

LAMPIRAN

LAMPIRAN A

KUESIONER

INSTRUKSI KUESIONER

Saya adalah mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha. Saat ini saya sedang mengadakan penelitian tugas akhir saya mengenai tingkat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di tempat anda bekerja.

Pada bagian berikut, anda diminta untuk menjawab pernyataan – pernyataan yang sesuai dengan diri anda dengan memberikan tanda *check list* (√) pada kolom yang sesuai dengan jawaban anda. Jawaban terdiri dari pilihan SS (selalu), SR (sering), KD (kadang), JR (jarang), TP (tidak pernah).

Pernyataan-pernyataan di bawah ini adalah perilaku yang **tidak tertulis secara formal di dalam job description saudara**. Silahkan anda **bayangkan dan hayati perilaku** yang ada di dalam pernyataan-pernyataan di bawah. **Dimohon untuk mengisi semua pernyataan, jangan sampai ada yang terlewat ataupun dikosongkan. Data anda akan bersifat rahasia dan akan digunakan untuk kepentingan penelitian.** Atas kesediaannya saya ucapkan terimakasih sebesar-besarnya.

Selamat mengerjakan.

Hormat saya,

Sidha Firenia Apsari

A. Kuesioner

Dimensi	Indikator	NO	Pernyataan	TP	JR	KD	SR	SS
Altruism	Membantu rekan kerja	1	Siap membantu rekan kerja yang mengalami beban kerja yang berat secara sukarela					
Courtesy	Memberikan informasi kepada rekan kerja	2	Mengkonfirmasi pembagian tugas untuk esok hari kepada rekan kerja yang bersangkutan					
Conscientiousness	Kehadiran	3	Tiba lebih awal di tempat kerja sehingga dapat memulai pekerjaan lebih awal					
Sportmanship	Toleransi terhadap situasi kerja di perusahaan	4	Mempercayai bahwa segala sesuatu yang diputuskan oleh perusahaan merupakan hal yang terbaik					
Altruism	Membantu rekan kerja	5	Berkoordinasi dengan rekan kerja dalam menjalankan tugas					
Courtesy	Menghargai hak-hak dan kebutuhan rekan kerja	6	Menghargai cara kerja rekan kerja lainnya					
Civic Virtue	Kepedulian terhadap kelangsungan hidup perusahaan	7	Memperhatikan pengumuman dan mengikuti yang dikeluarkan perusahaan					
Conscientiousness	Pengambilan waktu luang	8	Memanfaatkan waktu istirahat untuk mengerjakan tugas					

Dimensi	Indikator	NO	Pernyataan	TP	JR	KD	SR	SS
Conscientiousness	Kehadiran	9	Menghadiri acara-acara perusahaan lebih awal dari waktu yang ditentukan					
Sportmanship	Toleransi terhadap kondisi rekan kerja lain	10	Tidak membebani rekan kerja yang tampak sedang banyak pekerjaan					
Courtesy	Menghindari konflik yang dapat terjadi	11	Menjalin hubungan kekeluargaan dan kebersamaan dengan rekan kerja					
Courtesy	Menghargai hak-hak dan kebutuhan rekan kerja	12	Menghormati rekan kerja					
Altruism	Membantu rekan kerja baru dalam MOS dan tamu	13	Membantu karyawan baru untuk beradaptasi dengan lingkungan kerja tanpa diminta oleh atasan					
Conscientiousness	Memanfaatkan waktu luang	14	Tidak mengambil waktu ekstra untuk bersantai					
Conscientiousness	Memanfaatkan waktu luang	15	Mencari waktu untuk bersantai di tengah-tengah jam kerja					
Sportmanship	Toleransi thd situasi kerja	16	Membesar-besarkan masalah yang terjadi di perusahaan					
Civic virtue	Keterlibatan dalam kegiatan perusahaan	17	Sengaja menghindar untuk mengikuti kegiatan perusahaan					

Dimensi	Indikator	NO	Pernyataan	TP	JR	KD	SR	SS
Courtesy	Memberikan informasi kepada rekan kerja	18	Sengaja tidak memberikan informasi yang berkaitan dengan pekerjaan kepada rekan kerja					
Civic virtue	Kepedulian terhadap kelangsungan perusahaan	19	Memberikan saran-saran konstruktif bagi perusahaan					
Altruism	Membantu rekan kerja baru dalam MOS dan tamu	20	Tidak bersedia memberikan penjelasan mengenai tugas-tugas kepada karyawan baru					
Altruism	Membantu rekan kerja	21	Menyuruh orang lain untuk membantu rekan kerja yang mengalami kesulitan kerja					
Sportmanship	Toleransi terhadap kondisi rekan kerja	22	Mengeluhkan kinerja rekan kerja yang sakit					
Courtesy	Menghindari konflik dengan rekan kerja	23	Mendiskusikan masalah yang muncul dengan rekan kerja agar tidak terjadi salah paham					
Sportmanship	Toleransi terhadap situasi kerja	24	Tetap bekerja dengan baik saat perusahaan mengalami krisis internal perusahaan					
Civic virtue	Keterlibatan dalam kegiatan perusahaan	25	Antusias saat mengikuti kegiatan yang diadakan perusahaan					
Sportmanship	Toleransi thd situasi kerja	26	Tidak mengeluh saat perusahaan mengalami krisis					
Altruism	Membantu karyawan baru maupun tamu	27	Membiarkan tamu maupun konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas					

Dimensi	Indikator	NO	Pernyataan	TP	JR	KD	SR	SS
Courtesy	Menghindari konflik	28	Mencari-cari masalah dengan rekan kerja					
Courtesy	Menghargai hak dan kebutuhan rekan kerja	29	Menghalang-halangi rekan kerja yang akan mengambil cuti dengan memberi banyak <i>deadline</i>					
Civic virtue	Kepedulian terhadap perusahaan	30	Tidak peduli dengan kegiatan yang diadakan perusahaan					
Altruism	Membantu karyawan baru maupun tamu	31	Malas membimbing karyawan baru karena bukan tugas utama					
Sportmanship	Toleransi terhadap situasi kerja	32	Tidak puas dengan dengan fasilitas, sarana, dan prasarana yang diberikan perusahaan					
Courtesy	Memberikan informasi kepada rekan kerja	33	<i>Misscommunication</i> yang terjadi dengan rekan kerja					
Courtesy	Menghargai hak dan kebutuhan rekan kerja	34	Mendahulukan rekan kerja untuk istirahat					
Civic Virtue	Kepedulian thd kelangsungan hidup perusahaan	35	Memberikan kritik dan saran yang membangun terhadap kinerja perusahaan					
Civic virtue	Keterlibatan dlm kegiatan perusahaan	36	Mencari-cari alasan untuk tidak ikut mengambil bagian dlm acara perusahaan					
Altruism	Membantu karyawan baru maupun tamu	37	Berinisiatif membantu tamu maupun konsumen					

Dimensi	Indikator	NO	Pernyataan	TP	JR	KD	SR	SS
Altruism	Membantu karyawan baru maupun tamu	38	Memberikan dukungan moral kepada karyawan baru yang mengalami masalah kerja					
Conscienti- Ousness	Kepatuhan terhadap peraturan perusahaan	39	Melanggar peraturan perusahaan					
Courtesy	Menghindari konflik yang dapat terjadi	40	Mengemukakan kritikan pedas kepada kinerja rekan kerja					
Courtesy	Memberikan informasi kepada rekan kerja	41	Enggan memberikan informasi jika tidak ada yang bertanya					
Conscienti- Ousness	Kepatuhan terhadap peraturan perusahaan	42	Patuh terhadap kebijakan baru perusahaan					
Sportmanship	Toleransi terhadap situasi kerja di perusahaan	43	Menerima kritikan yang diutarakan rekan kerja dengan lapang dada					
Altruism	Membantu rekan kerja	44	Menolak jika dimintai bantuan oleh rekan kerja dengan berbagai alasan					
Altruism	Membantu rekan kerja	44	Menolak jika dimintai bantuan oleh rekan kerja dengan berbagai alasan					
Civic virtue	Keterlibatan dalam kegiatan perusahaan	45	Menjadi panitia acara yang diadakan oleh perusahaan					

Dimensi	Indikator	NO	Pernyataan	TP	JR	KD	SR	SS
Courtesy	Memberikan informasi kpd rekan kerja	62	Memberitahu rekan kerja yg lain jika saya akan mengambil keputusan penting					
Altruism	Membantu rekan kerja	63	Menggantikan tugas rekan kerja jika absen tanpa diminta oleh atasan					
Sportmanship	Toleransi thdp kondisi karyawan lain	64	Tidak membesar-besarkan masalah yg menimpa rekan kerja					
Conscientiousness	Kehadiran	65	Datang bekerja terlambat tanpa alasan					
Civic virtue	Kepedulian terhadap kelangsungan hidup perusahaan	66	Tidak mau ikut bertanggung jawab atas kejadian buruk yang menimpa perusahaan					
Conscientiousness	Pengambilan waktu luang	67	Melakukan percakapan dlm waktu yg lama dgn telpon kantor untuk kepentingan pribadi					
Conscientiousness	Kehadiran	68	Mengambil cuti lebih dari yg ditetapkan					

B. Data Penunjang

Pada bagian berikut anda diminta untuk mengisi pertanyaan – pertanyaan di bawah ini secara jujur sesuai dengan diri anda.

IDENTITAS

Inisial :
 Jenis kelamin : L / P
 Usia :
 Lama kerja :
 Jabatan saat ini :

NO	Pernyataan	Ya	Tidak
1	Apakah anda merasa mempunyai rasa memiliki dengan perusahaan di mana anda bekerja? (<i>affective commitment</i>)		
2	Pemimpin di tempat saya bekerja sering memberikan <i>reward</i> berupa pujian jika saya bekerja dengan baik		
3	Pemimpin di tempat saya bekerja sudah memperlakukan saya dengan adil : (<i>fairness</i>)		
4	Personality : a. Ekstrovert Saya memilih untuk memulai pertemanan lebih dahulu		
	Memiliki banyak teman di lingkungan kerja		
	Terbuka dengan rekan-rekan kerja dan mudah untuk beradaptasi dengan lingkungan baru		
	b. Introvert Saya tidak memilih memulai pertemanan lebih dahulu		
	Tertutup dengan rekan-rekan kerja		
	Kurang mampu beradaptasi dengan lingkungan baru		
5	Saya leluasa mengatur jadwal pekerjaan saya dan prosedur apa saja yang akan saya gunakan		
6	Saya mampu mengidentifikasi langkah-langkah dalam penyelesaian tugas saya.		

7	Hasil kerja saya dievaluasi oleh pimpinan saya		
8	Saya memandang pekerjaan saya sebagai sesuatu hal yang penting untuk dikerjakan karena menyangkut pekerjaan rekan kerja yang lain juga		
9	Saya membutuhkan pertukaran informasi yang menyangkut dengan pekerjaan saya		
10	Saya percaya kelompok kerja saya telah melakukan umpan balik agar tujuan kerja kami tercapai		

11. Apakah anda puas dengan hasil kerja yang anda jalani sekarang ? (*satisfaction*)

- a. ya
- b. tidak

12. *Task variety*

Karakteristik tugas yang saya jalani :

- a. Rutin dan tidak bervariasi
- b. Tidak terlalu rutin dan bervariasi

13. Karakteristik pemimpin

Menurut saya pemimpin di tempat saya bekerja :

- a. Lebih menekankan pada tugas , teknis pekerjaan , dan hasil akhir dari pekerjaan saya saja
- b. Lebih menekankan pada hubungan kerja yang baik dengan karyawan dan melakukan pendekatan secara personal antar karyawan

14. Karakteristik kelompok

- a. Hubungan saya dengan kelompok kerja saya sangat baik dan saya memiliki tanggung jawab untuk saling membantu rekan kerja saya di dalam kelompok kerja
- b. Hubungan saya kurang baik dengan kelompok kerja dan saya tidak merasa memiliki tanggung jawab untuk saling membantu rekan kerja saya di dalam kelompok kerja

15. Karakteristik Organisasi

Struktural organisasi perusahaan tempat saya bekerja :

- a. Terlalu formal dan tidak fleksibel
- b. Tidak terlalu formal dan cukup fleksibel

LAMPIRAN B

VALIDITAS & RELIABILITAS

Nomor Item	Validitas	Keterangan
1	0.730	Diterima
2	0.727	Diterima
3	0.731	Diterima
4	0.727	Diterima
5	0.730	Diterima
6	0.729	Diterima
7	0.724	Diterima
8	0.729	Diterima
9	0.724	Diterima
10	0.729	Diterima
11	0.727	Diterima
12	0.729	Diterima
13	0.725	Diterima
14	0.728	Diterima
15	0.728	Diterima
16	0.729	Diterima
17	0.726	Diterima
18	0.725	Diterima
19	0.729	Diterima
20	0.727	Diterima
21	0.736	Diterima
22	0.732	Diterima
23	0.726	Diterima
24	0.727	Diterima
25	0.728	Diterima
26	0.724	Diterima
27	0.727	Diterima
28	0.729	Diterima
29	0.729	Diterima
30	0.729	Diterima
31	0.725	Diterima
32	0.727	Diterima
33	0.723	Diterima
34	0.734	Diterima
35	0.728	Diterima
36	0.726	Diterima
37	0.723	Diterima
38	0.735	Diterima
39	0.730	Diterima

40	0.732	Diterima
41	0.729	Diterima
42	0.729	Diterima
43	0.730	Diterima
44	0.729	
45	0.723	
46	0.727	
47	0.730	
48	0.729	
49	0.726	
50	0.731	
51	0.731	
52	0.729	
53	0.729	
54	0.731	
55	0.722	
56	0.730	
57	0.727	
58	0.726	
59	0.729	
60	0.731	
61	0.728	
62	0.727	
63	0.725	
64	0.726	
65	0.728	
66	0.725	
67	0.726	
68	0.730	

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.732	69

Lampiran C

Distribusi Skor Responden OCB Seluruh Dimensi

NO Responden	Dimensi					Total	Kategori
	Altruism	Conscientiousness	Sportmanship	Courtesy	Civic Virtue		
1.	49	42	48	57	45	241	Rendah
2.	50	50	56	70	48	274	Tinggi
3.	59	48	52	66	58	283	Tinggi
4.	57	51	54	65	50	277	Tinggi
5.	57	55	56	72	56	296	Tinggi
6.	45	48	48	64	48	253	Rendah
7.	60	54	58	68	55	295	Tinggi
8.	57	55	58	69	52	291	Tinggi
9.	51	53	49	64	48	265	Rendah
10.	53	51	49	68	54	275	Tinggi
11.	58	52	54	69	55	288	Tinggi
12.	47	46	46	65	45	249	Rendah
13.	56	45	51	65	49	266	Rendah
14.	46	48	47	54	41	237	Rendah
15.	58	53	57	73	57	298	Tinggi
16.	59	56	56	72	59	302	Tinggi
17.	60	56	58	71	56	301	Tinggi
18.	53	47	44	66	50	260	Rendah
19.	59	53	54	68	53	287	Tinggi
20.	62	48	52	68	53	283	Tinggi
21.	56	49	41	67	46	259	Rendah
22.	53	51	51	70	56	281	Tinggi
23.	49	42	41	55	43	230	Rendah
24.	58	49	51	67	53	278	Tinggi
25.	58	50	48	65	56	277	Tinggi
26.	59	46	52	69	59	282	Tinggi
27.	57	53	48	63	55	276	Tinggi
28.	56	48	55	68	51	278	Tinggi
29.	53	53	58	70	59	293	Tinggi
30.	57	47	52	63	49	268	Rendah
31.	62	50	58	68	53	291	Tinggi
32.	61	51	54	67	57	290	Tinggi
33.	56	51	58	66	56	287	Tinggi
34.	61	52	58	70	57	298	Tinggi
35.	54	48	53	60	52	273	Tinggi

NO Respon den	Dimensi					Total	Kategori
	Altruism	Conscientious ness	Sportmanship	Courtesy	Civic Virtue		
36.	49	42	48	57	45	241	Rendah
37.	56	49	50	66	53	274	Tinggi
38.	62	50	52	71	57	292	Tinggi
39.	53	42	53	63	46	257	Rendah
40.	45	47	54	59	51	256	Rendah
41.	58	51	51	65	54	278	Tinggi
42.	59	46	51	69	52	277	Tinggi
43.	54	48	52	64	51	269	Tinggi
44.	58	49	51	67	53	278	Tinggi
45.	58	49	51	67	53	278	Tinggi
46.	58	50	48	65	56	277	Tinggi
47.	59	46	52	69	59	285	Tinggi
48.	57	53	48	63	55	276	Tinggi
49.	56	48	55	68	51	278	Tinggi
50.	47	42	48	57	45	239	Rendah
51.	52	50	56	70	48	276	Tinggi
52.	57	48	52	66	58	281	Tinggi
53.	55	51	54	65	50	275	Tinggi
54.	53	55	56	72	56	292	Tinggi
55.	49	48	48	64	48	257	Rendah
56.	55	54	58	68	55	290	Tinggi
57.	52	55	58	69	52	286	Tinggi
58.	51	53	49	64	48	265	Rendah
59.	57	51	49	68	54	279	Tinggi
60.	60	52	54	69	55	290	Tinggi
61.	49	46	46	65	45	251	Rendah
62.	54	45	51	65	49	264	Rendah
63.	48	48	47	54	41	238	Rendah
64.	60	53	57	73	57	300	Tinggi
65.	63	56	56	72	59	306	Tinggi
66.	56	56	58	71	56	297	Tinggi
67.	55	47	44	66	50	262	Rendah
68.	59	53	54	68	53	287	Tinggi
69.	64	48	52	68	53	285	Tinggi
70.	57	53	58	70	59	297	Tinggi

LAMPIRAN D

TABULASI SILANG ANTARA DATA PRIMER DENGAN DATA PENUNJANG

Tabel 1. Tabulasi silang antara tingkatan OCB dengan *Affective Commitment*

			<i>Affective commitment</i>		
			Memiliki keterikatan dengan perusahaan	Tidak memiliki keterikatan dengan perusahaan	Total
OCB	Rendah	Count	19	1	20
		%	95%	5%	100%
	Tinggi	Count	50	0	50
		%	100%	0	100%

Tabel 2. Tabulasi silang antara tingkatan OCB dengan *Leader Consideration*

			<i>Leader Consideration</i>		
			Sering memberikan <i>reward</i> berupa pujian	Tidak sering memberikan <i>reward</i> berupa pujian	Total
OCB	Rendah	Count	17	3	20
		%	85%	15%	100%
	Tinggi	Count	47	3	50
		%	94%	6%	100%

Tabel 3. Tabulasi silang antara tingkatan OCB dengan *Fairness*

			<i>Fairness</i>		
			Pemimpin adil	Pemimpin tidak adil	Total
OCB	Rendah	Count	13	7	20
		%	65%	35%	100%
	Tinggi	Count	33	17	50
		%	66%	34%	100%

Tabel 4. Tabulasi silang antara tingkatan OCB dengan *Personality*

			<i>Personality</i>		
			Extrovert	Introvert	Total
OCB	Rendah	Count	17	3	20
		%	85%	15%	100%
	Tinggi	Count	46	4	50
		%	92%	8%	100%

Tabel 5. Tabulasi silang antara tingkatan OCB dengan *Task Autonomy*

			<i>Task Autonomy</i>		
			Leluasa mengatur jadwal dan prosedur pekerjaan	Tidak leluasa mengatur jadwal prosedur pekerjaan	Total
OCB	Rendah	Count	19	1	20
		%	95%	5%	100%
	Tinggi	Count	47	3	50
		%	94%	6%	100%

Tabel 6. Tabulasi silang antara tingkatan OCB dengan *Task identity*

			<i>Task identity</i>		
			Mampu mengidentifikasi langkah-langkah penyelesaian tugas	Tidak mampu mengidentifikasi langkah-langkah penyelesaian tugas	Total
OCB	Rendah	Count	19	1	20
		%	95%	5%	100%
	Tinggi	Count	47	3	50
		%	94%	6%	100%

Tabel 7. Tabulasi silang antara tingkatan OCB dengan *Task feedback*

			<i>Task Feedback</i>		
			Hasil kerja dievaluasi	Hasil kerja tidak dievaluasi	Total
OCB	Rendah	Count	9	11	20
		%	45%	55%	100%
	Tinggi	Count	43	7	50
		%	86%	14%	100%

Tabel 8. Tabulasi silang antara tingkatan OCB dengan *Task significance*

			<i>Task significance</i>		
			Memandang pekerjaan penting karea menyangkut dengan pekerjaan orang lain	Memandang pekerjaan tidak penting karena menyangkut dengan pekerjaan orang lain	Total
OCB	Rendah	Count	18	2	20
		%	90%	10%	100%
	Tinggi	Count	48	2	50
		%	96%	4%	100%

Tabel 9. Tabulasi silang antara tingkatan OCB dengan *Task interdependence*

			<i>Task interdependence</i>		
			Tugas saling berkaitan dengan rekan kerja lain	Tugas tidak saling berkaitan dengan rekan kerja lain	Total
OCB	Rendah	Count	20	0	20
		%	100%	0	100%
	Tinggi	Count	50	0	50
		%	100%	0	100%

Tabel 10. Tabulasi silang antara tingkatan OCB dengan *Goal interdependence*

			<i>Goal interdependence</i>		
			Percaya kelompok kerja telah melakukan umpan balik agar tujuan kerja tercapai	Tidak percaya kelompok kerja telah melakukan umpan balik agar tujuan kerja tercapai	Total
OCB	Rendah	Count	20	0	20
		%	100%	0	100%
	Tinggi	Count	48	2	50
		%	96%	4%	100%

Tabel 11. Tabulasi silang antara tingkatan OCB dengan *Satisfaction*

			<i>Satisfaction</i>		
			Puas bekerja	Tidak puas bekerja	Total
OCB	Rendah	Count	10	10	20
		%	50%	50%	100%
	Tinggi	Count	25	25	50
		%	50%	50%	100%

Tabel 12. Tabulasi silang antara tingkatan OCB dengan *Task variety*

			<i>Task variety</i>		
			Tugas rutin dan tidak bervariasi	Tugas tidak rutin dan bervariasi	Total
OCB	Rendah	Count	15	5	20
		%	75%	25%	100%
	Tinggi	Count	33	17	50
		%	66%	34%	100%

Tabel 13. Tabulasi silang antara tingkatan OCB dengan Karakteristik pemimpin

			Karakteristik pemimpin		
			<i>Task oriented</i>	<i>People oriented</i>	Total
OCB	Rendah	Count	13	7	20
		%	65%	35%	100%
	Tinggi	Count	33	17	50
		%	66%	34%	100%

Tabel 14. Tabulasi silang antara tingkatan OCB dengan Karakteristik kelompok

			Karakteristik kelompok		
			Memiliki hubungan yang baik dengan rekan kerja yang lain	Kurang memiliki hubungan yang baik dengan rekan kerja yang lain	Total
OCB	Rendah	Count	20	0	20
		%	100%	0	100%
	Tinggi	Count	48	2	50
		%	96%	4%	100%

Tabel 15. Tabulasi silang antara tingkatan OCB dengan karakteristik organisasi

			Karakteristik Organisasi		
			Terlalu formal dan tidak flexible	Tidak terlalu formal dan cukup flexible	Total
OCB	Rendah	Count	7	13	20
		%	35%	65%	100%
	Tinggi	Count	20	30	50
		%	40%	60%	100%

GAMBARAN UMUM PT. "X"

I. Sejarah Singkat dan Perkembangan Umum PT. "X"

I.1. Sejarah merk dagang "X"

Rasa menyegarkan "X" pertama kali diperkenalkan pada tanggal 8 Mei 1886 oleh Dr. John Styth Pemberton, seorang ahli farmasi dari Atlanta, Georgia, Amerika Serikat. Dialah yang pertama kali mencampur sirup karamel yang kemudian dikenal sebagai "X". Frank M. Robinson, sahabat sekaligus akuntan John, menyarankan nama "X" karena berpendapat bahwa dua huruf C akan tampak menonjol untuk periklanan. Kemudian, ia menciptakan nama dengan huruf-huruf miring mengalir, Spencer, dan lahirlah logo paling terkenal di dunia.

Dr. Pemberton menjual ciptaannya dengan harga 5 sen per gelas di apotiknya dan mempromosikan produknya dengan membagi ribuan kupon yang dapat ditukarkan untuk mencicipi satu minuman cuma-cuma. Pada tahun tersebut ia menghabiskan US\$46 untuk biaya periklanan. Pada tahun 1892, Pemberton menjual hak cipta "X" ke Asa G. Chandler yang kemudian mendirikan perusahaan "X" pada 1892.

Chandler piawai dalam menciptakan perhatian konsumen dengan cara membuat berbagai macam benda-benda cinderamata berlogo "X". Benda-benda tersebut kemudian dibagi-bagi di lokasi-lokasi penjualan penting yang berkesinambungan. Gaya periklanan yang inovatif, seperti desain warna-warni untuk bus, lampu gantung hias dari kaca, serta serangkaian cinderamata seperti kipas,

tanggalan dan jam dipakai untuk memasyarakatkan nama "X" dan mendorong penjualan.

Upaya mengiklankan merek "X" ini pada mulanya tidak mendorong penggunaan kata Coke, bahkan konsumen dianjurkan untuk membeli Coca-Cola dengan kata-kata berikut: "Mintalah Coca-Cola sesuai namanya secara lengkap; nama sebutan hanya akan mendorong penggantian produk dengan kata lain". Tetapi konsumen tetap saja menghendaki Coke, dan akhirnya pada tahun 1941, perusahaan mengikuti selera populer pasar. Tahun itu juga, nama dagang Coke memperoleh pengakuan periklanan yang sama dengan Coca-Cola, dan pada tahun 1945, Coke resmi menjadi merek dagang terdaftar.

I.2. Sejarah PT."X" di Indonesia

"X" hadir di Indonesia sekitar tahun 1927, ketika De Nederland Indische Mineral Water Fabriek membotolkannya pertama kali di Batavia (Jakarta). Produksi "X" dibawah nama The Indonesian Bottles Ltd. NV dengan status perusahaan Nasional. Pada tahun 1971 dengan penambahan partner usaha dan modal, didirikannya pabrik pembotolan modern pertama di Indonesia dengan nama baru PT. Djaya Beverages Bottling Company.

Tercatat sampai saat ini 11 pabrik pembotolan "X" yang beroperasi di Indonesia dengan jumlah karyawan tetap sekitar 8.500 orang. Kesebelas pabrik tersebut berlokasi di Jakarta, Bandung, Semarang, Surabaya, Denpasar, Ujung Pandang , Manado, Medan, Padang, Bandar Lampung, dan Banjarmasin.

Pada awalnya pengelolaan produksi "X" di Jawa Barat dilakukan oleh

produsen "X" Jakarta. Namun sejak 2 Februari 1982, pembangunan fisik pabrik "X" di Bandung mulai dilaksanakan dan diresmikan tanggal 15 Oktober 1983. Sejak saat itu pembotolan produksi "X" untuk wilayah Jawa Barat , dilakukan oleh PT. Tirta Mukti Indah Bottling Company , sebagai produsen dan distributor.

Pada tanggal 8 November 1991 PT. Tirta Mukti Indah Bottling Company resmi berubah nama menjadi PT."X" Tirtalina Bottling Company dengan status Perusahaan Modal Asing (PMA) yang kemudian pada tahun 1995 berafiliasi dengan "X" Amatil Limited , satu grup perusahaan pembotolan "X" di kawasan Asia Pasifik dan Eropa Timur yang bermarkas di Sydney, Australia.

Perkembangan manajemen dan dengan makin pesatnya persaingan, maka pada tahun 2000, PT."X" Tirtalina Bottling Company dibenahi dengan mengganti nama PT. "X" Bottling Indonesia ("X"BI). Penggantian nama ini berlaku untuk semua pabrik "X" di seluruh Indonesia. Sehingga merupakan kesatuan dari "X" Company. Hanya dibedakan dengan, di mana tempat pabrik berada saja.

II. Visi, Misi, dan *Value* PT."X"

Pada awal 2008 ini PT."X" melakukan pembaharuan visi dan misi sebagai salah satu cara untuk mempertahankan diri dalam industri minuman ringan di Indonesia bahkan di dunia. Visi adalah pedoman bagi perusahaan untuk mencapai misi yang direncanakan di masa datang. Di mana visi PT."X" yang baru adalah "*menjadi produsen minuman yang terbaik di Asia Tenggara*".

Sebagai Sedangkan misi PT."X" adalah " *memberikan kesegaran setiap hari kepada pelanggan dan konsumen kita dengan rasa bangga dan semangat sepanjang hari , setiap hari*".

Visi dan Misi perusahaan tersebut diikuti oleh *value* yang juga diterapkan oleh PT."X" Indonesia. *Value* PT."X" adalah sebagai berikut, mengacu kepada *People, Customers, Passion, Innovation, Excellence, dan Citizenship*. Seperti yang telah tercantum pada *Value People*, PT. "X" berkomitmen untuk mengembangkan sumber daya manusia , menghargai prestasi, dan menikmati apa yang telah karyawan lakukan. *Value Customers* menekankan pada menang untuk pelanggan dan diri sendiri, *value Passion* menekankan pada semangat untuk bertindak, bertanggung jawab dan sukses, *value Innovation* menekankan pada selalu mencari cara yang lebih baik, *value Excellence* menekankan pada senantiasa melakukan pekerjaan yang terbaik, dan *value Citizenship* yaitu melakukan hal yang benar dari perusahaan, masyarakat dan diri sendiri.

PT."X" Bandung memiliki pabrik pembotolan yang terletak di jalan Raya Bandung-Garut km.26, Kabupaten Sumedang, Jawa Barat dan juga pusat distribusi yang terletak di jalan Terusan Pasir koja, Bandung , Jawa Barat. Pada PT."X" bagian distribusi kota Bandung terdapat beberapa bagian yaitu bagian penjualan (*sales operational*), bagian pengantaran (*delivery*), bagian pemesanan (*taking order*), dan keuangan (*book keeper*). Di mana setiap bagian tersebut memiliki *supervisor*, dan *supervisor* akan bertanggung jawab pada *Sales Center Manager (SCM)*, yang

merupakan pemimpin karyawan bagian distribusi di PT."X" Bandung. *Job description Sales Operational* adalah melaksanakan aktivitas penjualan sesuai dengan target yang telah ditetapkan, menawarkan produk kepada toko-toko, dan melakukan pemasangan material *merchandise* produk "X". *Job description* bagian *taking order* adalah melakukan kunjungan kepada para pelanggan (toko/swalayan), memeriksa persediaan produk "X" dan melakukan survei terhadap perkiraan penjualan sesuai dengan potensi toko. Bagian *delivery* memiliki *job description* yaitu melakukan pengantaran produk "X" dan melakukan pengecekan produk yang diantarkan. Sedangkan bagian *book keeper*, memiliki *job description* membuat pembukuan dan menangani piutang dagang atas penjualan.