BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab IV ini peneliti akan menganalisa dan membahas hasil penelitian yang telah dilakukan yaitu mengenai "Efektivitas Kegiatan *Greeting* oleh *Customer Service* PT. Pos Indonesia Bandung terhadap Kinerja Karyawannya".

Adapun data yang terkumpul dilakukan dengan cara menyebarkan angket kepada responden yaitu *frontlinier* yang berada di PT. Pos Indonesia Bandung. Penyebaran angket dilaksanakan pada hari Senin - Senin di PT. Pos Indonesia Bandung yaitu tanggal 6 - 13 Juni 2011. Angket ini disebarkan kepada 32 orang responden yang terpilih secara *Total Sampling*, sehingga hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran secara lengkap dan jelas mengenai masalah yang sedang diteliti oleh peneliti.

Agar pembahasan yang dilakukan lebih sistematis dan terarah, maka analisis hasil penelitian ini terbagi atas 5 bagian, yaitu :

1. Uji Validitas dan Reliabilitas
2. Analisis Deskriptif Identitas Responden
3. Analisis Deskriptif Hasil Penelitian
4. Analisis Korelasional antara Variabel X dengan Variabel Y
5. Pembahasan Hasil Penelitian

4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

4.1.1 Uji Validitas

Sebelum menyebarkan seluruh angket penelitian atau kuesioner kepada responden yaitu *frontlinier* PT. Pos Indonesia Bandung di jln. Asia Afrika no. 49 Bandung, terlebih dahulu peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas pada 17 pertanyaan (dari pertanyaan no 5 sampai dengan pertanyaan no 21) yaitu mengenai data penelitian. Uji validitas dan reliabilitas ini peneliti lakukan pada 24 responden.

Pengujian validitas dilakukan dengan mengkorelasikan skor jawaban responden dari setiap item pernyataan dengan jumlah total jawaban responden atas seluruh pernyataan. Koefisien korelasi tiap item akan dibandingkan dengan 0,3 (df). Jika nilai korelasi suatu item/pernyataan lebih kecil atau sama dengan 0.3, maka pernyataan tersebut tidak valid dan harus dikeluarkan dari pengujian yang dilakukan. Hanya item yang memiliki nilai korelasi lebih tinggi dari 0.3 di ikutsertakan dalam pengujian (Sugiyono, 2003:124).

Untuk menguji validitas dan reabilitas peneliti menggunakan program SPSS 16. Hasil dari pengujiannya dapat secara langsung dilihat pada kolom *Output Correlated Item Total Correlation*, dibawah ini :

Tabel 4.1
Tabel Nilai Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Angket

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
pertanyaan5	64.92	27.645	.349	.	.799
pertanyaan6	65.17	30.406	-.167	.	.842
pertanyaan7	65.00	27.217	.393	.	.796
pertanyaan8	65.00	27.739	.378	.	.798
pertanyaan9	65.13	25.853	.438	.	.793
pertanyaan10	65.21	25.998	.466	.	.791
pertanyaan11	65.04	25.868	.707	.	.781
pertanyaan12	65.29	25.955	.316	.	.805
pertanyaan13	65.63	25.723	.375	.	.799
pertanyaan14	65.17	26.232	.538	.	.788
pertanyaan15	65.29	25.955	.550	.	.787
pertanyaan16	64.96	25.868	.631	.	.783
pertanyaan17	65.17	28.145	.075	.	.823
pertanyaan18	65.13	25.505	.748	.	.778
pertanyaan19	65.04	25.781	.522	.	.787
pertanyaan20	65.08	25.819	.634	.	.783
pertanyaan21	65.13	24.897	.580	.	.782

Sumber : Output SPSS 16

Dari data diatas, terdapat dua buah pernyataan (yaitu pernyataan bentuk) yang bernilai di bawah nilai r tabel, dengan demikian dua pernyataan tersebut tidak valid.

Setelah dilakukan proses perhitungan ulang, dengan menghilangkan atau mengeluarkan pernyataan yang tidak valid tersebut, maka peneliti memperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.2
Tabel Nilai Akhir Uji Validitas dan Reliabilitas Angket

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
pertanyaan5	52.92	23.210	.400	.914	.865
pertanyaan7	53.00	22.522	.504	.738	.860
pertanyaan8	53.00	23.565	.367	.807	.866
pertanyaan9	53.12	21.245	.523	.859	.859
pertanyaan10	53.21	21.737	.495	.676	.861
pertanyaan11	53.04	21.781	.713	.777	.851
pertanyaan13	53.62	21.723	.363	.436	.873
pertanyaan14	53.17	22.145	.535	.827	.858
pertanyaan15	53.29	21.781	.568	.865	.856
pertanyaan16	52.96	22.129	.561	.883	.857
pertanyaan18	53.12	21.505	.740	.955	.849
pertanyaan19	53.04	21.781	.509	.736	.860
pertanyaan20	53.08	21.645	.657	.870	.852
pertanyaan21	53.12	20.723	.609	.756	.854

Sumber : Output SPSS 16

Dari hasil perhitungan diatas terlihat bahwa semua nilai *output correlated item-total correlation* sudah berada di atas nilai r tabel 0,3. Dengan demikian semua butir pernyataan dalam angket penelitian, sudah dapat dikatakan **valid.**

4.1.2 Uji Reliabilitas

Untuk melakukan uji reliabiltas maka dilakukan penghitungan dan hasilnya diuji dengan menggunakan kriteria, sebagai berikut :

- Jika r Alpha positif dan > 0,8 maka butir pertanyaan tersebut reliabel, atau
- Jika r Alpha positif dan ≥ r table, maka butir pertanyaan tersebut juga reliable, atau
- Jika r Alpha positif dan ≤ r tabel, maka butir pertanyaan tersebut tidak reliabel

Kriteria menyebutkan jika nilai korelasi sama dengan atau lebih besar dari 0,8 maka buti-butir pertanyaan reliabel. Hasil analisis reliabilitas dari butir pertanyaan dalam penelitian ini menggunakan program SPSS 16. pada kolom *Cronbach's Alpha* dalam tabel 4.3 dibawah dinyatakan bahwa nilai rata-rata menunjukkan angka 0,867 atau 0,8.

Tabel 4.3
Tabel Nilai Akhir Hasil Reliabilitas Angket
Reliabiliti Statistics

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.867	.877	14

Berdasarkan kriteria diatas, maka pada data terlihat bahwa semua r Alpha positif dan ≥ dari 0,8 dengan demikian semua butir pertanyaan pada angket penelitian sudah **reliabel.**

4.2 Analisis Deskriptif Identitas Responden

Berikut ini akan digambarkan mengenai identitas responden yang merupakan *frontlinier* yang berjumlah 32 orang. Data responden tersebut dikelompokkan berdasarkan beberapa hal, diantaranya jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan lama bekerja di PT. Pos Indonesia Bandung.

4.2.1 Jenis Kelamin Responden

Berikut ini adalah tabel distribusi mengenai jenis kelamin responden yang merupakan *frontlinier* PT. Pos Indonesia Bandung.

Tabel 4.4
Jenis Kelamin
n=32

No.	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Pria	4	12,5
2	Wanita	28	87,5
Jumlah		**32**	**100**

Sumber: Hasil Angket Penelitian, Juni 2011

Dari Tabel 4.4 di atas dapat diketahui bahwa dari hasil penelitian yang dilakukan, responden terbesar adalah responden dengan jenis kelamin wanita berjumlah 28 orang dengan persentase sebesar 87,5%, sedangkan responden

terkecil adalah responden berjenis kelamin pria sebanyak 4 Orang dengan persentase 12,5%.

Hal ini berarti bahwa *frontlinier* yang berada di PT. Pos indonesia lebih banyak wanita dibandingkan pria. Wanita lebih banyak karena para *frontlinier* di PT. Pos Indonesia Bandung lebih mengutamakan wanita sebagai *frontlinier*, maka dalam hal ini wanita lebih banyak dari pada pria.

4.2.2 Usia Responden

Berikut ini adalah tabel distribusi mengenai usia responden yang merupakan merupakan *frontlinier* PT. Pos Indonesia Bandung.

Tabel 4.5
Usia Responden
n=32

No.	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Dibawah 25 Tahun	5	15
2	25 – 30 Tahun	12	37,5
3	30 – 35 Tahun	4	12,5
4	35 – 40 Tahun	4	12,5
5	Diatas 40 Tahun	7	21.5
Jumlah		**32**	**100**

Sumber: Hasil Angket Penelitian, Juni 2011

Dari tabel 4.5 diatas, kita dapat mengetahui bahwa dari 32 responden yang dijadikan sampel, jumlah responden terbesar berusia antara **25-30 tahun** yaitu berjumlah 12 orang dengan persentase sebesar 37,5% karena usia ini lebih diutamakan untuk menjadi *frontlinier* di PT. Pos Indonesia Bandung.

Sementara responden dengan jumlah terkecil adalah responden yang berusia 30 – 35 tahun dan 35 – 40 tahun dengan persentase 12,5% Usia seperti adalah *frontlinier* yang sudah berpengalaman dan bekerja lama di PT. Pos Indonesia Bandung. Usia diatas 40 tahun juga ada 7 orang dengan persentase 21,5% *frontlinier* ini sudah mempunyai pengalaman kerja lama sebagai contoh para *frontlinier* yang lebih muda. Dengan demikian kita dapat mengetahui bahwa sebagian besar *frontlinier* PT. Pos Indonesia Bandung berumur 25 – 20 tahun dan hanya sebagian kecil yang berumur 30 – 35 tahun dan 35 – 40 tahun.

4.2.3 Pendidikan Terakhir Responden

Berikut ini adalah tabel distribusi mengenai pendidikan terakhir responden yang merupakan *frontlinier* PT. Pos Indonesia Bandung.

Tabel 4.6
Pendidikan Terakhir Responden
n=100

No	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	**SMA/Sederajat**	10	31,25
2	**Diploma**	9	28,125
3	**S1**	12	37.5
4	**Lainnya**	1	3,125
Jumlah		**32**	**100**

Sumber: Hasil Angket Penelitian, Juni 2011

Tabel 4.6 diatas menunjukan bahwa responden sebagian besar berpendidikan terakhir SMA/Sederajat, yaitu sebanyak 10 orang atau 31,25%

pendidikan disini lebih kepada *frontlinier* yang masa kerjanya sudah lama. Sedangkan yang berpendidikan terakhir Diploma sebanyak 9 orang, pendidikan *frontlinier* disini cukup banyak D3 dengan pendidikan terakhir D3. Sarjana/S1 sebanyak 12 orang, terlihat disini bahwa standar *frontlinier* dengan berpendidikan S1 agar *frontlinier* mempunyai kemampuan yang memadai sebagai *frontlinier* dan lainnya sebanyak 1 orang. Hal ini dikarenakan PT. Pos Indonesia Bandung memiliki standar pendidikan bagi para karyawannya karena PT. Pos Indonesia Bandung merupakan salah satu perusahan besar dan terkemuka di Indonesia.

4.2.4 Masa Kerja *Frontlinier* PT. Pos Indonesia Bandung

Berikut ini adalah tabel distribusi mengenai lama responden menjadi *frontlinier* di PT. Pos Indonesia Bandung

Tabel 4.7
Masa Kerja Responden
n=32

No	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	**< 5 tahun**	10	31,25
2	**5 – 10 tahun**	10	31,25
3	**10 – 15 tahun**	3	9,375
4	**15 – 20 tahun**	4	12,5
5	**> 20 tahun**	5	15,625
Jumlah		**32**	**100**

Sumber: Hasil Angket Penelitian, Juni 2011

Tabel 4.7 diatas menunjukan bahwa lama responden yang bekerja sebagai *frontlinier* yaitu selama < 5 tahun dan 5 – 10 tahun yang berjumlah 10 orang dengan persentase 31,25% dari persentase diatas bahwa lama bekerja *frontlinier* dapat dihitung cukup lama dan setia sebagai *frontlinier* di PT. Pos Indonesia Bandung. 3 responden yang bekerja 10-15 tahun dengan persentase 9,375% menunjukan bahwa *frontlinier* disini sudah mempunyai pengalaman banyak. 4 responden yang bekerja 15-10 tahun *frontlinier* yang bekerja yang mempunyai pengalaman bekerja banyak. Responden yang paling sedikit jumlahnya yaitu bekerja selama 10 – 15 tahun berjumlah 3 orang yang mempunyai pengalaman banyak dalam bekerja selama jadi *frontlinier*.

4.3 Analisis Hasil Deskriptif Hasil Penelitian

Dari hasil angket yang peneliti berikan kepada responden yang peneliti jadikan sampel, maka terkumpul deskripsi sebagai berikut:

4.3.1 Analisis Tujuan Kegiatan *Greeting* Terhadap Kinerja Karyawannya di PT. Pos Indonesia Bandung

Dilihat dari data yang diperoleh peneliti melalui angket penelitian yang telah disebarkan, maka pada bagian ini peneliti akan mengemukakan hasil penelitian lapangan sebagai upaya untuk menjawab identifikasi penelitian yang pertama yaitu mengenai tujuan kegiatan *greeting* terhadap

kinerja karyawannya di PT. Pos Indonesia Bandung. Hasil penelitian tersebut dapat dilihat pada tabel 4.8 sampai dengan tabel 4.11 sebagai berikut.

Tabel 4.8
Orientasi
n=32

No	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	10	31,25
2	Setuju	22	68,75
3	Ragu - ragu	0	0
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		**32**	**100**

Sumber: Hasil Angket Penelitian, Juni 2011

Berdasarkan tabel 4.8 diatas dapat dilihat bahwa sebanyak 10 orang responden dengan persentase sebesar 31,25% menjawab sangat setuju dengan menjawab sangat setuju sebesar itu maka orientasi pada kegiatan ini sudah tepat dan dapat dilaksanakan oleh para *frontlinier* sedangkan responden yang menjawab setuju lebih besar jumlahnya yaitu sebanyak 22 orang dengan persentase 68,75% yang menjawab sangat setuju sangat banyak berarati dalam hal ini orientasi kegiatan tepat dan sangat dimengerti oleh para *frontlinier*, serta tidak ada responden yang menjawab ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju sehingga dari hasil penelitian terlihat jelas bahwa tujuan kegiatan *greeting* oleh *customer service* sudah tepat dalam melaksanakan kegiatan ini. Sehingga para *frontlinier* dapat mengikuti kegiatan ini.

Tabel 4.9
Arah
n=32

No	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	9	28,125
2	Setuju	19	59,375
3	Ragu - ragu	3	9,375
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	3,125
Jumlah		**32**	**100**

Sumber: Hasil Angket Penelitian, Juni 2011

Berdasarkan tabel 4.9 diatas dapat dilihat bahwa sebanyak 9 orang responden dengan persentase sebesar 28,125% menjawab sangat setuju jadi arah yang dilakukan oleh *Customer Service* dalam melaksanakan kegiatan *Greeting* sudah sesuai dengan *frontlinier* sedangkan responden yang menjawab setuju lebih besar jumlahnya yaitu sebanyak 19 orang dengan persentase 59,375% berarti para *frontlinier* suddah sesuai dengan arah yang diberikan oleh *Customer Service* dalam kegiatan *Greeting* dan 3 orang responden dengan persentase 9,375% disini menunjukan *frontlinier* masih ragu arah yang diberikan sudah sesuai apakah belum. Sangat tidak setuju hanya 1 responden disini menunjukan arah dalam kegiatan ini tidak sesuai dengan yang diharapkan *frontlinier*. Hal ini disebabkan tidak paham arah yang disampaikan dari kegiatan ini dan tidak mengerti apa arah yang diinginkan dari kegiatan *greeting* ini.

Tabel 4.10
Sasaran
n=32

No	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Sangat setuju	9	28,125
2	Setuju	21	65,625
3	Ragu - ragu	2	6,25
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		**32**	**100**

Sumber: Hasil Angket Penelitian, Juni 2011

Dari tabel 4.10 diatas dapat dilihat bahwa sebanyak 9 orang responden dengan persentase sebesar 28,125% menjawab sangat setuju menunjukan bahwa sasaran sudah sangat tepat kepada *frontlinier* yang melaksanakan kegiatan *greeting* sedangkan responden yang menjawab setuju lebih besar jumlahnya yaitu sebanyak 21 orang dengan persentase 65,625% bahwa *frontlinier* sudah tepat melakasanakan kegiatan *greeting* ini dan hanya 2 orang responden dengan persentase 6,25% yang menjawab ragu – ragu berarti yang menjawab ini masih ragu dengan sasaran kepada *frontlinier* apakah sudah tepat menjadi sasaran kegiatan *greeting* , serta tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju sehingga dari hasil penelitian terlihat jelas bahwa dari kegiatan *greeting* mempunyai sasaran yang tepat yaitu *frontlinier* yang mengikuti dan melaksanakan kegiatan *greeting* sudah tepat dalam sasarannya kegiatan oleh *customer service.*

Tabel 4.11
Target
n=32

No	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	8	25
2	Setuju	22	68,75
3	Ragu - ragu	2	6,25
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		**32**	**100**

Sumber: Hasil Angket Penelitian, Juni 2011

Dari tabel 4.11 memperlihatkan bahwa 8 orang responden dengan persentase 13% yang menjawab sangat setuju menunjukkan bahwa target dari kegiatan *greeting* sudah tepat kepada para *frontlinier* dan sebanyak 22 orang responden dengan persentase 32% yang menjawab setuju sangat banyak berarti target dari kegiatan *greeting* sudah memenuhi target, sedangkan 2 responden yang menjawab ragu-ragu dengan persentase 6,25% bahwa kegiatan ini masih ragu apakah target sudah sesusai kepada *frontlinier* atau belum.

Hal tersebut menunjukan bahwa para *frontlinier* merupakan target yang sudah tepat. Kegiatan *greeting* ini untuk diikuti oleh para *frontlinier* jadi target dari kegiatan *greeting* oleh *customer service* targetnya sudah tepat dalam mencapai target yang diinginkan seperti para peserta kegiatan *greeting* sudah ikut berpartisipasi dalam kegiatan ini dan ikut melaksanakan kegiatan ini secara rutin dan ikut dalam membangun kegiatan ini menjadi lebih baik.

4.3.2 Analisis Rencana Kegiatan *Greeting* Terhadap Kinerja Karyawannya di PT. Pos Indonesia Bandung

Dilihat dari data yang diperoleh peneliti melalui angket penelitian yang telah disebarkan, maka pada bagian ini peneliti akan mengemukakan hasil penelitian lapangan sebagai upaya untuk menjawab identifikasi penelitian yang pertama yaitu mengenai tujuan kegiatan *greeting* terhadap kinerja karyawannya di PT. Pos Indonesia Bandung. Hasil penelitian tersebut dapat dilihat pada tabel 4.12 sampai dengan tabel 4.13 sebagai berikut.

Tabel 4.12
Mengatur Rencana Dengan Baik
n=32

No	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	9	28,125
2	Setuju	20	62,5
3	Ragu-ragu	2	6,25
4	Tidak Setuju	1	3,125
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		**32**	**100**

Sumber: Hasil Angket Penelitian, Juni 2011

Dari tabel 4.12 menunjukan bahwa 9 orang responden atau sebesar 28,125% menyatakan sangat setuju bahwa mengatur rencana dengan baik dalam setiap kegiatan, 20 responden atau sebesar 62,5% yang menyatakan setuju bahwa mengatur rencana dengan baik dalam setiap kegiatan dan berlangsung dengan rencana. 2 responden menyatakan ragu-ragu sebesar

6,25% masih ragu dalam menyususn rencana apakah baik atau belum dan 1 responden menyatakan tidak setuju sebesar 3,125% bahwa responden berpendapat mengatur rencana kegiatan ini tidak baik ada hal yang belum sesuai. Dari data tersebut terlihat bahwa mengatur rencana dengan baik maka para *frontlinier* mengikuti acara *greeting* di PT. Pos Indonesia Bandung dengan rencana yang disosialisasikan baik oleh *customer service* dan memiliki antusias untuk mengikuti kegiatan ini dengan baik.

Tabel 4.13
Menyusun Rencana
n=32

No	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	8	25
2	Setuju	19	59,375
3	Ragu-ragu	5	15,625
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		**32**	**100**

Sumber: Hasil Angket Penelitian, Juni 2011

Dari tabel 4.13 menunjukan bahwa 8 orang responden atau sebesar 25% menyatakan sangat setuju bahwa menyusun rencana kegiatan *greeting* sudah baik dan sesuai yang diharapkan *frontlinier*. 19 orang responden atau sebesar 59,375% yang menyatakan bahwa menyusun rencana kegiatan *greeting* sudah baik dan sesuai dengan yang diharapkan *frontlinier*.

Sedangkan 5 orang responden menyatakan ragu-ragu atau sebesar 15,625% berarti masih ragu dengan menyusun rencana apakah sudah jelas atau belum jelas dari menyusun rencana kegiatan *greeting.*

Hasil ini menunjukan bahwa bahwa menyusun rencana kegiatan *greeting* sudah baik, dimana bahwa menyusun rencana kegiatan *greeting* sudah baik dan tersusun dengan tujuan yang matang, maka para *frontlinier* dapat mengikuti sesuai penyusunan rencana kegiatan *greeting.*

4.3.3 Analisis Biaya Kegiatan *Greeting* Terhadap Kinerja Karyawannya di PT. Pos Indonesia Bandung

Dilihat dari data yang di peroleh oleh peneliti melalui angket penelitian yang telah disebarkan, maka pada bagian ini peneliti akan mengemukakan hasil penelitian lapangan sebagai upaya untuk menjawab identifikasi penelitian yang ketiga yaitu biaya kegiatan *greeting* terhadap kinerja karyawannya di PT. Pos Indonesia Bandung. Hasil penelitian tersebut dapat dilihat pada tabel 4.14 sampai dengan tabel 4.16 berikut.

Tabel 4.14
Tempat
n=32

No	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	8	25
2	Setuju	23	71,875
3	Ragu-ragu	1	3,125
4	Tidak Setuju	0	3
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		**32**	**100**

Sumber: Hasil Angket Penelitian, Juni 2011

Berdasarkan tabel 4.14 dapat di lihat bahwa responden yang menjawab sangat setuju berjumlah sebanyak 8 orang responden dengan persentase sebesar 25% menunjukan bahwa kegiatan ini sudah mempunyai tempat dalam pelaksanaan kegiatan *greeting*. Responden yang menjawab setuju yaitu sebanyak 23 orang responden dengan persentase sebesar 71,875% menunjukan kegiatan ini sudah mempunyai tempat dalam pelaksanaannya serta sebanyak 1 orang responden yang menjawab ragu-ragu sebesar 3,125% masih ragu apakah tempat yang digunakan adalah tempat dalam melaksanakan kegiatan atau bukan. Sedangkan responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.

Berdasarkan hasil penelitian yang di peroleh terlihat jelas bahwa tempat pelaksanaan kegiatan *greeting* mempunyai tempat untuk pelaksanaannya. Hal ini menunjukan bahwa PT. Pos Indonesia Bandung

sudah menyediakan tempat dengan baik untuk kegiatan *greeting*. Tempat pelaksanaan bertempat di PT. Pos Indonesia Bandung, dengan melaksanakan kegiatan ditempat para *supervisor* bersangskutan.

Tabel 4.15
Sumber Biaya
n=32

No	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	7	21,875
2	Setuju	19	59,375
3	Ragu-ragu	5	16,625
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	3,125
Jumlah		**32**	**100**

Sumber: Hasil Angket Penelitian, Juni 2011

Dari tabel 4.15 menunjukan bahwa 7 orang responden atau sebesar 21,875% menyatakan sangat setuju berarti sumber biaya tidak dibebankan kepada *frontlinier* sudah dibiayai oleh perusahaan. 19 responden menyatakan setuju dengan persentase 59,375% dan 1 orang responden menyatakan sangat tidak setuju hal ini berarti *frontlinier* yang menjawab tidak sangat setuju berkeinginan bahwa sumber biaya berkeinginan dengan biaya personal. Hasil ini menunjukan bahwa *frontlinier* yang menjawab setuju dengan sumber biaya yang ditanggung oleh perusahaan dan tidak membebani para *frontlinier* itu sendiri untuk menanggung semua biaya kegiatan.

Tabel 4.16
Kecukupan Biaya
n=32

No	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	3	9,375
2	Setuju	20	62,5
3	Ragu-ragu	6	18,75
4	Tidak Setuju	3	9,375
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		**32**	**100**

Sumber: Hasil Angket Penelitian, Juni 2011

Dari tabel 4.16 menunjukan bahwa 3 orang responden atau sebesar 9,375% menyatakan sangat setuju bahwa biaya dari kegiatan *greeting* berarti sudah lebih dari cukup yang dianggarkan oleh perusahaan. Sebanyak 20 orang responden dengan persentase 26,25% menyatakan setuju bahwa kecukupan biaya berarti sudah lebih dari cukup untuk kegiatan *greeting* ini. 6 orang responden dengan persentase 18,75% yang menyatakan ragu-ragu berarti masih ada yang menyatakan kecukupan biaya masih ada yang kurang. Selanjutnya hanya 3 orang responden atau sebesar 9,375% yang menyatakan tidak setuju hal ini berarti kecukupan biaya *greeting* masih belum optimal.

Hal ini menunjukan bahwa PT. Pos Indonesia Bandung memberikan kecukupan biaya untuk pelaksanaan kegiatan *greeting*. Sehingga para *frontlinier* tidak takut untuk kekurangan biaya dalam melaksanakan kegiatan *Greeting* karena sudah memenuhi kebutuhan biaya yang diberikan oleh

perusahaan yaitu PT. Pos Indonesia Bandung dan *frontlinier* merasa nyaman dengan biaya yang tidak kurang.

4.3.4 Analisis Waktu Kegiatan *Greeting* Terhadap Kinerja Karyawannya di PT. Pos Indonesia Bandung

Dilihat dari data yang di peroleh oleh peneliti melalui angket penelitian yang telah disebarkan, maka pada bagian ini peneliti akan mengemukakan hasil penelitian lapangan sebagai upaya untuk menjawab identifikasi penelitian yang keempat yaitu waktu kegiatan *greeting* terhadap kinerja karyawannya di PT. Pos Indonesia Bandung. Hasil penelitian tersebut dapat dilihat pada table 4.17 sampai dengan tabel 4.18 berikut.

Tabel 4.17
Waktu Persiapan
n=32

No	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	9	28,125
2	Setuju	20	62,5
3	Ragu-ragu	3	9,375
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		**32**	**100**

Sumber : Hasil Angket Penelitian, Juni 2011

Dari tabel 4.17 menunjukan bahwa 9 orang responden atau sebesar 9,375% menyatakan sangat setuju para *frontlinier* menyatakan waktu persiapan sudah lebih baik. Sebanyak 20 orang responden dengan persentase 26,25% menyatakan setuju berarti waktu persiapan sudah baik yang diberikan pada kegiatan *greeting* ini. 3 orang responden dengan persentase 9,375% yang menyatakan ragu-ragu berarti waktu persiapan masih harus diperbaiki agar lebih baik. Selanjutnya tidak ada yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Hal ini menunjukan bahwa PT. Pos Indonesia Bandung memberikan waktu persiapan yang baik untuk melaksanaan kegiatan *greeting*. Sehingga para *frontlinier* mempunyai waktu yang baik dalam melaksanakan kegiatan *Greeting* karena sudah mempunyai waktu persiapan yang baik maka kegiatan ini akan berjalan dengan baik dengan persiapan yang baik.

Tabel 4.18
Waktu Pelaksanaan
n=32

No	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	15,625
2	Setuju	24	75
3	Ragu-ragu	2	6,25
4	Tidak Setuju	1	3,125
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		**32**	**100**

Sumber : Hasil Angket Penelitian, Juni 2011

Dari tabel 4.18 menunjukan bahwa 5 orang responden atau sebesar 15,625% menyatakan sangat setuju berarti waktu pelaksanaan sudah optimal tidak ada ganggu lagi. Sebanyak 24 orang responden dengan persentase 75% menyatakan setuju berarti waktu pelaksanaan sudah optimal setiap melakukan kegiatan *greeting*. 2 orang responden dengan persentase 6,25% yang menyatakan ragu-ragu berarti waktu pelaksanaan masih kurang optimal terlihat dari pernyataan responden yang menjawab ini. 1 responden menyatakan tidak setuju dengan persentase 3,125% berarti responden yang menjawab ini menyatakan waktu pelaksanaan kurang optimal dalam pelaksanaan kegiatan *greeting*.

Hal ini menunjukan bahwa PT. Pos Indonesia Bandung memberikan waktu pelaksanaan yang optimal untuk melaksanaan kegiatan *greeting*. Sehingga para *frontlinier* mempunyai waktu yang baik dalam melaksanakan kegiatan *Greeting* karena sudah mempunyai waktu pelaksanaan yang baik dan optimal maka kegiatan ini akan berjalan dengan baik dengan pelaksanaan yang optimal. Waktu pelaksanaan kegiatan ini dimulai pukul 06.30 sebelum melakukan aktivitas bekerja. Kegiatan ini berlangsung kurang lebih 15 – 30 menit.

4.3.5 Analisis Efektivitas Kegiatan *Greeting* Terhadap Tugas Fungsional Karyawannya di PT. Pos Indonesia Bandung

Untuk mengetahui Analisis Efektivitas Kegiatan *Greeting* Terhadap Tugas Fungsional Karyawannya di PT. Pos Indonesia Bandung maka peneliti mengajukan tiga pernyataan, sebagaimana dapat dilihat pada tabel 4.19 sampai dengan tabel 4.21 berikut ini :

Tabel 4.19
Penyelesaian Suatu Tugas
n=32

No	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	9	28,125
2	Setuju	22	68,75
3	Ragu-ragu	1	3,125
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		**32**	**100**

Sumber: Hasil Angket Penelitian, Juni 2011

Dari tabel 4.19 menunjukan bahwa 9 orang responden atau sebesar 28,125% menyatakan sangat setuju berarti setelah mengikuti kegiatan ini ada sangat pengaruh dalam penyelesain suatu tugas. Sebanyak 22 orang responden dengan persentase 68,75% menyatakan setuju setelah mengikuti kegiatan ini ada pengaruh setiap penyelesaian suatu tugas. 1 orang responden dengan

persentase 3,125% yang menyatakan ragu-ragu berarti responden yang menjawab ini belum terlalu berpengaruh setiap penyelesain suatu tugas. Tidak ada responden menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Hal ini menunjukan bahwa kegiatan *greeting* PT. Pos Indonesia Bandung setelah mengikuti kegiatan penyelesaian suatu tugas menjadi lebih baik. Terlihat dari 32 responden 9 responden menyatakan sangat setuju dan 22 responden menyatakan setuju. Berarti terlihat bahwa dengan mengikuti kegiatan *greeting* mempengaruhi penyelesaian suatu tugas. Hanya 1 responden yang ragu-ragu memperlihatkan bahwa setelah mengikuti kegiatan ini ada faktor lain yang mempengaruhi. Jadi keseluruhan setelah mengikuti kegiatan ini penyelesaian suatu tugas menjadi lebih baik.

Tabel 4.20
Kualitas Hasil Tugas
n=32

No	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	8	25
2	Setuju	21	65,625
3	Ragu-ragu	2	6,25
4	Tidak Setuju	1	3,125
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		**32**	**100**

Sumber : Hasil Angket Penelitian, Juni 2011

Dari tabel 4.20 menunjukan bahwa 8 orang responden atau sebesar 25% menyatakan sangat setuju pengaruh dari kegiatan ini kualitas hasil kerja menjadi lebih baik terlihat ada 8 responden menyatakan sangat setuju. Sebanyak 21 orang responden dengan persentase 65,625% menyatakan setuju disini lebih banyak dari 21 responden yang menjawab setuju jadi pengaruh dari kegiatan *greeting* sangat besar untuk kualitas hasil kerja menjadi lebih baik. 2 orang responden dengan persentase 6,25% yang menyatakan ragu-ragu berarti kurang berpengaruh dari kegiatan *greeting* untuk kualitas hasil kerja. 1 orang responden menyatakan tidak setuju dengan persentase 3,125% berarti tidak ada pengaruh dari kegiatan *greeting* terhadap kualitas hasil kerja terlihat dari pernyataan responden yang menjawab tidak setuju. Tidak ada responden menyatakan sangat tidak setuju. Jadi kualitas hasil tugas menjadi lebih baik setelah mengikuti kegiatan *Greeting.*

Tabel 4.21
Ketepatan Menyelesaikan Tugas
n=32

No	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	7	21,875
2	Setuju	23	71,875
3	Ragu-ragu	2	6,25
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		**32**	**100**

Sumber : Hasil Angket Penelitian, Juni 2011

Dari tabel 4.21 menunjukan bahwa 7 orang responden atau sebesar 21,875% menyatakan sangat setuju terlihat dari persentase tersebut bahwa pengaruh kegiatan *greeting* dalam ketepatan menyelesaikan tugas sangat besar. Sebanyak 23 orang responden dengan persentase 71,875% menyatakan setuju berarti pengaruh kegiatan baik dalam ketepatan menyelesaikan tugas terlihat dari persentase yang sangat besar. 2 orang responden dengan persentase 6,25% yang menyatakan ragu-ragu berarti ada pengaruh lain dalam ketepatan menyelesaikan tugas selain kegiatan *greeting*. Tidak ada responden menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Jadi ketepatan menyelesaikan tugas menjadi lebih baik setelah mengikuti kegiatan *Greeting.* Misalnya: saat melayani pelanggan bagian loket dengan cepat dapat memberikan pelayanan yang baik, memberikan solusi oleh para *Customer Service* dengan baik dan tugas-tugas *frontlinier* dapat diselesaikan dengan baik dan cepat.

4.3.6 Analisis Efektivitas Kegiatan *Greeting* Terhadap Tugas Perilaku Karyawannya di PT. Pos Indonesia Bandung

Untuk mengetahui Analisis Efektivitas Kegiatan *Greeting* Terhadap Tugas Fungsional Karyawannya di PT. Pos Indonesia Bandung maka peneliti

mengajukan tiga pernyataan, sebagaimana dapat dilihat pada tabel 4.22 sampai dengan tabel 4.24 berikut ini :

Tabel 4.22
Interaksi Dengan Rekan Kerja
n=32

No	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	8	25
2	Setuju	21	65,625
3	Ragu-ragu	3	9,375
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		**32**	**100**

Sumber: Hasil Angket Penelitian, Juni 2011

Dari tabel 4.22 menunjukan bahwa 8 orang responden atau sebesar 25% menyatakan sangat setuju pengaruh kegiatan *greeting* setelah mengikuti sangat besar terlihat dari reponden yang menjawab sangat setuju berarti interaksi sesama rekan kerja lebih baik. Sebanyak 21 orang responden dengan persentase 65,625% menyatakan setuju persentase terbesar ini menyatakan setelah mengikuti kegiatan menjadi lebih baik dalam interaksi sesama rekan kerja. 3 orang responden dengan persentase 9,375% yang menyatakan ragu-ragu berarti ada faktor lain dari ke 3 responden ini dalam interaksi sesama rekan kerja selain kegiatan *greeting*. Tidak ada responden menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa setelah mengikuti kegiatan *Greeting* interaksi dengan rekan kerja menjadi lebih baik komunikasi dengan rekan kerja lebih bisa dapat dipahami. Dari pernyataan tersebut responden setuju dengan adanya kegiatan *Greeting* karena setelah mengikuti kegiatan interaksi sesama rekan kerja menjadi lebih baik.

Tabel 4.23
Kemampuan Bekerja Secara Tim
n=32

No	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	9	28,125
2	Setuju	21	65,625
3	Ragu-ragu	2	6,25
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		**32**	**100**

Sumber : Hasil Angket Penelitian, Juni 2011

Dari tabel 4.23 menunjukan bahwa 9 orang responden atau sebesar 28,125% menyatakan sangat setuju pengaruh dari kegiatan ini sangat besar terlihat dari responden yang menjawab, kemampuan bekerja secara tim lebih baik setelah mengikuti kegiatan *greeting*. Sebanyak 21 orang responden dengan persentase 65,625% menyatakan setuju berarti pengaruh kegiatan *greeting* terhadap kemampuan bekerja secara tim sangat baik terlihat dari persentase yang sangat besar. 2 orang responden dengan persentase 6,25%

yang menyatakan ragu-ragu berarti ada faktor lain selain pengaruh kegiatan *greeting* dalam kemampuan bekerja secara tim terlihat responden yang menjawab. Tidak ada responden menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Dari hasil tersebut kemampuan bekerja tim lebih baik setelah mengikuti kegiatan *Greeting.* Jadi antara sesama *frontlinier* bisa bekerja sama dengan baik dengan *frontlinier* lainnya.

Tabel 4.24
Kemampuan Dalam Menyelesaikan Konflik
n=32

No	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	10	31,25
2	Setuju	17	53,125
3	Ragu-ragu	5	15,625
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		**32**	**100**

Sumber: Hasil Angket Penelitian, Juni 2011

Dari tabel 4.24 menunjukan bahwa 10 orang responden atau sebesar 31,25% menyatakan sangat setuju pengaruh kegiatan ini sangat besar terlihat dari responden yang menjawab setelah mengikuti kegiatan *greeting* para *frontlinier* lebih baik kemampuan dalam menyelesaikan konflik dalam perusahaan. Sebanyak 17 orang responden dengan persentase 53,125%

menyatakan setuju, pengaruh yang sangat baik setelah mengikuti kegiatan *greeting* terlihat persentase yang sangat besar, kemampuan dalam menyelesaikan konflik dalam perusahaan lebih baik terselesaikan. 5 orang responden dengan persentase 15,625% yang menyatakan ragu-ragu ada faktor lain yang mempengaruhi kemampuan menyelesaikan konflik selain kegiatan *greeting* terlihat dari responden yang menjawab ragu-ragu. Tidak ada responden menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

4.4 Korelasi Antara Variabel X dan Variabel Y

Dalam pengolahan data mentah disesuaikan dengan skoring pada masing-masing alat ukur. Penghitungan statistik digunakan untuk melihat hubungan/pengaruh antar variabel dan pengujian terhadap hipotesis

Terdapat 2 (dua) variabel dalam penelitian ini (X dan Y) dimana keduanya berskala ordinal. Untuk mengetahui hubungan antara kedua variabel, data yang terkumpul melalui kuisioner dan telah diberi bobot dengan menggunakan skala kategori dan dihitung skor dari masing-masng responden berdasarkan total jumlah dari total jawaban tersebut akan dilakukan perangkingan berdasarkan jumlah skor tersebut, dan kemudian diolah menjadi uji statistik dengan alat ukur analisis korelasi *Rank Spearman* yang akan menghasilkan koefisien korelasi.

Sedangkan untuk menganalisa pengaruh koefisien Determinasi (KD) atas variabel X dan variabel Y digunakan rumus:

KD = r^2 x 100%

r = besarnya korelasi

Nilai t tabel didapat dari tabel t-student dengan derajat bebas (*degree of fredom*) = n-2 dan nilai α yang digunakan 0,05 kemudian pengujian yang dilakukan adalah dua pihak.

Uji signifikansi dilakukan terhadap hipotesis statistik yang telah ditentukan dengan kriteria uji : (Dua arah) tolak hipotesis nol pada taraf α jika $|t_{hitung}| > t_{tabel}$ dengan db = n-2 dan α = 0,05.

Sedangkan untuk menghitung tingkat hubungan digunakan kriteria Guilford yang dikutip oleh Jalaludin Rakhmat dalam bukunya *Metode Penelitian Komunikasi*, yang kriterianya sebagai berikut :

1. **$\geq$ 0,00 $\rightarrow$ < 0,20 : Hubungan rendah sekali**
2. **$\geq$ 0,20 $\rightarrow$ < 0,40 : Hubungan rendah tapi pasti**
3. **$\geq$ 0,40 $\rightarrow$ < 0,70 : Hubungan yang cukup berarti**
4. **$\geq$ 0,70 $\rightarrow$ < 0,90 : Hubungan yang tinggi; kuat**
5. **$\geq$ 0,90 $\rightarrow$ < 1,00 : Hubungan sangat tinggi; kuat sekali**

(Jalaludin Rakhmat, 1998;29)

Selanjutnya peneliti akan menghitung korelasi antara indikator dan variable sesuai dengan rumus *rank spearman* serta uji hipotesisnya dengan menggunakan cara penghitungan SPSS 16.

4.4.1 Analisis Korelasi Antara Tujuan Kegiatan *Greeting* terhadap kinerja karyawannya

Perhitungan korelasi antara tujuan kegiatan terhadap kinerja menggunakan program SPSS 16. Sehingga dari hasil perhitungan tersebut diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.25

Korelasi Antara Tujuan dan Kinerja

Correlations

			Tujuan	Kinerja
Spearman's rho	Tujuan	Correlation Coefficient	1.000	.389*
		Sig. (2-tailed)	.	.028
		N	32	32
	Kinerja	Correlation Coefficient	.389*	1.000
		Sig. (2-tailed)	.028	.
		N	32	32

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil kriteria di atas, maka hasil analisis menunjukan bahwa besarnya korelasi antara indikator tujuan terhadap variabel kinerja sebesar 0,389. Artinya hubungan antara tujuan kegiatan *Greeting* terhadap

kinerja karyawannya di PT. Pos Indonesia Bandung mempunyai **hubungan rendah tapi pasti**. Dimana hubungan indikator dan variabel bersifat signifikan, karena angka probabilitas (sig) sebesar 0,05 yang dimana angka tersebut lebih kecil dari 0,05. (0,000 < 0,05). Disini menggunakan 0,05 karena tingkat kepercayaan sebesar 95%.

Besarnya tujuan kegiatan *Greeting* terhadap kinerja karyawannya di PT. Pos Indonesia Bandung dapat dihitung dengan menggunakan perhitungan Koefisien Determinasi (KD) sebagai berikut :

$$KD = r^2 \times 100\%$$
$$= (0{,}389)^2 \times 100\%$$
$$= 0{,}15 \times 100\%$$
$$= 15\%$$

Jadi tujuan kegiatan *Greeting* terhadap kinerja karyawannya di PT. Pos Indonesia Bandung adalah sebesar 15% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

Untuk menjawab Hipotesis yang terdapat pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

H_1 : Jika Tujuan Efektivitas Kegiatan *Greeting* oleh *Customer Service* PT. Pos Indonesia Bandung baik, maka Kinerja Karyawannya baik

Ho : Jika Tujuan Efektivitas Kegiatan *Greeting* oleh *Customer Service* PT. Pos Indonesia Bandung tidak baik, maka Kinerja Karyawannya tidak baik.

Maka tahap selanjutnya adalah melakukan uji hipotesis dengan menggunakan uji t, Adapun kriteria pengujian hipotesis adalah :

- t hitung > t tabel = Ho ditolak dan diterima H1

- t hitung < t tabel = Ho diterima dan ditolak H1

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{(n-2)}}{\sqrt{(1-r^2)}}$$

$$= \frac{0{,}389\ \sqrt{(32 - 2)}}{\sqrt{1 - 0{,}389^2}}$$

$$= \frac{0{,}389 \text{ x } 5{,}477}{0{,}781}$$

$$= \frac{2{,}130}{0{,}781}$$

$$= 2{,}727$$

Dimana: r = Besarnya Korelasi

n= Jumlah Sampel

Mencari t_{tabel} : dk = Derajat Kebebasan

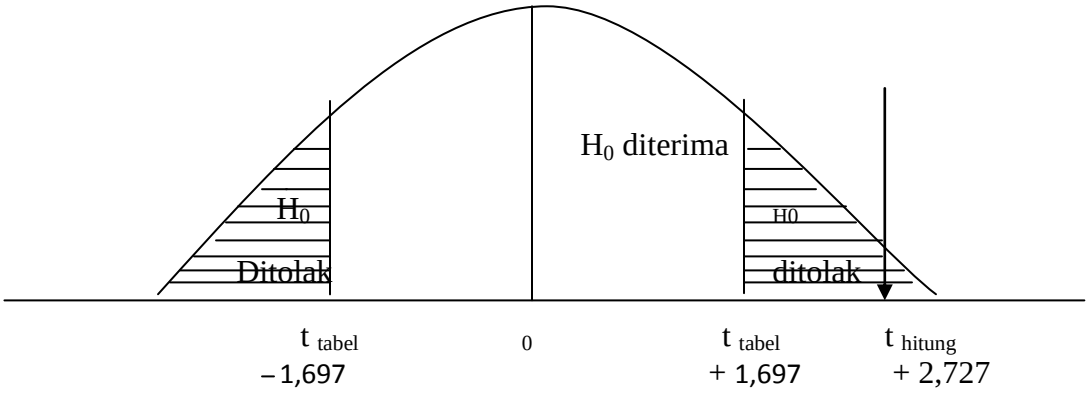
dk = n-2 (dimana n= jumlah sampel)

dk= 32-2

dk= 30

Untuk menghitung t tabel maka digunakan rumus dk= n-2 (dimana n adalah jumlah sampel). Jadi diperoleh t tabel dengan dk = 30 dengan alpha (α) 0,05, maka diperoleh t tabel sebesar 1,697 (lihat lampiran tabel distribusi t), atau peneliti menggunakan rumus = TINV (@,dk) pada *Sowftware Microsoft Excel*, maka diperoleh kurva uji t, sebagai berikut:

Gambar 4.1
Kurva uji t Tujuan Terhadap Kinerja



Dari gambar 4.1 diatas, terlihat bahwa t hitung jatuh di daerah **Ho ditolak**, yang berarti **H1 diterima** atau dengan arti lain dk = 32 dan alpha (α) 0,05 maka diperoleh t tabel sebesar **1,697** dan t hitung sebesar **2,727**

artinya **1,697 Ho ditolak dan H1 diterima (2,727 > 1,697)** sehingga ada hubungan antara tujuan kegiatan *greeting* terhadap kinerja karyawannya di PT. Pos Indonesia Bandung.

4.4.2 Analisis Korelasi Antara Rencana Kegiatan *Greeting* terhadap kinerja karyawannya

Perhitungan korelasi antara rencana kegiatan terhadap kinerja menggunakan program SPSS 16. Sehingga dari hasil perhitungan tersebut diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.26
Korelasi Antara Rencana dan Kinerja

Correlations

			rencana	Kinerja
Spearman's rho	rencana	Correlation Coefficient	1.000	.509**
		Sig. (2-tailed)	.	.003
		N	32	32
	Kinerja	Correlation Coefficient	.509**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.003	.
		N	32	32

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil kriteria di atas, maka hasil analisis menunjukan bahwa besarnya korelasi antara indikator rencana terhadap variabel kinerja sebesar 0,509. Artinya hubungan antara rencana kegiatan *Greeting* terhadap kinerja karyawannya di PT. Pos Indonesia Bandung mempunyai **hubungan**

yang cukup berarti. Dimana hubungan indikator dan variabel bersifat signifikan, karena angka probabilitas (sig) sebesar 0,01 yang dimana angka tersebut lebih kecil dari 0,01. (0,000 < 0,01).

Besarnya rencana kegiatan *Greeting* terhadap kinerja karyawannya di PT. Pos Indonesia Bandung dapat dihitung dengan menggunakan perhitungan Koefisien Determinasi (KD) sebagai berikut :

$$KD = r^2 \times 100\%$$
$$= (0{,}509)^2 \times 100\%$$
$$= 0{,}259 \times 100\%$$
$$= 25{,}9\%$$

Jadi rencana kegiatan *Greeting* terhadap kinerja karyawannya di PT. Pos Indonesia Bandung adalah sebesar 25,9% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

Untuk menjawab Hipotesis yang terdapat pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

H_1 : Jika Rencana Kegiatan *Greeting* oleh *Customer Service* PT. Pos Indonesia Bandung baik, maka Kinerja Karyawannya baik

Ho : Jika Rencana Kegiatan *Greeting* oleh *Customer Service* PT. Pos Indonesia Bandung tidak baik, maka Kinerja Karyawannya tidak baik.

Maka tahap selanjutnya adalah melakukan uji hipotesis dengan menggunakan uji t, Adapun kriteria pengujian hipotesis adalah :

- t hitung > t tabel = Ho ditolak dan diterima H1

- t hitung < t tabel = Ho diterima dan ditolak H1

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{(n-2)}}{\sqrt{(1-r^2)}}$$

$$= \frac{0{,}509\ \sqrt{(32-2)}}{\sqrt{1-0{,}509^2}}$$

$$= \frac{0{,}509 \times 5{,}477}{0{,}700}$$

$$= \frac{2{,}787}{0{,}700}$$

$$= 3{,}981$$

Dimana: r = Besarnya Korelasi

n= Jumlah Sampel

Mencari t_{tabel} : dk = Derajat Kebebasan

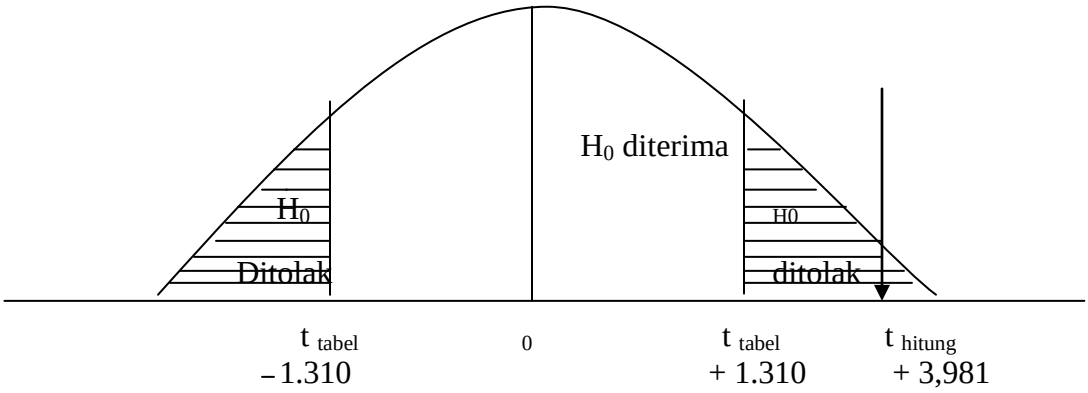
dk = n-2 (dimana n= jumlah sampel)

dk= 32-2

dk= 30

Untuk menghitung t tabel maka digunakan rumus dk= n-2 (dimana n adalah jumlah sampel). Jadi diperoleh t tabel dengan dk = 30 dengan alpha (α) 0,01, maka diperoleh t tabel sebesar 1.310 (lihat lampiran tabel distribusi t), atau peneliti menggunakan rumus = TINV (@,dk) pada *Sowftware Microsoft Excel*, maka diperoleh kurva uji t, sebagai berikut:

Gambar 4.2
Kurva uji t Rencana Terhadap Kinerja



Dari gambar 4.2 diatas, terlihat bahwa t hitung jatuh di daerah **Ho ditolak**, yang berarti **H1 diterima** atau dengan arti lain dk = 32 dan alpha (α) 0,01 maka diperoleh t tabel sebesar **1,310** dan t hitung sebesar **3,981** artinya **1,310 Ho ditolak dan H1 diterima (3,981 > 1,310)** sehingga ada hubungan antara rencana kegiatan *greeting* terhadap kinerja karyawannya di PT. Pos Indonesia Bandung.

4.4.3 Analisis Korelasi Antara Biaya Kegiatan *Greeting* terhadap kinerja karyawannya

Perhitungan korelasi antara biaya kegiatan terhadap kinerja menggunakan program SPSS 16. Sehingga dari hasil perhitungan tersebut diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.27
Korelasi Antara Biaya dan Kinerja

Correlations

			Biaya	Kinerja
Spearman's rho	Biaya	Correlation Coefficient	1.000	.695**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	32	32
	Kinerja	Correlation Coefficient	.695**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	32	32

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil kriteria di atas, maka hasil analisis menunjukan bahwa besarnya korelasi antara indikator biaya terhadap variabel kinerja sebesar 0,695. Artinya hubungan antara biaya kegiatan *Greeting* terhadap kinerja karyawannya di PT. Pos Indonesia Bandung mempunyai **hubungan yang cukup berarti**. Dimana hubungan indikator dan variabel bersifat signifikan, karena angka probabilitas (sig) sebesar 0,01 yang dimana angka tersebut lebih kecil dari 0,01. (0,000 < 0,01).

Besarnya biaya kegiatan *Greeting* terhadap kinerja karyawannya di PT. Pos Indonesia Bandung dapat dihitung dengan menggunakan perhitungan Koefisien Determinasi (KD) sebagai berikut :

$$KD = r^2 \times 100\%$$
$$= (0{,}695)^2 \times 100\%$$
$$= 0{,}483 \times 100\%$$
$$= 48{,}3\%$$

Jadi biaya kegiatan *Greeting* terhadap kinerja karyawannya di PT. Pos Indonesia Bandung adalah sebesar 48,3% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

Untuk menjawab Hipotesis yang terdapat pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

H_1 : Jika Biaya Kegiatan *Greeting* oleh *Customer Service* PT. Pos Indonesia Bandung baik, maka Kinerja Karyawannya baik

Ho : Jika Biaya Kegiatan *Greeting* oleh *Customer Service* PT. Pos Indonesia Bandung tidak baik, maka Kinerja Karyawannya tidak baik

Maka tahap selanjutnya adalah melakukan uji hipotesis dengan menggunakan uji t, Adapun kriteria pengujian hipotesis adalah :

- t hitung > t tabel = Ho ditolak dan diterima H1

- t hitung < t tabel = Ho diterima dan ditolak H1

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{(n-2)}}{\sqrt{(1-r^2)}}$$

$$= \frac{0{,}695\ \sqrt{(32-2)}}{\sqrt{1 - 0{,}695^2}}$$

$$= \frac{0{,}695 \times 5{,}477}{0{,}833}$$

$$= \frac{3{,}806}{0{,}833}$$

$$= 4{,}569$$

Dimana: r = Besarnya Korelasi

n= Jumlah Sampel

Mencari t_{tabel} : dk = Derajat Kebebasan

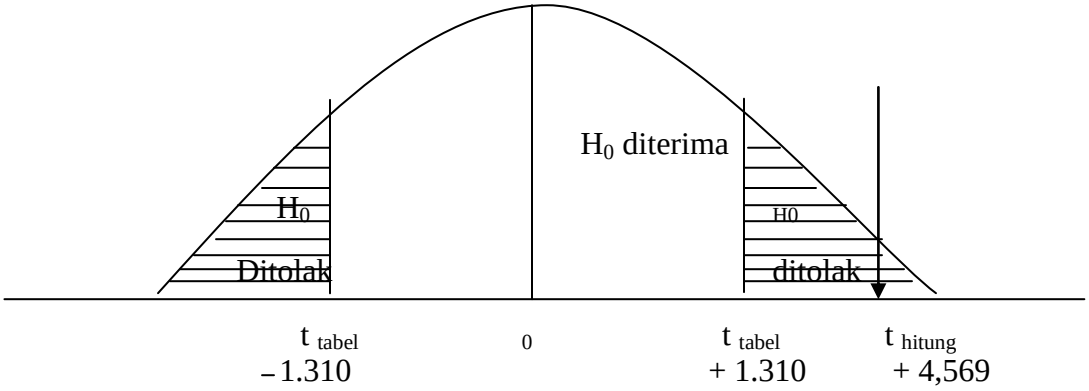
dk = n-2 (dimana n= jumlah sampel)

dk= 32-2

dk= 30

Untuk menghitung t tabel maka digunakan rumus dk= n-2 (dimana n adalah jumlah sampel). Jadi diperoleh t tabel dengan dk = 30 dengan alpha (α) 0,01, maka diperoleh t tabel sebesar 1.310 (lihat lampiran tabel distribusi t), atau peneliti menggunakan rumus = TINV (@,dk) pada *Sowftware Microsoft Excel*, maka diperoleh kurva uji t, sebagai berikut:

Gambar 4.3
Kurva uji t Biaya Terhadap Kinerja



Dari gambar 4.3 diatas, terlihat bahwa t hitung jatuh di daerah **Ho ditolak**, yang berarti **H1 diterima** atau dengan arti lain dk = 32 dan alpha (α) 0,01 maka diperoleh t tabel sebesar **1,310** dan t hitung sebesar **4,569** artinya **1,310 Ho ditolak dan H1 diterima (4,569 > 1,310)** sehingga ada hubungan antara biaya kegiatan *greeting* terhadap kinerja karyawannya di PT. Pos Indonesia Bandung.

4.4.4 Analisis Korelasi Antara Waktu Kegiatan *Greeting* terhadap kinerja karyawannya

Perhitungan korelasi antara waktu kegiatan terhadap kinerja menggunakan program SPSS 16. Sehingga dari hasil perhitungan tersebut diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.28
Korelasi Antara Waktu dan Kinerja

Correlations

			Waktu	Kinerja
Spearman's rho	Waktu	Correlation Coefficient	1.000	.667**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	32	32
	Kinerja	Correlation Coefficient	.667**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	32	32

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil kriteria di atas, maka hasil analisis menunjukan bahwa besarnya korelasi antara indikator waktu terhadap variabel kinerja sebesar 0,667. Artinya hubungan antara waktu kegiatan *Greeting* terhadap kinerja karyawannya di PT. Pos Indonesia Bandung mempunyai **hubungan yang cukup berarti**. Dimana hubungan indikator dan variabel bersifat signifikan, karena angka probabilitas (sig) sebesar 0,01 yang dimana angka tersebut lebih kecil dari 0,01. (0,000 < 0,01).

Besarnya waktu kegiatan *Greeting* terhadap kinerja karyawannya di PT. Pos Indonesia Bandung dapat dihitung dengan menggunakan perhitungan Koefisien Determinasi (KD) sebagai berikut :

$$KD = r^2 \times 100\%$$
$$= (0{,}667)^2 \times 100\%$$
$$= 0{,}444 \times 100\%$$
$$= 44{,}48\%$$

Jadi biaya kegiatan *Greeting* terhadap kinerja karyawannya di PT. Pos Indonesia Bandung adalah sebesar 44,48% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

Untuk menjawab Hipotesis yang terdapat pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

H_1 : Jika Waktu Kegiatan *Greeting* oleh *Customer Service* PT. Pos Indonesia Bandung baik, maka Kinerja Karyawannya baik

Ho : Jika Waktu Kegiatan *Greeting* oleh *Customer Service* PT. Pos Indonesia Bandung tidak baik, maka Kinerja Karyawannya tidak baik

Maka tahap selanjutnya adalah melakukan uji hipotesis dengan menggunakan uji t, Adapun kriteria pengujian hipotesis adalah :

- t hitung > t tabel = Ho ditolak dan diterima H1

- t hitung < t tabel = Ho diterima dan ditolak H1

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{(n-2)}}{\sqrt{(1-r^2)}}$$

$$= \frac{0{,}667\ \sqrt{(32-2)}}{\sqrt{1-0{,}667^2}}$$

$$= \frac{0{,}667 \times 5{,}477}{0{,}816}$$

$$= \frac{3{,}653}{0{,}816}$$

$$= 4{,}476$$

Dimana: r = Besarnya Korelasi

n= Jumlah Sampel

Mencari t_{tabel} : dk = Derajat Kebebasan

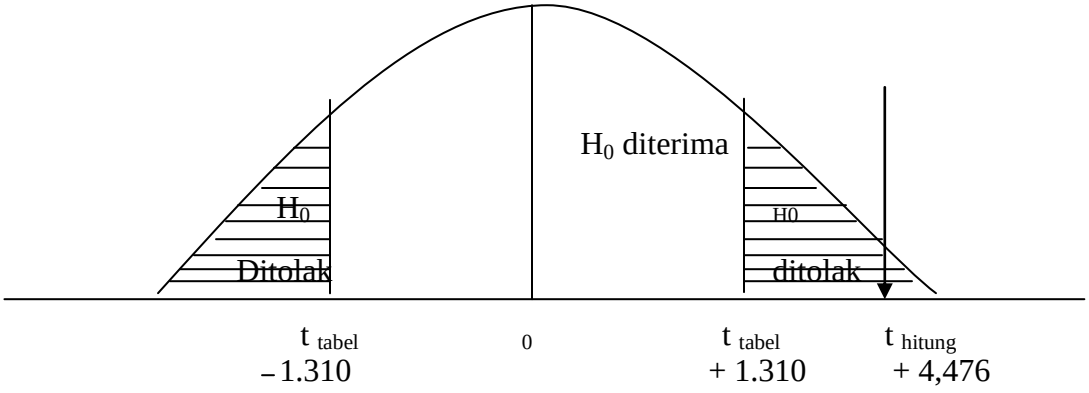
dk = n-2 (dimana n= jumlah sampel)

dk= 32-2

dk= 30

Untuk menghitung t tabel maka digunakan rumus dk= n-2 (dimana n adalah jumlah sampel). Jadi diperoleh t tabel dengan dk = 30 dengan alpha (α) 0,01, maka diperoleh t tabel sebesar 1.310 (lihat lampiran tabel distribusi t), atau peneliti menggunakan rumus = TINV (@,dk) pada *Sowftware Microsoft Excel*, maka diperoleh kurva uji t, sebagai berikut:

Gambar 4.4
Kurva uji t Waktu Terhadap Kinerja



Dari gambar 4.4 diatas, terlihat bahwa t hitung jatuh di daerah **Ho ditolak**, yang berarti **H1 diterima** atau dengan arti lain dk = 32 dan alpha (α) 0,01 maka diperoleh t tabel sebesar **1,310** dan t hitung sebesar **4,476** artinya **1,310 Ho ditolak dan H1 diterima (4,476 > 1,310)** sehingga ada hubungan antara waktu kegiatan *greeting* terhadap kinerja karyawannya di PT. Pos Indonesia Bandung.

4.4.5 Analisis Korelasi Antara Efektivitas Kegiatan *Greeting* terhadap Tugas Fungsional karyawannya

Perhitungan korelasi antara efektivitas kegiatan *greeting* terhadap tugas fungsional menggunakan program SPSS 16. Sehingga dari hasil perhitungan tersebut diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.29
Korelasi Antara Efektivitas dan Tugas Fungsional

Correlations

			Efektivitas	Tugas Fungsional
Spearman's rho	Efektivitas	Correlation Coefficient	1.000	.668**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	32	32
	Tugas Fungsional	Correlation Coefficient	.668**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	32	32

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil kriteria di atas, maka hasil analisis menunjukan bahwa besarnya korelasi antara variabel efektivitas terhadap indikator tugas fungsional sebesar 0,668. Artinya hubungan antara efektivitas kegiatan *Greeting* terhadap tugas fungsional karyawannya di PT. Pos Indonesia Bandung mempunyai **hubungan yang cukup berarti**. Dimana hubungan indikator dan variabel bersifat signifikan, karena angka probabilitas (sig) sebesar 0,01 yang dimana angka tersebut lebih kecil dari 0,01. (0,000 < 0,01).

Besarnya efektivitas kegiatan *Greeting* terhadap tugas fungsional karyawannya di PT. Pos Indonesia Bandung dapat dihitung dengan menggunakan perhitungan Koefisien Determinasi (KD) sebagai berikut :

$$KD = r^2 \times 100\%$$
$$= (0{,}668)^2 \times 100\%$$
$$= 0{,}446 \times 100\%$$
$$= 44{,}622\%$$

Jadi efektivitas kegiatan *Greeting* terhadap tugas fungsional karyawannya di PT. Pos Indonesia Bandung adalah sebesar 44,622% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

Untuk menjawab Hipotesis yang terdapat pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

H_1 : Jika Efektivitas Kegiatan *Greeting* oleh *Customer Service* PT. Pos Indonesia Bandung baik, maka Tugas Fungsional Karyawannya baik

Ho : Jika Efektivitas Kegiatan *Greeting* oleh *Customer Service* PT. Pos Indonesia Bandung tidak baik, maka Tugas Fungsional Karyawannya tidak baik

Maka tahap selanjutnya adalah melakukan uji hipotesis dengan menggunakan uji t, Adapun kriteria pengujian hipotesis adalah :

- t hitung > t tabel = Ho ditolak dan diterima H1

- t hitung < t tabel = Ho diterima dan ditolak H1

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{(n-2)}}{\sqrt{(1-r^2)}}$$

$$= \frac{0{,}668\ \sqrt{(32-2)}}{\sqrt{1 - 0{,}668^2}}$$

$$= \frac{0{,}668 \times 5{,}477}{0{,}817}$$

$$= \frac{3{,}658}{0{,}817}$$

$$= 4{,}478$$

Dimana: r = Besarnya Korelasi

n= Jumlah Sampel

Mencari t_{tabel} : dk = Derajat Kebebasan

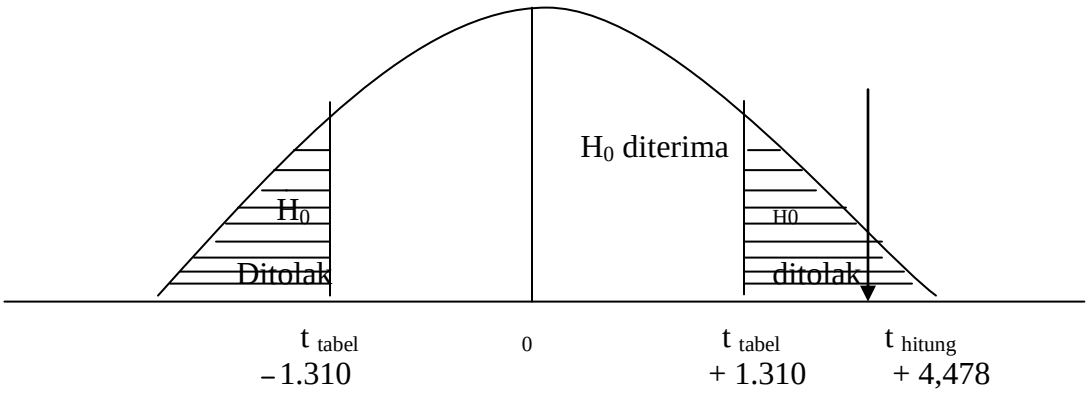
dk = n-2 (dimana n= jumlah sampel)

dk= 32-2

dk= 30

Untuk menghitung t tabel maka digunakan rumus dk= n-2 (dimana n adalah jumlah sampel). Jadi diperoleh t tabel dengan dk = 30 dengan alpha (α) 0,01, maka diperoleh t tabel sebesar 1.310 (lihat lampiran tabel distribusi t), atau peneliti menggunakan rumus = TINV (@,dk) pada *Sowftware Microsoft Excel*, maka diperoleh kurva uji t, sebagai berikut:

Gambar 4.5
Kurva uji t Efektivitas Terhadap Tugas Fungsional



Dari gambar 4.5 diatas, terlihat bahwa t hitung jatuh di daerah **Ho ditolak**, yang berarti **H1 diterima** atau dengan arti lain dk = 32 dan alpha (α) 0,01 maka diperoleh t tabel sebesar **1,310** dan t hitung sebesar **4,478** artinya **1,310 Ho ditolak dan H1 diterima (4,478 > 1,310)** sehingga ada hubungan antara efektivitas kegiatan *greeting* terhadap tugas fungsional karyawannya di PT. Pos Indonesia Bandung.

4.4.6 Analisis Korelasi Antara Efektivitas Kegiatan *Greeting* terhadap Tugas Perilaku karyawannya

Perhitungan korelasi antara efektivitas kegiatan *greeting* terhadap tugas perilaku menggunakan program SPSS 16. Sehingga dari hasil perhitungan tersebut diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.30
Korelasi Antara Efektivitas dan Tugas Perilaku

Correlations

			Efektivitas	Tugas Perilaku
Spearman's rho	Efektivitas	Correlation Coefficient	1.000	.719**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	32	32
	Tugas Perilaku	Correlation Coefficient	.719**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	32	32

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil kriteria di atas, maka hasil analisis menunjukan bahwa besarnya korelasi antara variabel efektivitas terhadap variabel tugas kinerja sebesar 0,719. Artinya hubungan antara efektivitas kegiatan *Greeting* terhadap tugas perilaku karyawannya di PT. Pos Indonesia Bandung mempunyai **hubungan yang cukup berarti**. Dimana hubungan variabel dan indikator bersifat signifikan, karena angka probabilitas (sig) sebesar 0,01 yang dimana angka tersebut lebih kecil dari 0,01. (0,000 < 0,01).

Besarnya efektivitas kegiatan *Greeting* terhadap tugas perilaku karyawannya di PT. Pos Indonesia Bandung dapat dihitung dengan menggunakan perhitungan Koefisien Determinasi (KD) sebagai berikut :

$$KD = r^2 \times 100\%$$
$$= (0{,}719)^2 \times 100\%$$
$$= 0{,}516 \times 100\%$$
$$= 51{,}696\%$$

Jadi efektivitas kegiatan *Greeting* terhadap tugas perilaku karyawannya di PT. Pos Indonesia Bandung adalah sebesar 51,696% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

Untuk menjawab Hipotesis yang terdapat pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

H_1 : Jika Efektivitas Kegiatan *Greeting* oleh *Customer Service* PT. Pos Indonesia Bandung baik, maka Tugas Perilaku Karyawannya baik

Ho : Jika Efektivitas Kegiatan *Greeting* oleh *Customer Service* PT. Pos Indonesia Bandung tidak baik, maka Tugas Perilaku Karyawannya tidak baik

Maka tahap selanjutnya adalah melakukan uji hipotesis dengan menggunakan uji t, Adapun kriteria pengujian hipotesis adalah :

- t hitung > t tabel = Ho ditolak dan diterima H1

- t hitung < t tabel = Ho diterima dan ditolak H1

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{(n-2)}}{\sqrt{(1-r^2)}}$$

$$= \frac{0{,}719\ \sqrt{(32 - 2)}}{\sqrt{1 - 0{,}719^2}}$$

$$= \frac{0{,}719 \text{ x } 5{,}477}{0{,}847}$$

$$= \frac{3{,}937}{0{,}847}$$

$$= 4{,}649$$

Dimana: r = Besarnya Korelasi

n= Jumlah Sampel

Mencari t_{tabel} : dk = Derajat Kebebasan

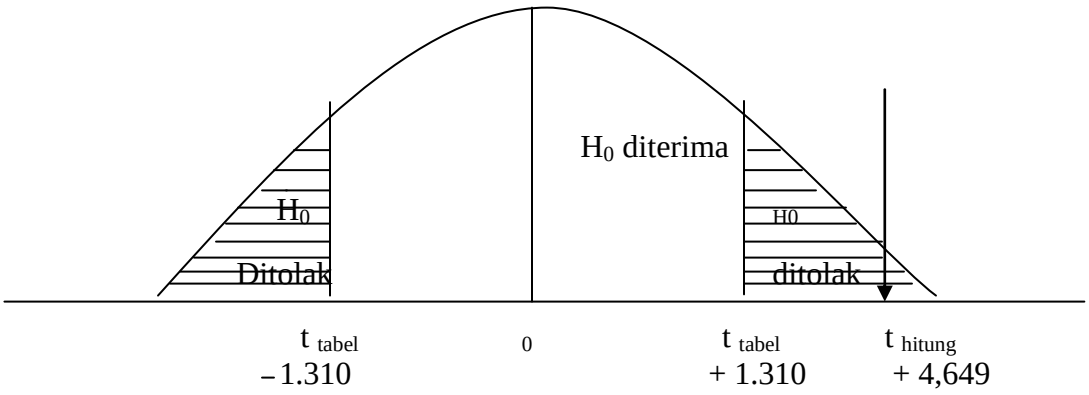
dk = n-2 (dimana n= jumlah sampel)

dk= 32-2

dk= 30

Untuk menghitung t tabel maka digunakan rumus dk= n-2 (dimana n adalah jumlah sampel). Jadi diperoleh t tabel dengan dk = 30 dengan alpha (α) 0,01, maka diperoleh t tabel sebesar 1.310 (lihat lampiran tabel distribusi t), atau peneliti menggunakan rumus = TINV (@,dk) pada *Sowftware Microsoft Excel*, maka diperoleh kurva uji t, sebagai berikut:

Gambar 4.6
Kurva uji t Efektivitas Terhadap Tugas Perilaku



Dari gambar 4.1 diatas, terlihat bahwa t hitung jatuh di daerah **Ho ditolak**, yang berarti **H1 diterima** atau dengan arti lain dk = 32 dan alpha (α) 0,01 maka diperoleh t tabel sebesar **1,310** dan t hitung sebesar **4,649** artinya **1,310 Ho ditolak dan H1 diterima (4,649 > 1,310)** sehingga ada hubungan antara efektivitas kegiatan *greeting* terhadap tugas perilaku karyawannya di PT. Pos Indonesia Bandung.

4.4.7 Analisis Korelasi Antara Efektivitas Kegiatan *Greeting* terhadap Kinerja karyawannya

Perhitungan korelasi antara efektivitas terhadap kinerja menggunakan program SPSS 16. Sehingga dari hasil perhitungan tersebut diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.31
Korelasi Antara Efektivitas dan Kinerja

Correlations

			Efektivitas	Kinerja
Spearman's rho	Efektivitas	Correlation Coefficient	1.000	.817**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	32	32
	Kinerja	Correlation Coefficient	.817**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	32	32

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil kriteria di atas, maka hasil analisis menunjukan bahwa besarnya korelasi antara variabel efektivitas terhadap variabel kinerja sebesar 0,817. Artinya hubungan antara efektivitas kegiatan *Greeting* terhadap kinerja karyawannya di PT. Pos Indonesia Bandung mempunyai **hubungan yang tinggi, kuat**. Dimana hubungan variabel dan variabel bersifat signifikan, karena angka probabilitas (sig) sebesar 0,01 yang dimana angka tersebut lebih kecil dari 0,01. (0,000 < 0,01).

Besarnya efektivitas kegiatan *Greeting* terhadap kinerja karyawannya di PT. Pos Indonesia Bandung dapat dihitung dengan menggunakan perhitungan Koefisien Determinasi (KD) sebagai berikut :

$$KD = r^2 \times 100\%$$
$$= (0{,}817)^2 \times 100\%$$
$$= 0{,}667 \times 100\%$$
$$= 66{,}748\%$$

Jadi efektivitas kegiatan *Greeting* terhadap kinerja karyawannya di PT. Pos Indonesia Bandung adalah sebesar 66,748%dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

Untuk menjawab Hipotesis yang terdapat pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

H_1 : Jika Efektivitas Kegiatan *Greeting* oleh *Customer Service* PT. Pos Indonesia Bandung baik, maka Kinerja Karyawannya baik

Ho : Jika Efektivitas Kegiatan *Greeting* oleh *Customer Service* PT. Pos Indonesia Bandung tidak baik, maka KinerjaKaryawannya tidak baik

Maka tahap selanjutnya adalah melakukan uji hipotesis dengan menggunakan uji t, Adapun kriteria pengujian hipotesis adalah :

- t hitung > t tabel = Ho ditolak dan diterima H1

- t hitung < t tabel = Ho diterima dan ditolak H1

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{(n-2)}}{\sqrt{(1-r^2)}}$$

$$= \frac{0{,}817\ \sqrt{(32-2)}}{\sqrt{1-0{,}817^2}}$$

$$= \frac{0{,}817 \times 5{,}477}{0{,}903}$$

$$= \frac{4{,}474}{0{,}903}$$

$$= 4{,}954$$

Dimana: r = Besarnya Korelasi

n= Jumlah Sampel

Mencari t_{tabel} : dk = Derajat Kebebasan

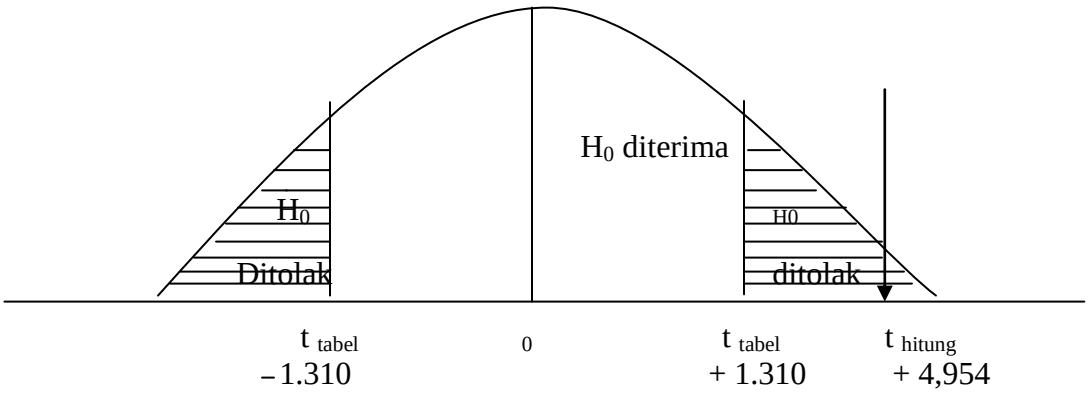
dk = n-2 (dimana n= jumlah sampel)

dk= 32-2

dk= 30

Untuk menghitung t tabel maka digunakan rumus dk= n-2 (dimana n adalah jumlah sampel). Jadi diperoleh t tabel dengan dk = 30 dengan alpha (α) 0,01, maka diperoleh t tabel sebesar 1.310 (lihat lampiran tabel distribusi t), atau peneliti menggunakan rumus = TINV (@,dk) pada *Sowftware Microsoft Excel*, maka diperoleh kurva uji t, sebagai berikut:

Gambar 4.7
Kurva uji t Efektivitas Terhadap Kinerja



Dari gambar 4.7 diatas, terlihat bahwa t hitung jatuh di daerah **Ho ditolak**, yang berarti **H1 diterima** atau dengan arti lain dk = 32 dan alpha (α) 0,01 maka diperoleh t tabel sebesar **1,310** dan t hitung sebesar **4,954** artinya **1,310 Ho ditolak dan H1 diterima (4,954 > 1,310)** sehingga ada hubungan antara efektivitas kegiatan *greeting* terhadap kinerja karyawannya di PT. Pos Indonesia Bandung.

4.5 Pembahasan Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti akan membahas mengenai efektivitas kegiatan *greeting* PT. Pos Indonesia Bandung terhadap kinerja karyawannya.

Kegiatan dalam suatu perusahaan berfungsi sebagai sebagai sarana berkomunikasi kedua belah pihak, yang diharapkan dapat menciptakan hubungan yang harmonis sehingga dapat menimbulkan rasa memiliki terhadap perusahaan dalam diri setiap karyawan.

Kegiatan internal adalah kegiatan yang dilakukan dari dalam suatu perusahaan untuk memelihara hubungan baik dan harmonis di antara pihak perusahaan dengan karyawannya. Di dalam perusahaan/organisasi ada suatu kegiatan yang bertujuan untuk memperoleh pengertian, kepercayaan, *goodwill* dan penghargaan diri. Dari publik suatu badan atau perusahaan pada khususnya dan masyarakat pada umumnya akan membentuk sebuah opini yang menguntungkan bagi kelangsungan hidup perusahaan sesuai dengan yang diharapkan dan akan tercipta pula hubungan yang sangat harmonis antara pimpinan dengan karyawan suatu perusahaan.

Sebagai suatu perusahaan publik dan perusahaan jasa terbesar di Indonesia yang tentunya perlu memelihara hubungan baik dengan publik internal khususnya karyawan, PT. Pos Indonesia Bandung sangat memerlukan adanya sarana yang menghubungkan kepentingan perusahaan dengan karyawan salah satunya dengan kegiatan ‘*greeting’.*

Dengan adanya kegiatan '*greeting'* diharapkan dapat berpengaruh dalam perubahan kinerja karyawan/*frontlinier* terhadap perusahaan. Dalam arti, harapannya adalah setelah mengikuti kegiatan '*greeting'* tersebut, karyawan*/frontlinier* pada khususnya dapat meningkatkan kinerja menjadi lebih baik untuk perusahaan dari pada kepentingan pribadi karyawan itu sendiri.

Sebelum peneliti melakukan pembahasan pada hasil penelitian dan melakukan analisis pada identifikasi masalah maka peneliti membuat tabel ringkasan analisis data korelasi, agar memudahkan pembaca dalam melihat korelasi antara variabel atau sub variabel X dengan sub variabel atau variabel Y, sebagai berikut.

Tabel 4.32

Ringkasan Analisis Data Korelasi

No	Variabel / Sub Variabel (X)	Variabel / Sub Variabel (Y)	Besarnya Korelasi	Besarnya Pengaruh	Signifikansi Korelasi	Hipotesis yang Diterima
1	Sub Variabel Tujuan Kegiatan *Greeting*	Variabel Kinerja Karyawannya	0,389	15%	Signifikan (0,005 < 0,05) tingkat kepercayaan sebesar 95%	**H1:** Jika Tujuan Kegiatan Greeting PT. Pos Indonesia Bandung baik, maka Kinerja Karyawannya baik
2	Sub Variabel Rencana Kegiatan *Greeting*	Variabel Kinerja Karyawan	0,509	25,9%	Signifikan (0,000 < 0,01)	**H1:** Jika Rencana Kegiatan Greeting PT. Pos Indonesia Bandung baik, maka Kinerja

						Karyawannya baik
3	Variabel Biaya Kegiatan *Greeting*	Sub Variabel Kinerja Karyawan	0,695	48,3%	Signifikan (0,000 < 0,01)	**H1:** Jika Biaya Kegiatan Greeting PT. Pos Indonesia Bandung baik, maka Kinerja Karyawannya baik
4	Variabel Waktu Kegiatan *Greeting*	Sub Variabel Kinerja Karyawan	0,667	44,48%	Signifikan (0,000 < 0,01)	**H1:** Jika Waktu Kegiatan Greeting PT. Pos Indonesia Bandung baik, maka Kinerja Karyawannya baik
5	Variabel Efektivitas Kegiatan *Greeting*	Sub Variabel Tugas Fungsional Karyawannya	0,668	44,622%	Signifikan (0,000 < 0,01)	**H1:** Jika efektivitas Kegiatan Greeting PT. Pos Indonesia Bandung baik, maka Tugas Fungsional Karyawannya baik
6	Variabel Efektivitas Kegiatan *Greeting*	Variabel Tugas Perilaku Karyawannya	0,719	51,696%	Signifikan (0,000 < 0,01)	**H1:** Jika efektivitas Kegiatan Greeting PT. Pos Indonesia Bandung baik, maka Tugas Perilaku Karyawannya baik

Sumber: Analisis Peneliti Juni 2011

Berdasarkan tabel 4.32 kita dapat mengetahui bahwa tujuan dan rencana kegiatan *greeting* berkolerasi masing-masing sebesar 0,389 dan 0,509 terhadap kinerja karyawannya PT. Pos Indonesia Bandung. Dengan kata lain dapat disebutkan bahwa tujuan kegiatan mempengaruhi sebesar 15% terhadap kinerja karyawannya PT. Pos Indonesia Bandung, rencana kegiatan mempengaruhi sebesar 25,9% terhadap kinerja karyawannya PT. Pos Indonesia Bandung. Hal ini mengisyaratkan bahwa hipotesis penelitian terbukti, yaitu jika tujuan dan rencana kegiatan *greeting* PT. Pos Indonesia Bandung baik, maka kinerja karyawannya baik. Demikian juga dengan biaya dan waktu kegiatan *greeting* PT. Pos Indonesia Bandung berkolerasi masing-masing sebesar 0,695 dan 0,667 dengan mempengaruhi masing – masing sebesar 48,3% dan 44,48%.

Sementara korelasi antara efektivitas kegiatan *greeting* terhadap tugas fungsional dan tugas perilaku karyawannya PT. Pos Indonesia Bandung dengan mempengaruhi masing – masing sebesar 0,668 dan 0,719 dengan mempengaruhi sebesar 44,622% dan 51,696%, dari hasil tersebut membuktikan hipotesis sebelumnya yaitu jika efektivitas kegiatan *greeting* PT. Pos Indonesia Bandung baik maka tugas fungsional dan tugas perilaku karyawannya baik.

Selanjutnya peneliti akan membahas setiap identifikasi masalah dalam penelitian ini berdasarkan dari data primer dan data sekunder serta teori-teori

yang telah ada yang menjadi landasan dalam melakukan penelitian ini, sehingga dapat diperoleh hasil yang lebih terperinci sebagai berikut:

1. Analisis **Tujuan** Kegiatan *Greeting* Terhadap **Kinerja** Karyawannya PT. Pos Indonesia Bandung

Pada tabel 4.8 sampai dengan 4.11, peneliti dapat mengetahui pendapat karyawan/*frontlinier* sebagai responden tentang tujuan kegiatan yang ada dalam kegiatan '*greeting'* yakni mengenai orientasi, arah, sasaran, target dalam kegiatan '*greeting'.*

Berdasarkan hasil penelitian secara umum yang dilakukan maka besarnya korelasi antara indikator tujuan kegiatan *greeting* terhadap kinerja karyawannya PT. Pos Indonesia Bandung adalah sebesar 0,389 artinya hubungan rendah tapi pasti.

Korelasi dikatakan signifikan (penting), karena angka probabilitas (sig) sebesar 0,000 yang dimana angka tersebut lebih kecil dari 0,05. (0,000 < 0,05). Hal ini berarti bahwa, baik tidaknya tujuan semakin tinggi, maka hasil yang diperolah akan tinggi juga. Dari tingkat signifikan tersebut maka bisa dijelaskan bahwa 0,05 adalah tingkat kepercayaan sebesar 95%.

Dalam penelitian angka signifikan tersebut seringkali muncul dalam penelitian, karena ini penelitian objektif maka angka tersebut bisa muncul dan bisa juga muncul angka signifikan yang berfariasi, hal tersebut karena

kegiatan yang diselenggarakan masih harus diperbaiki dari segala aspek guna menghasilkan kegiatan yang lebih maksimal.

Dari analisis diatas tujuan dari kegiatan *greeting* dengan alat ukur orientasi, arah, sasaran target dalam kegiatan *greeting* tepat, tetapi masih ada kekurangan yang harus dievaluasi dan ada faktor lain yang mempengaruhi kegiatan ini.

2. Analisis **Rencana** Kegiatan *Greeting* Terhadap **Kinerja** Karyawannya PT. Pos Indonesia Bandung

   Pada tabel 4.12 sampai dengan 4.13, peneliti dapat mengetahui pendapat karyawan/*frontlinier* sebagai responden tentang rencana kegiatan yang ada dalam kegiatan '*greeting'* yakni mengatur rencana dengan baik dan menyusun rencana dalam kegiatan '*greeting'*.

   Berdasarkan hasil penelitian secara umum yang dilakukan maka besarnya korelasi antara indikator rencana kegiatan *greeting* terhadap kinerja karyawannya PT. Pos Indonesia Bandung adalah sebesar 0,509 artinya hubungan yang cukup berarti.

   Korelasi dikatakan signifikan (penting), karena angka probabilitas (sig) sebesar 0,000 yang dimana angka tersebut lebih kecil dari 0,01. (0,000 < 0,01). Hal ini berarti bahwa, baik tidaknya rencana semakin tinggi, maka hasil yang diperolah akan tinggi juga.

Dari analisis diatas rencana dari kegiatan *greeting* mengatur rencana dengan baik sudah sesuai dengan kegiatan ini, karena dengan mengatur rencana akan terjadwal secara baik dan menyusun rencana suatu kegiatan akan tersusun dengan baik dan menadapatkan suatu tujuan dengan baik. Terlihat dari definisi rencana diatas bahwa dengan rencana yang baik maka tujuan akan baik.

3. Analisis **Biaya** Kegiatan *Greeting* Terhadap **Kinerja** Karyawannya PT. Pos Indonesia Bandung

Pada tabel 4.14 sampai dengan 4.16, peneliti dapat mengetahui pendapat karyawan/*frontlinier* sebagai responden tentang biaya kegiatan yang ada dalam kegiatan '*greeting'* yakni mengenai tempat, sumber biaya, dan kecukupan biaya kegiatan '*greeting'.*

Berdasarkan hasil penelitian secara umum yang dilakukan maka besarnya korelasi antara indikator biaya kegiatan *greeting* terhadap kinerja karyawannya PT. Pos Indonesia Bandung adalah sebesar 0,595 artinya hubungan yang cukup berarti.

Jika probabilitas atau signifikansi < 0,01, hubungan kedua variabel signifikan. Jadi hasil dari analisis tersebut dikatakan signifikan karena lebih dari 0,01.

Dari hasil diatas maka kegiatan *greeting* biaya sangat mempengaruhi terlaksananya kegiatan ini. Dengan adanya biaya dari perusahaan maka kegiatan ini tidak diberatkan kepada karyawannya dan bisa melaksanakan kegiatan dengan baik.

4. Analisis **Waktu** Kegiatan *Greeting* Terhadap **Kinerja** Karyawannya PT. Pos Indonesia Bandung

Pada tabel 4.17 sampai dengan 4.18, peneliti dapat mengetahui pendapat karyawan/*frontlinier* sebagai responden tentang waktu kegiatan yang ada dalam kegiatan '*greeting'* yakni waktu persiapan dan waktu pelaksanaan kegiatan '*greeting'.*

Berdasarkan hasil penelitian secara umum yang dilakukan maka besarnya korelasi antara indikator waktu kegiatan *greeting* terhadap kinerja karyawannya PT. Pos Indonesia Bandung adalah sebesar 0,667 artinya hubungan yang cukup berarti.

Terlihat dari tabel korelasi di atas maka angka probabilitas antara variabel waktu dan kinerja ialah sebesar 0,00. Angka probabilitas 0,00 < 0,01 (digunakan angka 0,01 karena pada output terdapat tanda bintang yang artinya korelasi signifikan pada taraf 0,01). Maka hubungan kedua variabel signifikan.

Waktu sangat penting dalam kegiatan ini, dengan waktu persiapan yang telah disusun dengan baik maka para *frontlinier* mengikuti sesuai dengan waktu yang sudah disiapkan dengan baik. Waktu pelaksanaan akan mempengaruhi kegiatan ini dengan waktu pelaksanaan yang optimal akan mempengaruhi kegiatan ini. Dengan waktu yang baik maka para *frontlinier* dapat melaksanakan kegiatan *greeting.*

5. **Efektivitas** Kegiatan *Greeting* Terhadap **Tugas Fungsional** Karyawannya PT. Pos Indonesia Bandung

Dari analisis data penelitian korelasi antara efektivitas kegiatan *greeting* terhadap tugas fungsional sebesar 0,668 artinya hubungan yang cukup berarti. Dari tugas fungsional ada 3 faktor yaitu penyelesaikan tugas dengan baik, kualitas tugas baik, ketepatan menyelesaikan tugas.

Berdasarkan hasil penelitian responden 68,75% menyatakan setuju dengan mengikuti kegiatan *greeting* penyelesaikan tugas dengan baik setelah mengikuti kegiatan ini dan berpengaruh dalam penyelesaikan tugas dengan baik. 65,62% responden menyatakan setuju bahwa mereka setelah mengikuti kegiatan kualitas tugas baik dalam bekerja, dan 71,87% responden menyatakan setuju dalam melaksanakan ketepatan menyelesaikan tugas menjadi lebih baik.

Sehingga dapat diketahui besarnya korelasi antara indikator efektivitas kegiatan *greeting* terhadap tugas fungsional karyawan PT. Pos Indonesia Bandung sebesar 0,668 yang artinya hubungan yang cukup berarti dan signifikan (penting).

Hal ini dikarenakan setelah mengikuti kegiatan *greeting* beberapa *frontlinier* dapat menyelesaikan tugasnya dengan baik dan tepat waktu. Dengan faktor tersebut maka dari individu yang produktivitas maka hasil akhir untuk perusahaan.

6. **Efektivitas** Kegiatan *Greeting* Terhadap **Tugas Perilaku** Karyawannya PT. Pos Indonesia Bandung

Dari analisis data penelitian korelasi antara efektivitas kegiatan *greeting* terhadap tugas fungsional sebesar 0,719 artinya hubungan yang tinggi, kuat. Dari tugas fungsional ada 3 faktor yaitu interaksi dengan sesama rekan kerja, kemampuan bekerja secara tim, kemampuan dalam menyelesaikan konflik dalam perusahaan.

Dari hasil penelitian diatas dan penghitungan diatas terdapat hasil korelasi sebesar 0.719 yang artinya hubungan yang kuat, tinggi. Bahwa 3 faktor tersebut sangat mempengaruhi tugas perilaku karyawaan, karena dengan hasil tersebut bahwa kegiatan *greeting* ini sangat mempengaruhi tugas perilaku karyawan PT. Pos Indonesia Bandung.

Kinerja karyawan juga dipengaruhi oleh tugas perilaku dapat diukur dengan kemampuan karyawan dalam berinteraksi dengan sesama, bekerja sama dalam sebuah tim dan mengatasi sebuah konflik. Dari hal tersebut maka dapat dikatakan indicator tersebut mempengaruhi setelah mengikuti kegiatan *greeting.* Sisa dari hasil tersebut dipengaruhi faktor lain yang ada diluar kegiatan *greeting.*

7. **Efektivitas** Kegiatan *Greeting* Terhadap **Kinerja** Karyawannya PT. Pos Indonesia Bandung

   Dengan demikian, kegiatan harus efektif agar sebuah kegiatan akan mendapatkan hasil yang maksimal dan mempengaruhi suatu kinerja kepada karyawannya dan menimbulkan peningkatan kinerja kepada perusahaan.

   Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka, secara umum dapat diketahui bahwa besarnya korelasi antara variabel efektivitas kegiatan *greeting* terhadap kinerja karyawannya PT. Pos Indonesia Bandung adalah sebesar 0,817 artinya adalah hubungan yang tinggi, kuat.

   Hal ini berarti pihak yang bertanggungjawab atas kegiatan *greeting* yakni *Customer Service* sebagai pengelola kegiatan ini sudah melakukan tugasnya dengan baik walaupun masih perlu adanya peningkatan agar perubahan kinerja karyawannya terhadap lebih baik.

Disamping itu ada beberapa faktor lain yang mempengaruhi yaitu faktor situasional dan diri manusia yang selalu ingin lebih baik dengan hasil yang akan diberikan kepada perusahaan. (Hasil wawancara dengan Bpk. Suyud Suhendar)