

Lampiran I

Instrumen Kepuasan Kerja dan
Karakteristik Pekerjaan



kerangka instrumen kuesioner (kisi-kisi pernyataan)

No.	Variabel	Aspek-aspek	Indikator	Pernyataan	No. Pernyataan
1	Kepuasan Kerja	Kondisi Kerja	Melaksanakan tugas sesuai dengan <i>Job Descriptions</i>	Pekerjaan yang saya laksanakan sekarang sesuai dengan <i>Job Descriptions</i> (+)	1
			Pekerjaan yang dilaksanakan sesuai dengan posisi atau jabatan	Pekerjaan yang saya laksanakan sesuai dengan posisi atau jabatan saya saat ini (+)	7
			Pemberian tanggungjawab dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki	Saya diberikan tanggungjawab dalam pekerjaan berdasarkan dengan kemampuan yang saya miliki (+)	13
				Saya mendapatkan fasilitas untuk mendukung pelaksanaan pekerjaan saya (+)	19
			Sarana dan prasarana perusahaan mendukung dalam melaksanakan pekerjaan	Fasilitas perusahaan belum mampu membantu saya dalam melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaan saya (-)	24
			Perusahaan memberikan ruang sendiri pada setiap posisi atau jabatan	Saya satu ruang dengan satu divisi saya (+)	29
				Saya masih satu ruang dengan beberapa rekan kerja beda divisi (-)	33

	Finansial	Gaji bulanan yang diterima sesuai dengan kontrak kerja	Saya menerima gaji sesuai dengan kontrak yang telah saya tandatangani (+)	2
		Uang intensif yang diterima sesuai dengan kontrak dan pekerjaan yang dilaksanakan	Uang intensif yang saya terima sesuai dengan harapan dan kontrak yang saya tandatangani (+)	8
		Uang tunjangan kesehatan yang diterima sesuai dengan kontrak dan pekerjaan yang dilaksanakan	Saya mendapatkan uang tunjangan kesehatan dari kantor (+)	14
			Uang tunjangan kesehatan yang saya terima belum seimbang dengan apa yang telah saya kerjakan (-)	20
		Uang jasa umum yang telah diterima sesuai dengan kontrak dan pekerjaan yang telah dilaksanakan	Saya selalu mendapatkan uang jasa umum tanpa harus melaksanakan pekerjaan dengan baik (-)	25
			Saya merasa senang saat saya menerima uang jasa umum (+)	30
	Administrasi dan kebijakan perusahaan	Metode asuhan yang ditetapkan oleh perusahaan sudah tepat	Saya melaksanakan pekerjaan sesuai dengan metode asuhan yang ditentukan oleh perusahaan (+)	3
			Metode asuhan yang ditetapkan oleh perusahaan menghambat pekerjaan saya (-)	9

			Sistem penilaian kompetensi sudah sesuai dengan profesi atau jabatan	Penilaian kerja yang dilaksanakan kepada saya belum berdasarkan kompetensi (-)	15
			Sistem intensif yang ditetapkan oleh perusahaan sudah tepat	Sistem pembagian intensif yang saya terima sesuai dengan yang ditetapkan oleh perusahaan (+)	21
				Uang intensif saya terima jika saya melaksanakan pekerjaan dengan baik (+)	26
			Kebijakan yang ditetapkan perusahaan memberikan dampak yang baik terhadap pekerjaan yang dilaksanakan	Kebijakan yang ditetapkan perusahaan selalu menghambat pekerjaan saya (-)	31
				Saya menjadi bersemangat dengan adanya kebijakan perusahaan yang memberikan saya kemudahan melaksanakan pekerjaan saya (+)	34
		Supervisi	Supervisi dilaksanakan secara berkala teratur	Saya mendapatkan supervisi sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan (+)	4
				Saya sering mendapatkan supervisi dari supervisor atau manager secara tidak teratur (-)	10
			Supervisor atau manager memberikan bimbingan kepada karyawan	Saya mendapatkan bimbingan pada saat supervisi dilaksanakan (+)	16

			Supervisor atau manager memiliki kompetensi dalam melaksanakan kegiatan supervisi	Supervisor atau manager belum memiliki kompetensi yang baik saat melaksanakan supervisi kepada saya (-)	22
			Supervisor atau manager memberikan umpan balik tentang pekerjaan yang telah dilaksanakan	Supervisor atau manager selalu memberikan umpan balik atas apa yang sudah saya kerjakan (+)	27
			Supervisor atau manager memberikan penghargaan kepada karyawan yang menunjukkan kinerja yang baik	Saya mendapatkan pujian dan hadiah dari supervisor atau manager saat kinerja saya sesuai dengan harapan perusahaan (+)	32
	Hubungan dengan rekan kerja		Hubungan antar divisi terjalin dengan harmonis	Saya menjalin hubungan baik dengan atasan saya (+)	5
				Saya menjalin hubungan baik dengan bawahan saya (+)	11
			beberapa pekerjaan memerlukan kerja tim untuk menyelesaikan tugas	Saya mampu bekerja secara tim dengan baik (+)	17
	Promosi dan pengembangan		Pekerjaan yang dilaksanakan dengan baik dapat memberikan perubahan posisi ke jenjang yang lebih tinggi	Saya diberikan kenaikan posisi atas prestasi kerja yang telah saya capai (+)	6
			Peluang yang sama pada seluruh karyawan untuk mendapatkan promosi	Saya mempunyai peluang untuk mendapatkan promosi tanpa harus membuktikan prestasi dalam bekerja (-)	12

			Perusahaan memberikan kesempatan pengembangan diri atau pelatihan bagi karyawan yang melaksanakan pekerjaan dengan baik	Saya mendapatkan pelatihan karena saya melaksanakan pekerjaan saya dengan baik (+)	18
			Perusahaan memberikan bantuan dana untuk karyawan yang berprestasi yang ingin melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi	Saya mendapatkan bantuan dana dari perusahaan saat saya ingin melanjutkan pendidikan karena saya berprestasi (+)	23
				Saya mendapatkan bantuan dana dari perusahaan untuk melanjutkan pendidikan tanpa harus membuktikan prestasi kerja (-)	28
2	Karakteristik Pekerjaan	Ragam keterampilan	Pekerjaan yang dilaksanakan membutuhkan penguasaan berbagai macam keterampilan	Saya tidak perlu menggunakan banyak keterampilan saat saya melaksanakan pekerjaan (-)	1
				Saya tidak perlu menggunakan banyak keterampilan untuk menyelesaikan pekerjaan (-)	24
				Saya harus menggunakan lebih dari satu keterampilan untuk menyelesaikan pekerjaan (+)	29
			Keterampilan yang mendukung pada pekerjaan yang dilaksanakan sesuai dengan perkembangan ilmu dan teknologi	Saya membutuhkan pengembangan kreativitas keterampilan untuk mendukung pekerjaan saya (+)	6
			Melaksanakan pekerjaan yang bervariasi	Saya melaksanakan pekerjaan yang bersifat rutinitas (-)	11

		Kemampuan berinovasi dalam bekerja	Saya selalu berinovasi dalam mendukung pekerjaan saya (+)	21
	Identitas tugas	Mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai <i>deadline</i> yang ditetapkan atasan	Saya mengumpulkan laporan pekerjaan saya sesuai dengan <i>deadline</i> (+)	2
			Saya bertanggungjawab atas pelayanan akhir yang dihasilkan perusahaan (+)	30
		Memberikan peningkatan pada hasil pekerjaan disetiap bulannya	Saya belum menunjukkan peningkatan kinerja disetiap bulannya (-)	7
		Kesadaran pentingnya pekerjaan yang dilaksanakan karyawan bagi perusahaan	Saya merasa apa yang saya kerjakan cukup penting bagi perusahaan saya (+)	22
		Kesadaran adanya hubungan pekerjaan dengan rekan kerja pada devisi lain	Pekerjaan saya tidak berhubungan dengan pekerjaan rekan-rekan kerja pada devisi lain (-)	25
		Kesadaran atas hasil kerja yang tetap terlihat oleh perusahaan	Pekerjaan saya tidak mencakup keseluruhan tahap pekerjaan sehingga hasil kerja saya tidak dapat terlihat pada layanan akhir perusahaan (-)	31
	Tingkat pentingnya tugas	Pekerjaan yang dilaksanakan memberikan dampak terhadap rekan kerja	Pekerjaan yang saya laksanakan dapat membantu menyelesaikan pekerjaan rekan kerja saya (+)	3

					Perusahaan tidak memberikan kesempatan kepada saya untuk mengerjakan seluruh tahap penyelesaian pekerjaan (-)	26
					Jika kinerja saya baik maka organisasi pada perusahaan saya semakin baik (+)	8
					Jika saya melaksanakan pekerjaan saya dalam melayani konsumen dengan baik akan meningkatkan kepuasan konsumen (+)	12
					Kinerja saya tidak mempengaruhi kualitas perusahaan (-)	15
					Kinerja saya tidak mempengaruhi kerja tim walaupun saya terlibat didalamnya (-)	18
			Otonomi		Saya mempunyai kebebasan dalam menyelesaikan pekerjaan yang saya laksanakan (+)	4
					Saya mempunyai kebebasan mengatur jadwal dalam melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaan (+)	9
					Saya tidak diberikan kebebasan memutuskan sendiri cara, waktu, dan prosedur yang diperlukan untuk mengerjakan pekerjaan saya (-)	27

		Karyawan bebas mengevaluasi tugas yang telah dilaksanakan	Saya tidak mempunyai kebebasan dalam mengevaluasi pekerjaan yang telah saya laksanakan (-)	13
		Karyawan bebas bernegosiasi dengan konsumen	Saya tidak diperbolehkan bernegosiasi dengan konsumen saat saya melaksanakan pekerjaan (-)	16
		Rasa tanggungjawab pada hasil pekerjaan	Saya bertanggungjawab penuh terhadap kegagalan layanan jasa yang dihasilkan perusahaan (+)	23
	Umpan balik	Informasi pekerjaan yang didapat dari supervisor atau manager untuk mengetahui hasil kinerja yang telah dilaksanakan	Saya mendapatkan informasi dari supervisor atau manager secara rutin tentang hasil kinerja saya (+)	5
			Saya tidak berkesempatan mendapatkan gambaran/pengalaman yang jelas mengenai baik dan buruknya hasil pekerjaan saya (-)	32
		Umpan balik dibutuhkan saat melaksanakan pekerjaan	Saya mendapatkan informasi tentang pekerjaan yang seharusnya saya laksanakan saat saya melaksanakan pekerjaan (+)	10
			Dalam bekerja, saya tidak diberikan petunjuk tentang bagaimana menyelesaikan pekerjaan dengan baik (-)	28
		Umpan balik setelah melaksanakan pekerjaan dibutuhkan untuk mengetahui kinerja karyawan	Saya mendapatkan informasi tentang pekerjaan yang harusnya dilaksanakan setelah saya melaksanakan pekerjaan (+)	14

			Umpan balik dibutuhkan dari rekan kerja untuk mengetahui kinerja sudah sesuai dengan harapan	Saya tidak mendapatkan informasi dari rekan kerja setelah saya melaksanakan pekerjaan (-)	17
			Umpan balik dari konsumen untuk mengetahui kinerja yang telah dilaksanakan	Saya tidak mendapatkan informasi dari konsumen tentang pelayanan saya saat melaksanakan pekerjaan (-)	19
			Umpan balik dari supervisor atau manager yang diterima sebaiknya bersifat membimbing	Saya membutuhkan umpan balik dari supervisor atau manager yang bersifat membangun (+)	20

Lampiran III

Skala Karakteristik Pekerjaan dan Kepuasan Kerja



Skala A Karakteristik Karyawan

Petunjuk Pengisian :

1. Baca dengan teliti sebelum mengisi jawaban pertanyaan dibawah ini.
2. Berilah tanda *check list* pada kolom yang tersedia.
3. Identitas pribadi yang telah saudara berikan akan dijaga kerahasiannya.

Nama : (Inisial)

Usia : Tahun Bulan

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki
☐ Perempuan

Pendidikan Terakhir : ☐ SMP
☐ SMA/SMK
☐ D3
☐ S1
☐ S2

Status Pernikahan : ☐ Belum Kawin
☐ Kawin
☐ Janda/Duda

Lama Kerja : Tahun Bulan

Skala B Karakteristik Pekerjaan

Petunjuk Pengisian :

1. Bacalah dengan teliti sebelum mengisi jawaban pertanyaan dibawah ini.
2. Saudara diharapkan tidak mengosongkan setiap lembaran jawaban karena jawaban saudara sangat penting dan dibutuhkan pada penelitian ini.
3. Jawaban yang saudara berikan pada lembar kuesioner ini akan dijamin kerahasiaannya.
4. Berilah tanda *check list* pada kolom yang tersedia.
5. Bila ingin merubah jawaban maka anda boleh mengganti satu kali dengan cara memberi tanda garis = pada jawaban yang salah, lalu memberi tanda *check list* pada jawaban yang anda inginkan.

Contoh :

Sangat Tidak setuju	Tidak setuju	Setuju	Sangat setuju
=		V	

No.	Pernyataan	Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Setuju	Sangat setuju
1	Saya tidak perlu menggunakan banyak keterampilan saat saya melaksanakan pekerjaan				
2	Saya mengumpulkan laporan pekerjaan saya sesuai dengan <i>deadline</i>				
3	Pekerjaan yang saya laksanakan dapat membantu menyelesaikan pekerjaan rekan kerja lain				
4	Saya mempunyai kebebasan dalam menyelesaikan tugas yang saya laksanakan				
5	Saya mendapatkan informasi dari supervisor atau manager secara rutin tentang hasil kinerja saya				
6	Saya membutuhkan pengembangan kreatifitas keterampilan untuk mendukung pekerjaan saya				
7	Saya belum menunjukkan peningkatan kinerja setiap bulannya				
8	Jika kinerja saya baik maka organisasi pada perusahaan saya semakin baik				
9	Saya mempunyai kebebasan mengatur jadwal dalam melaksanakan dan menyelesaikan tugas				
10	Saya mendapatkan informasi tentang pekerjaan yang seharusnya saya laksanakan saat saya melaksanakan tugas				
11	Saya melaksanakan pekerjaan yang bersifat rutinitas				
12	Jika saya melaksanakan pekerjaan saya dengan baik dalam melayani konsumen maka akan meningkatkan kepuasan konsumen				
13	Saya tidak mempunyai kebebasan dalam mengevaluasi tugas yang telah saya laksanakan				
14	Saya mendapatkan informasi tentang pekerjaan yang seharusnya saya laksanakan setelah melaksanakan pekerjaan				
15	Kinerja saya tidak mempengaruhi kualitas perusahaan				
16	Saya tidak diperbolehkan bernegosiasi dengan konsumen saat saya melaksanakan pekerjaan				
17	Saya tidak mendapatkan informasi dari rekan kerja setelah saya melaksanakan pekerjaan				
18	Kinerja saya tidak mempengaruhi kerja tim walaupun saya terlibat didalamnya				
19	Saya tidak mendapatkan informasi dari konsumen tentang pelayanan saya saat melaksanakan pekerjaan				
20	Saya selalu berinovasi dalam mendukung pekerjaan saya				
21	Saya merasa apa yang saya kerjakan cukup penting bagi perusahaan saya				
22	Saya bertanggungjawab penuh terhadap kegagalan layanan jasa yang dihasilkan perusahaan				
23	Saya tidak perlu memiliki banyak keterampilan untuk mendukung dan menyelesaikan pekerjaan saya				

24	Perusahaan tidak memberikan kesempatan kepada saya untuk mengerjakan seluruh tahap penyelesaian pekerjaan				
25	Saya tidak diberikan kebebasan memutuskan sendiri cara, waktu, dan prosedur yang diperlukan untuk mengerjakan pekerjaan saya				
26	Dalam bekerja saya tidak diberikan petunjuk-petunjuk tentang bagaimana menyelesaikan pekerjaan dengan baik				
27	Dalam bekerja, saya harus menggunakan lebih dari satu keahlian untuk menyelesaikan pekerjaan saya				
28	Saya bertanggungjawab atas pelayanan akhir yang dihasilkan perusahaan				
29	Pekerjaan saya tidak mencakup keseluruhan tahap pekerjaan sehingga hasil kerja saya tidak dapat terlihat pada layanan akhir perusahaan				
30	Saya tidak berkesempatan mendapatkan gambaran/pengarahan yang jelas mengenai baik dan buruknya hasil pekerjaan saya				

Skala C
Kepuasan Kerja Karyawan

Petunjuk Pengisian :

1. Bacalah dengan teliti sebelum mengisi jawaban pertanyaan dibawah ini.
2. Saudara diharapkan tidak mengosongkan setiap lembaran jawaban karena jawaban saudara sangat penting dan dibutuhkan pada penelitian ini.
3. Jawaban yang saudara berikan pada lembar kuesioner ini akan dijamin kerahasiaannya.
4. Berilah tanda *check list* pada kolom yang tersedia.
5. Bila ingin merubah jawaban maka anda boleh mengganti satu kali dengan cara memberi tanda garis = pada jawaban yang salah, lalu memberi tanda *check list* pada jawaban yang anda inginkan.

Contoh :

Sangat tidak puas	Tidak puas	Puas	Sangat puas
=		V	

No.	Pernyataan	Sangat tidak puas	Tidak puas	Puas	Sangat puas
1	Saya melaksanakan pekerjaan sesuai <i>job descriptions</i>				
2	Saya menerima gaji sesuai dengan kontrak yang telah saya tandatangi				
3	Saya melaksanakan pekerjaan sesuai dengan metode asuhan yang ditentukan oleh perusahaan				
4	Saya mendapatkan supervisi sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan				
5	Saya menjalin kerjasama yang baik dengan atasan saya				
6	Saya diberikan kenaikan posisi atas prestasi yang saya capai				
7	Saya melaksanakan pekerjaan sesuai dengan jabatan saya				
8	Saya menerima uang intensif sesuai dengan harapan dan kontrak yang telah saya tandatangi				
9	Metode asuhan yang ditetapkan perusahaan menghambat pekerjaan saya				
10	Saya mendapatkan supervisi dari supervisor atau manajer secara tidak teratur				
11	Saya menjalin kerjasama yang baik dengan bawahan saya				
12	Saya mempunyai peluang untuk mendapatkan promosi tanpa harus membuktikan prestasi dalam bekerja				
13	Saya diberikan tanggungjawab dalam pekerjaan berdasarkan kemampuan yang saya miliki				
14	Saya mendapatkan uang tunjangan kesehatan dari kantor				
15	Penilaian kerja yang dilaksanakan kepada saya belum berdasarkan kompetensi				
16	Saya mendapatkan bimbingan pada saat supervisi dilaksanakan				
17	Saya mampu bekerja secara tim dengan baik				
18	Saya mendapatkan pelatihan karena saya melaksanakan pekerjaan dengan baik				
19	Saya mendapatkan fasilitas untuk mendukung pelaksanaan pekerjaan saya				
20	Uang tunjangan kesehatan yang saya terima belum seimbang dengan apa yang telah saya kerjakan				
21	Sistem pembagian intensif yang saya terima sesuai dengan yang ditetapkan perusahaan				
22	Supervisor atau manajer belum memiliki kompetensi yang baik saat melaksanakan supervisi kepada saya				
23	Saya mendapatkan bantuan dana dari perusahaan saat saya ingin melanjutkan pendidikan setelah saya menunjukkan prestasi saya dalam bekerja				
24	Saya mendapatkan uang jasa umum tanpa harus melaksanakan pekerjaan dengan baik				
25	Saya mendapatkan uang intensif jika saya melaksanakan pekerjaan dengan baik				
26	Supervisor atau manajer selalu memberikan umpan balik				

	atas apa yang sudah saya kerjakan				
27	Saya mendapatkan bantuan dana dari perusahaan untuk melanjutkan pendidikan tanpa harus membuktikan prestasi saya dalam bekerja				
28	Saya satu ruang dengan satu divisi saya				
39	Saya merasa senang saat saya menerima uang jasa umum				
30	Saya mendapatkan pujian dan hadiah dari supervisor atau manajer saat kinerja saya sesuai dengan harapan				
31	Saya satu ruang dengan beberapa divisi lain				
32	Saya menjadi bersemangat dengan adanya kebijakan perusahaan yang memberikan kemudahan saya dalam melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaan				

