



## **KUISIONER PENELITIAN**

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

No. Kuisisioner :

--	--	--

---

Selamat pagi/siang/sore,

Saya mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Niaga Ekstensi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia mengharapkan partisipasi Anda untuk mengisi kuisisioner ini. Jawaban Anda akan menjadi masukan yang sangat berharga bagi kepentingan penelitian saya ini.

Penelitian ini mengenai *Persepsi Karyawan Outbondcall Terhadap Kepuasan Kerja dan Produktivitas Kerja Pada Divisi Personal Customer Care di PT Telkom,tbk Jakarta Pusat*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi terhadap kepuasan kerja dengan produktivitas kerja karyawan *Outbondcall* Divisi *Personal Customer Care* di PT Telkom,Tbk Jakarta Pusat.

Jawaban yang Anda berikan tidak dinilai benar atau salahnya tetapi kami sangat mengharapkan kejujuran dan keikhlasan Anda dalam menjawab setiap pertanyaan kuisisioner yang kami sediakan.

Demi kepentingan penelitian, penulis akan menjaga kerahasiaan identitas Anda sebagai responden. Kami mengucapkan terima kasih atas partisipasi dan kerja sama Anda dalam menyukseskan penelitian ini.

Hormat Saya,

Gita Mentari

### **Format Kuisisioner**

Berilah tanda silang (x) pada jawaban yang Anda anggap paling sesuai dengan keadaan dan situasi Anda sekarang ini :

#### **A. Karakteristik Responden**

1. Jenis kelamin Anda:  
 1. Laki  
 2. Perempuan
2. Umur Anda saat ini:  
 1. 20 – 25 tahun  
 2. >25 – 30 tahun  
 3. >30 – 35 tahun
3. Pendidikan terakhir:  
 1. SMU / Kejuruan  
 2. D3  
 3. S1
4. Status perkawinan:  
 1. Belum menikah  
 2. Menikah  
 3. Cerai / Meninggal
5. Masa kerja di perusahaan ini:  
 1. 0 – 1 tahun  
 2. >1 tahun – 2 tahun  
 3. >2 tahun – 3 tahun  
 4. >3 tahun – 4 tahun

## B. Kepuasan Kerja

Berilah tanda silang (x) pada jawaban yang Anda anggap paling sesuai dengan keadaan dan situasi Anda saat ini.

Skor ini berkisar antara 1 sampai dengan 5, yaitu:

- Skor 1 berarti Sangat Tidak Puas (STP)
- Skor 2 berarti Tidak Puas (TP)
- Skor 3 berarti Cukup Puas (CP)
- Skor 4 berarti Puas (P)
- Skor 5 berarti Sangat Puas (SP)

Anda diminta untuk mengisi kolom jawaban sesuai dengan bagaimana keadaan yang sesungguhnya Anda rasakan selama bekerja sebagai karyawan *outbondcall* Divisi *Personal Customer Care* di PT Telkom, Tbk Jakarta Pusat.

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		STP	TP	CP	P	SP
<b>Suasana kerja</b>						
1	Ruang kerja Anda memiliki ventilasi yang baik.					
2	Ruang kerja Anda memiliki cukup penerangan.					
3	Ruang kerja Anda tertata dengan rapi dan perabot kerja tersusun dengan baik.					
4	Lingkungan ruang kerja Anda bersih.					
5	Lingkungan ruang kerja Anda bebas polusi udara.					

<b>Penyelia</b>					
1	Anda puas dengan gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh penyelia Anda.				
2	Penyelia Anda menggunakan kriteria yang rasional dan objektif dalam memberikan penghargaan dan sanksi kepada Anda.				
<b>Tingkat upah saat ini</b>					
1	Upah yang Anda terima sudah memenuhi keinginan, harapan dan kepentingan Anda.				
2	Upah yang Anda terima sebanding dengan karyawan lain yang menduduki jabatan yang sama dan memiliki tingkat kesulitan yang sama.				
3	Upah yang Anda terima dapat memenuhi kebutuhan Anda dan keluarga.				
4	Upah yang Anda terima sesuai dengan kemampuan organisasi.				
<b>Peluang promosi</b>					
1	Adanya kesempatan peningkatan jabatan bagi setiap karyawan yang berprestasi.				
2	Adanya kesempatan promosi untuk karyawan yang memiliki masa kerja lebih dari 3 tahun.				
<b>Hubungan dengan mitra kerja</b>					
1	Mitra kerja Anda saling membantu apabila Anda mengalami kesulitan dalam bekerja.				
2	Anda telah menjalin komunikasi yang baik dengan mitra kerja.				
3	Kondisi kerja Anda sangat menyenangkan				
4	Karyawan bekerja secara professional				
5	Adanya hubungan baik dengan mitra kerja diluar lingkungan kerja formal				

### C. Produktivitas Kerja

Berilah tanda silang (x) pada jawaban yang Anda anggap paling sesuai dengan keadaan dan situasi Anda saat ini.

Skor ini berkisar antara 1 sampai dengan 5, yaitu:

- Skor 1 berarti Sangat Tidak Puas (STP)
- Skor 2 berarti Tidak Puas (TP)
- Skor 3 berarti Cukup Puas (CP)
- Skor 4 berarti Puas (P)
- Skor 5 berarti Sangat Puas (SP)

Anda diminta untuk mengisi kolom jawaban sesuai dengan bagaimana keadaan yang sesungguhnya Anda rasakan selama bekerja sebagai karyawan *outbondcall* Divisi *Personal Customer Care* di PT Telkom, Tbk Jakarta Pusat.

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		STP	TP	CP	P	SP
<b>Efektivitas</b>						
1	Anda dapat mencapai target kerja yang ditentukan.					
2	Kuantitas kerja Anda meningkat setiap bulannya.					
3	Anda merasakan kepuasan pelanggan dari pelayanan yang Anda berikan.					
4	Anda dapat menyelesaikan target kerja Anda sesuai dengan waktunya.					
5	Hasil kerja Anda akurat dan teliti.					

<b>Efisiensi</b>					
1	Anda telah menggunakan fasilitas perusahaan hanya untuk kepentingan pekerjaan.				
2	Waktu kerja Anda digunakan untuk kepentingan pekerjaan.				
<b>Pengetahuan</b>					
1	Anda dapat berperan sesuai dengan posisi jabatan.				
2	Anda telah melakukan pekerjaan Anda dengan baik.				
3	Anda telah menguasai ketentuan dan prosedur pekerjaan yang ditentukan perusahaan.				
<b>Keterampilan</b>					
1	Anda memiliki kemampuan sesuai dengan pekerjaan.				
2	Anda melakukan pengambilan keputusan dalam pekerjaan yang Anda lakukan dengan tepat.				
3	Anda telah mengatur jadwal pekerjaan dengan baik.				
4	Anda dapat menganalisa jenis pekerjaan Anda sesuai dengan kebutuhan perusahaan.				
<b>Disiplin diri</b>					
1	Anda hadir tepat waktu				
2	Anda melaksanakan tugas tanpa pengawasan.				
3	Anda telah melayani pelanggan dengan baik.				
4	Anda menyelesaikan pekerjaan Anda sesuai dengan target kerja yang ditentukan perusahaan.				

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Gita Mentari  
Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 18 Desember 1984  
Alamat : Tebet Utara 1D No.1  
RT.08/RW.01 Jakarta Selatan 12820  
Telepon, surat elektronik : 081510454040.gita\_mentari@yahoo.com  
Nama Orang tua : Ayah : Arie Nurhamsyah  
Ibu : Yulia Padmasari

### Riwayat Pendidikan Formal :

SD : SD Republik Venezuela, Menteng 03 Pagi  
SMP : SMP Negeri 1 Cikini  
SMA : SMA Negeri 26 Tebet  
D3 : Administrasi Perkantoran dan Sekretari  
FISIP, Universitas Indonesia.