

**Tabel Validitas Alat Ukur Sikap Karyawan *band* IV dan V PT. "X"
Terhadap Restrukturisasi.**

Aspek Sikap	No. Item	Validitas	Kriteria
Kognitif	1	0,576	Item dapat dipakai
	2	0,355	Item dapat dipakai
	3	0,263	Item tidak dipakai
	4	0,706	Item dapat dipakai
	5	0,310	Item dapat dipakai
	6	0,378	Item dapat dipakai
	7	0,664	Item dapat dipakai
	8	0,656	Item dapat dipakai
	9	0,379	Item dapat dipakai
	10	0,412	Item dapat dipakai
	11	0,649	Item dapat dipakai
	12	0,812	Item dapat dipakai
	13	0,442	Item dapat dipakai
	14	0,609	Item dapat dipakai
	15	0,234	Item tidak dipakai
	16	0,485	Item dapat dipakai

	17	0,639	Item dapat dipakai
	18	0,420	Item dapat dipakai
	19	0,618	Item dapat dipakai
	20	0,382	Item dapat dipakai
	21	0,359	Item dapat dipakai
	22	0,628	Item dapat dipakai
Afektif	1	0,485	Item dapat dipakai
	2	0,768	Item dapat dipakai
	3	0,437	Item dapat dipakai
	4	0,667	Item dapat dipakai
	5	0,551	Item dapat dipakai
	6	0,593	Item dapat dipakai
	7	0,291	Item tidak dipakai
	8	0,856	Item dapat dipakai
	9	0,346	Item dapat dipakai
	10	0,686	Item dapat dipakai
	11	0,533	Item dapat dipakai
	12	0,590	Item dapat dipakai
	13	-0,290	Item tidak dipakai
	14	0,666	Item dapat dipakai

	15	0,662	Item dapat dipakai
	16	0,684	Item dapat dipakai
	17	0,626	Item dapat dipakai
	18	0,404	Item dapat dipakai
	19	0,621	Item dapat dipakai
	20	0,288	Item tidak dipakai
	21	0,200	Item tidak dipakai
	22	0,510	Item dapat dipakai
Konatif	1	0,444	Item dapat dipakai
	2	0,380	Item dapat dipakai
	3	0,644	Item dapat dipakai
	4	0,697	Item dapat dipakai
	5	0,557	Item dapat dipakai
	6	0,570	Item dapat dipakai
	7	0,461	Item dapat dipakai
	8	0,475	Item dapat dipakai
	9	0,478	Item dapat dipakai
	10	0,766	Item dapat dipakai
	11	0,678	Item dapat dipakai
	12	0,828	Item dapat dipakai

	13	0,579	Item dapat dipakai
	14	0,493	Item dapat dipakai
	15	0,258	Item tidak dipakai
	16	0,494	Item dapat dipakai
	17	0,530	Item dapat dipakai
	18	0,477	Item dapat dipakai
	19	0,472	Item dapat dipakai
	20	0,356	Item dapat dipakai
	21	0,521	Item dapat dipakai
	22	0,798	Item dapat dipakai

Reliabilitas dari alat ukur Sikap Karyawan *band* IV dan V PT. "X" Terhadap Restrukturisasi adalah 0,944 (Reliabilitas tergolong sangat tinggi).

PENGANTAR

Bapak / Ibu responden yang terhormat:

Kami menyadari bahwa waktu Saudara sangat terbatas dan berharga. Namun demikian, kami mohon kesediaan Saudara untuk membantu penelitian kami dengan mengisi kuesioner yang kami berikan kepada Saudara.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur **Sikap Karyawan band IV dan V PT. 'X' Terhadap Restrukturisasi**. Penelitian ini dilakukan dalam rangka menyusun Tugas Akhir (Skripsi) di Jurusan Psikologi, Universitas Kristen Maranatha. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan bagi pihak manajemen dalam mengelola SDM yang efektif.

Informasi yang Saudara berikan akan sangat bermanfaat bagi penelitian yang kami buat, karenanya kami mohon Saudara mengisi kuesioner ini dengan sejujur-jujurnya dan hati nurani Saudara sendiri, sehingga informasi yang diperoleh akan menggambarkan permasalahan sesungguhnya.

Pengolahan data akan dilakukan secara statistik, oleh karena itu mohon kiranya untuk menjawab seluruh pertanyaan karena pertanyaan yang tidak terjawab akan mengakibatkan seluruh jawaban Saudara tidak dapat diolah. Data yang Saudara berikan hanya dipakai untuk keperluan penelitian dan jawaban Saudara tetap dirahasiakan.

Akhir kata, atas kesediaan dan kerja sama yang Saudara berikan kami ucapkan terima kasih.

Peneliti,

IDENTITAS PRIBADI

Pada bagian pertama ini, Bapak/Ibu diminta untuk menuliskan beberapa informasi sebagai berikut:

Jenis Kelamin : L / P Usia : tahun

- Menurut Saudara apakah pengaruh Restrukturisasi terhadap diri Saudara?.....
- Sudah berapa lama Saudara bekerja pada perusahaan ini?.....
- Apa jabatan/*grade* Saudara saat ini?
- Apakah restrukturisasi merubah jabatan Saudara?.....
 - a. Ya
 - b. Tidak
- Apakah restrukturisasi merubah *job description* Saudara?.....
 - a. Ya
 - b. Tidak
- Apakah setelah restrukturisasi Saudara pindah alamat kerja?.....
 - a. Ya
 - b. Tidak
- Apakah atasan Saudara secara intensif mensosialisasikan restrukturisasi kepada Saudara?.....
 - a. Ya
 - b. Tidak

KUESIONER I

Petunjuk pengisian:

Berikut ini Saudara akan menemukan sejumlah pernyataan mengenai **hasil evaluasi pemikiran saudara** mengenai restrukturisasi apakah berdampak positif atau negatif. Jawablah dengan menggunakan tanda *checklist* () pada kolom yang tersedia.

1. **Sangat Setuju (SS)** berarti Saudara sangat menyetujui pernyataan tersebut.
2. **Setuju (S)** berarti Saudara cukup menyetujui pernyataan tersebut.
3. **Tidak Setuju (TS)** berarti Saudara tidak menyetujui pernyataan tersebut.
4. **Sangat Tidak Setuju (STS)** berarti Saudara sangat tidak menyetujui pernyataan tersebut.

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Saya menganggap peningkatan frekuensi <i>training & development</i> yang harus diikuti, bermanfaat bagi karyawan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Saya pikir memperpendek hierarki struktur organisasi merupakan langkah negatif yang dilakukan perusahaan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Saya pikir usaha perusahaan untuk mengembangkan fitur-fitur teknologi baru merupakan keputusan yang tepat.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Saya berpendapat konsep <i>Customer Centric Organization</i> tidak efektif untuk diberlakukan di perusahaan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	Saya beranggapan semestinya program pensiun dini diberlakukan sejak dulu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Saya beranggapan penggantian unit kerja seperti administrasi dan pelayanan gangguan telepon dengan <i>outsourcing</i> merupakan langkah yang tidak tepat.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7.	Saya menganggap usaha untuk memodifikasi telepon kabel agar tetap diminati pelanggan merupakan langkah yang positif.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	Restrukturisasi menyulitkan saya untuk membangun hubungan kerja yang efektif dengan atasan dan teman teman sejawat.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	Maraknya rekrutmen tenaga kerja baru yang dilakukan perusahaan saat ini merupakan sebuah langkah yang efektif.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	Saya pikir pengembangan fitur-fitur teknologi baru secara intensif merupakan langkah yang tidak tepat.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.	Saya beranggapan bahwa konsep organisasi <i>Customer Centric Organization</i> meningkatkan efektivitas perusahaan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.	Saya pikir program-program training tidak bermanfaat bagi karyawan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.	Menurut saya perubahan struktur organisasi yang dilakukan perusahaan membawa dampak positif.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.	Saya menganggap perusahaan mengambil keputusan yang tidak efektif dengan mempertahankan telepon kabel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.	Menurut saya hubungan kerja saya dengan atasan dan teman sejawat semenjak restrukturisasi menjadi lebih fleksibel dan terbuka.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.	Saya pikir program pensiun dini sebaiknya dihilangkan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.	Saya beranggapan pemberdayaan unit <i>Customer Care</i> dan <i>Marketing</i> , dapat menguntungkan perusahaan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.	Restrukturisasi menyebabkan koordinasi kerja antara unit-unit dalam organisasi menjadi tidak lancar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19.	Program Sasaran Kinerja Individu (SKI), akan meningkatkan efektivitas kerja karyawan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20.	Menurut saya perusahaan tidak perlu banyak merekrut tenaga kerja baru dan tetap mempertahankan karyawan lama.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21.	Saya pikir dengan adanya restrukturisasi akan mempermudah pelaksanaan koordinasi dengan bagian-bagian lain.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22.	Program Sasaran Kinerja Individu (SKI), malah akan menambah beban karyawan saat bekerja.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

KUESIONER II

Petunjuk pengisian:

Berikut ini Saudara akan menemukan sejumlah pernyataan mengenai **perasaan Saudara** mengenai berbagai dampak dari restrukturisasi. Jawablah dengan menggunakan tanda *checklist* () pada kolom yang tersedia. Apabila Saudara memilih:

1. **Sangat Setuju (SS)** berarti Saudara sangat menyetujui pernyataan tersebut.
2. **Setuju (S)** berarti Saudara cukup menyetujui pernyataan tersebut.
3. **Tidak Setuju (TS)** berarti Saudara tidak menyetujui pernyataan tersebut.
4. **Sangat Tidak Setuju (STS)** berarti Saudara sangat tidak menyetujui pernyataan tersebut.

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Saya senang untuk berpartisipasi dalam <i>training-training</i> yang diadakan perusahaan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Saya lebih senang jika perusahaan tetap menggunakan struktur organisasi lama.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Saya senang perusahaan kini secara intensif berusaha untuk meningkatkan kemampuan teknologi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Saya tidak suka dengan dengan perubahan struktur organisasi lama menjadi <i>Customer Centric Organization</i> .	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	Saya menyukai adanya program pensiun dini.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Saya tidak menyukai kebijakan untuk mengganti unit-unit seperti administrasi dan pelayanan gangguan telepon dengan <i>outsourcing</i> .	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	Saya menyukai langkah perusahaan untuk memodifikasi telepon kabel sehingga tetap	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	diminati pelanggan.				
8.	Saya kurang menyukai hubungan kerja saya dengan atasan dan teman sejawat semenjak terjadi restrukturisasi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	Saya merasa nyaman bila perusahaan banyak merekrut tenaga kerja baru.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	Saya lebih senang jika perusahaan tidak terlalu berfokus dalam pengembangan teknologi baru.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.	Saya merasa senang perusahaan merubah konsep organisasi lama menjadi <i>Customer Centric Organization</i> .	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.	Saya tidak menyukai peningkatan frekuensi <i>training</i> yang harus diikuti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.	Saya senang perusahaan memperpendek hierarki struktur organisasi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.	Saya tidak menyukai usaha perusahaan untuk mempertahankan telepon kabel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.	Saya merasa nyaman dengan hubungan kerja saya dengan atasan dan teman sejawat semenjak terjadi restrukturisasi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.	Saya senang bila program pensiun dini dihilangkan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.	Saya menyukai kebijakan pemberdayaan unit <i>Customer Care</i> dan <i>Marketing</i> .	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.	Saya tidak suka dengan kondisi koordinasi antar unit kerja setelah adanya restrukturisasi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19.	Saya senang dengan adanya penilaian Sasaran Kinerja Individu (SKI).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20.	Saya senang bila perusahaan tetap menyimpan tenaga kerja lama daripada menggantinya dengan tenaga kerja baru.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21.	Saya merasa senang dengan efektifitas koordinasi antar unit setelah adanya restrukturisasi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22.	Saya merasa kurang nyaman untuk bekerja dibawah penilaian Sasaran Kinerja Individu (SKI).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

KUESIONER III

Petunjuk pengisian:

Berikut ini Saudara akan menemukan sejumlah pernyataan mengenai **kecenderungan tingkah laku Saudara** dalam menghadapi berbagai dampak dari restrukturisasi. Jawablah dengan menggunakan tanda checklist () pada kolom yang tersedia. Apabila Saudara memilih:

1. **Sangat Setuju (SS)** berarti Saudara sangat menyetujui pernyataan tersebut.
2. **Setuju (S)** berarti Saudara cukup menyetujui pernyataan tersebut.
3. **Tidak Setuju (TS)** berarti Saudara tidak menyetujui pernyataan tersebut.
4. **Sangat Tidak Setuju (STS)** berarti Saudara sangat tidak menyetujui pernyataan tersebut.

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Saya akan antusias untuk mengikuti <i>training-training</i> yang diadakan perusahaan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Perubahan struktur organisasi setelah restrukturisasi membuat saya ingin keluar dari jabatan saya.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Saya akan mendukung usaha perusahaan untuk mengembangkan fitur-fitur teknologi baru.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Jika ada kesempatan saya akan berusaha menolak perubahan struktur organisasi lama menjadi <i>Customer Centric Organization</i> .	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	Saya akan mendukung pemberlakuan program pensiun dini.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Saya akan menolak kebijakan untuk mengganti unit-unit seperti administrasi dan pelayanan gangguan telepon dengan <i>outsourcing</i> .	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

LAMPIRAN 2

7.	Saya akan berusaha mendorong perusahaan untuk tetap memodifikasi dan mempertahankan telepon kabel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	Kondisi hubungan kerja dengan atasan dan teman sejawat saat ini membuat prestasi saya akan menurun.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	Saya akan bersemangat bekerja dengan maraknya rekrutmen tenaga kerja baru.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	Saya tidak akan mendukung upaya perusahaan untuk mengembangkan fitur-fitur teknologi baru.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.	Saya akan mendukung perubahan organisasi lama ke dalam konsep <i>Customer Centric Organization</i> .	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.	Saya akan menolak untuk mengikuti <i>training-training</i> yang diberikan perusahaan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.	Saya akan giat bekerja dengan adanya perubahan hierarki struktur organisasi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.	Jika ada kesempatan saya akan berusaha mencegah usaha perusahaan untuk tetap memodifikasi dan mempertahankan telepon kabel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.	Kondisi hubungan kerja dengan atasan dan teman sejawat saat ini membuat saya akan menunjukkan prestasi kerja yang lebih baik.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.	Jika ada kesempatan, saya akan menolak adanya program pensiun dini.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.	Saya akan mendukung kebijakan pemberdayaan unit <i>Customer Care</i> dan <i>Marketing</i> .	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.	Kondisi koordinasi antar unit atau bagian saat ini membuat saya akan kurang bersemangat datang ke kantor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19.	Sasaran Kinerja Individu (SKI) membuat saya akan lebih bersemangat dalam bekerja.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20.	Saya akan membujuk atasan untuk mempertahankan karyawan lama daripada menggantinya dengan karyawan baru.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21.	Kondisi koordinasi antar unit semenjak restrukturisasi diberlakukan membuat saya akan bersemangat dalam bekerja.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22.	Saya akan berusaha menolak program penilaian Sasaran Kinerja Individu (SKI) apabila diberi kesempatan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

LAMPIRAN 2

Aspek Restrukturisasi	Indikator	Komponen Sikap	Item Positif	Item Negatif
1). Sumber Daya Manusia	• Peningkatan frekuensi <i>training & development</i>	Kognitif	1. Saya menganggap peningkatan frekuensi <i>training & development</i> yang harus diikuti, bermanfaat bagi karyawan (dapat dipakai) .	12. Saya pikir program-program <i>training</i> tidak bermanfaat bagi karyawan (dapat dipakai) .
		Afektif	1. Saya senang untuk berpartisipasi dalam <i>training-training</i> yang diadakan perusahaan (dapat dipakai) .	12. Saya tidak menyukai peningkatan frekuensi <i>training</i> yang harus diikuti (dapat dipakai) .
		Konatif	1. Saya akan antusias untuk mengikuti <i>training-training</i> yang diadakan perusahaan (dapat dipakai) .	12. Saya akan menolak untuk mengikuti <i>training-training</i> yang diberikan perusahaan (dapat dipakai) .
	• Program pensiun dini bagi karyawan yang kurang memenuhi standar kompetensi perusahaan	Kognitif	5. Saya beranggapan semestinya program pensiun dini diberlakukan sejak dulu (dapat dipakai) .	16. Saya pikir program pensiun dini sebaiknya dihilangkan. (dapat dipakai) .
		Afektif	5. Saya menyukai adanya program pensiun dini (dapat dipakai) .	16. Saya senang bila program pensiun dini dihilangkan (dapat dipakai) .
		Konatif	5. Saya akan mendukung pemberlakuan program pensiun dini (dapat dipakai) .	16. Jika ada kesempatan, saya akan menolak adanya program pensiun dini (dapat dipakai) .
	• <i>Recruitment</i> tenaga kerja baru yang memiliki	Kognitif	9. Maraknya rekrutmen tenaga kerja baru yang dilakukan perusahaan saat ini merupakan sebuah langkah yang efektif (dapat dipakai) .	20. Menurut saya perusahaan tidak perlu banyak merekrut tenaga kerja baru dan tetap mempertahankan karyawan lama (dapat dipakai) .

LAMPIRAN 2

	kompetensi sesuai standar	Afektif	9. Saya merasa nyaman bila perusahaan banyak merekrut tenaga kerja baru (dapat dipakai) .	20. Saya senang bila perusahaan tetap menyimpan tenaga kerja lama daripada menggantinya dengan tenaga kerja baru (tidak dapat dipakai) .
		Konatif	9. Saya akan bersemangat bekerja dengan maraknya rekrutmen tenaga kerja baru (dapat dipakai) .	20. Saya akan membujuk atasan untuk mempertahankan karyawan lama daripada menggantinya dengan karyawan baru (dapat dipakai) .
	• Penetapan Sasaran Kinerja Individu (SKI).	Kognitif	19. Program Sasaran Kinerja Individu (SKI), akan meningkatkan efektivitas kerja karyawan (dapat dipakai) .	22. Program Sasaran Kinerja Individu (SKI), malah akan menambah beban karyawan saat bekerja (dapat dipakai) .
		Afektif	19. Saya senang dengan adanya penilaian Sasaran Kinerja Individu (SKI) (dapat dipakai) .	22. Saya merasa kurang nyaman untuk bekerja dibawah penilaian Sasaran Kinerja Individu (SKI) (dapat dipakai) .
		Konatif	19. Sasaran Kinerja Individu (SKI) membuat saya akan lebih bersemangat dalam bekerja (dapat dipakai) .	22. Saya akan berusaha menolak program penilaian Sasaran Kinerja Individu (SKI) apabila diberi kesempatan (dapat dipakai) .
2). Sumber Daya Fungsional	• Memperpendek hierarki struktur organisasi	Kognitif	13. Menurut saya perubahan struktur organisasi yang dilakukan perusahaan membawa dampak positif (dapat dipakai) .	2. Saya pikir memperpendek hierarki struktur organisasi merupakan langkah negatif yang dilakukan perusahaan (dapat dipakai) .

LAMPIRAN 2

		Afektif	13. Saya senang perusahaan memperpendek hierarki struktur organisasi (tidak dapat dipakai) .	2. Saya lebih senang jika perusahaan tetap menggunakan struktur organisasi lama (dapat dipakai) .
		Konatif	13. Saya akan giat bekerja dengan adanya perubahan hierarki struktur organisasi (dapat dipakai) .	2. Perubahan struktur organisasi setelah restrukturisasi membuat saya ingin keluar dari jabatan saya (dapat dipakai) .
	<ul style="list-style-type: none"> Mengembangkan bagian dari organisasi yang paling banyak mendatangkan keuntungan dan menghilangkan bagian yang kurang atau bahkan tidak berguna bagi perusahaan. 	Kognitif	17. Saya beranggapan pemberdayaan unit <i>Customer Care</i> dan <i>Marketing</i> , dapat menguntungkan perusahaan (dapat dipakai) .	6. Saya beranggapan penggantian unit kerja seperti administrasi dan pelayanan gangguan telepon dengan <i>outsourcing</i> merupakan langkah yang tidak tepat (dapat dipakai) .
		Afektif	17. Saya menyukai kebijakan pemberdayaan unit <i>Customer Care</i> dan <i>Marketing</i> (dapat dipakai) .	6. Saya tidak menyukai kebijakan untuk mengganti unit-unit seperti administrasi dan pelayanan gangguan telepon dengan <i>outsourcing</i> (dapat dipakai) .
		Konatif	17. Saya akan mendukung kebijakan pemberdayaan unit <i>Customer Care</i> dan <i>Marketing</i> (dapat dipakai) .	6. Saya akan menolak kebijakan untuk mengganti unit-unit seperti administrasi dan pelayanan gangguan telepon dengan <i>outsourcing</i> (dapat dipakai) .
3). Kemampuan Teknologi	<ul style="list-style-type: none"> Mengembangkan fitur-fitur teknologi baru. 	Kognitif	3. Saya pikir usaha perusahaan untuk mengembangkan fitur-fitur teknologi baru merupakan keputusan yang tepat (tidak dapat dipakai) .	10. Saya pikir pengembangan fitur-fitur teknologi baru secara intensif merupakan langkah yang tidak tepat (dapat dipakai) .

LAMPIRAN 2

	<ul style="list-style-type: none"> • Memodifikasi produk lama sehingga tetap menarik konsumen 	Afektif	3. Saya senang perusahaan kini secara intensif berusaha untuk meningkatkan kemampuan teknologi (dapat dipakai) .	10. Saya lebih senang jika perusahaan tidak terlalu berfokus dalam pengembangan teknologi baru (dapat dipakai) .
		Konatif	3. Saya akan mendukung usaha perusahaan untuk mengembangkan fitur-fitur teknologi baru (dapat dipakai) .	10. Saya tidak akan mendukung upaya perusahaan untuk mengembangkan fitur-fitur teknologi baru (dapat dipakai) .
		Kognitif	7. Saya menganggap usaha untuk memodifikasi telepon kabel agar tetap diminati pelanggan merupakan langkah yang positif (dapat dipakai) .	14. Saya menganggap perusahaan mengambil keputusan yang tidak efektif dengan mempertahankan telepon kabel (dapat dipakai) .
		Afektif	7. Saya menyukai langkah perusahaan untuk memodifikasi telepon kabel sehingga tetap diminati pelanggan (tidak dapat dipakai) .	14. Saya tidak menyukai usaha perusahaan untuk mempertahankan telepon kabel (dapat dipakai) .
		Konatif	7. Saya akan berusaha mendorong perusahaan untuk tetap memodifikasi dan mempertahankan telepon kabel (dapat dipakai) .	14. Jika ada kesempatan saya akan berusaha mencegah usaha perusahaan untuk tetap memodifikasi dan mempertahankan telepon kabel (dapat dipakai) .
4). Kemampuan Organisasi	<ul style="list-style-type: none"> • Perubahan konsep organisasi 	Kognitif	11. Saya beranggapan bahwa konsep organisasi <i>Customer Centric Organization</i> meningkatkan efektivitas perusahaan (dapat dipakai) .	4. Saya berpendapat konsep <i>Customer Centric Organization</i> tidak efektif untuk diberlakukan di perusahaan (dapat dipakai) .

LAMPIRAN 2

	menjadi <i>Customer Centric Organization</i>	Afektif	11. Saya merasa senang perusahaan merubah konsep organisasi lama menjadi <i>Customer Centric Organization</i> (dapat dipakai) .	4. Saya tidak suka dengan perubahan struktur organisasi lama menjadi <i>Customer Centric Organization</i> (dapat dipakai) .
		Konatif	11. Saya akan mendukung perubahan organisasi lama ke dalam konsep <i>Customer Centric Organization</i> (dapat dipakai) .	4. Jika ada kesempatan saya akan berusaha menolak perubahan struktur organisasi lama menjadi <i>Customer Centric Organization</i> (dapat dipakai) .
	• Perubahan relasi antar karyawan	Kognitif	15. Menurut saya hubungan kerja saya dengan atasan dan teman sejawat semenjak restrukturisasi menjadi lebih fleksibel dan terbuka (tidak dapat dipakai) .	8. Restrukturisasi menyulitkan saya untuk membangun hubungan kerja yang efektif dengan atasan dan teman teman sejawat (dapat dipakai) .
		Afektif	15. Saya merasa nyaman dengan hubungan kerja saya dengan atasan dan teman sejawat semenjak terjadi restrukturisasi (dapat dipakai) .	8. Saya kurang menyukai hubungan kerja saya dengan atasan dan teman sejawat semenjak terjadi restrukturisasi (dapat dipakai) .
		Konatif	15. Kondisi hubungan kerja dengan atasan dan teman sejawat saat ini membuat saya akan menunjukkan prestasi kerja yang lebih baik (tidak dapat dipakai) .	8. Kondisi hubungan kerja dengan atasan dan teman sejawat saat ini membuat prestasi saya akan menurun (dapat dipakai) .
	• Perubahan relasi antar unit dalam organisasi	Kognitif	21. Saya pikir dengan adanya restrukturisasi akan mempermudah pelaksanaan koordinasi dengan bagian-bagian lain (dapat dipakai) .	18. Restrukturisasi menyebabkan koordinasi kerja antara unit-unit dalam organisasi menjadi tidak lancar (dapat dipakai) .

LAMPIRAN 2

		Afektif	21. Saya merasa senang dengan efektifitas koordinasi antar unit setelah adanya restrukturisasi (tidak dapat dipakai) .	18. Saya tidak suka dengan kondisi koordinasi antar unit kerja setelah adanya restrukturisasi (dapat dipakai) .
		Konatif	21. Kondisi koordinasi antar unit semenjak restrukturisasi diberlakukan membuat saya akan bersemangat dalam bekerja (dapat dipakai) .	18. Kondisi koordinasi antar unit atau bagian saat ini membuat saya akan kurang bersemangat datang ke kantor (dapat dipakai) .

R	JK	Usia	Band	Aspek Restrukturisasi																						S	KS		
				Aspek 1					Aspek 2					Aspek 3					Aspek 4										
				Kognitif	Kategori	Afektif	Kategori	Konatif	Kategori	Kognitif	Kategori	Afektif	Kategori	Konatif	Kategori	Kognitif	Kategori	Afektif	Kategori	Konatif	Kategori	Kognitif	Kategori	Afektif	Kategori			Konatif	Kategori
1	L	37	4	24	1	13	1	9	1	16	1	20	1	8	1	10	1	17	1	21	1	12	1	11	1	13	1	174	1
2	L	34	4	29	1	16	1	9	1	20	1	27	1	11	1	12	1	19	1	22	1	9	2	16	1	16	1	206	1
3	L	35	4	30	1	11	1	11	1	15	1	27	1	11	1	12	1	19	1	30	1	13	1	16	1	19	1	214	1
4	L	53	4	23	1	12	1	9	1	14	1	19	1	7	2	9	1	13	1	24	1	12	1	10	2	15	1	167	1
5	L	45	4	26	1	13	1	10	1	19	1	25	1	10	1	8	1	19	1	27	1	14	1	12	1	17	1	200	1
6	P	51	4	24	1	12	1	9	1	15	1	21	1	9	1	9	1	15	1	24	1	12	1	12	1	15	1	177	1
7	P	53	4	21	1	11	1	8	1	13	1	18	1	8	1	8	1	15	1	23	1	11	1	12	1	14	1	162	1
8	L	46	4	26	1	14	1	11	1	17	1	21	1	9	1	9	1	15	1	25	1	12	1	13	1	16	1	188	1
9	L	50	5	26	1	12	1	10	1	15	1	21	1	9	1	11	1	16	1	26	1	12	1	15	1	16	1	189	1
10	L	36	4	26	1	11	1	12	1	15	1	21	1	9	1	12	1	16	1	25	1	12	1	13	1	16	1	188	1
11	L	37	4	30	1	15	1	9	1	18	1	26	1	11	1	12	1	20	1	30	1	15	1	16	1	18	1	220	1
12	P	34	5	24	1	11	1	9	1	15	1	21	1	8	1	9	1	15	1	24	1	12	1	13	1	16	1	177	1
13	L	54	4	24	1	10	2	8	1	14	1	21	1	7	2	10	1	13	1	24	1	11	1	12	1	12	2	166	1
14	P	45	4	26	1	14	1	10	1	13	1	20	1	10	1	11	1	16	1	27	1	11	1	15	1	16	1	189	1
15	L	43	4	29	1	15	1	11	1	20	1	24	1	11	1	11	1	20	1	27	1	15	1	13	1	18	1	214	1
16	L	43	4	22	1	11	1	9	1	14	1	22	1	7	2	11	1	16	1	27	1	10	2	15	1	12	2	176	1
17	P	41	4	26	1	11	1	10	1	15	1	21	1	8	1	9	1	15	1	24	1	11	1	12	1	15	1	177	1
18	L	46	4	26	1	13	1	12	1	14	1	22	1	12	1	12	1	17	1	32	1	16	1	16	1	20	1	212	1
19	L	38	4	20	2	10	2	7	2	13	1	19	1	8	1	10	1	15	1	20	2	11	1	14	1	15	1	162	1
20	L	50	5	24	1	12	1	9	1	14	1	17	2	9	1	10	1	14	1	22	1	11	1	12	1	15	1	169	1
21	L	34	4	22	1	10	2	8	1	13	1	21	1	7	2	9	1	14	1	23	1	11	1	12	1	12	2	162	1
22	L	47	4	24	1	12	1	10	1	11	2	21	1	7	2	9	1	13	1	23	1	11	1	12	1	14	1	167	1
23	L	50	4	26	1	12	1	12	1	16	1	23	1	10	1	12	1	14	1	29	1	15	1	15	1	17	1	201	1
24	L	48	5	22	1	12	1	10	1	15	1	22	1	8	1	9	1	16	1	25	1	11	1	14	1	15	1	179	1
25	L	52	5	23	1	13	1	11	1	18	1	20	1	9	1	10	1	15	1	24	1	12	1	12	1	15	1	182	1
26	L	50	5	23	1	13	1	11	1	18	1	20	1	9	1	10	1	15	1	24	1	12	1	12	1	15	1	182	1
27	L	46	5	32	1	16	1	12	1	17	1	28	1	12	1	12	1	20	1	32	1	16	1	16	1	20	1	233	1
28	L	44	5	32	1	16	1	12	1	17	1	28	1	12	1	12	1	20	1	32	1	16	1	16	1	20	1	233	1
29	L	48	5	21	1	7	2	5	2	11	2	16	2	7	2	6	2	10	2	16	2	9	2	8	2	11	2	127	2
30	P	50	4	24	1	14	1	10	1	16	1	20	1	9	1	9	1	16	1	25	1	12	1	12	1	15	1	182	1
31	L	46	5	24	1	10	2	10	1	14	1	18	1	8	1	10	1	14	1	23	1	12	1	12	1	15	1	170	1
32	L	34	4	20	2	10	2	9	1	14	1	28	1	9	1	12	1	11	2	32	1	10	2	13	1	20	1	188	1
33	L	51	4	32	1	16	1	9	1	20	1	28	1	12	1	12	1	20	1	32	1	16	1	16	1	20	1	233	1
34	P	49	4	18	2	9	2	10	1	11	2	18	1	7	2	9	1	13	1	19	2	9	2	11	1	13	1	147	2
35	L	48	4	27	1	11	1	12	1	15	1	22	1	9	1	12	1	14	1	26	1	11	1	15	1	14	1	188	1
36	L	47	4	21	1	11	1	9	1	13	1	16	2	6	2	9	1	12	2	18	2	8	2	11	1	12	2	146	2
37	L	43	4	32	1	15	1	12	1	17	1	28	1	9	1	12	1	20	1	32	1	16	1	13	1	20	1	226	1
38	L	40	4	25	1	13	1	11	1	14	1	21	1	9	1	10	1	14	1	29	1	14	1	15	1	17	1	192	1
39	P	48	4	22	1	11	1	8	1	10	2	16	2	7	2	7	2	11	2	20	2	11	1	11	1	12	2	146	2
40	L	44	4	27	1	12	1	12	1	16	1	22	1	9	1	12	1	16	1	27	1	13	1	15	1	17	1	198	1
41	L	40	4	26	1	11	1	11	1	14	1	23	1	7	2	10	1	13	1	24	1	11	1	14	1	14	1	178	1

R	JK	Usia	Band	Aspek Restrukturisasi																								S	KS
				Aspek 1						Aspek 2						Aspek 3						Aspek 4							
				Kognitif	Kategori	Afektif	Kategori	Konatif	Kategori	Kognitif	Kategori	Afektif	Kategori	Konatif	Kategori	Kognitif	Kategori	Afektif	Kategori	Konatif	Kategori	Kognitif	Kategori	Afektif	Kategori	Konatif	Kategori		
42	L	34	4	25	1	14	1	12	1	16	1	21	1	7	2	10	1	14	1	24	1	11	1	13	1	15	1	182	1
43	L	56	4	28	1	16	1	12	1	18	1	26	1	12	1	12	1	19	1	27	1	13	1	16	1	18	1	217	1
44	L	37	4	29	1	16	1	12	1	16	1	26	1	11	1	12	1	19	1	29	1	14	1	16	1	17	1	217	1
45	P	54	4	27	1	12	1	6	2	14	1	23	1	8	1	9	1	15	1	23	1	11	1	11	1	15	1	174	1
46	L	40	4	30	1	16	1	12	1	20	1	26	1	12	1	12	1	20	1	32	1	15	1	16	1	20	1	231	1
47	P	52	5	24	1	11	1	9	1	15	1	20	1	7	2	8	1	15	1	23	1	11	1	12	1	15	1	170	1
48	P	43	4	22	1	8	2	9	1	15	1	20	1	8	1	10	1	14	1	26	1	11	1	12	1	16	1	171	1
49	L	45	4	20	2	10	2	7	2	12	2	21	1	7	2	9	1	14	1	26	1	12	1	12	1	15	1	165	1
50	L	49	5	20	2	7	2	5	2	11	2	14	2	7	2	7	2	11	2	16	2	8	2	9	2	11	2	126	2
51	L	47	5	21	1	11	1	9	1	13	1	16	2	6	2	9	1	12	2	18	1	8	2	11	1	12	2	146	2

KETERANGAN:

R : Responden
 JK : Jenis Kelamin
 S : Skor Sikap
 KS : Kategori Sikap

Aspek 1: Sumber Daya Manusia
 Aspek 2: Sumber Daya Fungsional
 Aspek 3: Kemampuan Teknologi
 Aspek 4: Kemampuan Organisasi