

## LAMPIRAN 6 PERSEPSI PERSPEKTIF NON KEUANGAN DALAM PERSENTASI

Tabel Persepsi pelanggan mengenai pelayanan barang/jasa PT GodangTua Jaya Farming dalam bentuk persentase

NO.	Pertanyaan	STS	TS	CS	S	SS	Total
1	Respon jawaban telepon	0	0	16,67%	83,33%	0	100%
2	Pelayanan staff yang diberikan	0	0	0	25%	75%	100%
3	Pelayanan dan penanganan keluhan	0	0	16,67%	58,33%	25%	100%
4	Pelayanan yang diberikan oleh teknisi	0	0	0	58,33%	41,67%	100%
5	Pemenuhan schedule yang telah disepakati	0	0	41,67%	16,67%	41,67%	100%
6	Penjelasan yang diberikan teknisi di lapangan	0	0	0	50%	50%	100%
7	Penjelasan dan pengetahuan teknisi	0	0	50%	41,67%	8,33%	100%
8	Program kontrak maintenance yang ditawarkan	0	0	25%	50%	25%	100%
9	Pelayanan PT GodangTua Jaya Farming dibanding perusahaan lainnya	0	0	0	33,33%	66,67%	100%
10	Kondisi produk / barang yang didatangkan	0	0	41,67%	58,33%	0	100%
11	Hasil yang dicapai setelah menggunakan produk	0	0	33,33%	41,67%	25%	100%

Tabel Persepsi tentang proses bisnis internal PT GodangTua Jaya Farming dalam bentuk persentase

NO.	Pertanyaan	SK	K	CB	B	SB	Total
1	Kualitas Penanganan Klaim dari pelanggan	2,47%	2,47%	35,80%	54,32%	4,94%	100%
2	Pelayanan petugas purna jasa yang sopan, ramah, profesional dan informative	2,47%	2,47%	25,92%	61,73%	7,41%	100%
3	Tanggapan yang cepat terhadap klaim pelanggan ke perusahaan	3,70%	0	35,80%	53,09%	7,41%	100%
4	Adanya perlakuan dan perbaikan untuk produk cacat atau rusak	3,70%	4,94%	22,22%	55,56%	13,58%	100%
5	Kualitas perbaikan dan pengembangan secara periodik	2,47%	1,23%	28,40%	45,68%	22,22%	100%
6	Kecepatan dalam melayani pelanggan	2,47%	3,70%	39,51%	46,91%	7,41%	100%
7	Ketepatan dan efisiensi dalam pemberian pelayanan kepada pelanggan	3,70%	2,47%	40,75%	46,91%	6,17%	100%

8	Keseluruhan karyawan dan manajemen selalu menjaga kualitas jasa yang dihasilkan agar kesalahan dapat diminimalkan	2,47%	6,17%	34,57%	51,85%	4,94%	100%
9	Kehandalan, pengetahuan, dan keterampilan karyawan dalam melakukan pelayanan sehingga meminimalkan kesalahan	2,47%	2,47%	37,04%	53,08%	4,94%	100%
10	Kejelasan dan kelengkapan dalam memberikan informasi	2,47%	0	41,98%	41,98%	13,58%	100%
11	Waktu atau lamanya proses pelayanan terhadap pelanggan	2,47%	12,35%	27,16%	49,38%	8,64%	100%
12	Pengetahuan, pengalaman, keterampilan, dan kecakapan terhadap pelayanan jasa	2,47%	3,70%	29,63%	55,56%	8,64%	100%
13	Kesesuaian antara pelaksanaan dengan prosedur	2,47%	3,70%	28,40%	59,26%	6,17%	100%

Tabel persepsi karyawan tentang pertumbuhan dan pembelajaran PT GodangTua Jaya Farming dalam persentase

NO.	Pertanyaan	STB	K	CB	B	SB	Total
1	Anda tidak pernah mengalami frustrasi di tempat kerja	7,41%	27,16%	12,34%	47,67%	7,40%	100%
2	Anda tidak pernah merasa terasing di tempat kerja Anda.	6,17%	19,75%	32,10%	38,27%	3,70%	100%
3	Anda dapat menggunakan semua perlengkapan yang disediakan Perusahaan yang berhubungan dengan pekerjaan Anda.	6,17%	6,17%	32,10%	45,68%	9,88%	100%
4	Anda merasa bahwa pekerjaan Anda saat ini dapat memenuhi kebutuhan Anda	2,47%	16,05%	40,74%	37,04%	3,70%	100%
5	Anda merasa puas dengan supervisor Anda dalam melakukan aktivitas supervise.	3,70%	14,81%	49,38%	30,86%	1,23%	100%
6	Gaji yang Anda terima sesuai dengan apa yang telah Anda lakukan untuk perusahaan	3,70%	18,52%	34,57%	41,98%	1,23%	100%
7	Perusahaan memberikan bonus sesuai dengan kinerja Anda.	2,47%	16,05%	44,44%	32,10%	4,94%	100%
8	Penetapan uang lembur di perusahaan dihitung secara adil.	2,47%	11,11%	67,90%	18,52%	0,00%	100%
9	Besarnya Tunjangan Hari Raya yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan harapan Anda	2,47%	9,88%	27,16%	54,32%	6,17%	100%
10	Anda dapat mencapai target yang ditetapkan perusahaan untuk Anda	4,94%	7,41%	27,16%	56,79%	3,70%	100%

11	Anda dapat menyelesaikan tugas yang diberikan tepat waktu	2,47%	7,41%	30,86%	49,38%	9,88%	100%
12	Anda dapat menyelesaikan tugas Anda sebelum batas waktu yang diberikan kepada Anda habis ( <i>deadline</i> )	3,70%	11,11%	25,93%	51,85%	7,41%	100%
13	Anda dapat membuat perencanaan pekerjaan dengan baik	2,47%	7,41%	25,93%	54,32%	9,87%	100%
14	Anda melakukan evaluasi atas pekerjaan Anda sendiri sebelum Anda melaporkannya kepada atasan Anda	2,47%	6,17%	37,04%	50,62%	3,70%	100%
15	Anda berusaha untuk menjaga konsistensi kinerja Anda	3,70%	2,47%	19,75%	55,56%	18,52%	100%
16	Anda mampu bekerja sama dengan rekan kerja Anda	2,47%	1,23%	19,75%	53,09%	23,46%	100%
17	Anda berusaha untuk menjadi lebih baik dari waktu ke waktu	2,47%	1,23%	12,35%	54,32%	29,63%	100%
18	Pemberian reward/penghargaan pada karyawan	3,70%	6,17%	43,21%	44,44%	2,47%	100%
19	Pelatihan/ training untuk karyawan	2,47%	13,58%	37,04%	38,27%	8,64%	100%
20	Kesempatan promosi/ kenaikan pangkat	4,94%	14,81%	50,62%	25,93%	3,70%	100%
21	Pekerjaan sesuai dengan kemampuan karyawan	2,47%	3,70%	39,51%	45,68%	8,64%	100%
22	Kebijakan perusahaan yang fleksibel	2,47%	7,41%	35,80%	50,62%	3,70%	100%