

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FPSI

Hubungan antara konflik peran dengan pengambilan keputusan pemutusan saluran listrik pada BILLER PT PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan Sawangan

Siti Masitoh

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=49185&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Siti Masitoh (0709015030), Hubungan antara Konflik Peran dengan Pengambilan Keputusan Pada Biller PT PLN (PERSERO) UPJ Sawangan.

xi halaman depan + 58 halaman + 7 tabel + 27 daftar pustaka + 5 lampiran

Pekerja biller PT PLN (Persero) UPJ Sawangan sebagai salah satu ujung tombak perusahaan dalam menjalankan tugas-tugas yang berhubungan dengan memberikan pelayanan kepada pelanggan yang bermasalah, sehingga dalam melaksanakan pekerjaannya diperlukan kemampuan dalam pengambilan keputusan yang tepat yang menjadi salah satu unsur penting. Dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan, petugas sering mengalami konflik yang berkaitan dengan peran sebagai petugas. Dihadapkan pada situasi bekerja sesuai perintah atasan, bekerja sesuai wewenang yang didelegasikan atasan, atau menggeser wewenang tersebut sesuai permintaan pelanggan. Pada saat situasi inilah petugas harus dapat membuat keputusan untuk dapat dengan segera menyelesaikan pekerjaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara konflik peran dengan pengambilan keputusan pada biller T PLN (Persero) UPJ Sawangan.

Pengambilan keputusan adalah situasi dimana seseorang dihadapkan pada suatu permasalahan yang menghantarkannya untuk memilih salah satu alternatif yang dianggap terbaik dari alternatif lain untuk menyelesaikan masalah. Konflik Peran adalah kesulitan yang dialami oleh individu dalam memenuhi harapan atau tuntutan peran yang penting dan datangnya bersamaan, saling bertentangan sifatnya. Hipotesis penelitian ini adalah (H_a) ada hubungan antara konflik peran dengan pengambilan keputusan pada biller PT PLN (Persero) UPJ Sawangan.

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah konflik peran dan variabel terikat pengambilan keputusan. Populasi adalah biller PT PLN (Persero) UPJ Sawangan sebanyak 50 orang. Teknik Pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling jenuh atau sensus, dimana sampel sama adalah seluruh populasi. Penelitian ini menggunakan skala pengambilan keputusan dengan jumlah item 36 dan item yang valid 24 item dengan nilai (rit) berkisar 0.348-0.718. Skala konflik peran dengan item 30 dan item yang valid 16 dengan nilai (rit) 0.318-0.661. Reliabilitas Skala Pengambilan Keputusan sebesar 0.915 dan Skala Konflik Peran sebesar 0.847.

Analisis data menggunakan program SPSS versi 17.00 for windows. Nilai Korelasi sebesar -0.013 sehingga (H_o) yang berbunyi “tidak ada hubungan antara konflik peran dengan pengambilan keputusan” diterima. Sedangkan (H_a) yang berbunyi “ada hubungan antara konflik peran dengan pengambilan keputusan” ditolak.

Berdasarkan hasil analisis data penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan negatif yang rendah. Sehingga hubungan tersebut tidak efektif dan dapat diabaikan. Dapat secara praktis tidak ada hubungan antara konflik peran dengan pengambilan keputusan.

Kata Kunci : Konflik Peran, Pengambilan Keputusan