

**KINERJA KARYAWAN PELAYANAN 108 PADA PT. TELKOM
DIVRE IV JATENG - DIY DITINJAU DARI
MOTIVASI PENCAPAIAN TARGET
DAN KETERLIBATAN KERJA**

SKRIPSI

SUDAH DIGITALISASI

TGL: 13/2 '08

Oleh :

NOVI NURYATI
98.40.2664



NO. 1196 / S / P / CI	1196 / S / P / CI	1196 / S / P / CI
1196 / S / P / CI	1196 / S / P / CI	1196 / S / P / CI
1196 / S / P / CI	1196 / S / P / CI	1196 / S / P / CI

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2003**

184111030002
: 101



**KINERJA KARYAWAN PELAYANAN 108 PADA PT. TELKOM
DIVRE IV JATENG - DIY DITINJAU DARI
MOTIVASI PENCAPAIAN TARGET
DAN KETERLIBATAN KERJA**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Psikologi Universitas Katolik
Soegijapranata Untuk Memenuhi Sebagian dari
Syarat-syarat Guna Memperoleh Derajat
Sarjana Psikologi

Oleh :

NOVI NURYATI
98.40.2664

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG**

2003

UNIVERSITY OF JAPAN
INSTITUTION OF JAPAN
UNIVERSITY OF JAPAN
UNIVERSITY OF JAPAN

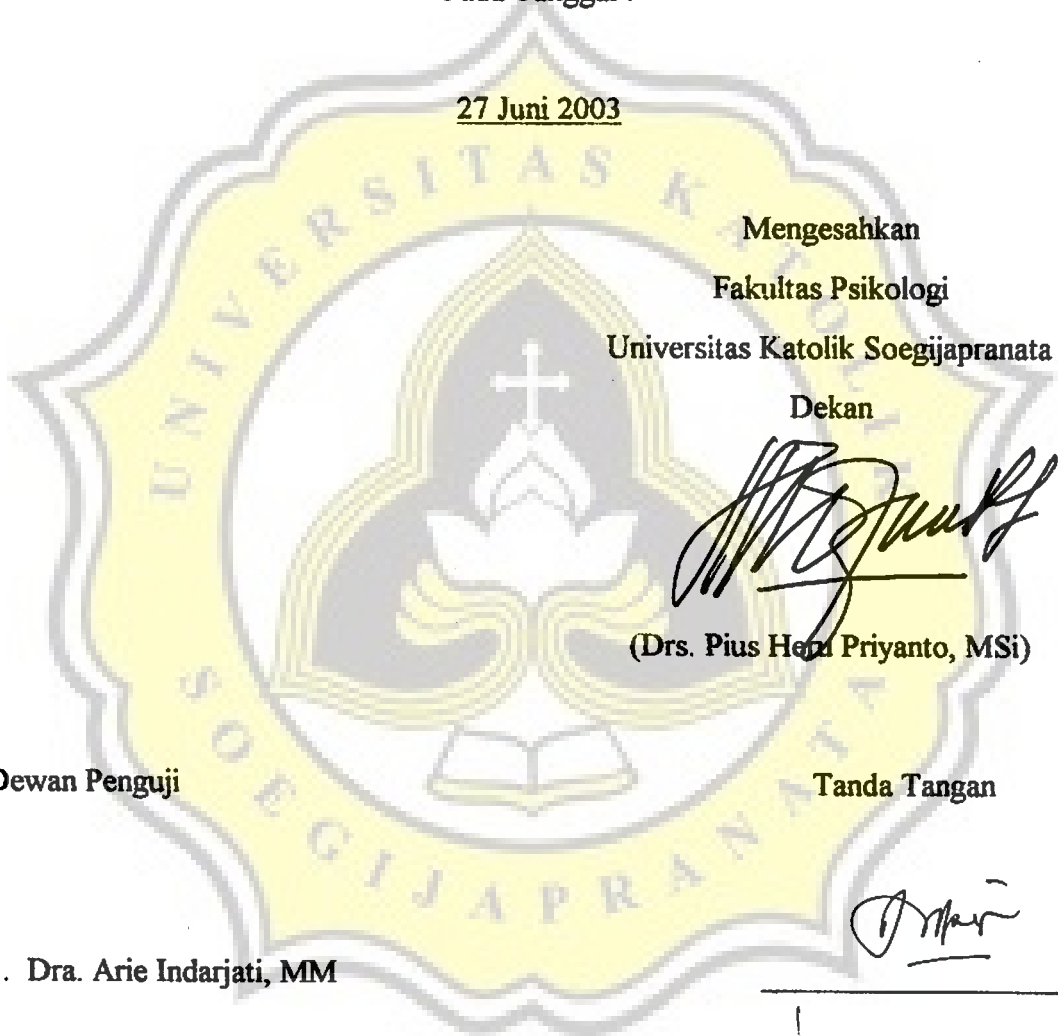


UNIVERSITY OF JAPAN
UNIVERSITY OF JAPAN
UNIVERSITY OF JAPAN
UNIVERSITY OF JAPAN

Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Psikologi
Universitas Katolik Soegijapranata dan Diterima untuk Memenuhi
Sebagian dari Syarat-syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Psikologi

Pada Tanggal :

27 Juni 2003



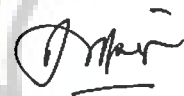
Mengesahkan
Fakultas Psikologi
Universitas Katolik Soegijapranata
Dekan


(Drs. Pius Hery Priyanto, MSi)

Dewan Penguji

Tanda Tangan

1. Dra. Arie Indarjati, MM



2. Dra. R.A. Praharesti Eryani, MSi



3. Dra. Suparmi, MSi.



Departemen di Bidang Kajian Kelembagaan
Universitas Katolik Soegijapranata dan Penelitian
Kelembagaan dan Sistem Sosial Masyarakat
Departemen Soegijapranata

Halaman 1



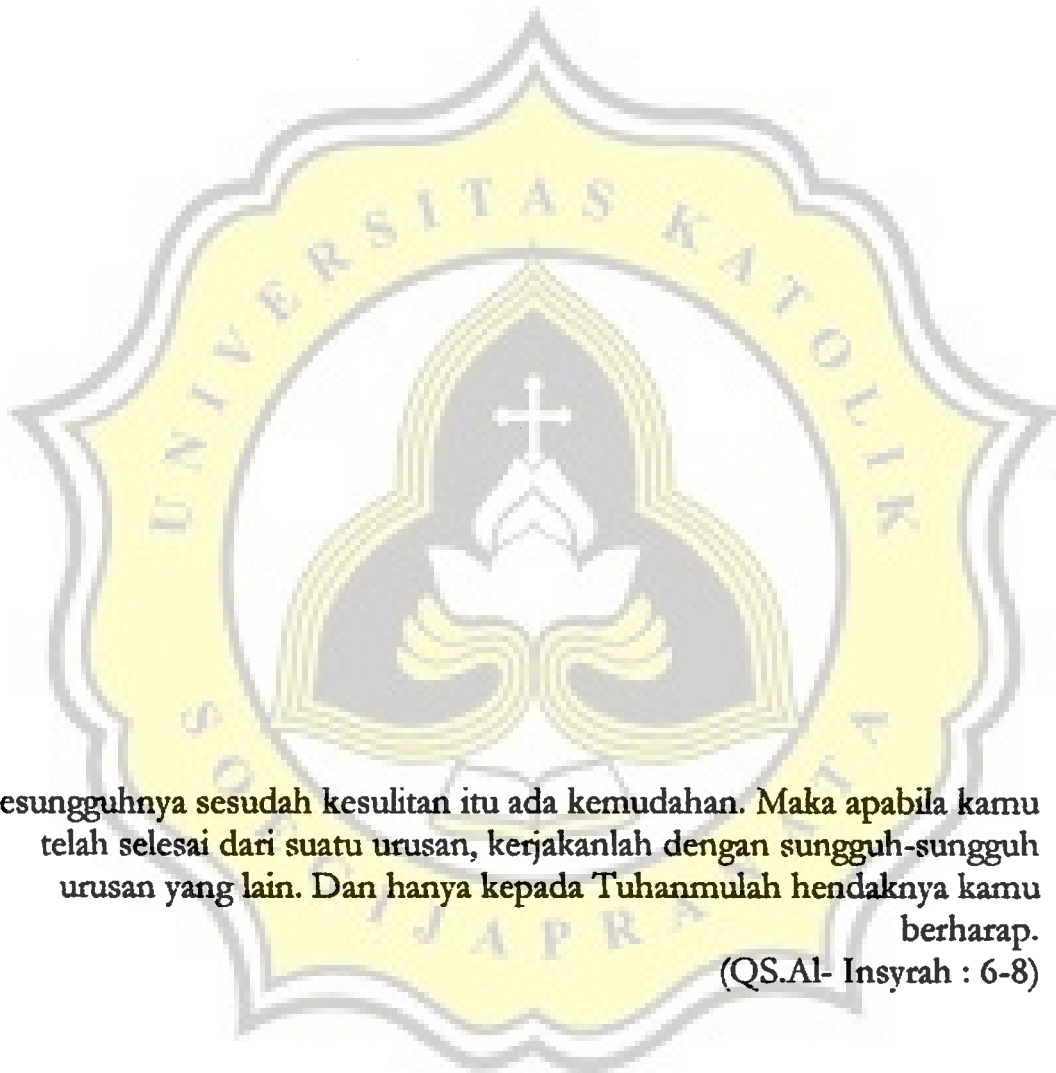
.....
.....
.....

Dr. H. A. Prof. Dr. H. A. Prof. Dr. H. A.

Dr. H. A. Prof. Dr. H. A. Prof. Dr. H. A.



Karya sederhana ini ku persembahkan untuk mamah, papah, kakak dan adikku tercinta dan orang yang senantiasa mencurahkan kasih sayang serta perhatian sebagai tanda cinta dan kasihku yang tidak berarti apapun bisa dibandingkan dengan cinta mereka yang senantiasa kurasakan dalam hidupku



Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai dari suatu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain. Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.
(QS.Al- Insyrah : 6-8)

Ucapan Terima Kasih

Puji syukur kehadiran Allah SWT karena atas berkat Rahmat- Nyalah serta doa yang engkau dengar dan engkau kabulkan sehingga penelitian ini dapat dilalui dengan baik.

Melalui kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sedalam dalamnya kepada :

1. Bapak Drs Pius Heru Priyanto, Msi, selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang
2. Ibu Dra. Arie Indarjati, MM, selaku Dosen Pembimbing Utama atas kesediaan dan kesabarannya dalam memberikan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi.
3. Ibu Th. Dewi Setyorini, Spsi, Msi, Selaku Dosen Pembimbing Pendamping atas masukan , saran arahan serta dukungan dan bimbingan selama penulisan skripsi.
4. Bapak Drs. Sumbodo Prabowo, Msi, Selaku Dosen Wali atas dukungan, bimbingan dan arahan selama kuliah.
5. Bapak Atang Nuryana selaku Supervisor pelayanan 108 PT.Telkom DIVRE IV Jateng – DIY atas kesabarannya memberikan penjelasan mengenai informasi yang berkaitan dengan penelitian.
6. Ibu Sri Enersi dan Ibu Emi Sumiati selaku Team Leader pelayanan 108 PT. Telkom DIVRE IV Jateng - DIY atas bantuan yang diberikan selama pelaksanaan, atas masukan –masukan dan kesediaannya meluangkan waktu memberikan penjelasan mengenai informasi yang sangat bermanfaat bagi peneliti.

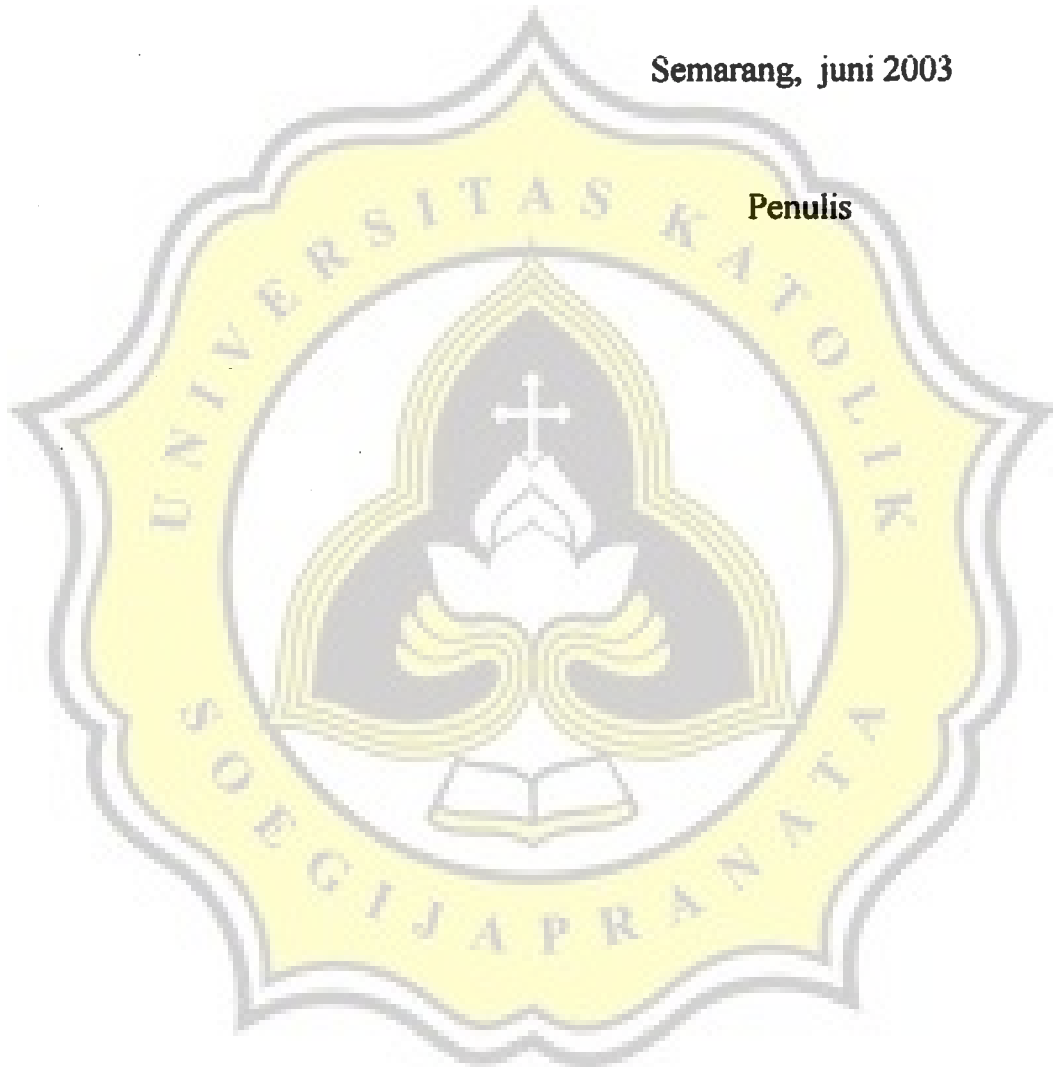
7. Bapak Iman Sudirman Hakim Selaku Manager Eksternal PT. Telkom DIVRE IV Jateng – DIY atas ijin yang diberikan untuk melakukan penelitian.
8. Seluruh Karyawan pelayanan 108 PT. Telkom DIVRE IV Jateng - DIY atas bantuan dan kerjasamanya selama penulis melaksanakan penelitian.
9. Pada Mamah, Papah, Kakaku Indra, dan Adiku Adi atas segala doa, dukungan, kasih sayang serta nasehat yang selalu menyertai penulis.
10. Mas Rizal atas perhatian, dukungan, serta doa yang selalu menyertai penulis.
11. Teman-teman tercintaku Tanti (*miss dandan*), Uniek (*miss Konyol*), Windhi (*miss aktivis*), Sisca (*miss centil*), atas kebersamaan, canda tawa, pertemanan yang indah serta doa kalian.
12. Sahabat sejutaku Indira atas keikhlasanmu menjadi tempat curhatku, atas masukan- masukannya, nasehat spiritualnya, dukungan, serta doa yang senantiasa ada selama persahabatan ini.
13. Kakak-kakakku A Oewie (*biro konsultan*), A ‘nchep (*Mr. maskulin*), Mas Tatat (*Hari Panca*), Mas Lilik (*paranormal*), atas doa kebaikan kalian dalam memberikan bantuannya, masukan, dukungan, perhatian, canda tawa dan kekonyolan kalian yang mengisi hari-hariku. Semoga kalian cepat menjadi dokter.
14. Sepupuku Selly atas doa, kasih sayang, dukungannya, serta keponakanku Tomy, Tamy, dan Ivan atas kelucuan, keceriaan sebagai obat penghilang stress.
15. Teman-teman mainku Nadya, Woro, Meisy, Sisi, Rini, Opie (‘ndut), Neny, Novita, Adar, Eric, Bambang dan Okto atas pertemanan yang

senantiasa memberi warna dalam hidupku dan Tectony atas perhatiannya, dan persahabatanya sampai saat ini.

16. Kepada seluruh staff pengajaran Fakultas Psikologi UNIKA Soegijapranata atas bantuannya menyangkut administrasi.

Semarang, juni 2003

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Tujuan Penelitian	10
C. Manfaat penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Kinerja Karyawan	11
1. Pengertian Kinerja Karyawan	11
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan.	12
3. Penilaian Kinerja Karyawan.....	15
B. Motivasi Pencapaian Target.....	19
1. Pengertian Motivasi Pencapaian Target.....	19
2. Pengukuran Motivasi Pencapaian Target.....	21
C. Keterlibatan Kerja	24
1. Pengertian Keterlibatan Kerja	24
2. Pengukuran Keterlibatan Kerja	26

D. Hubungan antara Motivasi Pencapaian Target dengan Kinerja Karyawan	30
E. Hubungan antara Keterlibatan Kerja dengan Kinerja Karyawan	33
F. Hubungan antara Motivasi Pencapaian Target dan Keterlibatan Kerja dengan kinerja Karyawan	36
G. Hipotesis	38
BAB III METODE PENELITIAN.....	39
A. Metode Penelitian yang Digunakan	39
B. Identifikasi Variabel Penelitian	39
C. Definisi Operasional Variabel Penelitian	40
D. Populasi dan Sampel Penelitian	41
E. Metode Pengumpulan Data	42
F. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	48
1. Uji Validitas Alat Ukur.....	48
2. Uji Reliabilitas Alat Ukur.....	48
G. Metode Analisis Data	49
BAB IV PERSIAPAN DAN PELAKSANAAN PENELITIAN	50
A. Orientasi Kancan Penelitian.....	50
B. Persiapan Penelitian	52
1. Penyusunan Angket	52
2. Dokumentasi kinerja Karyawan	55
3. Administrasi Perijinan	56
4. Uji Coba Alat Ukur.....	56
5. Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	57

C. Persiapan dan Pelaksanaan Penelitian	59
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	62
A. Hasil Penelitian	62
1. Uji Asumsi	62
2. Analisis Data.....	63
B. Pembahasan.....	64
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	76
A. Kesimpulan.....	76
B. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	82



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Rancangan Angket Motivasi Pencapaian Target	46
Tabel 2 Rancangan Angket Keterlibatan Kerja.....	47
Tabel 3 Sebaran Item Angket Motivasi Pencapaian Target	53
Tabel 4 Sebaran Item Angket Keterlibatan Kerja.....	54
Tabel 5 Sebaran Item Angket Motivasi Pencapaian Target Hasil Uji Coba	57
Tabel 6 Sebaran Item Angket Keterlibatan Kerja Hasil Uji Coba	58
Tabel 7 Distribusi Sebaran Item Baru Angket Motivasi Pencapaian Target	59
Tabel 8 Distribusi Sebaran Item Baru Angket Keterlibatan Kerja.....	60

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
A. Angket Penelitian	82
A-1 Motivasi Pencapaian Target.....	83
A-2 Keterlibatan Kerja	90
B. Data Uji Coba	93
B-1 Motivasi Pencapaian Target.....	94
B-2 Keterlibatan Kerja	97
C. Uji Validitas dan Reliabilitas	100
C-1 Motivasi Pencapaian Target.....	101
C-2 Keterlibatan Kerja	105
D. Data Penelitian.....	108
D-1 Dokumentasi Kinerja Karyawan.....	109
D-2 Nilai-T Kinerja Karyawan.....	116
D-3 Angket Motivasi Pencapaian Target.....	119
D-4 Angket Keterlibatan Kerja	124
E. Uji Normalitas Sebaran	129
F. Uji Linieritas Hubungan.....	136
G. Uji Hipotesis	140
H. Analisa Tiap Aspek.....	143
I. Surat Ijin Penelitian	162
J. Surat Bukti Penelitian.....	164
K. Data Penilaian Kinerja Karyawan.....	166