

## LAMPIRAN 2

## PT PLN (Persero) Cabang Parepare

## NERACA

Per 31-12-2010 dan 31-12-2011

KETERANGAN	CATATAN	Per 31-12-2010	Per 31-12-2011
<b>AKTIVA</b>			
<b>AKTIVA TETAP (NETTO)</b>	1	172,057,859,011	172,981,586,063
Aktiva TETAP (Bruto)		292,340,031,482	304,738,493,221
Akumulasi Penyusutan		(120,282,172,471)	(131,756,907,158)
PEKERJAAN DALAM PELAKSANAAN PENYERTAAN	2	543,353,250	9,323,756,487
	3		
<b>AKTIVA LAIN-LAIN</b>	4	5,712,068,707	314,405,693
Aktiva Tidak Beroperasi	4.1	5,278,613,297	26,824,140
Piutang Lain-lain Jangka Panjang	4.2	433,455,410	287,581,553
Pihak Yang Mempunyai Hubungan Istimewa		433,455,410	287,581,553
Pihak Ketiga			
Biaya Ditangguhkan	4.3		
Biaya Yang Dibayar Dimuka Jangka Panjang	4.4		
Pihak Yang Mempunyai Hubungan Istimewa			
Pihak Ketiga			
DANA PELUNASAN OBLIGASI AKTIVA PAJAK TANGGUHAN			
<b>AKTIVA LANCAR</b>	5	7,064,043,290	19,283,151,540
Kas dan Setara Kas	5.1	245,952,998	14,110,827
Investasi Sementara	5.2		
Piutang Usaha (Netto)	5.3	6,333,207	1,876,393,366
Pihak Yang Mempunyai Hubungan Istimewa (Bruto)			
Penyisihan Hubungan Istimewa			
Pihak Ketiga (Bruto)		6,870,615	1,902,081,160
Penyisihan Pihak Ketiga		537,408	(25,687,794)
Persediaan (Netto)	5.4	6,041,856,979	16,540,414,660
Persediaan (Bruto)		6,090,901,572	16,654,139,867

Penyisihan Material		(37,044,604)	(113,725,207)
Uang Muka Pajak	5.5		
Piutang Lain-lain Jangka Pendek	5.6	148,524,833	195,775,461
Pihak Yang Mempunyai Hubungan Istimewa		147,402,833	152,332,461
Pihak Ketiga		1,122,000	43,443,000
Biaya Yang Dibayar Dimuka Jangka Pendek	5.7	621,375,273	656,457,226
Pihak Yang Mempunyai Hubungan Istimewa		621,375,273	656,457,226
Pihak Ketiga			
<b>JUMLAH AKTIVA</b>		<b>185,377,324,258</b>	<b>201,902,908,783</b>

<b>EKUITAS DAN KEWAJIBAN</b>			
<b>EKUITAS</b>	6	93,428,907,368	103,573,982,205
Modal Saham			
Tambahkan Modal			
Saldo Laba		93,428,907,368	103,573,982,205
HAK MINORITAS ANAK PERUSAHAAN			
AKUN ANTAR SATUAN ADMINISTRASI	7	62,026,748,013	50,860,027,201
PENDAPATAN DITANGGUHKAN	8	18,000,806,296	28,374,273,761
KEWAJIBAN PAJAK TANGGUHAN			
KEWAJIBAN JANGKA PANJANG	9	11,179,679,360	11,171,062,635
Pihak Yang Mempunyai Hubungan Istimewa	9.1		
Penerusan Pinjaman			
Utang Kepada Pemerintah			
Utang Bank			
Pihak Ketiga	9.2		
Utang Bank			
Utang Obligasi			
Utang Lain-lain Jangka Panjang	9.3		
Pihak Yang Mempunyai Hubungan Istimewa			
Pihak Ketiga			
Utang Jaminan Langgan	9.4	11,179,679,360	11,171,062,635
Utang Biaya Proyek	9.5		
Utang Promes	9.6		
Kewajiban Manfaat Pekerja Jangka Panjang	9.7		
KEWAJIBAN JANGKA PENDEK	10	741,183,221	7,923,562,981

Utang Usaha	10.1		6,023,498,254
Pihak Yang Mempunyai Hubungan Istimewa			
Pihak Ketiga			6,023,498,254
Utang Dana Pensiun	10.2		
Utang Pajak	10.3	44,238,445	77,890,747
Utang Lain-lain	10.4	1,076,358,625	1,655,365,275
Pihak Yang Mempunyai Hubungan Istimewa		238,822,520	5,663,000
Pihak Ketiga		458,122,256	1,649,702,275
Biaya Yang Masih Harus Dibayar	10.5		166,808,705
Pihak Yang Mempunyai Hubungan Istimewa			166,808,705
Pihak Ketiga			
Kewajiban Jangka Panjang Jatuh Tempo	10.6		
Penerusan Pinjaman			
Utang Kepada Pemerintah			
Utang Bank			
Pihak Ketiga			
Utang Bank			
Utang Obligasi			
Kewajiban Manfaat Pekerja Jangka Pendek	10.7		
<b>JUMLAH EKUITAS DAN KEWAJIBAN</b>		<b>185,377,324,258</b>	<b>201,902,908,783</b>

**LAPORAN LABA RUGI**  
**Periode 2009, 2010, 2011**

KETERANGAN	CATATAN	Periode 01-01-2010 s/d 31-12-2010	Periode 01-01-2011 s/d 31-12-2011
<b>PENDAPATAN USAHA</b>	11	144,766,156,073	161,085,925,279
Penjualan Tenaga Listrik	111	143,285,578,135	158,984,093,460
Penjualan Tenaga Listrik (Bruto)		144,395,293,440	158,984,093,460
Discount		(1,110,715,305)	
Subsidi Listrik Pemerintah	113		
Penyambungan Pelanggan	112	1,360,959,788	1,968,432,535
Lain-lain	114	120,618,150	133,399,284
<b>BEBAN USAHA</b>	12	(51,744,194,318)	(52,009,638,696)
Pembelian Tenaga Listrik	121		
Sewa Diesel/Genset			
Beban Penggunaan Transmisi (SUTOMO)			
Bahan Bakar dan Minyak Pelumas	122		
H S D			
M F O/Residu			
I D O			
Batu Bara			
Gas Alam			
Panas Bumi			
Air			
Campuran Minyak Bakar DII			
Minyak Pelumas			
Pemeliharaan	123	(9,316,082,787)	(20,315,046,452)
Pemakaian Material		(3,563,599,404)	(10,950,397,343)
Jasa Borongan		(5,752,483,383)	(9,364,649,109)
Kepegawaian	124	(19,542,642,589)	(15,015,704,954)
Gaji		(8,792,632,972)	(9,099,934,372)
Cuti dan Lainnya		(10,750,009,617)	(5,915,770,582)
Penyusutan Aktiva Tetap	124	(11,208,164,185)	(11,390,782,375)
Lain-lain	125	(11,677,304,757)	(5,288,104,915)
<b>LABA (RUGI) USAHA</b>		93,021,961,755	109,076,286,583
<b>PENDAPATAN (BEBAN) LAIN-LAIN</b>		406,945,613	(5,502,304,378)
Pendapatan Bunga		68,903,160	16,956,722
Pendapatan Lain-lain	13	749,787,284	1,490,943,994
Beban Pinjaman	14		
Beban Pensiun	15	(961,126,447)	(636,547,095)
Beban Lain-lain	16	549,381,616	(6,373,657,999)

Selisih Kurs	17		
<b>LABA (RUGI) SEBELUM POS LUAR BIASA</b>		93,428,907,368	103,573,982,205
Laba (Rugi) Luar Biasa			
<b>LABA (RUGI) SEBELUM PPh BADAN</b>	18	93,428,907,368	103,573,982,205
<b>BEBAN PAJAK</b>	19		
Beban Pajak Kini			
Beban Pajak Tangguhan			
<b>LABA (RUGI) SEBELUM HAK MINORITAS</b>		93,428,907,368	103,573,982,205
<b>HAK MINORITAS</b>			
<b>LABA (RUGI) BERSIH</b>		<b>93,428,907,368</b>	<b>103,573,982,205</b>

**LAMPIRAN 3**

Kpd Yth,  
Bapak/Ibu Pelanggan PT. PLN (Persero) Wilayah Sulsel Sultra & Sulbar Cabang  
Pare-pare

Di,

Tempat

Perihal: Permohonan Pengisian Kuesioner

Bapak/Ibu yang kami hormati,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nurbaya  
Pekerjaan : Mahasiswa UNHAS 2008  
Alamat : Btn Asal Mula Pondok Asri

Sehubungan dengan pelaksanaan penelitian kami dalam rangka penyusunan skripsi pada Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Hasanuddin Makassar, dengan judul “ Analisis Kinerja dengan Menggunakan Metode *Balanced Scorecard* (Studi Kasus PT. PLN (persero) Wilayah Sulsel Sultra & Sulbar Cabang Pare-pare). Sekiranya bapak/ibu agar sudi kiranya meluangkan waktu sejenak untuk mengisi kuesioner yang saya lampirkan pada surat ini. Kuesioner ini bertujuan untuk mengevaluasi sampai sejauh mana tingkat kepuasan bapak/ibu selaku pelanggan PT. PLN (Persero) Wilayah Sulselrabar Cabang Parepare. Kuisioner yang akan diisi oleh bapak/ibu merupakan data yang akan diolah, dianalisis, dan bukan merupakan hasil akhir. Data dari kuisioner yang bapak/ibu isi akan digabung dengan data lain untuk memperoleh hasil yang diinginkan dalam penelitian ini. Dan sesuai dengan etika penelitian, data yang saya peroleh akan dijaga kerahasiaannya dan hanya akan digunakan semata-mata untuk penelitian ini.

Hormat kami, Peneliti

Nurbaya

Mohon Bapak/Ibu menjawab pertanyaan berikut dengan memberi tanda keterangan tertulis dan tanda Tick Mark (√) seperlunya:

1. Jenis Kelamin : ( ) Laki- laki ( ) Perempuan
2. Usia : ..... Tahun
3. Pekerjaan : .....

### ***Customer Satisfaction Index***

Jawaban atas pertanyaan berikut digunakan untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan bapak/ibu sebagai konsumen PT. PLN (Persero) Cabang Parepare atas layanan jasa yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Cabang Parepare. Mohon bapak.ibu menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut ini dengan melingkari salah satu diantara nomor 1 sampai nomor 5 dengan petunjuk sebagai berikut:

1. = Sangat Tidak Setuju (STS)
2. = Tidak Setuju (TS)
3. = Tidak Berpendapat (TB)
4. = Setuju (S)
5. = Sangat Setuju (SS)

<b>PERTANYAAN</b>	<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>TB</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
1. Menurut kami PLN telah memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai yang kami harapkan	1	2	3	4	5
2. PLN menyediakan fasilitas yang memadai terhadap pemenuhan kepuasan pelanggan.	1	2	3	4	5
3. Kami jarang dan bahkan tidak pernah melakukan komplain atas jasa yang kami terima.	1	2	3	4	5
4. Kami menanggapi bahwa harga produk yang dipasarkan sesuai dengan kualitas produk.	1	2	3	4	5

5. Menurut kami, PLN selalu memberikan informasi yang kami butuhkan dengan akurat dan cepat.	1	2	3	4	5
6. Kami merasa PLN memberikan pelayanan jasa penerangan yang memuaskan dengan tarif harga yang lebih murah.	1	2	3	4	5
7. Menurut kami selama ini PLN memberikan pelayanan jasa penerangan yang memuaskan sesuai dengan yang diharapkan	1	2	3	4	5
8. Secara keseluruhan kami menilai bahwa PLN memiliki citra yang positif dan baik.	1	2	3	4	5



Kpd Yth,  
Karyawan/Karywati PT. PLN (Persero) Wilayah Sulsel Sultra & Sulbar Cabang  
Pare-pare  
Di,

Tempat

Perihal: Permohonan Pengisian Kuesioner  
Bapak/Ibu yang kami hormati,  
Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nurbaya  
Pekerjaan : Mahasiswa UNHAS 2008  
Alamat : Btn Asal Mula Pondok Asri

Sehubungan dengan pelaksanaan penelitian kami dalam rangka penyusunan skripsi pada Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Hasanuddin Makassar, dengan judul “ Analisis Kinerja dengan Menggunakan Metode *Balanced Scorecard* (Studi Kasus PT. PLN (persero) Wilayah Sulsel Sultra & Sulbar Cabang Pare-pare). Saya memohon kesediaan bapak/ibu agar sudi kiranya meluangkan waktu sejenak untuk mengisi kuesioner yang saya lampirkan pada surat ini. Kuesioner ini bertujuan untuk mengevaluasi sampai sejauh mana tingkat kepuasan bapak/ibu sebagai karyawan terhadap tempat bapak/ibu bekerja. Selain itu, kuisisioner ini juga bertujuan untuk mengukur pembelajaran yang menunjukkan sampai sejauh mana usaha pembelajaran dan peningkatan kualitas SDM pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sulsel Sultra & Sulbar Cabang Pare-pare. Kuisisioner yang akan diisi oleh bapak/ibu merupakan data yang akan diolah, dianalisis, dan bukan merupakan hasil akhir. Data dari kuisisioner yang bapak/ibu isi akan digabung dengan data lain untuk memperoleh hasil yang diinginkan dalam penelitian ini. Dan sesuai dengan etika penelitian, data yang saya peroleh akan dijaga kerahasiaannya dan hanya akan digunakan semata-mata untuk penelitian ini.

Hormat kami, Peneliti

Nurbaya

Mohon Bapak/Ibu menjawab pertanyaan berikut dengan memberi tanda keterangan tertulis dan tanda Tick Mark (√) seperlunya:

1. Jenis Kelamin : ( ) Laki- laki ( ) Perempuan
2. Usia : ..... Tahun
3. lamanya bekerja diperusahaan :
4. jabatan :

### ***Employee Satisfaction Index***

Jawaban atas pertanyaan berikut ini digunakan untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan bapak/ibu sebagai karyawan pada perusahaan tempat bapak/ibu bekerja yaitu PT. PLN (persero) Wilayah Sulselrabar Cabang Parepare, baik ditinjau dari aspek keuangan maupun non keuangan. Mohon bapak/ibu menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut ini dengan melingkari salah satu diantara nomor 1 sampai nomor 5 dengan petunjuk sebagai berikut:

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 = Tidak Setuju (TS)
- 3 = Tidak Berpendapat (TB)
- 4 = Setuju (S)
- 5 = Sangat Setuju (SS)

<b>PERTANYAAN</b>	<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>TB</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
1. Perusahaan telah memberikan gaji yang sesuai dengan pengorbanan fisik dan waktu yang saya berikan.	1	2	3	4	5
2. Jumlah upah yang saya terima dari perusahaan memungkinkan saya untuk hidup layak bersama keluarga.	1	2	3	4	5
3. Saya mendapatkan informasi yang jelas tentang detail/rincian gaji atau penghasilan dari kepegawaian.	1	2	3	4	5

4. Saya mendapatkan kesempatan mengikuti pelatihan yang saya perlukan untuk meningkatkan kompetensi/keterampilan saya.	1	2	3	4	5
5. Perusahaan memberikan penghargaan/ pengakuan ketika saya bekerja dengan prestasi yang memuaskan.	1	2	3	4	5
6. Perusahaan selalu memberikan kesempatan pada karyawan yang hasil pekerjaannya memuaskan untuk jenjang karir berikutnya.	1	2	3	4	5
7. Perusahaan menerapkan standar prestasi kerja sesuai dengan batas kemampuan karyawan untuk mencapainya.	1	2	3	4	5
8. Menurut saya jumlah dan system pengumpulan jaminan hari tua yang dilakukan oleh perusahaan sudah cukup layak dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.	1	2	3	4	5
9. Perusahaan telah memberikan tunjangan hari raya yang layak, memadai sesuai dengan kebutuhan saya.	1	2	3	4	5
10. perusahaan telah memberikan tunjangan kesehatan dan pengobatan yang layak dan memadai.	1	2	3	4	5
11. Adanya hubungan komunikasi yang baik antara saya dengan rekan sekerja saya menyangkut perolehan informasi.	1	2	3	4	5
12. Perusahaan selalu melibatkan saya dalam proses pengambilan keputusan penting.	1	2	3	4	5
13. Perusahaan selalu memberikan dorongan untuk bekerja secara aktif dan menggunakan inisiatif.	1	2	3	4	5

14. Dengan mengetahui tujuan/misi perusahaan, saya merasa bahwa pekerjaan yang saya lakukan adalah penting.	1	2	3	4	5
15. Secara keseluruhan saya puas dengan tempat saya bekerja.	1	2	3	4	5

### **Learning Survey**

<b>PERTANYAAN</b>	<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>TB</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
1. Apakah proses pengembangan calon pegawai (siswa OJT) sesuai dengan kebutuhan PLN.	1	2	3	4	5
2. Saya tidak dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan batas waktu yang ditentukan.	1	2	3	4	5
3. Kami bersedia belajar dengan mencoba ide baru dan bersedia melakukan eksperimen dengan ide tersebut serta melihat dan belajar dari apa yang dilakukan perusahaan lain.	1	2	3	4	5
4. Rekan-rekan kerja diperusahaan memberikan umpan balik tentang seberapa baik saya melakukan pekerjaan.	1	2	3	4	5
5. Perusahaan sering melakukan program pelatihan kerja kepada karyawan untuk peningkatan mutu dan kualitas terhadap karyawan.	1	2	3	4	5
6. Saya selalu memiliki keinginan untuk belajar baik secara individu, tim maupun kelompok yang ada dalam perusahaan.	1	2	3	4	5
7. Proses dan system kerja yang ada dalam perusahaan selalu mendorong saya untuk belajar.	1	2	3	4	5
8. System manajemen kami selalu mendorong baik individu maupun tim yang ada dalam perusahaan untuk selalu belajar.	1	2	3	4	5

9. Kami selalu menunjukkan komitmen untuk belajar dengan selalu mencari cara baru untuk bekerja dan menjadikan pembelajaran sebagai bagian dari strategi perusahaan.	1	2	3	4	5
10. Para pemimpin yang ada diperusahaan kami selalu menunjukkan komitmen mereka untuk belajar	1	2	3	4	5

## LAMPIRAN 4

Data Kusiner Tingkat Kepuasan *Customer*

## PT PLN (Persero) Cabang Pare-pare

Pelanggan	Nilai Kusiner Untuk Nomor Pertanyaan								Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	4	4	4	5	4	4	4	5	34
2	4	5	5	4	4	4	5	4	35
3	4	4	5	5	4	5	5	4	36
4	5	4	5	5	4	5	4	5	37
5	5	5	4	5	4	5	4	4	36
6	5	5	5	4	4	5	5	4	37
7	5	5	4	4	5	4	5	5	37
8	5	5	5	4	4	5	5	5	38
9	4	3	3	4	4	4	5	4	31
10	4	4	4	5	4	4	5	4	34
11	2	2	4	4	2	4	5	2	25
12	2	3	3	4	2	4	5	2	25
13	5	5	5	4	4	4	4	5	36
14	4	5	5	4	4	5	4	4	35
15	5	5	5	4	5	4	5	4	37
16	4	4	4	5	4	5	4	5	35
17	4	5	4	4	5	5	4	5	36
18	5	4	4	5	5	5	5	4	37
19	4	4	2	4	4	4	5	4	31
20	5	4	4	5	5	5	5	4	37
21	4	4	5	5	4	5	5	5	37
22	5	5	4	4	5	5	4	4	36
23	5	4	4	4	5	5	5	5	37
24	4	4	4	5	5	4	5	5	36
25	5	5	5	4	4	5	5	5	38
26	4	5	5	5	4	5	5	5	38
27	4	4	5	4	5	4	5	5	36
28	5	4	5	4	5	4	5	5	37
29	5	4	4	5	4	5	5	4	36
30	4	5	5	5	4	5	5	4	37
31	5	5	5	4	4	5	5	4	37
32	4	4	5	4	5	5	4	5	36

<b>33</b>	2	2	3	4	3	4	5	4	<b>27</b>
<b>34</b>	4	2	4	5	1	2	4	3	<b>25</b>
<b>35</b>	5	4	4	5	3	4	5	3	<b>33</b>
<b>36</b>	4	5	2	4	5	4	5	4	<b>33</b>
<b>37</b>	4	4	5	5	5	4	4	4	<b>35</b>
<b>38</b>	4	4	3	4	4	5	5	4	<b>33</b>
<b>39</b>	1	5	3	4	1	5	1	4	<b>24</b>
<b>40</b>	1	4	2	4	5	4	5	5	<b>30</b>
<b>41</b>	4	5	3	5	3	5	4	5	<b>34</b>
<b>42</b>	4	5	4	5	4	5	4	5	<b>36</b>
<b>43</b>	5	4	1	4	5	5	4	1	<b>29</b>
<b>44</b>	5	4	5	3	1	4	5	4	<b>31</b>
<b>45</b>	4	5	1	5	4	5	4	5	<b>33</b>
<b>46</b>	4	4	5	5	4	5	5	4	<b>36</b>
<b>47</b>	4	5	5	2	2	1	4	5	<b>28</b>
<b>48</b>	4	4	2	2	3	2	2	3	<b>22</b>
<b>49</b>	4	5	4	3	4	4	2	3	<b>29</b>
<b>50</b>	4	3	2	3	4	1	3	3	<b>23</b>
<b>51</b>	4	5	3	3	2	5	2	4	<b>28</b>
<b>52</b>	2	4	3	4	5	5	1	3	<b>27</b>
<b>53</b>	3	4	2	5	3	5	2	3	<b>27</b>
<b>54</b>	5	4	5	5	4	5	5	4	<b>37</b>
<b>55</b>	4	5	5	4	5	5	5	4	<b>37</b>
<b>56</b>	5	4	5	5	5	5	4	4	<b>37</b>
<b>57</b>	4	4	5	4	5	4	5	4	<b>35</b>
<b>58</b>	5	5	5	4	4	5	5	5	<b>38</b>
<b>59</b>	2	2	4	3	2	2	4	2	<b>21</b>
<b>60</b>	2	4	3	5	4	2	3	2	<b>25</b>
<b>61</b>	4	5	2	3	2	2	4	5	<b>27</b>
<b>62</b>	2	2	4	2	3	3	2	1	<b>19</b>
<b>63</b>	5	2	3	5	2	2	4	4	<b>27</b>
<b>64</b>	4	2	5	4	2	2	3	4	<b>26</b>
<b>65</b>	4	5	5	5	4	5	5	5	<b>38</b>
<b>66</b>	5	5	4	4	3	4	5	4	<b>34</b>
<b>67</b>	5	4	2	4	1	4	5	4	<b>29</b>
<b>68</b>	3	4	5	4	5	5	3	4	<b>33</b>
<b>69</b>	5	4	2	4	5	4	3	5	<b>32</b>
<b>70</b>	5	4	3	4	5	4	3	5	<b>33</b>
<b>71</b>	4	4	3	4	4	4	5	4	<b>32</b>

<b>72</b>	4	5	3	4	4	4	5	3	<b>32</b>
<b>73</b>	4	5	3	4	4	5	5	3	<b>33</b>
<b>74</b>	5	3	4	2	5	5	4	5	<b>33</b>
<b>75</b>	4	4	3	4	2	4	4	3	<b>28</b>
<b>76</b>	4	3	4	3	4	2	4	5	<b>29</b>
<b>77</b>	4	3	4	3	4	2	4	5	<b>29</b>
<b>78</b>	4	3	4	3	4	2	4	4	<b>28</b>
<b>79</b>	4	4	3	4	4	2	3	4	<b>28</b>
<b>80</b>	4	4	2	4	4	4	5	4	<b>31</b>
<b>81</b>	4	3	2	4	4	2	4	5	<b>28</b>
<b>82</b>	4	2	2	4	2	4	5	2	<b>25</b>
<b>83</b>	3	4	2	5	3	5	3	1	<b>26</b>
<b>84</b>	4	4	3	1	3	1	3	4	<b>23</b>
<b>85</b>	3	5	3	2	4	5	2	4	<b>28</b>
<b>86</b>	2	3	3	1	4	1	3	3	<b>20</b>
<b>87</b>	3	4	3	5	2	3	1	1	<b>22</b>
<b>88</b>	4	3	3	2	4	1	3	3	<b>23</b>
<b>89</b>	4	3	3	4	3	1	3	3	<b>24</b>
<b>90</b>	2	4	3	5	1	4	5	3	<b>27</b>
<b>91</b>	5	4	5	4	5	5	5	5	<b>38</b>
<b>92</b>	4	5	4	4	5	4	4	4	<b>34</b>
<b>93</b>	5	4	4	5	5	4	5	4	<b>36</b>
<b>94</b>	5	5	4	5	5	5	4	5	<b>38</b>
<b>95</b>	4	4	5	5	4	4	5	5	<b>36</b>
<b>96</b>	5	4	5	4	4	4	4	5	<b>35</b>
<b>97</b>	5	5	4	5	5	5	5	4	<b>38</b>
<b>98</b>	2	2	3	4	2	2	4	2	<b>21</b>
<b>99</b>	4	4	2	4	3	4	5	2	<b>28</b>
<b>100</b>	5	5	4	4	5	4	5	4	<b>36</b>
<b>Jumlah</b>	<b>402</b>	<b>405</b>	<b>373</b>	<b>406</b>	<b>379</b>	<b>396</b>	<b>416</b>	<b>393</b>	<b>3170</b>
r Hitung	0,649	0,614	0,565	0,495	0,623	0,701	0,578	0,644	
r Tabel	0,195	0,195	0,195	0,195	0,195	0,195	0,195	0,195	
Kriteria	Valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	
Realibility	8	8	8	8	8	8	8	8	
Standar Deviasi	0,985	0,903	1,109	0,919	1,140	1,230	1,051	1,057	
<i>Croanbach's Alpha</i>	0,771								



**Data Kusioner Tingkat Kepuasan Karyawan  
PT PLN (Persero) Cabang Pare-pare**

Karyawan	Nilai Kusioner untuk Nomor Pertanyaan												Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	55
2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	57
3	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	55
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	57
6	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	52
7	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	58
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
9	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3	46
10	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	49
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
12	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	5	46
13	4	4	5	4	2	4	4	4	2	4	3	5	45
14	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	47
15	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	48
16	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	5	46
17	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	47
18	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	47
19	4	4	5	4	2	4	4	4	2	4	3	4	44
20	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	44
21	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	3	4	43
22	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	47
23	4	4	4	4	2	4	4	4	2	3	3	4	42
24	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	47
25	4	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	44
26	4	4	5	4	3	4	5	5	3	4	5	5	51
27	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	5	48
28	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	45
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
30	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	49
31	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	46
32	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	44
33	4	4	5	4	2	4	4	4	2	4	3	3	43
34	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	44

<b>35</b>	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	<b>44</b>
<b>36</b>	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4	<b>46</b>
<b>37</b>	4	4	5	5	2	4	4	4	3	4	3	4	<b>46</b>
<b>38</b>	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	3	<b>45</b>
<b>39</b>	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	<b>46</b>
<b>40</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	<b>47</b>
<b>41</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>48</b>
<b>42</b>	4	4	5	4	2	4	4	4	3	4	3	4	<b>45</b>
<b>43</b>	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	3	<b>43</b>
<b>44</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	<b>47</b>
<b>45</b>	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	<b>45</b>
<b>46</b>	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	<b>44</b>
<b>47</b>	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	<b>44</b>
<b>48</b>	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	<b>45</b>
<b>49</b>	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	<b>44</b>
<b>50</b>	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	<b>45</b>
<b>51</b>	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	<b>44</b>
<b>Jumlah</b>	<b>208</b>	<b>208</b>	<b>216</b>	<b>210</b>	<b>170</b>	<b>204</b>	<b>211</b>	<b>209</b>	<b>166</b>	<b>205</b>	<b>188</b>	<b>213</b>	<b>2408</b>
r Hitung	0,639	0,692	0,307	0,551	0,783	0,553	0,642	0,654	0,870	0,666	0,826	0,632	
r Tabel	0,276	0,276	0,276	0,276	0,276	0,276	0,276	0,276	0,276	0,276	0,276	0,276	
Kriteria	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	
Reliability	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	
Standar Deviasi	0,272	0,272	0,428	0,382	0,909	0,529	0,348	0,300	0,845	0,424	0,735	0,684	
<i>Croanbach's Alpha</i>	0,859												



<b>32</b>	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	<b>39</b>
<b>33</b>	4	2	4	5	5	4	4	4	4	4	<b>40</b>
<b>34</b>	5	2	4	5	5	4	5	3	4	5	<b>42</b>
<b>35</b>	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>38</b>
<b>36</b>	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>37</b>
<b>37</b>	4	1	4	5	5	4	4	4	4	4	<b>39</b>
<b>38</b>	4	1	4	5	4	4	4	4	4	4	<b>38</b>
<b>39</b>	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	<b>39</b>
<b>40</b>	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	<b>39</b>
<b>41</b>	5	1	5	5	5	4	5	4	4	4	<b>42</b>
<b>42</b>	4	2	4	5	5	4	4	4	4	4	<b>40</b>
<b>43</b>	4	2	4	5	5	4	5	4	4	4	<b>41</b>
<b>44</b>	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	<b>39</b>
<b>45</b>	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>37</b>
<b>46</b>	4	1	4	5	4	4	4	4	4	4	<b>38</b>
<b>47</b>	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	<b>39</b>
<b>48</b>	5	1	5	4	5	4	4	4	4	4	<b>40</b>
<b>49</b>	4	1	4	5	4	4	4	5	4	3	<b>38</b>
<b>50</b>	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>38</b>
<b>51</b>	4	2	4	5	5	4	4	4	4	4	<b>40</b>
Jumlah	<b>206</b>	<b>78</b>	<b>211</b>	<b>224</b>	<b>218</b>	<b>206</b>	<b>208</b>	<b>206</b>	<b>208</b>	<b>205</b>	<b>1970</b>
r Hitung	0,482	0,489	0,474	0,349	0,603	0,524	0,811	0,392	0,419	0,556	
r Tabel	0,276	0,276	0,276	0,276	0,276	0,276	0,276	0,276	0,276	0,276	
Kriteria	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	
Reliabilitas	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	
Standar Deviasi	0,398	0,612	0,401	0,493	0,451	0,280	0,440	0,398	0,272	0,424	
<i>Croanbach's Alpha</i>	0,730										

## LAMPIRAN 5

**Hasil Uji Validitas dan Realibilitas**  
**Data Kusioner Tingkat Kepuasan Pelanggan**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.771	8

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
p1	4.02	.985	100
p2	4.05	.903	100
p3	3.73	1.109	100
p4	4.06	.919	100
p5	3.79	1.140	100
p6	3.96	1.230	100
p7	4.16	1.051	100
p8	3.93	1.057	100

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	27.68	21.634	.520	.739
p2	27.65	22.371	.489	.745
p3	27.97	21.767	.422	.756
p4	27.64	23.243	.370	.763
p5	27.91	21.174	.466	.748
p6	27.74	19.831	.549	.733
p7	27.54	21.928	.440	.752
p8	27.77	21.128	.527	.737

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
31.70	27.364	5.231	8

### Data Kusioner Tingkat Kepuasan Karyawan

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	51	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	51	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.859	12

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
p1	4.08	.272	51
p2	4.08	.272	51
p3	4.24	.428	51
p4	4.12	.382	51
p5	3.33	.909	51
p6	4.00	.529	51
p7	4.14	.348	51
p8	4.10	.300	51
p9	3.25	.845	51
p10	4.02	.424	51
p11	3.69	.735	51
p12	4.18	.684	51

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	43.14	16.001	.598	.851
p2	43.14	15.881	.655	.849
p3	42.98	16.460	.210	.865
p4	43.10	15.890	.439	.854
p5	43.88	12.266	.672	.843
p6	43.22	15.213	.455	.853
p7	43.08	15.634	.589	.848
p8	43.12	15.826	.610	.849
p9	43.96	11.958	.804	.826
p10	43.20	15.201	.603	.846
p11	43.53	12.854	.755	.830
p12	43.04	14.238	.516	.851

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
47.22	17.373	4.168	12

### Data Kusioner Tingkat Pembelajaran Karyawan

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	51	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	51	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.730	10

#### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
p1	4.04	.398	51
p2	1.53	.612	51
p3	4.14	.401	51
p4	4.39	.493	51
p5	4.27	.451	51
p6	4.04	.280	51
p7	4.08	.440	51
p8	4.04	.398	51
p9	4.08	.272	51
p10	4.02	.424	51



### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	34.59	4.327	.503	.692
p2	37.10	4.450	.191	.759
p3	34.49	4.455	.415	.705
p4	34.24	4.624	.213	.740
p5	34.35	4.193	.500	.690
p6	34.59	4.607	.526	.699
p7	34.55	3.773	.791	.639
p8	34.59	4.767	.226	.732
p9	34.55	4.853	.328	.719
p10	34.61	4.323	.463	.697

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
38.63	5.318	2.306	10

## LAMPIRAN 6

**Tabel r Product Moment  
Pada Sig.0,05 (Two Tailed)**

N	r	N	r	N	r	N	R	N	R
1	0.997	21	0.413	41	0,301	61	0.248	81	0.216
2	0.95	22	0.404	42	0.297	62	0.246	82	0.215
3	0.878	23	0.396	43	0.294	63	0.244	83	0.213
4	0.811	24	0.388	44	0.291	64	0.242	84	0.212
5	0.754	25	0.381	45	0.288	65	0.24	85	0.211
6	0.707	26	0.374	46	0.285	66	0.239	86	0.21
7	0.666	27	0.367	47	0.282	67	0.237	87	0.208
8	0.632	28	0.361	48	0.279	68	0.235	88	0.207
9	0.602	29	0.355	49	0.276	69	0.234	89	0.206
10	0.576	30	0.349	50	0.273	70	0.232	90	0.205
11	0.553	31	0.344	51	0.276	71	0.23	91	0.204
12	0.532	32	0.339	52	0.268	72	0.229	92	0.203
13	0.514	33	0.334	53	0.266	73	0.227	93	0.202
14	0.497	34	0.329	54	0.263	74	0.226	94	0.201
15	0.482	35	0.325	55	0.261	75	0.224	95	0.2
16	0.468	36	0.32	56	0.259	76	0.223	96	0.199
17	0.456	37	0.316	57	0.256	77	0.221	97	0.198
18	0.444	38	0.312	58	0.254	78	0.22	98	0.197
19	0.433	39	0.308	59	0.252	79	0.219	99	0.196
20	0.423	40	0.304	60	0.25	80	0.217	100	0.195