga sebuah variabel mempengaruhi variabel yang lain.

Dengan analisis bivariat peneliti tidak hanya sampai pada apakah ada hubungan di antara kedua variabel, tetapi diteruskan kepada penjelasan mekanismenya mengapa hal itu dapat terjadi. Sebaliknya jika tidak ada hubungan nilai lebih dari analisisnya terletak pada penjelasan mengapa hubungan yang terbukti pada riset yang lain justru tidak terbukti pada riset yang sedang dikerjakan. (Umar, 2002, 142)

Dalam analisis regresi akan dikembangkan sebuah *estimating equation* (persamaan regresi), yaitu suatu formula yang mencari nilai variabel dependen dari nilai variabel independen yang diketahui. Analisis regresi digunakan terutama untuk tujuan peramalan dimana dalam model tersebut ada variabel dependen (tergantung) dan variabel independen (bebas). Disebut regresi sederhana jika hanya ada satu variabel independen. (Santoso, 2011, 321)

Adapun rumus yang digunakan untuk regresi linear sederhana sebagai berikut: (Santoso, 2011, 321)

$$Y = a + bX...$$

Keterangan:

Y: variabel tidak bebas/kinerja karyawan (nilai yang diprediksikan)

X : variabel bebas/iklim komunikasi organisasi

a : nilai *intercept* (konstanta) => (nilai Y', apabila X=0)

b : koefisien arah regresi regresi (naik atau turun)

3.12.3. Analisis Multivariat

Analisa multivariat dalam penelitian ini adalah mengukur besarnya pengaruh masing-masing dimensi pada variabel independen terhadap variabel

dependen Dari uji regresi tersebut akan terlihat variabel mana yang paling mempengaruhi kinerja karyawan tetap dan kontrak. Adapun rumus yang digunakan sebagai berikut : (Santoso, 2011, 321)

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + \dots + b_nx_n$$

3.13. Keterbatasan Dalam Penelitian

1. Penggunaan teori yang tidak secara mendalam oleh peneliti, sehingga menyebabkan keterbatasan dalam pengembangan indikator – indikator yang digunakan.
2. Penggunaan metodologi yang sederhana memungkinkan hasil yang didapatkan tidak detail dan terinci.

BAB IV

DESKRIPSI OBYEK KAJIAN

4.1 Profil Perusahaan

Perum Percetakan Uang Republik Indonesia (Perum Peruri) berkantor pusat di Jl. Palatehan No. 4 Kebayoran Baru – Jakarta Selatan, merupakan Badan Usaha Milik Negara yang dibentuk tahun 1971, adalah gabungan dari PN (Perusahaan Negara) Artha Yasa yang mencetak uang logam dan berdiri tahun 1954, serta PN Percetakan Kebayoran yang mencetak uang kertas berdiri tahun 1952.

Selanjutnya berdasarkan Peraturan Pemerintah Tahun 2006, Perum Percetakan Uang Republik Indonesia (Perum Peruri) mendapat tugas :

1. Mencetak Uang Rupiah Republik Indonesia
2. Mencetak dokumen sekuriti negara a.l : Paspor, Pita Cukai, Materai dan dokumen Pertanahan (sertifikat tanah, dan lain sebagainya)
3. Mencetak dokumen sekuriti lainnya dan barang cetakan Logam Non Uang
4. Mencetak uang dan dokumen sekuriti negara lain atas permintaan negara bersangkutan
5. Menyediakan jasa yang mempunyai nilai sekuriti tinggi yang berkaitan dengan kegiatan usaha perusahaan dan
6. Usaha lainnya yang dapat menunjang tercapainya maksud dan tujuan perusahaan.

Sejak tahun 1994 secara bertahap kegiatan produksi baik uang kertas, uang logam dan logam non uang serta kertas berharga non uang dipindahkan lokasinya dari Jakarta ke Karawang – Jawa Barat. (*Company Profile* Perum Peruri, 2010)

4.2. Tata Nilai, Visi dan Misi Perum Peruri

4.2.1. Tata Nilai Perum Peruri

Integritas, kualitas, tim kerja, inovasi dan sekuriti

4.2.2. Visi Perum Peruri

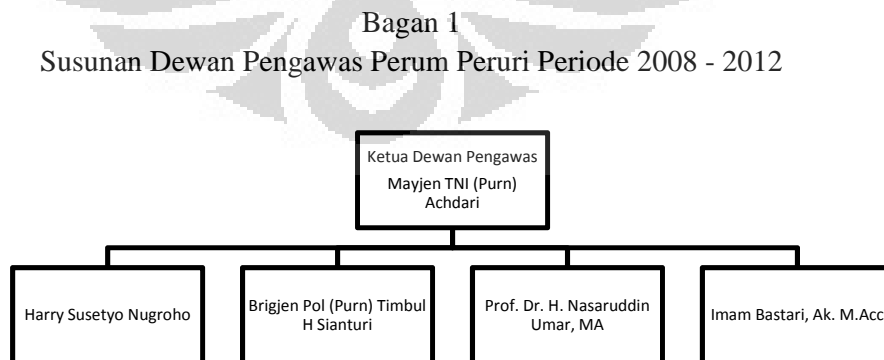
Perusahaan berkelas dunia di bidang integrated security printing dan system.

4.2.3. Misi Perum Peruri

Menghasilkan produk berkualitas dan bernilai sekuriti tinggi kebanggaan bangsa.

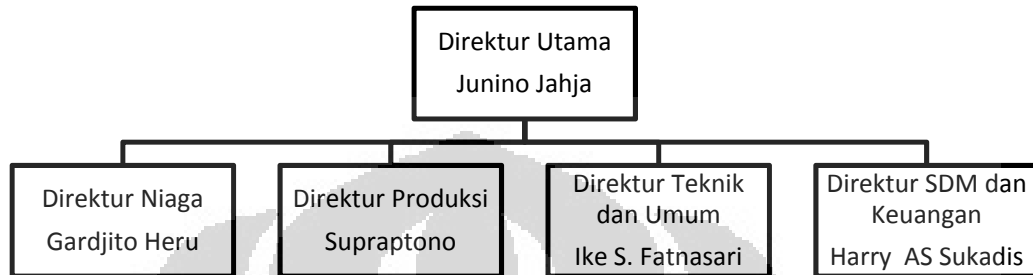
4.3. Manajemen Perum Peruri

Sebagai salah satu perusahaan BUMN, Perum Peruri dipimpin oleh 5 Direksi yang dipilih setiap 5 tahun sekali oleh Menteri BUMN dan Dewan Pengawas. Berikut susunan Direksi dan Dewan Pengawas Periode 2008 – 2012. Berikut adalah susunan Dewan Pengawas dan Direksi yang diangkat melalui SK Pengangkatan : KEP-284/MBU/2007, tanggal pengangkatan 7 Desember 2007. Berikut adalah bagan susunan Dewan Pengawas dan Direksi Perum Peruri.



Sumber : Data Perusahaan Tahun 2011

Bagan 2
Susunan Direksi Perum Peruri Periode 2008 - 2012



Sumber : Data Perusahaan Tahun 2011

Dengan berkembangnya Perum Peruri, maka order yang diterima tidak hanya Uang Kertas Republik Indonesia tetapi juga Paspor dan Uang milik Negara lain. Oleh karena itu pihak SDM semenjak tahun 2010 merekrut karyawan kontrak untuk memenuhi tenaga administrasi dan tenaga produksi yang akan disebarkan di beberapa direktorat sesuai kebutuhan. Pegawai kontrak dapat diangkat menjadi pegawai honorer atau pegawai tetap sesuai dengan mengikuti assesmen yang diadakan setiap setahun sekali. Selama beberapa tahun pun telah terjadi beberapa perbaikan dalam susunan bagan organisasi dengan menambah dan mengurangi divisi dan departemen sehingga lebih efisien.

Selain itu, guna menambah kualifikasi para pemimpin di Perum Peruri, telah dikeluarkan aturan yang dicantumkan pada SKEP bahwa yang dapat memegang jabatan di level departemen dan Divisi minimal adalah S2 (Magister) dan telah memiliki pengalaman yang dianggap cukup. Sebelum menjabat sebagai jabatan yang dimaksud, para calon akan mengikuti pemagangan jabatan terlebih dahulu selama 6 bulan dan dapat diangkat setelah dinyatakan lulus yang diperoleh dari nilai evaluasi dari Direksi dan kadiv setingkat lainnya atau dapat diperpanjang apabila nilai yang diperoleh kurang dari yang ditentukan. Berikut adalah susunan demografi karyawan Perum Peruri dari tahun 2009 – 2011.

Tabel 1 Demografi Karyawan Perum Peruri

No	Keterangan	Tahun : 2009	Tahun : 2010	Tahun : 2011
1	Tetap	2259	2255	2195
2	Kontrak	42	692	568
3	Direksi	5	5	5
4	Satu level di bawah direksi	7	12	11
5	Dua level di bawah direksi	36	39	43
6	S3	0	0	0
7	S2	73	77	80
8	S1	285	310	314
9	D3	103	108	116
10	D2	0	0	0
11	D1	0	0	0
12	SMA	1665	1664	1603
13	SMP	109	81	69
14	SD	24	15	13
15	Jumlah Laki-laki	1956	1934	1868
16	Jumlah Perempuan	303	321	327
17	Usia > 56 tahun	0	0	0
18	Usia 46 - 55 tahun	1117	1229	1168
19	Usia 36 - 45 tahun	722	553	463
20	Usia 26 - 35 tahun	360	446	461
21	Usia 25 tahun	60	127	103

(Sumber : SDM)

Sumber : Data Perusahaan Tahun 2011

1.4. Kualitas Pelayanan Informasi yang ada di Perum Peruri

Dari wawancara singkat peneliti dengan petugas Humas pada Februari 2012 pukul 15.00 WIB dijelaskan bahwa segala informasi yang diterima baik dari luar atau dari dalam akan dikumpulkan di Biro Komunikasi dan Administrasi. Guna mempermudah penugasan, maka para petugasnya dibagi menjadi bagian protokoler dan petugas Humas. Di bagian ini pula pengurusan dokumen –

dokumen perusahaan disimpan dan juga dengan segala dokumen perjalanan dinas. Setiap permintaan akan tiket, visa, paspor untuk karyawan yang berdinas, diatur melalui permintaan dengan persetujuan kepala divisi masing – masing melalui nota dinas. Setelah mendapatkan persetujuan, maka Kepala Biro Komunikasi akan menunjuk salah satu petugasnya untuk melaksanakan permintaan. Proses pengerjaannya memakan waktu kurang lebih seminggu. Untuk surat keputusan – keputusan penting bahkan bisa memakan waktu satu bulan. Hal inilah yang menimbulkan gap komunikasi antar karyawan, karena lamanya proses kerja. Selain itu dengan keterbatasan tenaga dengan petugas humas yang berjumlah 9 orang untuk memberikan informasi tentunya tidak akan dapat memenuhi permintaan setiap karyawan secara pribadi. Bahkan untuk majalah Suara Peruri yang terbit sebulan sekali tidak dapat menampung semua informasi perusahaan. Untuk saat ini Perum Peruri masih menggunakan pengumuman yang bersifat edaran untuk memberitahukan informasi – informasi penting yang dibagikan kepada para sekretaris kepala divisi dan selanjutnya tugas sekretaris inilah yang menyebarkan ke administrasi tiap departemen.

BAB V
ANALISIS HASIL PENELITIAN

5.1 Analisis Data

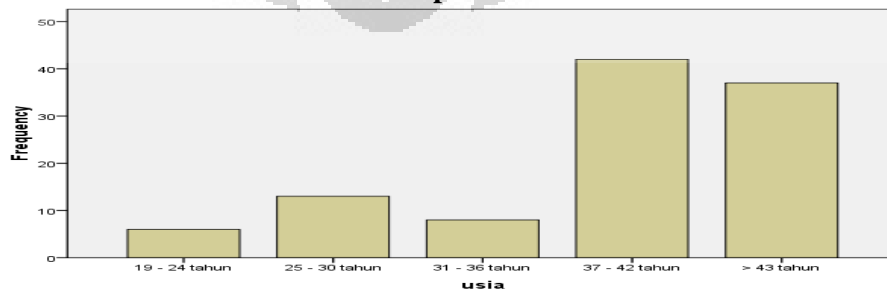
5.1.1. Usia Karyawan

Tabel 1
Frekuensi Usia Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	19 - 24 tahun	6	5.7	5.7	5.7
	25 - 30 tahun	13	12.3	12.3	17.9
	31 - 36 tahun	8	7.5	7.5	25.5
	37 - 42 tahun	42	39.6	39.6	65.1
	> 43 tahun	37	34.9	34.9	100.0
Total		106	100.0	100.0	

Tabel di atas menggambarkan hasil analisis frekuensi dalam SPSS. Dapat dilihat bahwa persentasi yang paling banyak adalah umur 37 - 42 tahun dengan jumlah frekuensi distribusi sebanyak 42 orang atau 39.6% dan yang paling sedikit dengan responden berusia 19 – 24 tahun sebanyak 6 orang atau hanya 5.7%. berikut adalah grafik yang menunjukkan frekuensi distribusi usia responden.

Grafik 1
Usia Responden



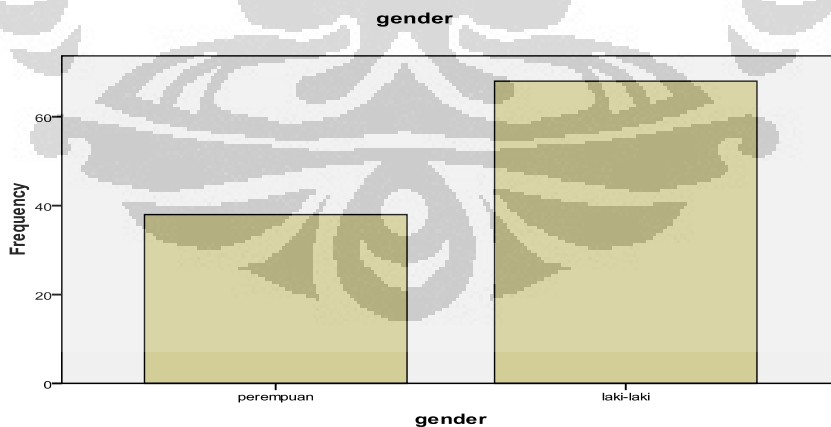
5.1.2. Gender Karyawan

Tabel 2
Frekuensi Gender Karyawan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid perempuan	38	35.8	35.8	35.8
laki-laki	68	64.2	64.2	100.0
Total	106	100.0	100.0	

Tabel di atas menggambarkan frekuensi gender dari 106 responden, yang terdiri dari 38 orang perempuan dengan persentase sebesar 35.8% perempuan dan 68 orang laki-laki dengan persentase 64.2%. Berikut dapat dilihat grafik distribusi frekuensi gender karyawan senior dan karyawan junior.

Grafik 2
Distribusi Frekuensi Gender Karyawan



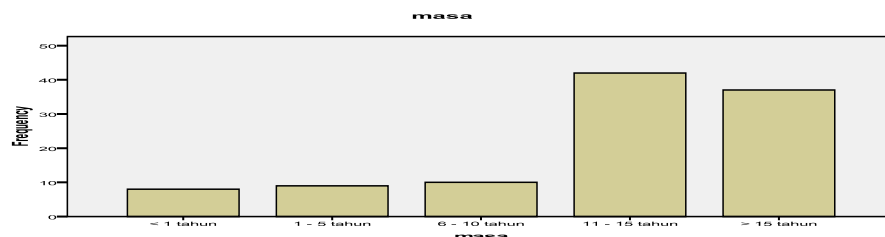
5.1.3. Masa Kerja Karyawan

Tabel 3 Frekuensi Masa kerja Karyawan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 1 tahun	8	7.5	7.5	7.5
1 - 5 tahun	9	8.5	8.5	16.0
6 - 10 tahun	10	9.4	9.4	25.5
11 - 15 tahun	42	39.6	39.6	65.1
> 15 tahun	37	34.9	34.9	100.0
Total	106	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel distribusi di atas, dengan jumlah responden sebanyak 106 orang dengan masa kerja yang berbeda-beda. Untuk tujuan penelitian, maka peneliti membagi menjadi karyawan senior dan junior dengan batasan masa kerja kurang sama dengan sepuluh tahun disebut karyawan junior dan di atas 11 tahun disebut karyawan senior. Masa kerja kurang atau sama dengan 10 tahun berjumlah 27 responden sesuai dengan perhitungan dengan rumus Slovin. Responden dengan masa kerja antara 11 sampai dengan di atas 15 tahun berjumlah 79 orang sesuai dengan perhitungan rumus Slovin. Berikut dapat dilihat grafik distribusi frekuensi masa kerja karyawan senior dan junior

**Grafik 3
Masa Kerja Karyawan**



Universitas Indonesia

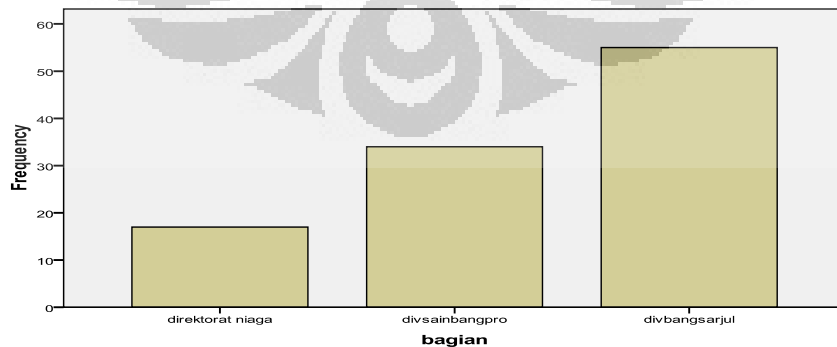
5.1.4. Bagian Kerja Karyawan

Tabel 4
Frekuensi Bagian Kerja Karyawan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid direktorat niaga	17	16.0	16.0	16.0
divsainbangpro	34	32.1	32.1	48.1
divbangsarjul	55	51.9	51.9	100.0
Total	106	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel di atas menggambarkan bagian-bagian kerja dari responden. Karena peneliti melakukan penelitian dengan menggunakan teknik probabilita sampling dimana Direktorat Niaga keluar sebagai samplingnya. Direktorat Niaga membawahi langsung Divisi Desain dan Pengembangan Produk (Div Sainbangpro) dan Divisi Pengembangan Pasar dan Penjualan (Div. Bangsarjul). Dari tabel dapat dilihat bahwa responden paling banyak berada di divisi pengembangan pasar dan penjualan dan yang paling sedikit di Direktorat Niaga. Berikut dapat dilihat grafik frekuensi bagian kerja para responden.

Grafik 4
Frekuensi Bagian Kerja Karyawan
bagian



5.1.5. Dimensi *Tangible* Pada Karyawan Junior

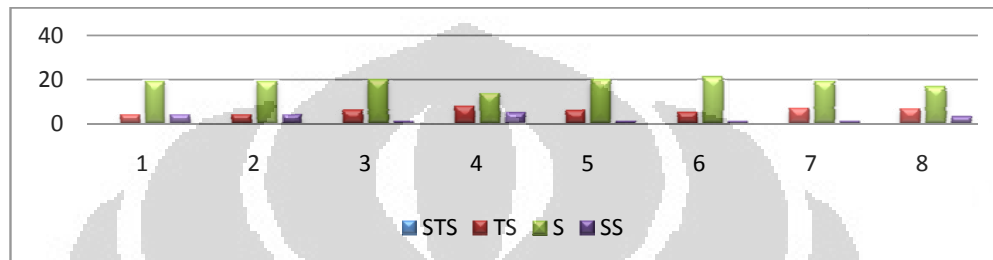
Tabel 5
Frekuensi Dimensi *Tangible* Pada Karyawan Junior

NO	Indikator	STS 1	TS 2	S 3	SS 4	Jumlah
1	Petugas sudah berpenampilan sopan	0 0 %	4 15 %	19 70 %	4 15 %	27 100 %
2	Petugas sudah berpenampilan rapi	0 0 %	4 15 %	19 70 %	4 15 %	27 100 %
3	nyaman di tempat pelayanan	0 0 %	6 22 %	20 74 %	1 4 %	27 100 %
4	nyaman di untuk mencari informasi	0 0 %	8 30 %	14 52 %	5 19 %	27 100 %
5	mudah untuk mendapatkan pelayanan	0 0 %	6 22 %	20 74 %	1 4 %	27 100 %
6	memberikan pelayanan sudah cukup baik	0 0 %	5 19 %	21 78 %	1 4 %	27 100 %
7	pelayanan informasi yang diberikan cukup memuaskan	0 0 %	7 26 %	19 70 %	1 4 %	27 100 %
8	petugas sudah menggunakan peralatan pendukung dengan baik	0 0 %	7 26 %	17 63 %	3 11 %	27 100 %
TOTAL		0	195	638	83	

Dilihat dari tabel di atas, pada Dimensi wujud yang dengan 8 indikator. Pertanyaan-pertanyaan dijawab dengan kebanyakan jawaban adalah setuju. Jawaban sangat tidak setuju dari 8 pertanyaan tidak ada yang memilihnya. Dari 8 pertanyaan yang diajukan, rata – rata responden menjawab setuju, ini dapat dilihat dari jawaban setuju nilai persentasi semuanya di atas 50%. Hal ini dapat dikatakan

bahwa kualitas pelayanan informasi yang diberikan sudah cukup baik bagi karyawan junior. Berikut gambar grafik dari dimensi berwujud pada karyawan junior.

Grafik 5
Frekuensi Dimensi *Tangible* Pada Karyawan Junior



Keterangan :

STS: Sangat Tidak Setuju

TS: Tidak Setuju

S :Setuju

SS : Sangat Setuju

- 1 : Petugas sudah berpenampilan sopan
- 2 : Petugas sudah berpenampilan rapi
- 3 : Nyaman di tempat pelayanan
- 4 : Nyaman di untuk mencari informasi
- 5 : Mudah untuk mendapatkan pelayanan
- 6 : Memberikan pelayanan sudah cukup baik
- 7 : Pelayanan informasi yang diberikan cukup memuaskan
- 8 : Petugas sudah menggunakan peralatan pendukung dengan baik

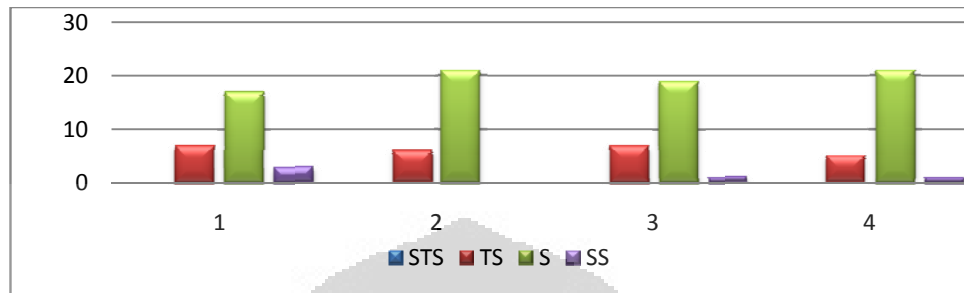
5.1.6. Dimensi *Reability* Pada Karyawan Junior

Tabel 6
Frekuensi Dimensi *Reability* Pada Karyawan Junior

NO	Indikator	STS 1	TS 2	S 3	SS 4	Jumlah
1	petugas melayani dengan cermat	0 0 %	7 26 %	17 63 %	3 11 %	27 100 %
2	pelayanan standar yang digunakan sudah jelas	0 0 %	6 22 %	21 78 %	0 0 %	27 100 %
3	petugas sudah memiliki kemampuan yang baik dalam menggunakan peralatan pendukung	0 0 %	7 26 %	19 70 %	1 4 %	27 100 %
4	petugas sudah memiliki keahlian yang baik dalam menggunakan peralatan pendukung	0 0 %	5 19 %	21 78 %	1 4 %	27 100 %
TOTAL		0	99	289	20	

Dari tabel di atas dapat dilihat frekuensi distribusi dari dimensi *reability* atau kehandalan. Dari empat pertanyaan, rata – rata responden menjawab setuju. Dari empat pertanyaan tersebut, jawaban setuju mendapat nilai persentasi di atas 50%. Hal ini dapat dikatakan bahwa karyawan junior sudah cukup puas dengan kualitas pelayanan informasi yang diberikan. Berikut adalah grafik frekuensi distribusi dari dimensi *reability*.

Grafik 6
Frekuensi Dimensi *Reability* Pada Karyawan Junior



Keterangan :

STS: Sangat Tidak Setuju TS: Tidak Setuju S :Setuju SS : Sangat Setuju

- 1 : petugas melayani dengan cermat
- 2 : pelayanan standar yang digunakan sudah jelas
- 3 : petugas sudah memiliki kemampuan yang baik dalam menggunakan peralatan pendukung
- 4 : petugas sudah memiliki keahlian yang baik dalam menggunakan peralatan pendukung

5.1.7. Dimensi *Responsiveness* Pada Karyawan Junior

Tabel 7
Frekuensi Dimensi *Responsiveness* Pada Karyawan Junior

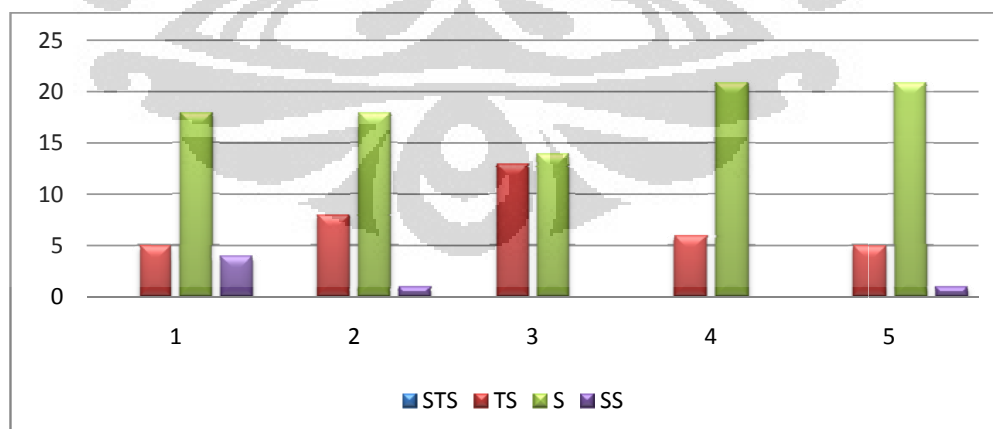
NO	Indikator	STS 1	TS 2	S 3	SS 4	Jumlah
1	petugas memberikan respon dengan baik untuk informasi yang diminta	0	5	18	4	27
		0 %	19 %	67 %	15 %	100 %
2	Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat	0	8	18	1	27
		0 %	30 %	67 %	4 %	100 %
3	Petugas /aparatur melakukan pelayanan dengan tepat	0	13	14	0	27

Universitas Indonesia

NO	Indikator	STS 1	TS 2	S 3	SS 4	Jumlah
		0 %	48 %	52 %	0 %	100 %
4	Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat	0 0 %	6 22 %	21 78 %	0 0 %	27 100 %
5	Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat	0 0 %	5 19 %	21 78 %	1 4 %	27 100 %
TOTAL		0	156	355	25	

Dari tabel menggambarkan dimensi *responsiveness* pada karyawan junior dengan 5 pertanyaan yang diajukan. Dari lima jawaban tersebut, responden rata – rata menjawab setuju. Hal ini dapat menunjukkan bahwa responden merasa cukup puas dengan kualitas layanan informasi yang diberikan walaupun pada pertanyaan nomor tiga jawaban setuju dan tidak setuju perbandingannya tidak terlalu jauh. Hal ini dapat terjadi karena faktor – faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti. Berikut merupakan grafik dari dimensi respon pada karyawan junior.

Grafik 7
Dimensi Responsiveness Pada Karyawan Junior



Keterangan :

STS: Sangat Tidak Setuju TS: Tidak Setuju S :Setuju SS : Sangat Setuju

- 1 : Petugas memahulukan kepentingan peminta informasi
- 2 : Petugas melayani dengan sikap ramah
- 3 : Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- 4 : Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda – bedakan)
- 5 : Petugas menghargai setiap karyawan

5.1.8 Dimensi Assurance Pada Karyawan Junior

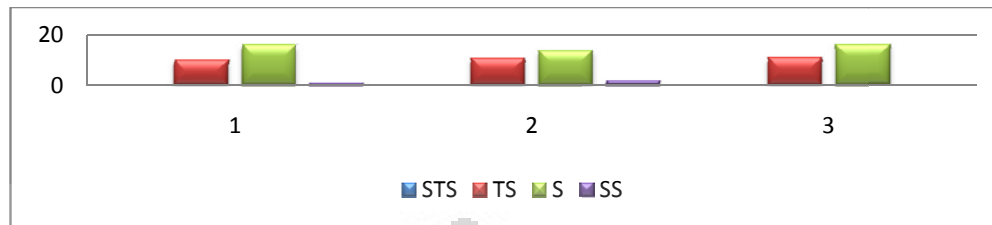
Tabel 8
Frekuensi Dimensi Assurance Pada Karyawan Junior

NO	Indikator	STS 1	TS 2	S 3	SS 4	Jumlah
1	Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan	0 0 %	10 37 %	16 59 %	1 4 %	27 100 %
2	Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan	0 0 %	11 41 %	14 52 %	2 7 %	27 100 %
3	Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan	0 0 %	11 41 %	16 59 %	0 0 %	27 100 %
TOTAL		0	110	157	14	

Dari tabel di atas menggambarkan frekuensi dimensi assurance pada karyawan junior. Dari jawaban yang diberikan oleh responden, jawaban setuju masih di atas 50% walaupun tidak terlalu jauh berbeda nilainya dengan jawaban tidak setuju. Hal ini dapat terjadi karena beberapa faktor yang menjadi kendalanya dan tidak diteliti oleh peneliti. Berikut merupakan grafik frekuensi dimensi jaminan pada karyawan junior.

Universitas Indonesia

Grafik 8
Frekuensi Dimensi Assurance Pada Karyawan Junior



Keterangan :

STS: Sangat Tidak Setuju TS: Tidak Setuju S :Setuju SS : Sangat Setuju

- 1 : Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 2 : Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 3 : Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

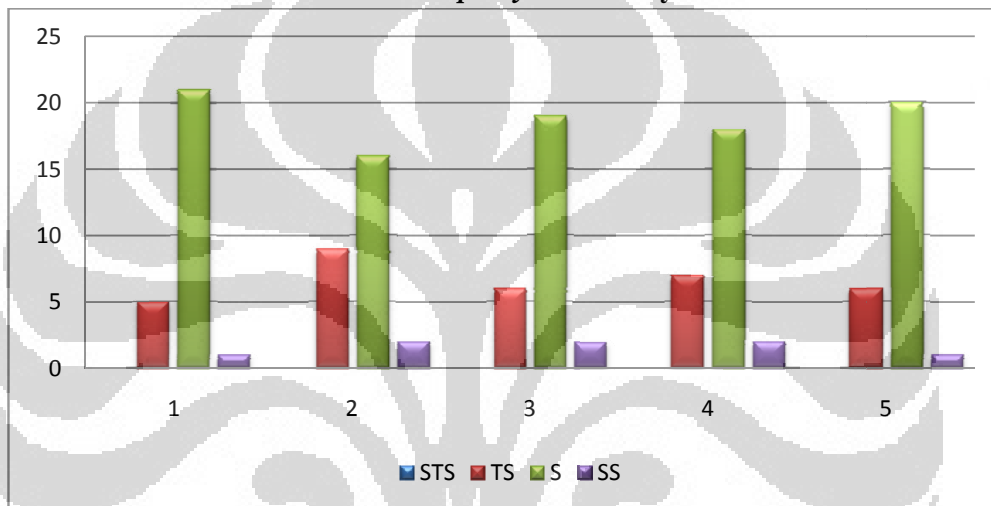
5.1.9. Dimensi *Emphaty* Pada Karyawan Junior

Tabel 9
Frekuensi Dimensi *Emphaty* Pada Karyawan Junior

NO	Indikator	STS 1	TS 2	S 3	STS 4	Jumlah
1	Petugas mendahulukan kepentingan peminta informasi	0 0 %	5 19 %	21 78 %	1 4 %	27 100 %
2	Petugas melayani dengan sikap ramah	0 0 %	9 33 %	16 59 %	2 7 %	27 100 %
3	Petugas melayani dengan sikap sopan santun	0 0 %	6 22 %	19 70 %	2 7 %	27 100 %
4	Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda – bedakan)	0 0 %	7 26 %	18 67 %	2 7 %	27 100 %
5	Petugas menghargai setiap karyawan	0 0 %	6 22 %	20 74 %	1 4 %	27 100 %
TOTAL		0	133	368	34	

Dari tabel di atas yang menggambarkan dimensi *emphaty* pada karyawan. Dari lima pertanyaan yang diberikan, rata – rata responden menjawab setuju. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan informasi yang diberikan cukup baik. Berikut adalah grafik frekuensi dimensi jaminan pada karyawan junior.

Grafik 9
Frekuensi Dimensi *Emphaty* Pada Karyawan Junior



Keterangan :

STS: Sangat Tidak Setuju TS: Tidak Setuju S :Setuju SS : Sangat Setuju

- 1 : Petugas memahulukan kepentingan peminta informasi
- 2 : Petugas melayani dengan sikap ramah
- 3 : Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- 4 : Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda – bedakan)
- 5 : Petugas menghargai setiap karyawan

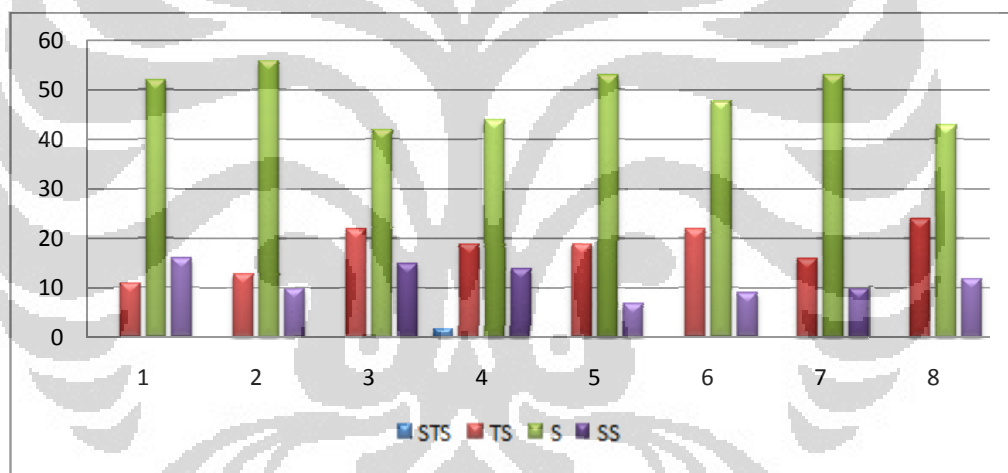
5.1.10 Dimensi *Tangible* Pada Karyawan Senior

Tabel 10
Frekuensi Dimensi *Tangible* Pada Karyawan Senior

NO	Indikator	STS 1	TS 2	S 3	SS 4	Jumlah
1	Petugas sudah berpenampilan rapi	0 0 %	11 14 %	52 66 %	16 20 %	79 100 %
2	nyaman di tempat pelayanan	0 0 %	13 16 %	56 71 %	10 13 %	79 100 %
3	nyaman di untuk mencari informasi	0 0 %	22 28 %	42 53 %	15 19 %	79 100 %
4	mudah untuk mendapatkan pelayanan	2 3 %	19 24 %	44 56 %	14 18 %	79 100 %
5	memberikan pelayanan sudah cukup baik	0 0 %	19 24 %	53 67 %	7 9 %	79 100 %
6	pelayanan informasi yang diberikan cukup memuaskan	0 0 %	22 28 %	48 61 %	9 11 %	79 100 %
7	petugas sudah menggunakan peralatan pendukung dengan baik	0 0 %	16 20 %	53 67 %	10 13 %	79 100 %
8	petugas melayani dengan cermat	0 0 %	24 30 %	43 54 %	12 15 %	79 100 %
TOTAL		5	300	832	196	

Tabel di atas menunjukkan frekuensi distribusi jawaban dari dimensi *tangible*. Dari delapan pertanyaan yang diberikan rata – rata responden menjawab dengan pertanyaan setuju walaupun nilai yang didapat tidak cukup jauh. Jawaban yang diberikan oleh responden lebih bervariasi dibandingkan dengan jawaban yang diberikan responden karyawan junior. Dari tabel tersebut dapat dikatakan bahwa responden merasa cukup puas dengan kualitas pelayanan informasi yang diberikan. Berikut adalah grafik yang menunjukkan frekuensi dimensi *tangible* pada karyawan senior.

Grafik 10
Frekuensi Dimensi *Tangible* Pada Karyawan Senior



Keterangan :

STS: Sangat Tidak Setuju TS: Tidak Setuju S :Setuju SS : Sangat Setuju

- 1 : Petugas sudah berpenampilan rapi
- 2 : nyaman di tempat pelayanan
- 3 : nyaman di untuk mencari informasi
- 4 : mudah untuk mendapatkan pelayanan
- 5 : memberikan pelayanan sudah cukup baik
- 6 : pelayanan informasi yang diberikan cukup memuaskan
- 7 : petugas sudah menggunakan peralatan pendukung dengan baik
- 8 : petugas melayani dengan cermat

Universitas Indonesia

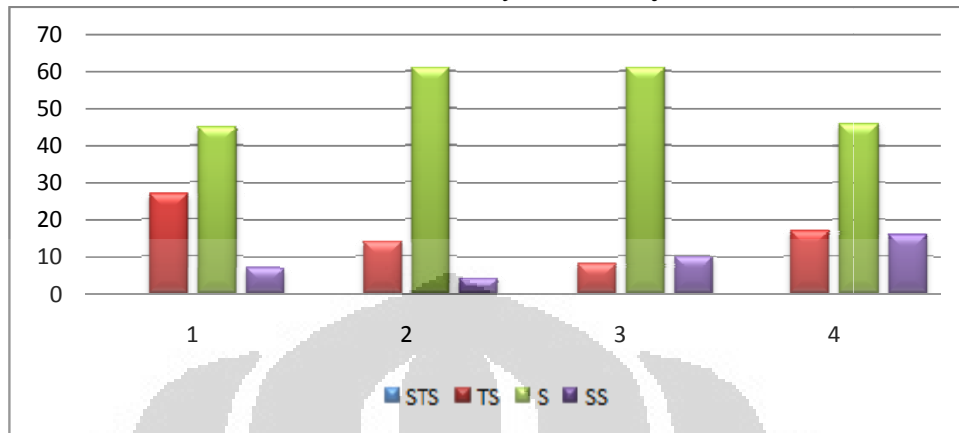
5.1.11. Dimensi *Reability* Pada Karyawan Senior

Tabel 11
Frekuensi Dimensi *Reability* Pada Karyawan Senior

NO	Indikator	STS 1	TS 2	S 3	SS 4	Jumlah
1	petugas melayani dengan cermat	0 0 %	27 34 %	45 57 %	7 9 %	79 100 %
2	pelayanan standar yang digunakan sudah jelas	0 0 %	14 18 %	61 77 %	4 5 %	79 100 %
3	petugas sudah memiliki kemampuan yang baik dalam menggunakan peralatan pendukung	0 0 %	8 10 %	61 77 %	10 13 %	79 100 %
4	petugas sudah memiliki keahlian yang baik dalam menggunakan peralatan pendukung	0 0 %	17 22 %	46 58 %	16 20 %	79 100 %
TOTAL		0	128	424	64	

Pada tabel di atas yang menggambarkan frekuensi dimensi *reability* atau kehandalan pada karyawan senior. Dari empat pertanyaan yang diberikan, rata – rata responden menjawab setuju. Sehingga dapat dikatakan bahwa responden karyawan senior sudah cukup puas dengan kualitas pelayanan informasi yang diberikan. Berikut adalah grafik frekuensi dimensi *reability* pada karyawan senior.

Grafik 11
Frekuensi Dimensi *Reability* Pada Karyawan Senior



Keterangan :

STS: Sangat Tidak Setuju TS: Tidak Setuju S :Setuju SS : Sangat Setuju

- 1 : petugas melayani dengan cermat
 2 : pelayanan standar yang digunakan sudah jelas
 3 : petugas sudah memiliki kemampuan yang baik dalam menggunakan peralatan pendukung
 4 : petugas sudah memiliki keahlian yang baik dalam menggunakan peralatan pendukung

5.1.12. Dimensi *Responsiveness* Pada Karyawan Senior

Tabel 12
Frekuensi Dimensi *Responsiveness* Pada Karyawan Senior

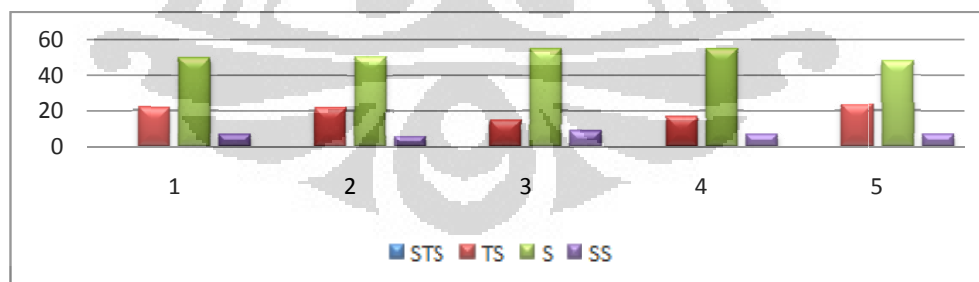
NO	Indikator	STS 1	TS 2	S 3	SS 4	Jumlah
1	petugas memberikan respon dengan baik untuk informasi yang diminta	0	22	50	7	79
		0 %	28 %	63 %	9 %	100 %
2	Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat	0	22	51	6	79
		0 %	28 %	65 %	8 %	100 %

Universitas Indonesia

NO	Indikator	STS 1	TS 2	S 3	SS 4	Jumlah
3	Petugas /aparatur melakukan pelayanan dengan tepat	0 0 %	15 19 %	55 70 %	9 11 %	79 100 %
4	Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat	0 0 %	17 22 %	55 70 %	7 9 %	79 100 %
5	Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat	0 0 %	24 30 %	48 61 %	7 9 %	79 100 %
TOTAL		0	196	526	73	

Pada tabel di atas menggambarkan frekuensi dimensi *responsiveness* pada karyawan senior. Dari lima pertanyaan yang diberikan, rata – rata responden menjawab setuju. Sehingga dapat dikatakan bahwa responden karyawan senior sudah cukup puas dengan kualitas pelayanan informasi yang diberikan. Berikut adalah grafik dimensi *responsiveness* pada karyawan senior.

Grafik 12
Frekuensi Dimensi *Responsiveness* Pada Karyawan Senior



Keterangan :

STS: Sangat Tidak Setuju

TS: Tidak Setuju

S :Setuju

SS : Sangat Setuju

- 1 : petugas memberikan respon dengan baik untuk informasi yang diminta
- 2 : Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
- 3 : Petugas /aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
- 4 : Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
- 5 : Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

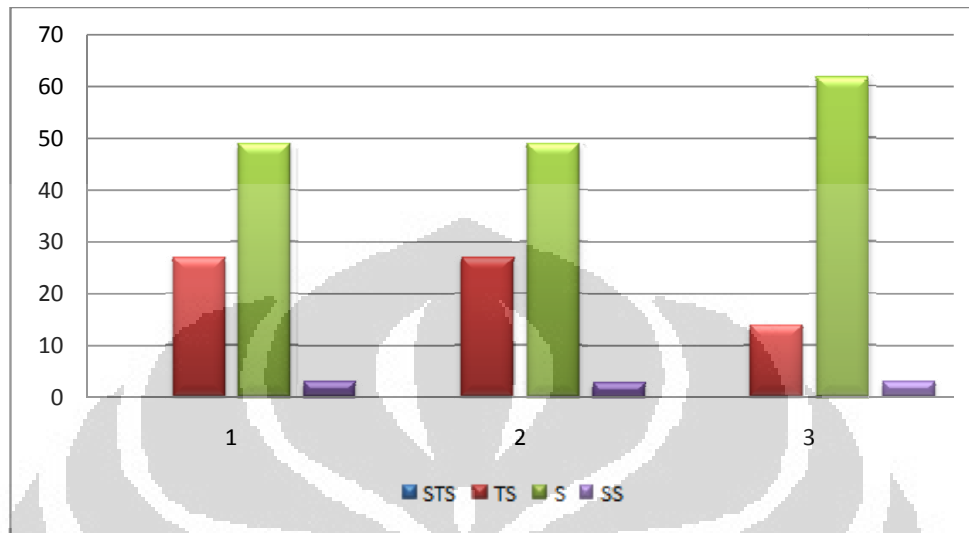
5.1.13. Dimensi *Assurance* Pada Karyawan Senior

Tabel 13
Frekuensi Dimensi *Assurance* Pada Karyawan Senior

NO	Indikator	STS 1	TS 2	S 3	SS 4	Jumlah
1	Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan	0 0 %	27 34 %	49 62 %	3 4 %	79 100 %
2	Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan	0 0 %	27 34 %	49 62 %	3 4 %	79 100 %
3	Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan	0 0 %	14 18 %	62 78 %	3 4 %	79 100 %
TOTAL		0	136	284	17	

Pada tabel di atas menggambarkan frekuensi dimensi *assurance* pada karyawan senior. Dari tiga pertanyaan yang diberikan, responden rata – rata menjawab setuju, hal ini dapat dikatakan bahwa responden sudah cukup puas dengan kualitas pelayanan informasi yang diberikan. Berikut adalah grafik frekuensi dimensi jaminan pada karyawan senior.

Grafik 13
Frekuensi Dimensi Assurance Pada Karyawan Senior



Keterangan :

STS: Sangat Tidak Setuju TS: Tidak Setuju S :Setuju SS : Sangat Setuju

- 1 : Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 2 : Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 3 : Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

5.1.14. Dimensi *Emphaty* Pada Karyawan Senior

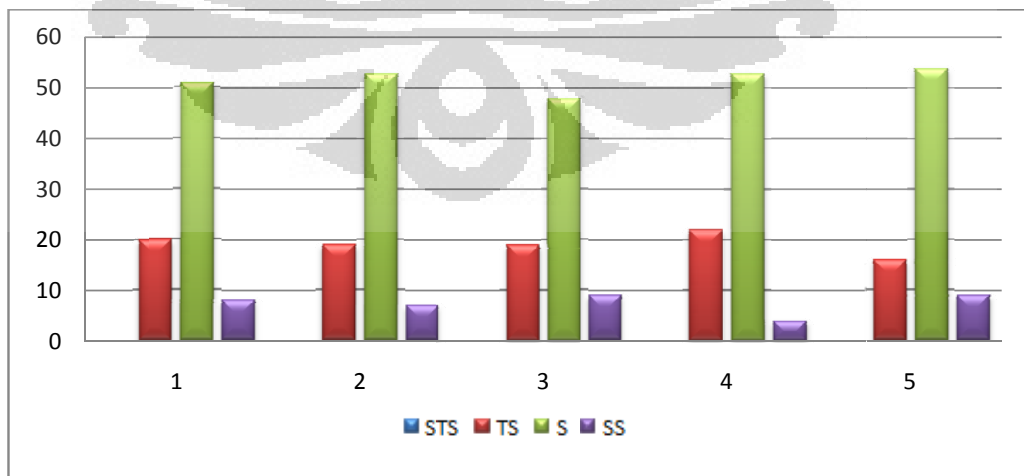
Tabel 14
Frekuensi Dimensi *Emphaty* Pada Karyawan Senior

NO	Indikator	STS 1	TS 2	S 3	SS 4	Jumlah
1	Petugas medahulukan kepentingan peminta informasi	0	20	51	8	79
		0 %	25 %	65 %	10 %	100 %

NO	Indikator	STS 1	TS 2	S 3	SS 4	Jumlah
2	Petugas melayani dengan sikap ramah	0 0 %	19 24 %	53 67 %	7 9 %	79 100 %
3	Petugas melayani dengan sikap sopan santun	0 0 %	19 25 %	48 63 %	9 12 %	76 100 %
4	Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda – bedakan)	0 0 %	22 28 %	53 67 %	4 5 %	79 100 %
5	Petugas menghargai setiap karyawan	0 0 %	16 20 %	54 68 %	9 11 %	79 100 %
TOTAL		0	198	521	73	

Pada tabel di atas menggambarkan frekuensi dimensi *emphaty* pada karyawan senior. Dari lima pertanyaan yang diberikan, responden rata – rata menjawab setuju, hal ini dapat dikatakan bahwa responden sudah cukup puas dengan kualitas pelayanan informasi yang diberikan. Berikut adalah grafik frekuensi dimensi *emphaty* pada karyawan senior.

Grafik 14
Frekuensi Dimensi *Emphaty* Pada Karyawan Senior



Keterangan :

STS: Sangat Tidak Setuju TS: Tidak Setuju S :Setuju SS : Sangat Setuju

- 1 : Petugas memahulukan kepentingan peminta informasi
- 2 : Petugas melayani dengan sikap ramah
- 3 : Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- 4 : Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda – bedakan)
- 5 : Petugas menghargai setiap karyawan

5.1.15. Dimensi Loyalitas Pada Karyawan Junior

Tabel 15
Frekuensi Dimensi Loyalitas Pada Karyawan Junior

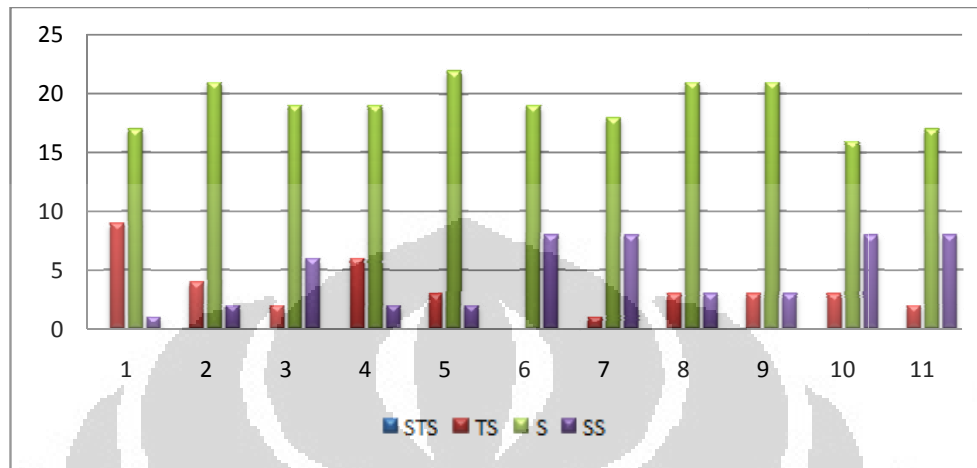
NO	Indikator	STS 1	TS 2	S 3	SS 4	Jumlah
1	menolak pekerjaan dari perusahaan lain	0 0 %	9 33 %	17 63 %	1 4 %	27 100 %
2	saya bersedia ditempatkan dimana saja demi kepentingan perusahaan	0 0 %	4 15 %	21 78 %	2 7 %	27 100 %
3	saya bersedia meluangkan tenaga untuk aktivitas perusahaan di luar pekerjaan	0 0 %	2 7 %	19 70 %	6 22 %	27 100 %
4	saya bersedia bekerja melebihi waktu yang ditentukan	0 0 %	6 22 %	19 70 %	2 7 %	27 100 %
5	saya bersedia mematuhi tata tertib perusahaan	0 0 %	3 11 %	22 81 %	2 7 %	27 100 %
6	saya merasa bangga menjadi bagian dari perusahaan	0 0 %	0 0 %	19 70 %	8 30 %	27 100 %

Universitas Indonesia

NO	Indikator	STS 1	TS 2	S 3	SS 4	Jumlah
7	saya merasabangga dengan hasil yang dicapai perusahaan	0 0 %	1 4 %	18 67 %	8 30 %	27 100 %
8	saya menjaga nama baik perusahaan	0 0 %	3 11 %	21 78 %	3 11 %	27 100 %
9	saya menjaga rahasia perusahaan	0 0 %	3 11 %	21 78 %	3 11 %	27 100 %
10	saya tidak menceritakan krisis perusahaan kepada orang lain	0 0 %	3 11 %	16 59 %	8 30 %	27 100 %
11	saya tidak pernah meninggalkan pekerjaan pada saat jam kerja dengan alasan yang tidak berhubungan dengan pekerjaan	0 0 %	2 7 %	17 63 %	8 30 %	27 100 %
TOTAL		0	91	657	168	

Pada tabel di atas menggambarkan frekuensi dimensi loyalitas pada karyawan junior. Dari sebelas pernyataan yang diberikan, jawaban yang didapat cukup beragam, walaupun jawaban setuju merupakan frekuensi yang terbesar yang didapat. Hal ini dikatakan bahwa dimensi loyalitas memiliki pengaruh cukup besar atas motivasi kerja karyawan junior. Berikut adalah grafik frekuensi dimensi loyalitas pada karyawan senior.

Grafik 15
Frekuensi Dimensi Loyalitas Pada Karyawan Junior



Keterangan :

STS: Sangat Tidak Setuju TS: Tidak Setuju S :Setuju SS : Sangat Setuju

- 1 : menolak pekerjaan dari perusahaan lain
- 2 : saya bersedia ditempatkan dimana saja demi kepentingan perusahaan
- 3 : saya bersedia meluangkan tenaga untuk aktivitas perusahaan di luar pekerjaan
- 4 : saya bersedia bekerja melebihi waktu yang ditentukan
- 5 : saya bersedia mematuhi tata tertib perusahaan
- 6 : saya merasa bangga menjadi bagian dari perusahaan
- 7 : saya merasabangga dengan hasil yang dicapai perusahaan
- 8 : saya menjaga nama baik perusahaan
- 9 : saya menjaga rahasia perusahaan
- 10 : saya tidak menceritakan krisis perusahaan kepada orang lain
- 11 : saya tidak pernah meninggalkan pekerjaan pada saat jam kerja dengan alasan yang tidak berhubungan dengan pekerjaan

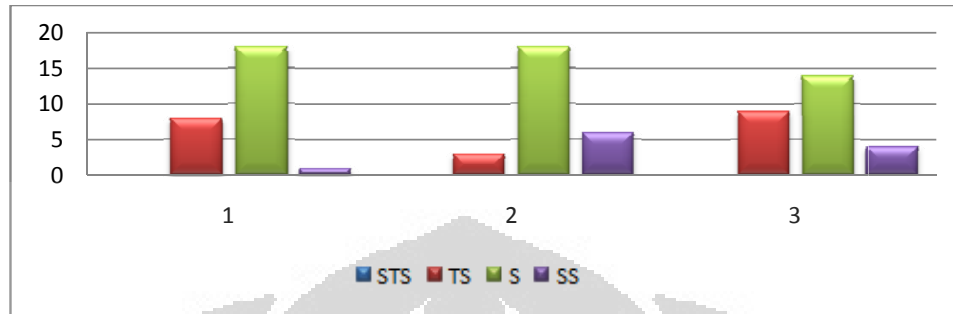
5.1.16. Dimensi Absensi Pada Karyawan Junior

Tabel 16
Frekuensi Dimensi Absensi Pada Karyawan Junior

NO	Indikator	STS 1	TS 2	S 3	SS 4	Jumlah
1	saya selalu meminta ijin resmi dari perusahaan apabila ingin meninggalkan area perusahaan	0 0 %	1 4 %	22 81 %	4 15 %	27 100 %
2	saya pulang tepat waktu	0 0 %	3 11 %	19 70 %	5 19 %	27 100 %
3	saya tidak pernah tidak datang ke kantor tanpa pemberitahuan	0 0 %	3 11 %	19 70 %	5 19 %	27 100 %
TOTAL		0	22	212	47	

Pada tabel di atas menggambarkan frekuensi dimensi absensi pada karyawan junior. Nilai persentase yang didapat dari tiga pernyataan tersebut didominasi oleh jawaban setuju. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi absen memiliki pengaruh yang besar terhadap motivasi kerja karyawan junior. Berikut adalah grafik frekuensi dimensi absensi pada karyawan junior.

Grafik 16
Frekuensi Dimensi Absensi Pada Karyawan Junior



Keterangan :

STS: Sangat Tidak Setuju TS: Tidak Setuju S :Setuju SS : Sangat Setuju

- 1 : saya selalu meminta ijin resmi dari perusahaan apabila ingin meninggalkan are perusahaan
 2 : saya pulang tepat waktu
 3 : saya tidak pernah tidak datang ke kantor tanpa pemberitahuan

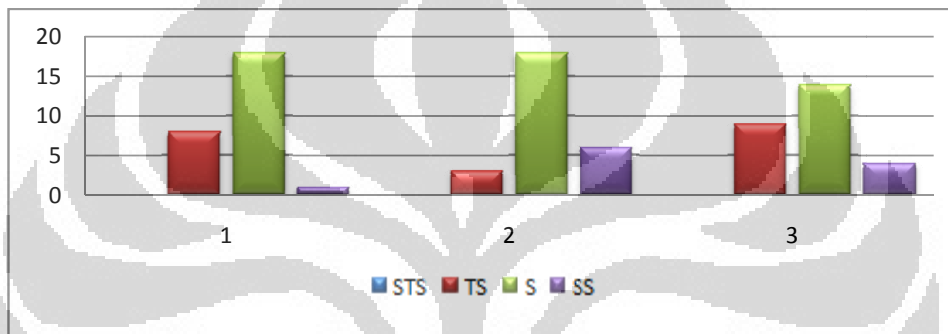
5.1.17. Dimensi Penyelesaian Tugas Pada Karyawan Junior

Tabel 17
Frekuensi Dimensi Penyelesaian Tugas Pada Karyawan Junior

NO	Indikator	STS 1	TS 2	S 3	SS 4	Jumlah
1	saya menyelesaikan pekerjaan tepat waktu	0 0 %	8 30 %	18 67 %	1 4 %	27 100 %
2	saya tidak pernah menunda pekerjaaa	0 0 %	3 11 %	18 67 %	6 22 %	27 100 %
3	saya tidak malas menyelesaikan pekerjaan	0 0 %	9 33 %	14 52 %	4 15 %	27 100 %
TOTAL		0	61	183	37	

Pada tabel di atas menggambarkan frekuensi dimensi penyelesaian tugas pada karyawan junior. Jawaban setuju menjadi persentase paling besar, hal ini menunjukkan dimensi penyelesaian tugas memiliki pengaruh yang besar bagi karyawan junior. Berikut adalah grafik frekuensi dimensi penyelesaian tugas pada karyawan junior.

Grafik 17
Frekuensi Dimensi Penyelesaian Tugas Pada Karyawan Junior



Keterangan:

STS: Sangat Tidak Setuju TS: Tidak Setuju S :Setuju SS : Sangat Setuju

- 1 : saya menyelesaikan pekerjaan tepat waktu
 2 : saya tidak pernah menunda pekerjaan
 3 : saya tidak malas menyelesaikan pekerjaan

5.1.18. Dimensi Kesukaan Pada Pekerjaan Pada Karyawan Junior

Tabel 18
Frekuensi Dimensi Kesukaan Pada Pekerjaan Pada Karyawan Junior

NO	Indikator	STS 1	TS 2	S 3	SS 4	Jumlah
1	saya selalu bersemangat untuk bekerja	0 0 %	11 41 %	15 56 %	1 4 %	27 100 %
2	saya merasa pekerjaan ini tepat buat saya	0 0 %	4 15 %	20 74 %	3 11 %	27 100 %

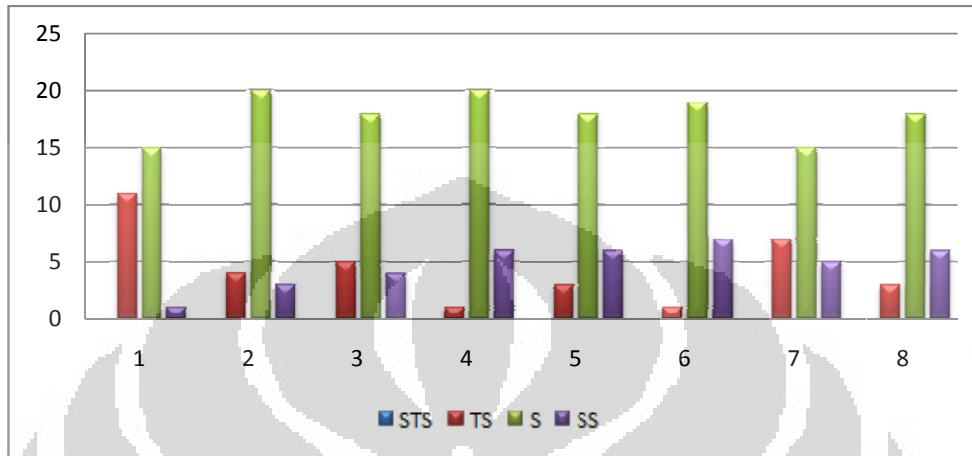
Universitas Indonesia

NO	Indikator	STS 1	TS 2	S 3	SS 4	Jumlah
3	saya merasa pekerjaan saya berarti untuk perusahaan	0 0 %	5 19 %	18 67 %	4 15 %	27 100 %
4	saya tidak pernah bosan bekerja	0 0 %	1 4 %	20 74 %	6 22 %	27 100 %
5	saya puas dengan kondisi perusahaan	0 0 %	3 11 %	18 67 %	6 22 %	27 100 %
6	saya tidak pernah mengeluh tentang pekerjaan	0 0 %	1 4 %	19 70 %	7 26 %	27 100 %
7	saya puas dengan pekerjaan yg dilakukan	0 0 %	7 26 %	15 56 %	5 19 %	27 100 %
8	saya bangga dengan pekerjaan saya	0 0 %	3 11 %	18 67 %	6 22 %	27 100 %
TOTAL		0	154	606	157	

Pada tabel di atas menggambarkan frekuensi dimensi kesukaan pada pekerjaan pada karyawan junior. Jawaban yang diperoleh cukup bervariasi. Jawaban setuju mendominasi dari delapan pernyataan yang dijawab oleh responden. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi kesukaan pada pekerjaan memiliki pengaruh bagi karyawan junior.

Berikut adalah grafik frekuensi dimensi kesukaan pada pekerjaan pada karyawan junior.

Grafik 18
Frekuensi Dimensi Kesukaan Pada Pekerjaan Pada Karyawan Junior



Keterangan:

STS: Sangat Tidak Setuju TS: Tidak Setuju S :Setuju SS : Sangat Setuju

- 1 : saya selalu bersemangat untuk bekerja
 2 : saya merasa pekerjaan ini tepat buat saya
 3 : saya merasa pekerjaan saya berarti untuk perusahaan
 4 : saya tidak pernah bosan bekerja
 5 : saya puas dengan kondisi perusahaan
 6 : saya tidak pernah mengeluh tentang pekerjaan
 7 : saya puas dengan pekerjaan yg dilakukan
 8 : saya bangga dengan pekerjaan saya

5.1.19. Dimensi Loyalitas Pada Karyawan Senior

Tabel 19 Frekuensi Dimensi Loyalitas Pada Karyawan Senior

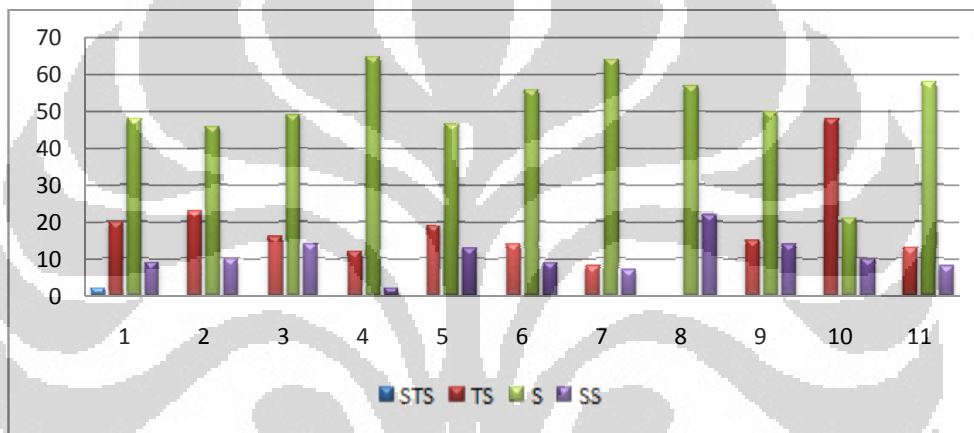
NO	Indikator	STS 1	TS 2	S 3	SS 4	Jumlah
1	menolak pekerjaan dari perusahaan lain	2	20	48	9	79
		3 %	25 %	61 %	11 %	100 %

Universitas Indonesia

NO	Indikator	STS 1	TS 2	S 3	SS 4	Jumlah
2	saya bersedia ditempatkan dimana saja demi kepentingan perusahaan	0 0 %	23 29 %	46 58 %	10 13 %	79 100 %
3	saya bersedia meluangkan tenaga untuk aktivitas perusahaan di luar pekerjaan	0 0 %	16 20 %	49 62 %	14 18 %	79 100 %
4	saya bersedia bekerja melebihi waktu yang ditentukan	0 0 %	12 15 %	65 82 %	2 3 %	79 100 %
5	saya bersedia mematuhi tata tertib perusahaan	0 0 %	19 24 %	47 59 %	13 16 %	79 100 %
6	saya merasa bangga menjadi bagian dari perusahaan	0 0 %	14 18 %	56 71 %	9 11 %	79 100 %
7	saya merasabangga dengan hasil yang dicapai perusahaan	0 0 %	8 10 %	64 81 %	7 9 %	79 100 %
8	saya menjaga nama baik perusahaan	0 0 %	0 0 %	57 72 %	22 28 %	79 100 %
9	saya menjaga rahasia perusahaan	0 0 %	15 19 %	50 63 %	14 18 %	79 100 %
10	saya tidak menceritakan krisis perusahaan kepada orang lain	0 0 %	48 61 %	21 27 %	10 13 %	79 100 %
11	saya tidak pernah meninggalkan pekerjaan pada saat jam kerja dengan alasan yang tidak	0 0 %	13 16 %	58 73 %	8 10 %	79 100 %
TOTAL		0	276	874	182	

Pada tabel di atas menggambarkan frekuensi dimensi loyalitas pada karyawan senior. Jawaban yang diperoleh cukup bervariasi. Jawaban setuju mendominasi dari pernyataan - pernyataan yang dijawab oleh responden. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi loyalitas pada pekerjaan memiliki pengaruh yang besar bagi karyawan senior. Berikut adalah grafik frekuensi dimensi loyalitas pada karyawan senior.

Grafik 19
Frekuensi Dimensi Loyalitas Pada Karyawan Senior



Keterangan:

STS: Sangat Tidak Setuju TS: Tidak Setuju S :Setuju SS : Sangat Setuju

- 1 : menolak pekerjaan dari perusahaan lain
- 2 : saya bersedia ditempatkan dimana saja demi kepentingan perusahaan
- 3 : saya bersedia meluangkan tenaga untuk aktivitas perusahaan di luar pekerjaan
- 4 : saya bersedia bekerja melebihi waktu yang ditentukan
- 5 : saya bersedia mematuhi tata tertib perusahaan
- 6 : saya merasa bangga menjadi bagian dari perusahaan
- 7 : saya merasabangga dengan hasil yang dicapai perusahaan
- 8 : saya menjaga nama baik perusahaan
- 9 : saya menjaga rahasia perusahaan
- 10 : saya tidak menceritakan krisis perusahaan kepada orang lain
- 11 : saya tidak pernah meninggalkan pekerjaan pada saat jam kerja dengan alasan yang tidak berhubungan dengan pekerjaan

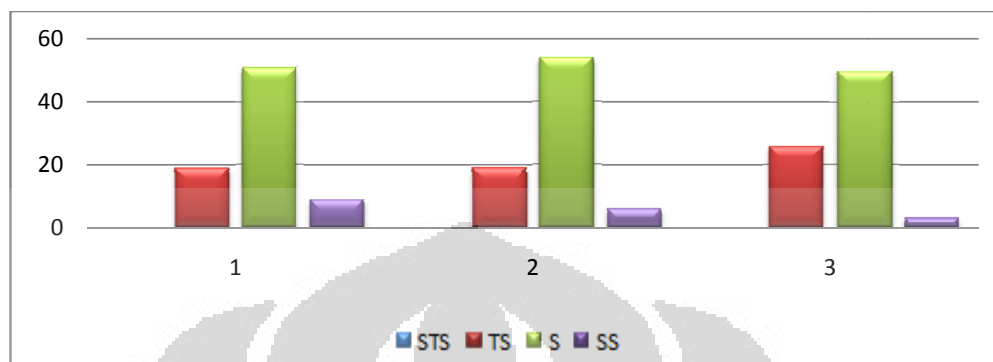
5.1.20 Dimensi Absensi Pada Karyawan Senior

Tabel 20
Frekuensi Dimensi Absensi Pada Karyawan Senior

NO	Indikator	STS 1	TS 2	S 3	SS 4	Jumlah
1	saya selalu meminta ijin resmi dari perusahaan apabila ingin meninggalkan are perusahaan	0 0 %	19 24 %	51 65 %	9 11 %	79 100 %
2	saya pulang tepat waktu	0 0 %	19 24 %	54 68 %	6 8 %	79 100 %
3	saya tidak pernah tidak datang ke kantor tanpa pemberitahuan	0 0 %	24 30 %	50 63 %	5 6 %	79 100 %
TOTAL		0	110	288	39	

Pada tabel di atas menggambarkan frekuensi dimensi absensi pada karyawan senior. Rata – rata responden menjawab setuju pada pernyataan – pernyataan yang diberikan. Berikut adalah grafik frekuensi dimensi absensi pada karyawan senior.

Grafik 20
Frekuensi Dimensi Absensi Pada Karyawan Senior



Keterangan:

STS: Sangat Tidak Setuju TS: Tidak Setuju S :Setuju SS : Sangat Setuju

- 1 : saya selalu meminta ijin resmi dari perusahaan apabila ingin meninggalkan are perusahaan
- 2 : saya pulang tepat waktu
- 3 : saya tidak pernah tidak datang ke kantor tanpa pemberitahuan

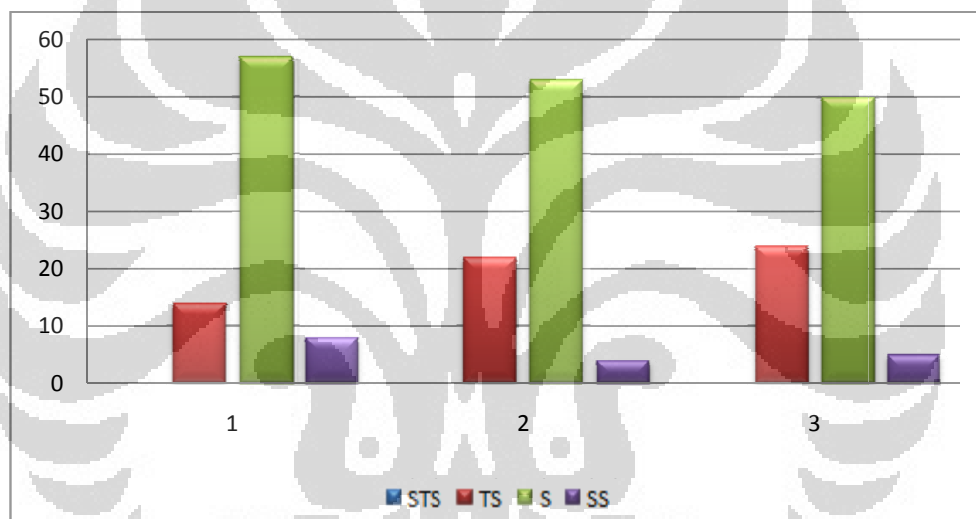
5.1.21. Dimensi Penyelesaian Tugas Pada Karyawan Senior

Tabel 21
Frekuensi Dimensi Penyelesaian Tugas Pada Karyawan Senior

NO	Indikator	STS 1	TS 2	S 3	SS 4	Jumlah
1	saya menyelesaikan pekerjaan tepat waktu	0 0 %	14 18 %	57 72 %	8 10 %	79 100 %
2	saya tidak pernah menunda pekerjaan	0 0 %	22 28 %	53 67 %	4 5 %	79 100 %
3	saya tidak malas menyelesaikan pekerjaan	0 0 %	24 30 %	50 63 %	5 6 %	79 100 %
TOTAL		0	106	299	32	

Pada tabel di atas menggambarkan frekuensi dimensi penyelesaian tugas pada karyawan senior. Dari pernyataan – pernyataan yang diberikan, jawaban setuju mendapat nilai persentase paling tinggi dibandingkan jawaban lainnya. Hal ini dapat dikatakan bahwa dimensi penyelesaian tugas memiliki pengaruh yang cukup besar bagi karyawan senior. Berikut adalah grafik frekuensi dimensi penyelesaian tugas pada karyawan senior

Grafik 21
Frekuensi Dimensi Penyelesaian Tugas Pada Karyawan Senior



Keterangan:

STS: Sangat Tidak Setuju TS: Tidak Setuju S :Setuju SS : Sangat Setuju

- 1 : saya menyelesaikan pekerjaan tepat waktu
 2 : saya tidak pernah menunda pekerjaaa
 3 : saya tidak malas menyelesaikan pekerjaan

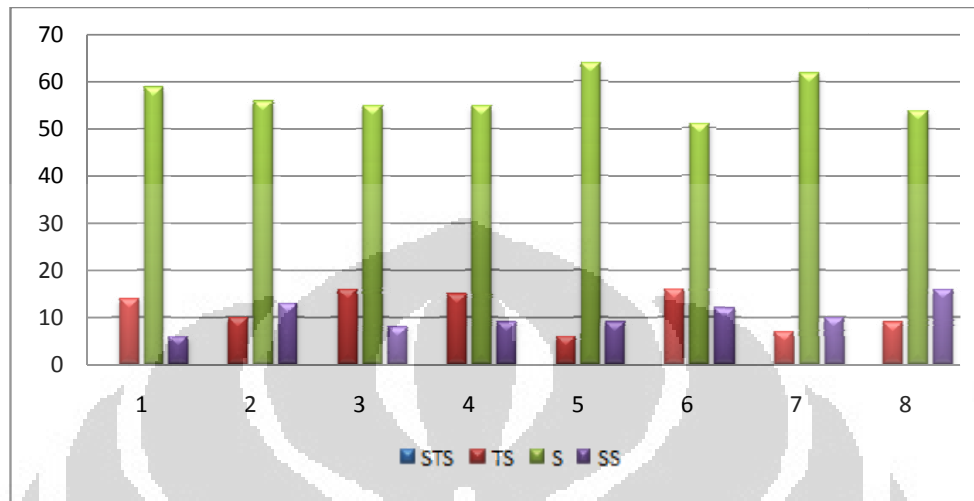
5.1.22. Dimensi Kesukaan Pada Pekerjaan Pada Karyawan Senior

Tabel 22
Frekuensi Dimensi Kesukaan Pada Pekerjaan Pada Karyawan Senior

NO	Indikator	STS 1	TS 2	S 3	SS 4	Jumlah
1	saya selalu bersemangat untuk bekerja	0 0 %	14 18 %	59 75 %	6 8 %	79 100 %
2	saya merasa pekerjaan ini tepat buat saya	0 0 %	10 13 %	56 71 %	13 16 %	79 100 %
3	saya merasa pekerjaan saya berarti untuk perusahaan	0 0 %	16 20 %	55 70 %	8 10 %	79 100 %
4	saya tidak pernah bosan bekerja	0 0 %	15 19 %	55 70 %	9 11 %	79 100 %
5	saya puas dengan kondisi perusahaan	0 0 %	6 8 %	64 81 %	9 11 %	79 100 %
6	saya tidak pernah mengeluh tentang pekerjaan	0 0 %	16 20 %	51 65 %	12 15 %	79 100 %
7	saya puas dengan pekerjaan yg dilakukan	0 0 %	7 9 %	62 78 %	10 13 %	79 100 %
8	saya bangga dengan pekerjaan saya	0 0 %	9 11 %	54 68 %	16 20 %	79 100 %
TOTAL		0	199	965	168	

Pada tabel di atas menggambarkan frekuensi dimensi kesukaan pada pekerjaan pada karyawan senior. Dari data di atas dapat dikatakan bahwa dimensi pada pekerjaan memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap karyawan senior. Berikut adalah grafik frekuensi dimensi kesukaan pada pekerjaan pada karyawan senior.

Grafik 22
Frekuensi Dimensi Kesukaan Pada Pekerjaan Pada Karyawan Senior



Keterangan:

STS: Sangat Tidak Setuju TS: Tidak Setuju S :Setuju SS : Sangat Setuju

- 1 : saya selalu bersemangat untuk bekerja
- 2 : saya merasa pekerjaan ini tepat buat saya
- 3 : saya merasa pekerjaan saya berarti untuk perusahaan
- 4 : saya tidak pernah bosan bekerja
- 5 : saya puas dengan kondisi perusahaan
- 6 : saya tidak pernah mengeluh tentang pekerjaan
- 7 : saya puas dengan pekerjaan yg dilakukan
- 8 : saya bangga dengan pekerjaan saya

5.2. Mean Variabel

5.2.1. Variabel Kualitas Pelayanan

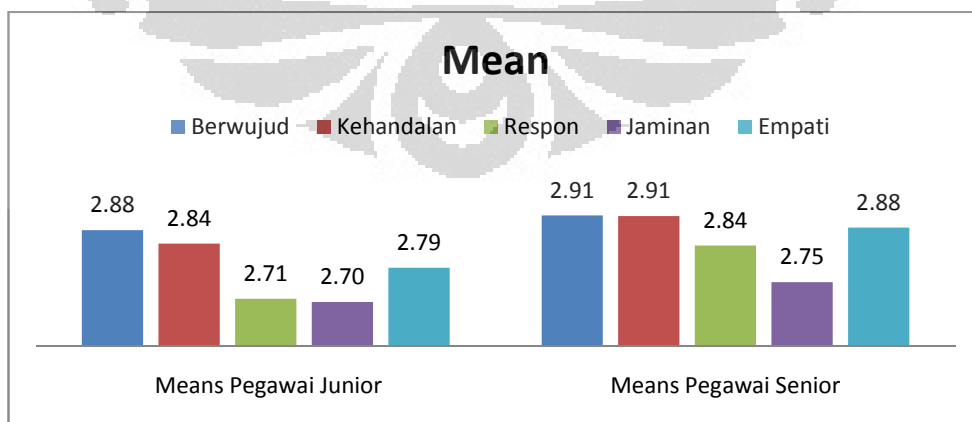
Tabel 23
Mean Variabel Kualitas Pelayanan

No	Dimensi	Indikator	Mean Pegawai Junior	Mean Pegawai Senior
1	<i>Reability</i>	Petugas sudah berpenampilan sopan	3,00	3,06
		Petugas sudah berpenampilan rapi	3,00	2,96
		nyaman di tempat pelayanan	2,81	2,91
		nyaman di untuk mencari informasi	2,89	2,89
		mudah untuk mendapatkan pelayanan	2,81	2,85
		memberikan pelayanan sudah cukup baik	2,85	2,84
		pelayanan informasi yang diberikan cukup memuaskan	2,78	2,92
		petugas sudah menggunakan peralatan pendukung dengan baik	2,85	2,85
Mean Rata - Rata			2,88	2,91
2	<i>Tangible</i>	petugas melayani dengan cermat	2,78	2,75
		pelayanan standar yang digunakan sudah jelas	2,78	2,87
		petugas sudah memiliki kemampuan yang baik dalam menggunakan peralatan pendukung	2,85	3,03
		petugas sudah memiliki keahlian yang baik dalam menggunakan peralatan pendukung	2,96	2,99

No	Dimensi	Indikator	Mean Pegawai Junior	Mean Pegawai Senior
Mean Rata - Rata			2,84	2,91
3	<i>Responsiveness</i>	petugas memberikan respon dengan baik untuk informasi yang diminta	2,74	2,81
		Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat	2,52	2,80
		Petugas /aparatur melakukan pelayanan dengan tepat	2,78	2,92
		Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat	2,85	2,87
		Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat	2,67	2,78
Mean Rata - Rata			2,71	2,84
4	<i>Assurance</i>	Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan	2,67	2,70
		Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan	2,59	2,70
		Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan	2,85	2,86
Mean Rata - Rata			2,70	2,75
5	<i>Emphaty</i>	Petugas memahulukan kepentingan peminta informasi	2,74	2,85
		Petugas melayani dengan sikap ramah	2,85	2,85
		Petugas melayani dengan sikap sopan santun	2,81	2,95
		Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda – bedakan)	2,81	2,77
		Petugas menghargai setiap karyawan	2,70	2,99
Mean Rata - Rata			2,79	2,88

Pada tabel di atas mean pada masing-masing indikator sudah dihitung dan dijumlahkan untuk mendapatkan mean dari masing – masing dimensi. Yang pertama untuk dimensi *reability* berwujud. Mean para pegawai sudah cukup baik. Sehingga didapat mean untuk pegawai junior adalah 2,88 dan untuk pegawai senior didapat 2,91. Untuk dimensi *tangible* kehandalan, mean pegawai junior adalah 2,84 dan pegawai senior adalah 2,91. Untuk dimensi *responsiveness*, mean karyawan junior adalah 2,71 dan karyawan senior adalah 2,84. Untuk dimensi *assurance* mean karyawan junior adalah 2,7 dan mean karyawan senior adalah 2,75. Untuk dimensi empati mean karyawan senior adalah 2,88. Dari data di atas dapat dikatakan bahwa yang menunjukkan pengaruh yang cukup signifikan pada dimensi kualitas pelayanan informasi pada karyawan junior adalah dimensi *reability* yakni 2.88 bagi karyawan senior yang memiliki pengaruh yang cukup besar adalah *reability* dan *tangible* karena masing – masing memiliki nilai yang sama besar yakni 2.91. Dimensi *assurance* atau jaminan memiliki rata – rata paling rendah baik pada karyawan junior maupun karyawan senior. Hal ini dapat menunjukkan bahwa karyawan senior dan junior masih belum puas terhadap dimensi tersebut. sedangkan Berikut adalah grafik perbandingan mean antara karyawan junior dan karyawan senior.

Grafik 23
Mean Variabel Kualitas Pelayanan



5.2.2. Variabel Motivasi Kerja

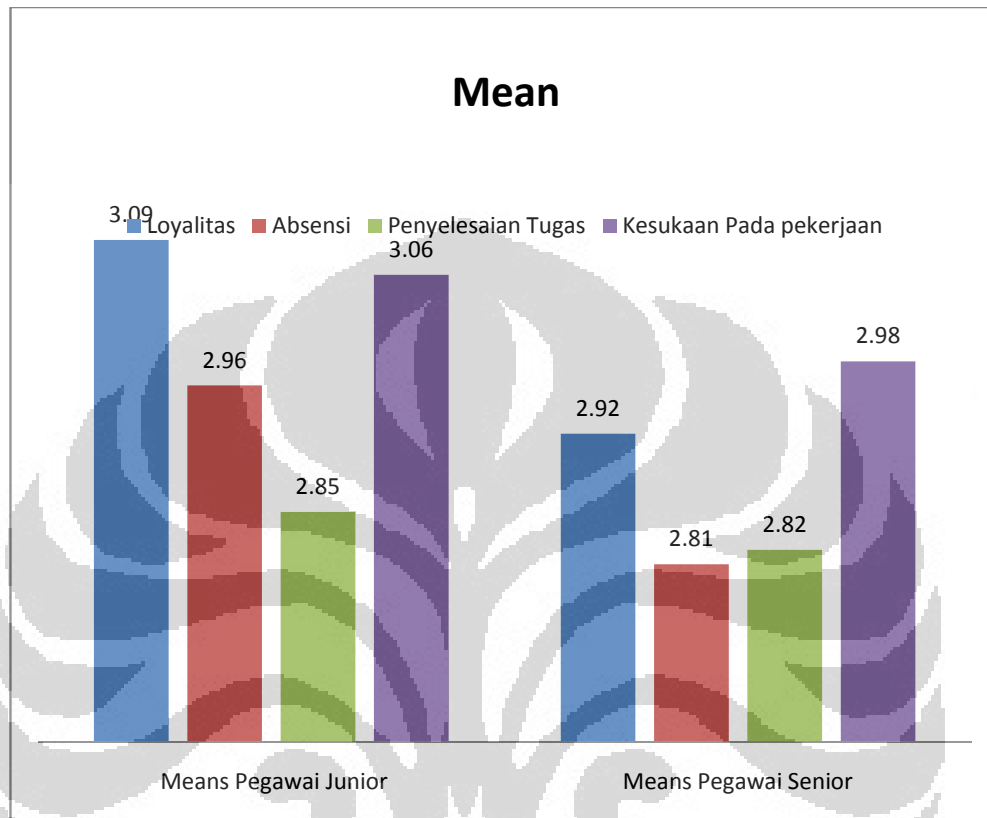
Tabel 24
Mean Variabel Motivasi Kerja

No	Dimensi	Indikator	Mean Pegawai Junior	Mean Pegawai Senior
1	Loyalitas	menolak pekerjaan dari perusahaan lain	2,93	2,81
		saya bersedia ditempatkan dimana saja demi kepentingan perusahaan	3,15	2,84
		saya bersedia meluangkan tenaga untuk aktivitas perusahaan di luar pekerjaan	2,85	2,97
		saya bersedia bekerja melebihi waktu yang ditentukan	2,96	2,87
		saya bersedia mematuhi tata tertib perusahaan	3,30	2,92
		saya merasa bangga menjadi bagian dari perusahaan	3,26	2,94
		saya merasabangga dengan hasil yang dicapai perusahaan	3,00	2,99
		saya menjaga nama baik perusahaan	3,04	3,00
		saya menjaga rahasia perusahaan	3,19	2,99
		saya tidak menceritakan krisis perusahaan kepada orang lain	3,22	2,86
		saya tidak pernah meninggalkan pekerjaan pada saat jam kerja dengan alasan	3,11	2,94
		Mean Rata - Rata		
2	Absensi	saya selalu meminta ijin resmi dari perusahaan apabila ingin meninggalkan are perusahaan	3,07	2,87
		saya pulang tepat waktu	3,07	2,84
		saya tidak pernah tidak datang ke kantor tanpa pemberitahuan	2,74	2,71
Mean Rata - Rata			2,96	2,81

No	Dimensi	Indikator	Mean Pegawai Junior	Mean Pegawai Senior
3	Penyelesaian Tugas	saya menyelesaikan pekerjaan tepat waktu	3,11	2,92
		saya tidak pernah menunda pekerjaan	2,81	2,77
		saya tidak malas menyelesaikan pekerjaan	2,63	2,76
Mean Rata - Rata			2,85	2,82
4	Kesukaan Pada pekerjaan	saya selalu bersemangat untuk bekerja	2,96	2,90
		saya merasa pekerjaan ini tepat buat saya	2,96	3,04
		saya merasa pekerjaan saya berarti untuk perusahaan	3,19	2,90
		saya tidak pernah bosan bekerja	3,11	2,92
		saya puas dengan kondisi perusahaan	3,22	3,04
		saya tidak pernah mengeluh tentang pekerjaan	2,93	2,95
		saya puas dengan pekerjaan yang dilakukan	3,11	3,04
		saya bangga dengan pekerjaan saya	3,00	3,09
Mean Rata - Rata			3,06	2,98

Pada tabel di atas masing-masing indikator telah didapat meansnya dan dihitung guna mendapatkan means masing-masing dimensinya. Untuk dimensi loyalitas mean pegawai junior adalah 3,09 dan mean pegawai senior adalah 2,92. Untuk dimensi absensi means pegawai junior adalah 2,96 sedangkan pegawai senior adalah 2,81. Pada dimensi penyelesaian tugas means karyawan junior adalah 2,85 dan karyawan senior adalah 2,82. Pada dimensi kesukaan pada pekerjaan mean karyawan junior adalah 3,06 dan pegawai senior adalah 2,98. Dimensi loyalitas memiliki mean paling tinggi dibandingkan dimensi-dimensi lainnya pada karyawan junior. Sedangkan pada karyawan senior, dimensi kesukaan pada pekerjaan memiliki mean paling tinggi. Berikut adalah grafik perbandingan dari variabel motivasi kerja antara pegawai junior dan pegawai senior.

Grafik 24
Means Variabel Motivasi Kerja



5.3. Pengaruh Kualitas Layanan Pada Karyawan

5.3.1. Analisis Regresi Linier Kualitas Pelayanan Terhadap Motivasi Karyawan

Dalam analisis linier dikembangkan suatu persamaan regresi yaitu suatu formula yang mencari nilai variabel dependen dari nilai variabel independen yang diketahui. (Umar,2002,142). Dari dua variable yakni kualitas pelayanan informasi sebagai variable dependen dan motivasi kerja sebagai variable independen. Maka peneliti mencari persamaan regresinya sebagai berikut:

5.3.1.1. Analisis Regresi Pada Karyawan Junior

Tabel 25
ANOVA Regresi Kualitas Pelayanan Informasi terhadap Motivasi Kerja Karyawan Junior

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	738.710	1	738.710	122.188	.000 ^a
	Residual	151.142	25	6.046		
	Total	889.852	26			

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: motivasi kerja

Tabel Anova menunjukkan signifikansi dari model regresi linier yang digunakan dalam memprediksi pengaruh apakah sudah sesuai atau belum. Pada tabel di atas, menunjukkan bahwa nilai statistik F yang diperoleh sebesar 122.188. nilai signifikansi sebesar 0.000 di bawah 0.05 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan informasi memang mempengaruhi motivasi kerja karyawan junior. Kesimpulannya, penggunaan model regresi untuk mengetahui pengaruh antara kedua variabel tersebut sudah benar dan layak.

Dapat dikatakan bahwa H_0 dan H_a diterima, yaitu terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan informasi terhadap motivasi kerja karyawan junior.

H_a : terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan informasi dengan motivasi kerja karyawan Perum Peruri.

H_0 : tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan informasi dengan motivasi kerja karyawan Perum Peruri.

Tabel 26
Model Summary Regresi Linier Kualitas Pelayanan Informasi terhadap
Motivasi Kerja Karyawan Junior

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.911 ^a	.830	.823	2.45879

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: motivasi kerja

Tabel di atas menunjukkan arah hubungan atau pengaruh yang dimiliki oleh kedua variabel. Nilai korelasi 0.911 menunjukkan bahwa pengaruh yang dimiliki oleh kualitas layanan informasi terhadap motivasi kerja karyawan junior sangat kuat. Besaran R square sebagai nilai koefisien determinasi yang digunakan untuk menghitung besarnya prediksi yang dimiliki oleh variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 0.83. dapat diartikan sebanyak 83% dari motivasi kerja karyawan junior dipengaruhi oleh kualitas pelayanan informasi. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

Tabel 27
Koefisien Regresi Linier Kualitas Pelayanan Informasi dan Motivasi Kerja
Karyawan Junior

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.813	6.554		.124	.902
	kualitas pelayanan	.992	.090	.911	11.054	.000

a. Dependent Variable: motivasi kerja

Berdasarkan Tabel Coefficients di atas, nilai t_{hitung} yang diperoleh untuk seluruh variabel bebas adalah sebesar 11.054 dengan nilai signifikansi sebesar 0.000. Uji t berguna untuk menguji signifikansi koefisien regresi (b), yaitu apakah variabel independen (X) berpengaruh secara nyata atau tidak. Keputusan :

- a. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_{01} diterima
- b. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_{01} ditolak
- c. $t_{hitung} = 11.054$
- d. $t_{tabel} =$ untuk mengitung t tabel digunakan ketentuan sebagai berikut :
 - $\alpha : 0,05$
 - degree of freedom (df) : (jumlah data-2) : $25-2=23$
 - $t_{tabel} =$ (diperoleh dari tabel t dengan $df = 23$)

jika $t_{hitung} (11.054) > t_{tabel} (2,069)$, maka H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima, artinya variabel kualitas pelayanan informasi mempengaruhi motivasi kerja karyawan secara nyata atau signifikan.

Persamaan regresi linier yang timbul adalah:

$$Y = 0.813 + 0.992X$$

Dimana:

$Y =$ Motivasi Kerja

$X =$ Kualitas Pelayanan Informasi

Artinya, angka koefisien regresi sebesar 0.992. Angka tersebut mempunyai arti bahwa setiap kenaikan 1 skor dari variabel kualitas pelayanan informasi (X) maka skor dari variabel motivasi kerja karyawan akan meningkat sebesar 0.992. Sebaliknya, jika angka ini negatif, maka kinerja karyawan juga akan turun sebesar 0.992.

5.3.1.1. Analisis Regresi Pada Karyawan Senior

Tabel 28
ANOVA Regresi Kualitas Pelayanan Informasi terhadap Motivasi Kerja Karyawan Senior

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1351.334	1	1351.334	174.213	.000 ^a
	Residual	597.274	77	7.757		
	Total	1948.608	78			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Informasi

b. Dependent Variable: Motivasi kerja

Pada tabel di atas, menunjukkan bahwa nilai statistik F yang diperoleh sebesar 174.213. nilai signifikansi sebesar 0.000 di bawah 0.05 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan informasi memang mempengaruhi motivasi kerja karyawan senior. Kesimpulannya, penggunaan model regresi untuk mengetahui pengaruh antara kedua variabel tersebut sudah benar dan layak.

Dapat dikatakan bahwa H_01 dan H_{a1} diterima, yaitu terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan informasi terhadap motivasi kerja karyawan senior.

H_{a1} : terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan informasi dengan motivasi kerja karyawan Perum Peruri.

H_01 : tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan informasi dengan motivasi kerja karyawan Perum Peruri.

Tabel 29
Model Summary Regresi Linier Kualitas Pelayanan Informasi terhadap
Motivasi Kerja Karyawan Senior

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.833 ^a	.693	.690	2.78510

a. Predictors: (Constant), Kualitas Informasi

b. Dependent Variable: Motivasi kerja

Tabel di atas menunjukkan arah hubungan atau pengaruh yang dimiliki oleh kedua variabel. Nilai korelasi 0.833 menunjukkan bahwa pengaruh yang dimiliki oleh kualitas layanan informasi terhadap motivasi kerja karyawan senior sangat kuat. Besaran R square sebagai nilai koefisien determinasi yang digunakan untuk menghitung besarnya prediksi yang dimiliki oleh variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 0.693. dapat diartikan sebanyak 69,3% dari motivasi kerja karyawan senior dipengaruhi oleh kualitas pelayanan informasi. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

Tabel 30
Koefisien Regresi Linier Kualitas Pelayanan Informasi dan Motivasi Kerja
Karyawan Senior

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.788	4.450		3.098	.003
	Kualitas Informasi	.811	.061	.833	13.199	.000

a. Dependent Variable: Motivasi kerja

Berdasarkan Tabel Coefficients di atas, nilai t_{hitung} yang diperoleh untuk seluruh variabel bebas adalah sebesar 13.199 dengan nilai signifikansi sebesar 0.000. Uji t berguna untuk menguji signifikansi koefisien regresi (b), yaitu apakah variabel independen (X) berpengaruh secara nyata atau tidak. Keputusan :

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_{01} diterima

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_{01} ditolak

$t_{hitung} = 11.054$

t_{tabel} = untuk mengitung t tabel digunakan ketentuan sebagai berikut :

α : 0,05

degree of freedom (df) : (jumlah data-2) : 79-2=77

t_{tabel} = (diperoleh dari tabel t dengan df = 77

jika t_{hitung} (11.054) > t_{tabel} (2.630), maka H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima, artinya variabel kualitas pelayanan informasi mempengaruhi motivasi kerja karyawan secara nyata atau signifikan.

Persamaan regresi linier yang timbul adalah:

$$Y = 13.788 + 0.833X$$

Dimana:

Y = Motivasi Kerja

X = Kualitas Pelayanan Informasi

Artinya, angka koefisien regresi sebesar 0.833. Angka tersebut mempunyai arti bahwa setiap kenaikan 1 skor dari variabel kualitas pelayanan informasi (X) maka skor dari variabel motivasi kerja karyawan akan meningkat sebesar 0.833. Sebaliknya, jika angka ini negatif, maka kinerja karyawan juga akan turun sebesar 0.833.

5.3.2. Pengaruh Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan Informasi terhadap Motivasi Kerja Karyawan

Tabel 31
Model Summary Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan Informasi terhadap Motivasi Kerja Karyawan Junior

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.870 ^a	.757	.699	3.20895

a. Predictors: (Constant), empati, jaminan, wujud, respon, kehandalan

b. Dependent Variable: motivasi kerja

Angka R Square sebesar 0.757 atau 75.7% motivasi kerja karyawan bisa dijelaskan oleh dimensi wujud, kehandalan, respon, jaminan dan empati. Sedangkan sisanya dapat dijelaskan oleh sebab-sebab lainnya.

Tabel 32
ANOVA Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan Informasi terhadap Motivasi Kerja Karyawan Junior

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	673.608	5	134.722	13.083	.000 ^a
	Residual	216.244	21	10.297		
	Total	889.852	26			

a. Predictors: (Constant), empati, jaminan, wujud, respon, kehandalan

b. Dependent Variable: motivasi kerja

Tabel Anova menunjukkan signifikansi dari model regresi linier yang digunakan dalam memprediksi pengaruh apakah sudah tepat atau belum. Tabel di atas, menunjukkan bahwa nilai statistik F yang diperoleh adalah sebesar 13.083. Nilai signifikansi sebesar 0.000 di bawah 0.05 menunjukkan bahwa dimensi-dimensi pada kualitas pelayanan informasi memang mempengaruhi motivasi kerja karyawan. Kesimpulannya, penggunaan model regresi untuk mengetahui pengaruh antara dimensi-dimensi tersebut tersebut sudah benar dan layak

Tabel 33
Koefisien Regresi Linier Dimensi-Kualitas Pelayanan Informasi dan Motivasi Kerja Karyawan Junior

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	37.639	5.220		7.211	.000
wujud	2.065	.463	1.142	4.460	.000
kehandalan	-2.327	1.151	-.606	-2.021	.056
respon	.442	.585	.143	.754	.459
jaminan	-.544	.626	-.125	-.869	.394
empati	.921	.521	.296	1.767	.092

a. Dependent Variable: motivasi kerja

Dari tabel di atas, pada kolom *Unstandardized Coefficients* diperoleh nilai constanta sebesar 37.639, dimensi wujud sebesar 2.065, kehandalan sebesar -2.327, respon sebesar 0.442, jaminan sebesar -0.544, empati sebesar 0.921

Sehingga diperoleh persamaan regresi :

$$Y = 37.639 + 2.065X_1 - 2.327X_2 + 0.442X_3 - 0.544X_4 + 0.921X_5$$

Dimana:

Y = Motivasi Kerja

X1 = nyata

X2 = kehandalan

X3 = respon

X4 = jaminan

X5 = empati

Dari data tersebut, yang menunjukkan signifikan adalah dimensi wujud/nyata sebesar 4.460, kehandalan sebesar -2.021 dan empati sebesar 1.767.

Tabel 34
Model Summary Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan Informasi terhadap Motivasi Kerja Karyawan Senior

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.814 ^a	.662	.639	3.00398

a. Predictors: (Constant), empati, kehandalan, respon, wujud, jaminan

b. Dependent Variable: Motivasi kerja

Angka R Square sebesar 0.662 atau 66.2% motivasi kerja karyawan bisa dijelaskan oleh dimensi wujud, kehandalan, respon, jaminan dan empati. Sedangkan sisanya dapat dijelaskan oleh sebab-sebab lainnya.

Tabel 35
ANOVA Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan Informasi terhadap Motivasi Kerja Karyawan Senior

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1289.862	5	257.972	28.588	.000 ^a
	Residual	658.746	73	9.024		

Universitas Indonesia

Total	1948.608	78		
-------	----------	----	--	--

a. Predictors: (Constant), empati, kehandalan, respon, wujud, jaminan

b. Dependent Variable: Motivasi kerja

Tabel Anova menunjukkan signifikansi dari model regresi linier yang digunakan dalam memprediksi pengaruh apakah sudah tepat atau belum. Tabel di atas, menunjukkan bahwa nilai statistik F yang diperoleh adalah sebesar 28.588. Nilai signifikansi sebesar 0.000 di bawah 0.05 menunjukkan bahwa dimensi-dimensi pada kualitas pelayanan informasi memang mempengaruhi motivasi kerja karyawan. Kesimpulannya, penggunaan model regresi untuk mengetahui pengaruh antara dimensi-dimensi tersebut tersebut sudah benar dan layak.

Tabel 36
Koefisien Regresi Linier Dimensi-Kualitas Pelayanan Informasi dan Motivasi Kerja Karyawan Senior

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	34.547	3.299		10.472	.000
	Reability	.396	.137	.252	2.889	.005
	Tangible	.188	.222	.074	.847	.400
	responsivenes	.941	.261	.314	3.604	.001
	Assurance	.974	.344	.249	2.835	.006
	emphaty	.495	.190	.218	2.606	.011

a. Dependent Variable: Motivasi kerja

Dari tabel di atas, pada kolom *Unstandardized Coefficients* diperoleh nilai constanta sebesar 34.547, dimensi wujud sebesar 0.396, kehandalan sebesar -0.188, respon sebesar 0.941, jaminan sebesar 0.974, empati sebesar 0.495.

Sehingga diperoleh persamaan regresi :

$$Y = 34.547 + 0.396X_1 + 0.188X_2 + 0.941X_3 + 0.974X_4 + 0.495X_5$$

Dimana:

Y = Motivasi Kerja

X1 = Reability

X2 = Tangible

X3 = Responsiveness

X4 = Inssurance

X5 = Emphaty

Dari data tersebut, dimensi yang dinyatakan signifikan ada pada dimensi nyata/wujud sebesar 2.889, respon sebesar 3.604, dimensi jaminan sebesar 2.835 dan dimensi empati sebesar 2.606.

BAB VI

INTREPETASI DATA

Setelah di bab sebelumnya peneliti telah melakukan analisis data terhadap Kualitas Pelayanan Informasi di Perum Peruri dan pengaruhnya terhadap motivasi kerja karyawan senior dan karyawan junior. Maka pada bab ini peneliti akan melakukan interpretasi data sesuai data yang telah diperoleh dan menghubungkannya dengan konsep yang telah dijelaskan sebelumnya. Dengan respon yang merupakan karyawan senior dan junior di bagian Direktorat Niaga dengan jumlah seratus enam orang, maka intepretasi yang akan dibuat mencakup intepretasi data karyawan senior dan junior. Secara umum didapatkan bahwa hipotesa penelitiannya diterima yakni semakin baik kualitas pelayanan informasi maka akan semakin baik pula motivasi kerja karyawan. Hal ini dapat dilihat pada tabel distribusi frekuensi tentang kualitas pelayanan informasi pada karyawan junior. Secara detail akan dijelaskan sebagai berikut.

6.1. Kualitas Pelayanan Informasi Pada Karyawan Junior

Pada variabel kualitas pelayanan terdapat lima dimensi, yakni dimensi berwujud, dimensi kehandalan, dimensi respon, dimensi jaminan dan dimensi empati. Dari dimensi – dimensi tersebut, dimensi *reability* menunjukkan pengaruh yang cukup besar terhadap motivasi kerja karyawan junior. Dilihat dari indikatornya bahwa dimensi *reability* memerlukan perwujudan secara nyata, yang dapat dirasakan oleh panca indera. Misal dengan bentuk fisik ruangan, kebersihan, fasilitas dan peralatan. Menurut pengamatan peneliti, ada beberapa faktor yang mengakibatkan karyawan junior merasa kualitas pelayanan informasi yang diberikan belum memuaskan. Hal ini dapat terjadi karena sebagian besar karyawan junior sudah merasakan bekerja di perusahaan swasta yang memiliki mobilitas yang tinggi. Dari mean yang didapat pada tabel sebelumnya, dimensi yang memiliki mean paling besar yakni pada dimensi *reability* sebesar dua koma

delapan puluh delapan. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi *reability* memiliki tingkat signifikansi yang cukup besar pada karyawan junior.

6.2. Kualitas Pelayanan Informasi Pada Karyawan Senior

Pada karyawan senior, data menunjukkan karyawan senior merasa lebih puas dengan kualitas pelayanan informasi yang diberikan. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata pada distribusi frekuensi pada masing-masing dimensi kualitas pelayanan informasi karyawan senior lebih besar dibandingkan dengan karyawan junior. Peneliti menganggap bahwa pada karyawan senior, pelayanan terhadap informasi yang diberikan sifatnya sudah rutin sehingga karyawan senior pun sebenarnya akan mengetahui dengan sendirinya informasi tersebut. Dari seluruh data, rata – rata tabel frekuensi distribusi jaminan adalah yang paling rendah, kemungkinan ada faktor-faktor lain yang terkait yang menyebabkan dimensi ini menjadi yang paling rendah nilainya. Sedangkan rata-rata tertinggi ada di dimensi *reability* dan dimensi kehandalan yang memiliki nilai mean sama yakni dua koma sembilan puluh satu. Untuk menambah motivasi pada karyawan senior dapat dilakukan pelatihan yang sesuai. Pelatihan ini merupakan sarana untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam suatu organisasi. Menurut Arep (Analisa, 2011,33), pelatihan merupakan salah satu usaha untuk mengembangkan sumber daya manusia, terutama dalam hal pengetahuan, kemampuan, keahlian dan sikap. Selain itu pelatihan juga bermanfaat untuk:

- 1 meningkatkan rasa percaya diri dan menghilangkan rasa rendah diri
- 2 memperlancar pelaksanaan tugas
- 3 menumbuhkan sikap positif terhadap perusahaan
- 4 meningkatkan semangat dan gairah kerja
- 5 memberikan dorongan bagi karyawan untuk menghasilkan yang terbaik
- 6 memberikan dorongan bagi karyawan untuk memberikan pelayanan yang terbaik

6.3. Motivasi Kerja Karyawan Junior

Pada variabel motivasi kerja karyawan junior, dapat dilihat rata-rata dari seluruh dimensi sudah cukup baik. Mean yang paling tinggi ada pada dimensi loyalitas sebesar tiga koma nol sembilan. Hal ini diperkirakan karena dilihat faktor usia karyawan junior masih dalam masa produktif dan memiliki semangat tinggi dalam bekerja. Mangkunegara menyatakan bahwa (Mangkunegara, 2005;98) “motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) karyawan dalam menghadapi situasi kerja di perusahaan (*situation*). Motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. Sikap mental karyawan yang pro dan positif terhadap situasi kerja itulah yang memperkuat motivasi kerjanya untuk mencapai kinerja maksimal”. Dari pengertian ini, sikap mental karyawan junior yang masih positif dan memiliki banyak semangat membuat karyawan junior memiliki motivasi kerja yang tinggi.

6.4. Motivasi Kerja Karyawan Senior

Motivasi kerja karyawan senior dilihat dari tabel distribusi frekuensinya, lebih kecil nilainya dibandingkan dengan nilai rata – rata pada tabel distribusi karyawan junior. Dimensi yang paling besar rata – ratanya adalah kesukaan pada pekerjaan sebesar dua koma Sembilan puluh delapan. Dilihat dari nilai rata-rata, motivasi kerja karyawan senior sudah cukup baik, walaupun memang kurang dibandingkan dengan karyawan senior. Jika dihubungkan dengan teori kebutuhan McClelland yang dikemukakan oleh David McClelland yakni (Judge, 2007,123)

- a. Kebutuhan pencapaian (*need for achievement*) : Dorongan untuk berprestasi dan mengungguli, mencapai standar-standar, dan berusaha keras untuk berhasil
- b. Kebutuhan akan kekuatan (*need for power*) : kebutuhan untuk membuat orang lain berperilaku sedemikian rupa sehingga mereka tidak akan berperilaku sebaliknya.

- c. Kebutuhan hubungan (*need for affiliation*) : Hasrat untuk hubungan antar pribadi yang ramah dan akrab.

Pada kebutuhan pencapaian (*need for achievement*), yaitu dorongan untuk berprestasi dan mengungguli, menurut pengamatan peneliti pada karyawan senior kebutuhan akan pencapaian sudah tidak penting bagi mereka, karena ada sikap bahwa mereka akan segera pensiun dan akan lebih baik semuanya diserahkan pada generasi muda. Kebutuhan akan kekuatan (*need for power*) dapat diartikan seperti kekuasaan atau menduduki jabatan yang penting. Tentu saja hampir semua karyawan senior sudah menduduki jabatan-jabatan penting sehingga dapat dikatakan kebutuhan ini sudah terpenuhi. Yang ketiga yakni kebutuhan hubungan (*need for affiliation*) yakni hubungan antar pribadi yang ramah dan akrab. Dengan masa kerja lebih dari lima belas tahun dan dengan rendahnya tingkat turn over di Perum Peruri membuat karyawan senior memiliki hubungan pribadi yang cukup baik dengan karyawan lainnya. Selain itu dengan adanya fasilitas perumahan dinas dan perumahan perusahaan membuat karyawan tidak hanya berinteraksi di lingkungan kantor tetapi juga di lingkungan rumah dengan keluarga karyawan senior lainnya. Dapat dikatakan bahwa dikarenakan semua kebutuhan karyawan senior sudah terpenuhi, maka motivasi kerja yang dimiliki oleh karyawan senior menjadi lebih rendah dibandingkan dengan karyawan junior.

6.5. Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Junior

Dilihat pada tabel regresi linier, tingkat signifikasinya bernilai 0.000 dan dengan nilai r sebesar nol koma Sembilan, nilai ini menunjukkan tingkat signifikansi yang cukup baik, sehingga kualitas pelayanan informasi memiliki pengaruh yang cukup kuat terhadap motivasi karyawan junior. Semakin baik kualitas pelayanan informasi yang diberikan maka motivasi kerja karyawan akan semakin meningkat, begitu juga sebaliknya apabila kualitas pelayanan yang diberikan rendah, maka motivasi kerja akan menjadi rendah. Kualitas pelayanan yang rendah akan menghambat motivasi kerja karyawan junior. Karyawan junior akan merasa tidak mendapat dukungan dari perusahaan.

6.6. Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Senior

Dilihat pada tabel regresi linier, tingkat signifikasinya bernilai 0.000, hal ini dapat diartikan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan informasi terhadap motivasi kerja karyawan senior. Pengaruh ini dilihat dari data sebelumnya dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan informasi memiliki pengaruh terhadap motivasi kerja karyawan senior. Pengaruh terhadap kualitas pelayanan informasi cukup besar, terutama di dimensi *tangible*, *reability* dan *resposiveness*.

6.7. Pengaruh Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan Informasi Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Junior

Pada tabel *regresi multivariat* dengan memasukkan pengaruh dimensi-dimensi kualitas pelayanan informasi terhadap motivasi kerja karyawan junior diperoleh bahwa dimensi wujud, kehandalan, respon, jaminan dan empati mempengaruhi motivasi kerja karyawan junior. Dengan nilai *r* sebesar nol koma delapan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan informasi memiliki signifikansi yang cukup baik. Dan menunjukkan pengaruh yang cukup kuat. Dimensi *tangible* memiliki pengaruh paling tinggi terhadap motivasi kerja karyawan junior.

6.8. Pengaruh Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan Informasi Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Senior

Pada tabel regresi multivariat dengan memasukkan pengaruh dimensi-dimensi kualitas pelayanan informasi terhadap motivasi kerja karyawan senior diperoleh bahwa dimensi nyata, kehandalan, respon, jaminan dan empati mempengaruhi motivasi kerja karyawan senior. Dimensi respon memiliki pengaruh paling tinggi terhadap motivasi kerja karyawan senior. Sedangkan yang tidak berpengaruh adalah dimensi kehandalan. Dengan nilai *r* sebesar nol koma delapan menunjukkan tingkat signifikansi yang cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan informasi memiliki pengaruh yang kuat terhadap motivasi kerja karyawan senior. Untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan

senior dapat dilakukan dengan pelatihan dan training, sehingga pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki tidak terlalu jauh dengan karyawan junior. Hal ini disebabkan karena karyawan junior di Perum Peruri sebelumnya melakukan tes calon penerimaan pegawai dan mengikuti berbagai tes, baik bahasa Inggris, komputer, dan pengetahuan umum. Sehingga diharapkan mereka memiliki kemampuan lebih baik daripada seniornya. Akan tetapi, dilihat dari pengamatan oleh peneliti, banyak karyawan senior yang tidak memiliki pengetahuan yang terbaru. Kemampuan – kemampuan karyawan senior tidak di update dengan pelatihan – pelatihan yang memadai dan berkesinambungan.



BAB VII

PENUTUP

7.1 Kesimpulan

- 1 Dalam variabel kualitas pelayanan informasi pada karyawan senior cenderung informasi yang diterima bersifat rutin sehingga informasi ini bukan merupakan informasi yang penting lagi bagi karyawan senior. Sedangkan bagi karyawan junior diperlukan beberapa tindakan-tindakan aktif untuk mendapatkan informasi.
- 2 Pada motivasi kerja karyawan junior lebih baik dibandingkan dengan motivasi kerja dari karyawan senior. Hal ini dikarenakan karyawan senior sudah hampir dalam usia yang tidak lagi produktif dalam bekerja. Berbeda dengan karyawan junior yang memiliki motivasi yang tinggi. Hal ini terjadi karena selain kualitas pelayanan informasi yang diberikan ada faktor-faktor lain yang mempengaruhi akan tetapi tidak dimasukkan dalam penelitian ini.
- 3 Pengaruh kualitas pelayanan informasi yang diukur berdasarkan variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang cukup kuat terhadap motivasi kerja karyawan junior yang diukur berdasarkan variabel motivasi kerja. Hasil pengukurannya dikatakan bahwa semakin tinggi atau baik nilai yang didapatkan pada kualitas pelayanan maka akan meningkatkan nilai pada motivasi kerja karyawan.
- 4 Begitu juga pengaruh kualitas pelayanan informasi yang diukur berdasarkan variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang cukup kuat terhadap motivasi kerja karyawan senior yang diukur berdasarkan variabel motivasi kerja. Hasil pengukurannya dikatakan bahwa semakin tinggi atau baik nilai yang didapatkan pada kualitas pelayanan maka akan meningkatkan nilai pada motivasi kerja karyawan.
- 5 Terdapat perbedaan prosentase pengaruh kualitas pelayanan informasi terhadap motivasi kerja karyawan, dimana pengaruh kualitas pelayanan

informasi terhadap motivasi karyawan junior lebih besar dibandingkan pengaruh kualitas pelayanan informasi terhadap karyawan senior.

- 6 Terdapat perbedaan tingkat signifikansi dimensi-dimensi pada kualitas pelayanan informasi dimana dimensi berwujud dan kehandalan memiliki tingkat signifikansi paling tinggi pada karyawan senior sedangkan dimensi wujud memiliki tingkat tertinggi pada karyawan junior.

7.2. Implikasi Penelitian

7.2.1. Implikasi Akademik

Pada implikasi teoritis dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap perkembangan terori-teori komunikasi khususnya kualitas pelayanan informasi. Implikasi ini diharapkan dapat menjawab pertanyaan tentang besarnya pengaruh kualitas pelayanan informasi terhadap motivasi kerja karyawan, baik karyawan senior maupun karyawan junior. Yakni semakin baik kualitas pelayanan informasi yang diberikan maka akan semakin baik pula motivasi kerja karyawan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat terlihat perbedaan pengaruh kualitas pelayanan informasi terhadap motivasi kerja karyawan senior maupun karyawan junior, bahwa perbedaan yang terjadi pada pelayanan informasi yang diberikan akan berpengaruh bagi motivasi kerja karyawan tersebut.

7.2.2. Implikasi Praktis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih kepada Perum Peruri guna memperbaiki kualitas pelayanan informasi yang sudah berlangsung dan diharapkan dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan, baik karyawan senior maupun karyawan junior. Bahwa ada beberapa dimensi – dimensi yang harus ditingkatkan guna memperbaiki kualitas pelayanan informasi.

7.3. Rekomendasi

7.3.1. Rekomendasi Akademik

1. Penelitian sejenis yang berikutnya diharapkan dapat menggunakan teori dan konsep yang lebih bervariasi sebagai kerangka pemikiran untuk hasil yang lebih mendalam.
2. Penambahan variabel dalam penelitian menjadi multivariat diharapkan memberikan sudut pandang yang berbeda dan hasil yang lebih akurat.
3. Kuesioner yang digunakan dapat dikembangkan dan penambahan wawancara dalam penelitian yang selanjutnya diharapkan dapat memberikan sudut pandang yang lebih luas.

7.3.2. Rekomendasi Praktis

1. Secara garis besar kualitas pelayanan informasi yang sudah ada relatif baik, namun tetap harus ditingkatkan sesuai dengan kondisi perusahaan yang semakin berkembang dan menggunakan peralatan pendukung yang terbaru..
2. Dapat dilakukan pendekatan-pendekatan lain untuk meningkatkan motivasi kerja bagi seluruh karyawan misalnya dari penambahan *reward* ataupun mengadakan *special event*, baik untuk karyawan senior maupun karyawan junior.
3. Adanya pelatihan-pelatihan yang menunjang kemampuan petugas humas secara berkala, sehingga dapat memaksimalkan kualitas pelayanan yang diberikan.
4. Perlu dibuatkannya standar baku (SOP) dari kualitas pelayanan informasi sehingga petugas yang memberikan informasi tersebut lebih memahami tugas yang harus dilakukannya dan termotivasi untuk meningkatkan diri.
5. Audit komunikasi secara keseluruhan untuk mendapatkan data yang akurat mengenai kendala – kendala yang terjadi di dalam perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Budi, T. P. 2006. *SPSS 13 Terapan: Riset Statistik Parametrik*. Yogyakarta: Andi.
- Cultip, S. M. 1978. *Effective Public Speaking*. New Jersey: Prentice Hall.
- Davis, K. 1989. *Human Behaviour at Work: Organisation Behaviour*. New York: MC. Grow Hill International.
- Effendi, O. U. 2001. *Dimensi - Dimensi Komunikasi*. Bandung: Alumi.
- Faisal, S. 1995. *Format - format Penelitian Sosial*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Hamidi. 2007. *Metode Penelitian & Teori Komunikasi*. UMM Press.
- Irawan D, H. 2002. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Alex Media Komputindo.
- Jefkins, F. 1994. *Public Relations Techniques*. Great Britain: Heinemann.
- Judge, R. d. 2007. *Perilaku Organisasi, Buku 1 dan 2*. Jakarta: salemba empat.
- Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia; Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lawyer, P. &. 1968. Vroom.
- Lincoln, Y. S. 1985. *Naturalistic Inquiry*. California: Sage.
- Mangkunegara, A. P. 2005. *Evaluasi Kinerja*. Bandung: Refika Aditama.
- Nazir, M. 1999. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Newman, W. L. 1997. *Social Research Method Qualitative and Quantitative Approach*. USA: Allyn & Bacon.
- Nitisemito, A. S. 1996. *Manajemen Personalia*. Yogyakarta: Ghalia Indonesia.
- Pace, W. R. 2006. Komunikasi Organisasi (Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan). Dalam W. R. Pace, *Komunikasi Organisasi (Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan)* (hal. 97). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Prasetyo, B. d. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Rajawali Press.

Prasetyo, B. *Op. Cit.*

Rachmadi, F. 1996. *Public Relations dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Rodman, R. A. 2006. *Understanding HUMAN Communication*. New York: Oxford University Press.

Santoso, S. 2011. *Mastering SPSS Versi 19*. Jakarta: PT. ElexMedia Komputindo.

Sarwono, J. 2002. *Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif menggunakan Prosedur SPSS*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Stephen, P. R. 2003. *Perilaku Organisasi 9th edition*. Jakarta: PT Indeks Kel. Gramedia.

Umar, H. 2002. *Metode Riset Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Gramedia.

Umar, H. 2005. *Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*. Jakarta: Gramedia.

Zeithaml, V. A. 1990. *Delivering Quality Seervice: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press.

Skripsi

Ratih H. W. 2011. *Skripsi Analisis Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. Semarang: Universitas Diponegoro.

Internet

Jasa Raharja. (t.thn.). Dipetik Februari 2012, dari *Jasa Raharja*: <http://www.jasaraharja.co.id/sekretaris-humas-bumn-bentuk-forum,3151.html>

Jasa Raharja. (t.thn.). Dipetik Maret Rabu, 2012, dari *Jasa Raharja*: <http://www.jasaraharja.co.id/menteri-bumn-humas-intrumen-strategis-korporasi,11007.html>

KUESIONER

Bapak/Ibu yang terhormat,

Pertanyaan yang ada dalam kuesioner ini hanya untuk data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul " Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi Terhadap motivasi kerja Karyawan Senior dan Karyawan Junior" pada Biro Komunikasi di Perum Peruri.

di bawah ini ada beberapa kelompok pertanyaan yang semuanya berkaitan dengan kualitas pelayanan informasi dan motivasi kerja. Bapak/Ibu diharapkan untuk memberikan penilaian terhadap pertanyaan tersebut sesuai dengan pendapat dan pandangan Bapak/Ibu. semua jawaban akan dirahasiakan dan tidak ada berpengaruh terhadap penilaian Bapak/Ibu di Perusahaan.

I. Identitas Responden

1. Umur

- A. 19 - 24 tahun
- B. 25 - 30 tahun
- C. 31 - 36 tahun
- D. 37 - 42 tahun
- E. > 43 tahun

2. Jenis Kelamin

- A. Perempuan
- B. Laki -laki

3. Lama bekerja

untuk masa kemudahan pendataan maka peneliti membagi menjadi pegawai senior yakni dengan masa kerja lebih dari 11 tahun dan pegawai junior kurang dari 10 tahun

- A. < 1 tahun
- B. 1 - 5 tahun
- C. 6 - 10 tahun
- D. 11 - 15 tahun
- E. > 15 tahun

4. Bagian Kerja

- A. Direktorat Niaga
- B. Divisi Desain dan Pengembangan Produk
- C. Divisi Pengembangan Pasar dan Penjualan

II. Petunjuk pengisian kuesioner

1. berikan tanda silang (X) pada jawaban yang Bapak/Ibu paling sesuai

adapun makna dari tanda tersebut adalah sebagai berikut :

SS sangat setuju

S setuju

TS Tidak setuju

STS Sangat tidak setuju

2. setiap pertanyaan hanya membutuhkan satu jawaban saja.

a. Kualitas Pelayanan

1. Dimensi berwujud

NO	PERTANYAAN	SS	S	TS	STS
1	saya berpendapat Petugas sudah berpenampilan sopan				
2	saya berpendapat Petugas sudah berpenampilan rapi				
3	saya merasa nyaman di tempat pelayanan				
4	saya merasa nyaman di untuk mencari informasi				
5	saya merasa mudah untuk mendapatkan pelayanan				
6	petugas dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik				
7	saya merasa pelayanan informasi yang diberikan cukup memuaskan				
8	petugas sudah menggunakan peralatan pendukung dengan baik				

2. Dimensi kehandalan

NO	PERTANYAAN	SS	S	TS	STS
1	petugas melayani dengan cermat				
2	pelayanan standar yang digunakan sudah jelas				
3	petugas sudah memiliki kemampuan yang baik dalam menggunakan peralatan pendukung				
4	petugas sudah memiliki keahlian yang baik dalam menggunakan peralatan pendukung				

3. Dimensi Respon

NO	PERTANYAAN	SS	S	TS	STS
1	petugas memberikan respon dengan baik untuk informasi yang diminta				
2	Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat				
3	Petugas /aparatur melakukan pelayanan dengan tepat				
4	Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat				
5	Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat				

4. Dimensi jaminan

NO	PERTANYAAN	SS	S	TS	STS
1	Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan				
2	Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan				
3	Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan				
4	Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan				

5. Dimensi Emphaty

NO	PERTANYAAN	SS	S	TS	STS
1	Petugas medahulukan kepentingan peminta informasi				
2	Petugas melayani dengan sikap ramah				
3	Petugas melayani dengan sikap sopan santun				
4	Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda – bedakan)				
5	Petugas menghargai setiap karyawan				

B. Motivasi Kerja

1. Dimensi Loyalitas

NO	PERTANYAAN	SS	S	TS	STS
1	saya pernah menolak pekerjaan dari perusahaan lain				
2	saya bersedia ditempatkan dimana saja demi kepentingan perusahaan				
3	saya bersedia meluangkan tenaga untuk aktivitas perusahaan di luar pekerjaan				
4	saya bersedia bekerja melebihi waktu yang ditentukan				
5	saya bersedia mematuhi tata tertib perusahaan				
6	saya merasa bangga menjadi bagian dari perusahaan				
7	saya merasabangga dengan hasil yang dicapai perusahaan				
8	saya menjaga nama baik perusahaan				
9	saya menjaga rahasia perusahaan				
10	saya tidak menceritakan krisis perusahaan kepada orang lain				
11	saya tidak pernah meninggalkan pekerjaan pada saat jam kerja dengan alasan yang tidak berhubungan dengan pekerjaan				

2. Dimensi Absensi

NO	PERTANYAAN	SS	S	TS	STS
1	saya selalu meminta izin resmi dari perusahaan apabila ingin meninggalkan are perusahaan				
2	saya pulang tepat waktu				
3	saya tidak pernah tidak datang ke kantor tanpa pemberitahuan				

3. Dimensi Penyelesaian Tugas

NO	PERTANYAAN	SS	S	TS	STS
1	saya menyelesaikan pekerjaan tepat waktu				
2	saya tidak pernah menunda pekerja				
3	saya tidak malas menyelesaikan pekerjaan				

4. Dimensi kesukaan pada pekerjaan

NO	PERTANYAAN	SS	S	TS	STS
1	saya selalu bersemangat untuk bekerja				
2	saya merasa pekerjaan ini tepat buat saya				
3	saya merasa pekerjaan saya berarti untuk perusahaan				
4	saya tidak pernah bosan bekerja				
5	saya puas dengan kondisi perusahaan				
6	saya tidak pernah mengeluh tentang pekerjaan				
7	saya puas dengan pekerjaan yang dilakukan				
8	saya bangga dengan pekerjaan saya				

D1	D2	D3	D4	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
5	1	5	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	2	4	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	2	5	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
5	2	5	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
4	2	4	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2
5	2	5	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5	1	5	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
4	1	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3
4	1	4	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3
5	1	5	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3
5	1	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
5	2	5	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	2	4	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	1	5	2	4	4	4	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	1	5	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5	1	5	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
4	2	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3
5	2	5	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3
4	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
5	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3
4	2	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
5	1	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
4	2	4	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4
5	2	5	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	2	4	3	4	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	1	5	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3
4	1	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
4	1	4	2	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3
5	2	5	3	4	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3
4	1	4	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
5	2	5	1	4	2	4	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
4	1	4	1	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
5	1	5	2	4	2	4	3	3	3	4	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3
4	1	4	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	2	5	2	4	4	4	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	2	4	3	3	3	4	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
4	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
4	2	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3
4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3
5	1	5	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2
4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2
4	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	2	5	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3
4	2	4	3	3	2	2	2	3	3	2	3	4	3	4	4	3	2	2	3	4	3	3	3
4	2	4	2	3	3	2	3	2	2	3	4	3	2	3	4	2	2	3	2	2	2	2	2

5 2 5 3 3 2 3 3 3 2 3 3 3 3 3 2 2 3 3 3 2 2 3
4 2 4 2 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3
4 1 4 3 3 2 3 3 3 3 3 2 2 2 3 3 3 3 3 3 3 3
4 1 4 3 3 3 3 3 3 3 3 2 2 3 3 3 3 2 3 3 3 3
4 2 4 3 4 4 4 4 4 4 2 4 3 3 3 3 3 4 3 3 3 3
4 2 4 3 3 3 3 4 3 3 4 3 3 3 3 3 3 2 2 2 2 2
4 2 4 3 3 4 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 4 4 4 4 3
4 1 4 3 3 3 2 2 2 3 3 2 3 4 4 3 4 4 3 3 2 2 3
4 2 4 3 2 2 3 3 3 2 3 4 3 3 4 4 4 4 2 2 3 2 2
5 1 5 3 2 2 2 2 3 3 3 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3
5 2 5 3 3 3 3 3 3 2 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 2 3
5 2 5 2 3 3 3 3 3 2 2 2 2 3 3 3 3 3 3 4 3 3 3
5 2 5 2 2 2 2 3 2 2 2 3 2 3 3 3 3 3 2 2 3 2 2
4 1 4 2 3 3 3 3 3 3 3 2 2 3 2 3 3 3 3 3 3 3 3
5 2 5 2 3 3 3 3 2 3 3 4 3 2 3 3 3 3 3 3 3 2 3
5 1 5 2 3 3 4 3 3 3 3 3 3 3 3 4 4 4 3 4 4 3 3
5 1 5 2 3 2 2 2 2 2 3 3 2 3 3 3 4 4 4 4 2 2 2
4 2 4 3 3 3 3 2 2 3 3 3 2 2 3 2 3 3 3 3 3 2 2 3
4 1 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 4 2 2 2 3 3 3 3
4 2 4 3 3 3 3 3 3 3 4 3 4 4 4 2 2 3 3 3 3 3 3
4 2 4 3 3 3 3 3 2 2 3 3 3 3 3 2 3 3 3 3 3 3 2
4 2 4 3 3 3 2 2 3 3 3 3 3 3 3 2 2 3 3 2 2 3 3
5 2 5 3 2 3 2 2 3 3 3 3 2 3 3 3 2 3 3 2 2 3 3
5 1 5 3 3 3 2 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 2 3 3 3 3
5 2 5 3 2 3 2 2 3 3 3 2 2 2 3 2 2 3 3 2 2 3 3
5 2 5 3 4 4 2 3 3 3 3 2 2 3 3 2 2 3 4 2 3 3 3
5 1 5 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 4 3 2 3 3 3 3 3
4 2 4 3 3 3 3 3 3 3 2 3 3 3 3 3 4 4 4 3 4 3 3
5 1 5 2 3 3 3 2 2 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3
4 2 4 2 3 2 3 2 3 3 3 2 2 3 3 3 2 3 3 4 4 3 4

P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2
3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	2	3
2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2
2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3
2	2	2	3	3	2	3	4	3	4	4	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3
3	2	3	2	2	3	4	3	2	3	4	2	2	3	4	3	2	3	2	3	3
2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
3	3	4	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	2
2	3	5	3	5	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2
3	3	4	3	4	1	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3
4	4	5	3	5	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
3	3	4	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3
4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	2
3	3	4	2	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2
3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3
4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
4	4	5	3	5	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2
3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2
3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2
2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2
3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3
3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3
3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

3 3 2 2 2 2 3 3 3 2 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3
3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 2 3 3 3 3 3 3
3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 4 3 3 3 3 3 3
3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 2 2 2 2 2 2
3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 4 4 4 4 3 3 3
2 2 2 2 2 2 2 3 2 2 2 3 4 4 3 3 2 2 3 2 2
3 3 3 3 3 3 3 4 2 4 2 4 4 4 2 2 3 2 2 2 3
2 2 2 2 3 2 2 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3
2 3 2 3 3 3 2 4 3 4 3 3 3 3 3 3 3 2 3 3 4
3 3 2 2 3 2 3 3 3 3 3 4 3 3 3 3 3 3 3 3
3 4 3 2 3 3 3 4 3 4 3 3 3 3 3 3 2 2 2 2
3 3 3 3 3 4 4 3 3 3 2 4 3 3 3 3 3 3 3 3
2 3 2 3 3 3 2 4 3 4 3 3 3 3 3 3 2 2 2 3
3 3 2 2 3 2 3 5 3 3 3 3 3 2 2 3 3 2 3 3
3 4 3 2 3 3 3 4 3 4 3 2 3 3 3 3 4 3 2 2 3
3 3 3 3 3 4 4 3 3 3 2 3 3 2 3 4 4 4 3 2 3
3 3 3 3 3 3 3 4 2 4 3 3 3 2 3 3 3 3 3 3
3 3 4 4 4 4 3 5 3 3 4 3 2 2 2 3 3 2 3 3
3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 2 3 3 2 3 3 4 3 2 3
4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 2 3 3 2 3 3 3
2 2 2 2 3 2 3 3 3 2 3 3 3 3 3 2 2 3 4 4 4
3 2 2 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 2 2 3 3 3 3
3 3 3 3 3 4 4 3 3 3 2 2 2 3 3 3 4 4 3 3
3 3 3 3 3 3 3 4 4 4 3 3 3 2 3 3 3 3 4 4
3 3 3 3 3 4 3 3 3 2 3 4 3 3 4 2 3 3 2 3 4
3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 4 2 4 3 3 3 2 3
3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 4 3 4 4 3 2 2 2 3
3 3 3 3 3 4 4 4 3 4 2 3 3 3 3 3 2 2 3 3
2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 3 3 3 3 3 2 3 3
3 3 3 3 3 3 2 2 3 3 3 3 4 3 3 3 2 3 4 4 3

P42 P43 P44 P45 P46 P47 P48 P49 P50

3	3	3	3	3	3	2	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	2	2	3	3	3	3	3	4
3	4	4	3	3	3	3	3	3
2	3	3	2	2	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	4	3	3	4	4	3	3
2	2	2	3	4	4	3	4	4
3	3	3	3	3	3	2	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	3	3	3	2	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	2
2	3	3	2	2	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	4	4	3
2	3	4	2	3	4	4	4	2
2	2	2	3	2	3	3	3	4
2	3	3	2	2	3	3	3	3
3	3	2	4	4	3	3	3	2
3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	2	2	3	3	3	3	3	3
3	4	4	3	3	3	2	2	3
3	3	3	3	3	3	2	2	3
3	3	3	3	3	3	2	2	3
3	3	3	3	3	4	2	3	3
2	3	3	2	2	3	3	3	3
3	3	2	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	2	3	3	3	3
3	2	2	3	4	3	3	3	2
3	4	4	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	4	4	3
3	3	3	4	3	3	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	4	4	3	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	4	4	4	3	3	3
2	2	3	3	3	2	2	3	2
3	2	3	3	3	3	2	3	3
3	3	3	3	4	3	3	3	3
3	3	3	2	2	2	2	2	3
2	2	2	3	3	2	2	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3

3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	2	2	3
3	3	3	2	2	3	3	3	3
2	2	2	3	2	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	2
2	2	3	3	3	3	3	3	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	3	3	3	3	3	3	4
3	2	3	2	2	2	3	4	4
3	4	3	2	4	2	4	4	4
2	3	4	3	3	3	3	3	3
3	3	5	3	4	3	3	3	3
2	3	4	3	3	3	4	3	3
3	3	3	2	3	3	3	2	4
2	3	3	2	2	3	2	3	3
3	3	3	3	2	3	3	3	4
4	3	3	3	3	3	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	4	3	3	3	3	3	4
3	3	3	2	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	2	3	2	3	3
3	3	3	2	3	3	3	3	3
4	3	4	3	3	3	4	4	3
4	4	4	3	3	3	3	3	4
3	3	4	3	3	3	4	3	3
3	3	4	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	2	4	3	3	3
2	3	3	4	3	4	4	3	2
4	4	4	4	4	4	4	3	3

