

KUESIONER

Identitas Responden

Mohon Bapak/Ibu untuk mengisi daftar pertanyaan berikut:

Nama : (boleh tidak di isi)
Usia : th
Jenis kelamin : () pria () wanita
Jabatan :
Pendidikan terakhir :

DAFTAR PERTANYAAN

1. LAYANAN BAGI INTERNAL CUSTOMER

(Sumber : <http://triatmojo.wordpress.com/2006/09/24/mengukur-kepuasan-pelanggan/>)

1	2	3	4	5
Sangat Rendah	Rendah	Cukup	Tinggi	Sangat Tinggi

Jawab dengan memberikan tanda (•)

No.	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1.	Kemampuan X dalam memahami kebutuhan saya					
2	Ketepatan waktu pelayanan yang X berikan kepada saya					
3	Pelayanan yang X berikan sesuai dengan keinginan saya					
4	Tingkat kepercayaan saya terhadap pelayanan yang X berikan					
5	Tingkat kemampuan yang X miliki yang mendukungnya dalam memberikan pelayanan kepada saya					
6	Kualitas layanan yang X berikan kepada saya					
7	Komunikasi yang terjalin antara saya dengan X					
8	Kepuasan saya terhadap pelayanan yang X berikan					

Keterangan:

- X adalah karyawan lain yang melayani atau yang memberikan data-data yang diperlukan kepada anda.
- Layanan bagi Internal Customer adalah pelayanan yang diberikan oleh karyawan dalam organisasi yang bersangkutan kepada rekan sekerjanya

2. SISTEM PENGHARGAAN

(Sumber : Ittner dan Larcker, 1995)

1	2	3	4	5
Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Ragu-ragu	Puas	Sangat Puas

Jawab dengan memberikan tanda (•)

No.	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1.	Jumlah imbalan yang saya terima sebanding dengan beban kerja yang saya lakukan.					
2.	Imbalan yang saya peroleh berdasarkan prestasi individu					
3.	Imbalan yang saya peroleh berdasarkan prestasi kelompok					
4.	Penghargaan /pujian yang saya peroleh dari atasan dikarenakan kemampuan saya dalam melaksanakan tugas dengan baik.					
5.	Kesempatan saya untuk belajar, tumbuh, dan berkembang					
6.	Kesempatan saya untuk sering dipromosikan					
7.	Kesempatan saya untuk memperoleh rotasi kerja					
8.	Kesempatan saya dalam menangani bawahan					
9.	Saya puas dengan cara atasan saya dalam membuat keputusan					
10.	Saya puas dengan bimbingan yang saya peroleh dari atasan					
11.	Kepribadian atasan saya secara umum					
12.	Kesempatan saya untuk memberikan masukan/saran kepada atasan					
13.	Saya puas dengan kecekatan rekan kerja saya menyelesaikan tugas					
14.	Hubungan antara sesama rekan					
15.	Kreativitas dan inisiatif rekan kerja saya dalam menyelesaikan tugas					
16.	Loyalitas rekan terhadap saya/terhadap rekan kerja yang lainnya					

3. MOTIVASI

(Sumber : Rivai dan Ahmad, 2004)

1	2	3	4	5
Sangat Lemah	Lemah	Kadang-kadang	Kuat	Sangat Kuat

Jawab dengan memberikan tanda (•)

No.	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1.	Dorongan dalam diri saya dalam membantu pekerjaan rekan-rekan kerja saya					
2	Darongan dalam diri saya untuk nekerja dengan baik					
3.	Berdiskusi dengan sesama karyawan adalah satu cara belajar yang baik, Dorongan dalam diri saya untuk melakuka hal ini					
4.	Dorongan dari diri saya untuk memperlihatkan prestasi kerja yang baik					
5.	Dorongan semangat kerja saya terpacu untuk mendapatkan tambahan penghasilan					
6.	Dorongan dalam diri saya untuk bekerja keras agar mendapatkan penilaian yang istimewa dari atasan, agar cepat naik pangkat					
7.	Rasa bangga saya pada posisi saat ini, karena ia dapat memberikan semangat untuk maju pada sesama rekan					
8.	Janji harus ditepati, kesadaran mengenai hal ini tertanan dalam diri saya dengan					
9.	Dorongan dalam diri saya untuk bekerja lebih keras, agar kelak jadi pemimpin					
10.	Persaingan yang sehat akan membuat karyawan berusaha untuk belajar dan bekerja lebih baik lagi. Dorongan ini dalam diri mereka untuk melakukan hal ini					
11.	Semangat para karyawan berusaha maksimal dalam bekerja sesuai kemampuan yang ada pada dirinya untuk mengejar kekurangan					
12.	Keyakinan saya akan kemampuan melaksanakan tugas dengan baik					
13.	Ada perasaan biasa di dalam menerima tugas yang berat sekalipun, karena saya merasa mampu melaksanakannya, kesadaran seperti itu dalam diri saya					

4. KINERJA KARYAWAN

(Sumber : Rivai dan Ahmad, 2004)

1	2	3	4	5
Sangat Rendah	Rendah	Cukup	Tinggi	Sangat Tinggi

Jawab dengan memberikan tanda (•)

No.	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1.	Pengetahuan saya untuk mendukung pelaksanaan tugas sehari-hari, menurut pendapat saya					
2.	Pemahaman saya terhadap pedoman kerja sehari-hari, menurut saya?					
3.	Hampir tidak ada pengetahuan yang terkait dengan tugas yang belum saya kuasai, keyakinan ini pada diri saya					
4.	Semua tugas dapat saya selesaikan dengan baik dan memuaskan. Pernyataan ini tingkat kebenaran bagi saya.					
5.	Saya mengutamakan kerja sama dengan rekan sekerja, agar kinerja lebih baik. Pendapat ini dalam diri saya					
6.	Tanpa disuruh oleh atasan, saya kerjakan tugas yang menjadi tanggung jawab saya. Tingkat kebenaran pernyataan ini pada diri saya					
7.	Bila pekerjaan belum selesai saya tidak akan pulang kantor. Pernyataan saya ini akurasinya					
8.	Saya tidak pernah meninggalkan pekerjaan, kebenaran pernyataan ini kebenarannya					
9.	Kreatifitas saya dalam bekerja sudah diakui oleh siapa saja. Tingkat kebenaran pernyataan ini kebenarannya					
10.	Perlu dibina kerjasama yang harmonis dengan atasan. Perasaan ini dalam diri saya					
11.	Berkat kerja sama yang baik, tidak ada pekerjaan yang terbengkalai, kebenaran pernyataan ini					
12.	Hasil kerja saya saat ini dipuji sebagai yang terbaik. kebenaran pernyataan ini					
13.	Kualitas kerja bagi saya adalah yang utama. Pernyataan saya ini akurasinya					
14.	Saya lebih mendahulukan kualitas dari pada kuantitas. Tingkat kebenaran pernyataan ini akurasinya					
15.	Menurut saya semua karyawan kualitas kerjanya baik. Keyakinan ini pada saya					
16.	Saya mampu mencapai standar kualitas yang diterapkan perusahaan. Tingkat kebenaran pernyataan ini					

17.	Saya bangga dengan prestasi kerja saya. Tingkat kebenaran pernyataan ini					
18.	Saya dapat menyelesaikan tugas sesuai dengan permintaan pemimpin. Tingkat kebenaran pernyataan ini					
19.	Saya adalah karyawan terbaik dalam perusahaan ini. kebenaran pernyataan ini					
20.	Saya benci teman saya yang bekerja seenaknya. Kebecian saya ini					
21.	Walaupun pemimpin saya tidak ada, saya akan bekerja dengan baik. kebenaran pernyataan ini					
22.	Saya malu jika pekerjaan saya lebih buruk dari yang lain					
23.	Kenaikan jabatan kejenjang yang lebih tinggi yakin akan saya peroleh. Keyakinan ini pada diri saya					
24.	Saya yakin setiap karyawan punya kesempatan yang sama untuk promosi. Keyakinan ini pada diri saya					
25.	Saya sanggup bersaing dengan siapa saja dalam soal kualitas kerja. Keyakinan ini pada diri saya					
26.	Dengan kemampuan saya ini, saya yakin akan memperoleh kenaikan pangkat lebih cepat dari yang lain. Keyakinan ini pada diri saya					
27.	Saya biasa mengoreksi kesalahan pemimpin, sepanjang untuk kepentingan perusahaan. Keyakinan ini pada diri saya					
28.	Saya jarang menggunakan jam istirahat sepanjang untuk kepentingan perusahaan. Kebenaran ucapan saya akurasi					
29.	Untuk keberhasilan dalam kerja sama tim, pembagian kerja yang saya lakukan. Menurut pendapat saya					
30.	Untuk mendukung pelaksanaan tugas, saya membuat jadwal kerja, menurut saya tindakan ini					
31.	Tingkat keberhasilan saya, dalam mengajak karyawan lain untuk memperbaiki prosedur kerja, menurut pendapat saya					
32.	Untuk meningkatkan kualitas kerja, perbaikan prosedur kerja yang saya lakukan, menurut pendapat saya					
33.	Dukungan saya kepada rekan-rekan sekerja saya, menurut pendapat saya					
34.	Pertisipasi saya untuk memelihara kebersihan ruang kerja, menurut pendapat saya					
35.	Tingkat keberhasilan saya, dalam memperbaiki sendiri peralatan kerja yang rusak, menurut					

	pendapat saya					
36.	Kemampuan saya menyusun program kerja, untuk memperlancar pekerjaan saya, menurut pendapat saya					
37.	Tingkat keberhasilan saya dalam memengaruhi teman saya untuk bekerja lebih baik, menurut pendapat saya					
38.	Kemampuan saya dalam menyelesaikan pekerjaan tanpa bantuan pemimpin, menurut pendapat saya					
39.	Kepedulian saya pada teman sekerja lain, yang membantu saya dalam melaksanakan tugas, menurut pendapat saya					
40.	Tingkat kepedulian saya dalam merawat peralatan kerja sebaik mungkin, menurut pendapat saya					
41.	Metode kerja saya yang mendapat pujian dari pemimpin, patut ditularkan pada rekan saya, menurut pendapat saya					

