

LAMPIRAN A
SKALA ALAT UKUR ALTRUISME

PENGANTAR PENGISIAN KUESIONER

Yang Terhormat:

Sdr/Sdri Karyawan *Golf Car Assisstant* PT. SAA

Kami mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Esa Unggul yang akan melakukan penelitian tugas akhir kami untuk mengetahui seberapa efektif alat ukur altruisme yang kami buat. Kerahasiaan informasi yang diberikan akan di jaga dan hanya digunakan untuk tujuan penelitian.

Sehubungan dengan ini, kami memohon kesediaan saudara/saudari untuk menjadi responden pada penelitian ini

Hormat Saya

Tuty Setyowati dan Wiwin Marliany

Kesediaan Menjadi Responden

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bersedia untuk menjadi responden dalam penelitian ini:

TTD

Petunjuk Pengisian:

1. Jawaban dengan memberikan tanda silang (X) pada salah satu pilihan jawaban yang tersedia. Hanya salah satu jawaban saja yang dimungkinkan untuk setiap pertanyaan.
2. Pada masing masing pertanyaan terdapat 4 alternatif jawaban yaitu :
 - Sangat Sesuai (SS)
 - Sesuai (S)
 - Tidak Sesuai (TS)
 - Sangat Tidak Sesuai (STS)
3. Tidak ada jawaban yang benar dan salah, isilah dengan sebenarnya dan seobjektif mungkin.
4. Mohon tidak ada pertanyaan yang tidak dijawab

Skala Altruisme Uji Coba

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Saya menolong karena merasa kasihan pada penumpang yang sedang terburu-buru mencapai <i>gate</i> tujuannya				
2	Saya membantu karena terenyuh saat melihat penumpang dengan kondisi membawa bagasi banyak				
3	Saya memaklumi perilaku marah penumpang yang sedang “diburu” waktu				
4	Saya mengerti kendala jarak jauh yang harus ditempuh oleh penumpang untuk mencapai <i>gate</i> tujuannya				
5	Saya akan memberikan arahan dengan jelas kepada penumpang yang kebingungan untuk menemukan <i>gate</i> tujuannya				
6	Menurut saya penumpang yang mengeluhkan jarak <i>gate</i> yang jauh terlalu berlebihan				
7	Saya merasa terganggu mendengar keluhan penumpang mengenai lambatnya <i>buggy car</i>				

	yang saya kendarai				
8	Saya tidak merasa hal yang wajar saat menolak melayani penumpang karena shift kerja saya akan segera berakhir				
9	Saya menilai terlalu berlebihan harus menolong para penumpang mencapai <i>gate</i> tujuannya				
10	Saya jengkel dengan penumpang yang “Mengomel” padahal sudah dibantu.				
11	Saya tidak menghiraukan penumpang yang mengeluh karena layanan yang saya berikan.				
12	Saya masa bodo dengan tuntutan para penumpang yang “mengada-ada”				
13	Saya merasa berharga bisa membantu para penumpang mencapai <i>gate</i> tujuannya				
14	Saya ikhlas membantu para penumpang yang membutuhkan tumpangan <i>golf car</i> menuju <i>gate</i> tujuannya				
15	Saya menunda waktu istirahat untuk bisa menolong penumpang yang membutuhkan				
16	Saya dengan sukarela menolong penumpang yang membutuhkan bantuan, meskipun jam kerja sudah lewat				
17	Saya membantu menunjukkan arah <i>gate</i> agar penumpang tidak bingung				
18	Saya tidak peduli dengan beban yang dibawa penumpang				
19	Saya memberi informasi <i>pick up point buggy car</i> kepada penumpang yang banyak mengeluh				
20	Bukan tugas saya untuk menolong penumpang yang pingsan				
21	Saya dengan senang hati mengantarkan penumpang ke <i>gate</i> tujuannya				
22	Saya membantu para penumpang hanya sebatas				

	kewajiban tugas dalam bekerja				
23	Saya tidak akan tersenyum kepada penumpang yang tidak berterima kasih				
24	Saya selalu menyempatkan diri untuk melakukan senyum, sapa, dan salam kepada penumpang				
25	Saya hanya menolong penumpang yang memang meminta bantuan saya				
26	Saya menolong orang lain dengan senang hati sesuai kemampuan saya				
27	Saya hanya membantu penumpang yang bersikap baik dan sopan terhadap saya				
28	Saya tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada penumpang yang sudah saya tolong				
29	Saya menolak membantu penumpang saat jam kerja saya hampir berakhir.				
30	Mendengarkan keluh kesah penumpang hanya membuang-buang waktu saya saja				
31	Saya berusaha mencarikan informasi yang dibutuhkan oleh penumpang				
32	Saya menolak membantu penumpang yang bukan tugas utama saya				
33	Saya merasa tidak perlu “cape-cape” menolong penumpang yang mengeluh				
34	Saya hanya mau menolong penumpang yang bersikap baik dan sopan santun				
35	Saya enggan menolong penumpang yang minta bantuan yang bukan tugas utama saya				
36	Saya akan tetap SIGAP membantu penumpang pada saat tengah malam				
37	Saya ikut membantu teman yang sedang menolong penumpang yang kesulitan				
38	Saya membantu mengangkut penumpang ke				

	<i>buggy car</i> agar tidak kelelahan				
39	Saya tidak bersedia mengantarkan penumpang yang sedang mengeluh sakit				
40	Saya berharap mendapatkan pujian saat menolong penumpang,				

Skala Altruisme Setelah Uji Coba

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Menurut saya penumpang yang mengeluhkan jarak <i>gate</i> yang jauh terlalu berlebihan				
2	Saya merasa terganggu mendengar keluhan penumpang mengenai lambatnya <i>buggy car</i> yang saya kendarai				
3	Saya menilai terlalu berlebihan harus menolong para penumpang mencapai <i>gate</i> tujuannya				
4	Saya jengkel dengan penumpang yang “Mengomel” padahal sudah dibantu.				
5	Saya tidak menghiraukan penumpang yang mengeluh karena layanan yang saya berikan.				
6	Saya masa bodo dengan tuntutan para penumpang yang “mengada-ada”				
7	Saya tidak peduli dengan beban yang dibawa penumpang				
8	Bukan tugas saya untuk menolong-penumpang yang pingsan				
9	Saya membantu para penumpang hanya sebatas kewajiban tugas dalam bekerja				
10	Saya tidak akan tersenyum kepada penumpang yang tidak berterima kasih				
11	Saya hanya menolong penumpang yang memang meminta bantuan saya				
12	Saya hanya membantu penumpang yang				

	bersikap baik dan sopan terhadap saya				
13	Saya menolak membantu penumpang saat jam kerja saya hampir berakhir.				
14	Saya menolak membantu penumpang yang bukan tugas utama saya				
15	Saya merasa tidak perlu “cape-cape” menolong penumpang yang mengeluh				
16	Saya hanya mau menolong penumpang yang bersikap baik dan sopan santun				
17	Saya enggan menolong penumpang yang minta bantuan yang bukan tugas utama saya				
18	Saya tidak bersedia mengantarkan penumpang yang sedang mengeluh sakit				
19	Saya berharap mendapatkan pujian saat menolong penumpang,				

LAMPIRAN B
HASIL WAWANCARA DAN OBSERVASI

Lampiran hasil wawancara dan observasi

Hasil Wawancara Subjek Dengan Tingkat Altruisme Rendah

PENELITI	RESPONDEN	OBSERVASI	DIMENSI
Assalamualaikum selamat siang mas, Perkenalkan, saya Tuty dari fakultas psikologi universitas esa unggul ingin mengajukan beberapa pertanyaan terkait tugas akhir saya mengenai “Gambaran Altruisme Pada Karyawan Operasional <i>Golf Car Assistant</i> PT SAA, Tangerang.” Sebelum kita mulai sesi tanya jawab ini, apakah mas bersedia untuk direkam pembicaraannya?	Walaikumussalam, Siang mba, Siap! mba silahkan, dengan senang hati.	Responden duduk sambil menyandarkan badan ke sandaran kursi	
Sebelumnya terima kasih atas waktu dan kesediaannya ya mas, baiklah kita mulai dengan beberapa pertanyaannya. Sudah berapa lama menjadi petugas <i>Golf Car Assistant</i> mas?	Masuk PT. SAA nya dari akhir Desember 2018 mba, kurang lebih 2 tahun kerja lah...		
Sudah 2 tahun kerja ya mas? Oia, mas saya mau tau tugas utama menjadi petugas <i>Golf Car Assistant</i> apa saja tuh?	Iya mba masih baru untuk di lingkungan kerja bandara mba, kalau tugas utamanya itu seperti biasanya mba, mengantarkan penumpang ke gate		

	keberangkatan dan ke pintu kedatangan untuk transit terbang lagi atau ambil bagasi mba.		
Apakah ada syarat-syarat tertentu untuk menjadi petugas <i>Golf Car Assistant</i> ?	Kalau syarat-syarat penerimaannya dulu itu ada banyak mba, yang utama sehat jasmani dan rohani, punya sim A, tinggi minimal 165 cm untuk laki-laki dan perempuan, usia maksimal 25 tahun, berpenampilan menarik, bisa bahasa inggris aja sih.		
Bagaimana untuk perihal jam kerja, gaji, serta fasilitas yang diberikan oleh perusahaan mas?	Kalau unit GCA sih mba 8 jam kerja dibagi jadi 3 <i>shift</i> , pagi, siang, dan malam, 20 hari kerja dalam sebulan, kalau dulu itu roster kerjanya 2 hari kerja 1 hari libur, tapi untuk saat ini selama pandemi jadi 4 hari kerja 2 hari libur. Perihal gaji itu, hitungannya harian mba, per-hari itu kurang lebih 190.000 ribu, fasilitas yang didapat cuti tahunan, cuti spesial, BPJS Kesehatan dan Ketenagakerjaan mba.		
Wah, ada cuti spesialnya ya mas? Untuk cuti tahunan dan cuti spesialnya	Iya ada mba, untuk cuti tahunan itu 12 hari dalam setahun, untuk bulan		

<p>yang seperti apa mas?</p>	<p>pengambilan cuti tidak boleh saat <i>peak seasons</i> dan waktu setelah pengambilan cuti harus berjarak 3 bulan mba baru boleh cuti lagi, nah untuk cuti spesialnya itu cuti bonus di luar cuti tahunan mba. Seperti cuti nikah 3 hari, cuti melahirkan 3 bulan sebelum lahiran, dan cuti kedukaan 3 hari juga mba.</p>		
<p>Berarti fasilitas yang diberikan perusahaan sudah memadai ya mas?</p>	<p>Iya mba sudah cukup untuk saya.</p>		
<p>Baiklah kita lanjutkan lagi, Siapa saja yang boleh menggunakan fasilitas <i>golf car</i> di Bandara?</p>	<p>Yang boleh naik itu ada penumpang reguler dan prioritas.</p>		
<p>Penumpang reguler dan prioritas yang seperti apa mas?</p>	<p>Kalau penumpang reguler itu, penumpang yang punya <i>boarding pass</i> pesawat. Biasanya yang naik itu penumpang yang ingin mencoba fasilitas <i>golf car</i> di bandara tapi ada juga penumpang yang last call mepet-mepet gitu datangnya. Kalau untuk penumpang prioritas, di dahulukan untuk penumpang yang lansia, ibu hamil, ibu membawa anak-anak, dan disabilitas.</p>		

<p>Apakah ada syarat-syarat tertentu mas untuk penumpang prioritasnya?</p>	<p>Ada mba, penumpang menunjukkan <i>boarding pass</i> perjalanan selain itu untuk batasan usia lansia kami mengikuti aturan pemerintah mendahulukan untuk penumpang yang berusia >65 tahun. Untuk ibu hamil biasanya udah kelihatan ya mba dari fisiknya, tp kalau yang ga kelihatan biasanya penumpang nunjukkin surat keterangan dokter atau surat layak terbang dari Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP) Bandara mba. Untuk ibu yang membawa anak-anak lebih diutamakan yang menggendong bayi mba dan untuk yang disabilitas biasanya saya mengangkut penumpang yang cacat dan mengeluh sedang sakit mba.</p>		
<p>Apakah ada kendala dalam pekerjaan yang mas temui di lapangan? Apabila ada? Bagaimana cara mas menghadapinya?</p>	<p>Ada aja mba tapi ga setiap hari sih... Biasanya itu penumpangnya rewel, baru antri sebentar udah komplain nanyain <i>golf car</i>. Padahal baru aja <i>golf car</i>nya jalan mba. Hahaha (sambil tertawa). Kalau udah</p>	<p>Responden tertawa ditengah menceritakan pengalamannya kerjanya.</p>	<p>Tidak terlihat aspek empati pada pernyataan AH</p>

	<p>begitu biasanya saya diemin aja sih, dengerin aja penumpangnya ngomel sampe cape sendiri. Hahaha (sambil tertawa) kalau ditanggepin jadi kesel sendiri saya mba.</p>		
<p>Terus kalau mas nya kesel ke penumpang gimana tuh?</p>	<p>Ga sampe kesel banget ya mba, kalau udah sampe ngomel gitu, paling sayanya agak menjauh dari penumpang aja biar ga kena <i>semprot</i>.</p>		<p>Tidak terlihat ada aspek empati</p>
<p>Apa yang menjadi pertimbangan utama mas dalam membantu penumpang?</p>	<p>Hmm... pertimbangan utamanya itu karena sudah menjadi tugas pekerjaan saya sehari-hari mba. Nanti kalau saya ga bantu anterin penumpang ga di gaji sama perusahaan mba. Hehehe...</p>	<p>Responden meletakkan kedua tangannya ke arah pegangan kursi.</p>	<p>AH tidak memiliki aspek sukarela dalam menolong penumpang</p>
<p>Mas pernah menghadapi penumpang yang “tiba-tiba” mengalami masalah dalam perjalanannya?</p>	<p>Pernah mba, waktu itu ada penumpang bapak-bapak waktu naik <i>golf car</i> baru sadar kehilangan <i>boarding pass</i> dan validasi surat rapid test antigen secara bersamaan. Padahal berkas itu syarat utama untuk boleh terbang loh.</p>		
<p>Setelah itu penumpangnya gimana mas? Terus tanggapan masnya gimana tuh?</p>	<p>Penumpangnya langsung pucat pasi panik gitu mba. Berkali-kali mencari dan memeriksa tempat</p>		<p>Tidak terlihat aspek empati dan keinginan memberi</p>

	<p>duduknya namun tidak ketemu berkasnya.</p> <p>Lalu, akhirnya menanyakan ke saya bagaimana solusinya?</p> <p>Waktu itu sih saya jawab ke bapaknya “Kalau untuk masalah itu bukan tanggung jawab saya pak! tugas saya hanya mengantarkan bapaknya ke <i>gate</i> tujuan.” Terus bapaknya langsung ngerti gitu sih mba.</p>		<p>bantuan pada AH</p>
<p>Lalu, alasan mas memutuskan untuk menjadi petugas <i>Golf Car Assistant</i> kalau boleh tau apa tuh?</p>	<p>Alasannya karena gajinya sesuai terus lagi butuh banget pekerjaan mba.</p> <p>Apalagi saya anak pertama, adik-adik dirumah juga masih sekolah butuh biaya.</p>		
<p>Pendidikan terakhir mas apa?</p>	<p>Saya cuma lulusan SMA mba, ga lanjut kuliah.</p>		
<p>Berarti adik-adik mas masih sekolah ya? Kelas berapa mas? Oia, mohon maaf sebelumnya, apakah orang tua masih ada?</p>	<p>Iya mba, saya tiga bersaudara, adik kedua masih kelas IX SMP, yang ketiga kelas XII SMA mba. Bapak Ibu alhamdulillah masih lengkap mba tapi bapak sudah pensiun dan ibu hanya ibu rumah tangga mba.</p>		
<p>Alhamdulillah mas, salam sehat untuk orang tua dan adik-adiknya ya mas. Baik, kita lanjutkan lagi ya</p>	<p>Aamiin, siap mba, terima kasih. Oke mba, kalau untuk itu rata-rata penumpang ga perlu ditawarkan</p>	<p>Responden menggerak-gerakkan kursi ke kiri dan ke kanan.</p>	<p>Tidak terlihat aspek keinginan memberi bantuan</p>

<p>mas? Selama bekerja apakah mas pernah menawarkan bantuan ke penumpang?</p>	<p>banget sih, langsung pada mau naik dan minta dianterin ke gate sama pintu kedatangan untuk ambil bagasi penumpangnya. Otomatis gitu, kalau saya udah berdiri disamping <i>golf car</i>.</p>		
<p>Kalau sudah dianterin ke <i>gate</i> biasanya penumpang bilang terima kasih atau kasih tips ga mas?</p>	<p>Macam-macam mba, ada yang bilang “makasih mas” ada yang engga, langsung turun aja berlalu begitu saja mba. Hahaha (sambil tertawa) ada juga penumpang yang ngerti mba, kasih tips ke saya. Tapi sebelumnya sudah saya tolak dengan baik sesuai SOP namun penumpang memaksa, daripada terjadi keributan dan penumpang marah akibat merasa tidak dihormati akhirnya saya terima tipsnya.</p>		<p>Dalam melakukan pekerjaannya, AH tidak sukarela menolong penumpang.</p>
<p>Apakah atasan mengetahui perihal <i>tipping</i> mas?</p>	<p>Tahu kok mba, soalnya kan ada aturan “<i>no tipping</i>” kalau saya dapat tips dari penumpang, setelah selesai kerja saya laporkin ke atasan dan langsung buat surat kronologinya di kertas terus dikumpulin sebagai bukti gitu untuk menghindari</p>	<p>Responden menatap ke arah peneliti sambil menceritakan pengalamannya.</p>	

	hal-hal yang tidak diinginkan.		
Berarti atasan mengetahui ya mas? Lalu, perihal pelayanan jasa yang diberikan, sebagai petugas <i>Golf Car Assistant</i> , hal-hal apa saja yang pernah mas lakukan di luar tugas utama menjadi petugas <i>Golf Car Assitant</i> ?	Iya mba atasan tau kok, terakhir yang saya tau itu uang tips yang terkumpul dilaporkan ke pihak KPK oleh perusahaan mba. Hmm... kalau untuk diluar <i>job desc</i> sebagai supir <i>golf car</i> ga pernah tuh mba, cuma bawa <i>golf car</i> aja anterin penumpang.	Arah mata responden menyudut ke kanan atas.	Tidak terlihat aspek memberi bantuan dari AH
Mas kalau ada penumpang yang kebingungan ditambah barang bawaannya berat gitu, apa yang mas lakukan?	Biasanya sih penumpangnya yang nyamperin saya mba, nanyain <i>gate</i> tujuannya terus kalau bawaannya berat saya arahkan untuk ambil troli aja mba. Kecuali kalau penumpangnya mau naik, baru saya anterin ke <i>gate</i> .		Tidak terlihat aspek empati dari AH
Sebelum mengantarkan penumpang ke <i>gate</i> tujuan, apakah mas memandang fisik penumpang terlebih dahulu?	Kalau saya sih kadang-kadang aja mba, kalau saya rasa penumpangnya masih muda dan sehat-sehat aja, saya lebih dahulukan penumpang prioritas yang ada diantrian. Kecuali, kalau penumpang yang masih muda itu ga mengizinkan untuk didahului baru saya angkut mba.		Tidak terlihat aspek empati pada AH
Pernah ada penumpang yang	Marah-marah atau komplain sih ga		Tidak ada aspek empati

<p>komplain atau marah-marah ga mas akibat didahului antriannya?</p>	<p>pernah ya mba, palingan cuma kasih saran aja sih untuk penumpang yang didahulukan itu diarahkan ke antrian prioritas.</p>		
<p>Ketika teman mas sedang membantu penumpang yang kesulitan dan termasuk ke dalam kategori prioritas, apa yang mas lakukan?</p>	<p>Saya lebih fokus ke antrian penumpang yang lainnya mba, karena kita sudah punya <i>job desc</i> masing-masing.</p>		<p>Tidak ada aspek empati</p>
<p>Lebih ke tanggung jawab masing-masing ya mas? Kalau membantu penumpang yang di luar kategori prioritas gimana mas?</p>	<p>Iya betul mba, tanggung jawab kerja masing-masing aja sih. Kalau untuk yang di luar kategori prioritas sih sama aja kok mba.</p>		<p>Tidak ada aspek empati</p>
<p>Ketika ada penumpang yang meminta bantuan mas ketika jam kerja sudah selesai, apa yang mas lakukan?</p>	<p>Waktu itu kerja <i>shift</i> pagi, pas banget jam kerja udah mau abis mba, nah ada penumpang tuh minta dianterin ke <i>gate</i> tapi untungnya pas datang aplusan <i>shift</i> siang sih, jadi saya minta penumpangnya untuk nunggu dulu sebentar, sekalian saya <i>take over</i> dengan <i>shift</i> selanjutnya.</p>		<p>Tidak terlihat aspek sukarela pada AH</p>
<p>Jadi dialihkan ke teman mas gitu ya?</p>	<p>Iya mba, kan sudah masuk jam kerja teman saya itu.</p>		
<p>Oke mas, kita lanjut lagi ya, selama kerja disini pernah mengalami masalah</p>	<p>Maksudnya masalah apa nih mba?</p>	<p>Responden memasukkan kedua tangannya ke</p>	

ga?		saku jaket.	
Masalah di lingkup internal pekerjaan mas selain masalah penumpang gitu?	Ooh masalah itu toh, Alhamdulillah ga ada mba, selama ini cuma masalah penumpang aja sih. Itu aja udah bikin pusing mba, hahaha... (sambil tertawa)		
Kalau masalah di luar pekerjaan mas?	Waduh, kalau masalah di luar kerjaan, pernah sih, biasalah mba masalah pribadi pada umumnya. Ga jauh-jauh dari masalah percintaan dan keluarga aja.		
Perasaan mas gimana di pekerjaan ketika mengalami masalah pribadi?	Pastinya sedih ya mba, ngerasa kaya gak ada semangat kerja aja gitu tapi harus kerja campur aduk deh.		
Apakah berpengaruh terhadap pelayanan kepada penumpang mas?	Sedikit ngaruh sih mba, pernah waktu itu ngerasa galau banget sampai ga fokus bawa <i>golfcarnya gate</i> penumpang sampai kelewatan.		
Pernah sampai terjadi kecelakaan gitu ga mas?	Selama ini ga pernah dan jangan sampe ya mba.		
Perihal kecelakaan, pernah ga mas melayani penumpang dalam keadaan gawat darurat?	Selama kerja belum pernah sih mba, hanya sebatas mengantarkan penumpang prioritas aja.		Tidak ada aspek empati
Baik mas, kita akhiri sesi tanya jawab kita pada hari ini. Terima kasih atas waktu dan perhatiannya ya mas.	Siap mba, sama-sama, semoga sukses dan lancar ya tugas akhirnya. Aamiin Walaikumussalam	Responden berdiri dari kursi mengikuti peneliti lalu mengacungkan	

Salam Sehat dan Sukses Selalu. Assalamualaikum.		kedua jempolnya ke arah peneliti kemudian menepukkan kedua tangannya.	
Aamiin			

Wawancara Pribadi, AH, 22 Tahun, 27 Januari 2021, Ruang *Passenger Announcer Services*, Pukul 13:30 WIB, Terminal 3 Ultimate Bandara Soekarno-Hatta, Tangerang, Banten.

Hasil Wawancara Subjek Dengan Altruisme Tinggi

PENELITI	RESPONDEN	OBSERVASI	DIMENSI
Assalamualaikum selamat sore mas, Perkenalkan, saya Wiwin dari fakultas psikologi universitas esa unggul ingin mengajukan beberapa pertanyaan terkait tugas akhir saya mengenai “Gambaran Altruisme Pada Karyawan Operasional Golf Car Assistant PT SAA, Tangerang.” Sebelum kita mulai sesi tanya jawab ini, apakah mas bersedia bila percakapan ini direkam?	Walaikumussalam, Sore mba, bersedia mba, boleh, silahkan.	Responden duduk di bangkunya dengan posisi agak condong ke arah interviewer	
Sudah berapa lama menjadi petugas <i>golfcar assistant</i> mas?	Masuk GCA udah dari September 2018, sekitar 2 tahun lebih mba.		
Sudah 2 tahun berjalan ya mas? Oia, mas saya mau tau	Iya mba, tugas utamanya itu memberikan	Responden berbicara sambil	

<p>tugas utama menjadi petugas <i>golfcar assistant</i> apa saja tuh?</p>	<p>pelayanan <i>golfcar</i> ke penumpang menuju pintu keberangkatan dan kedatangan mba, biasanya sih <i>standby</i> di <i>pick up point</i> antrian keberangkatan dan kedatangan, <i>service</i> penumpang anterin mereka ke <i>gate</i> tujuan masing-masing dan sampai pintu kedatangan sebelum ambil bagasi mba.</p>	<p>membuat gerakan tangan seolah sedang menghitung</p>	
<p>Apakah ada syarat-syarat tertentu untuk menjadi petugas <i>golfcar assistant</i>?</p>	<p>Kalau syarat-syarat penerimaannya dulu itu ada banyak mba, yang utama sehat jasmani dan rohani, punya sim A, tinggi minimal 165 cm untuk laki-laki dan perempuan, usia maksimal 25 tahun, berpenampilan menarik, bisa bahasa inggris aja sih.</p>		
<p>Bagaimana untuk perihal jam kerja, gaji, serta fasilitas yang diberikan oleh perusahaan mas?</p>	<p>Kalau unit GCA sih mba 8 jam kerja dibagi jadi 3 shift, pagi, siang, dan malam, 20 hari kerja dalam sebulan, kalau dulu itu roster kerjanya 2 hari kerja 1 hari libur, tapi untuk saat ini</p>		

	<p>during the pandemic became 4 days work 2 days off. Regarding wages, daily wages, per-day wages are more than 190,000, facilities that can be obtained such as annual leave, special leave, BPJS Health and Labor.</p>		
<p>Wah, ada cuti spesialnya ya mas? Untuk cuti tahunan dan cuti spesialnya yang seperti apa mas?</p>	<p>Yes, there is, for annual leave it is 12 days in a year, for monthly leave taking cannot be at <i>peak seasons</i> and after taking leave must be 3 months before you can take leave again, for special leave it is bonus leave outside annual leave. Like marriage leave 3 days, childbirth leave 3 months before birth, and funeral leave 3 days.</p>	<p>Respondent changed position during the interview.</p>	
<p>Kalo <i>golfcar</i> tuh macamnya ada berapa mas? Semua <i>golfcar</i> peruntukannya sama buat penumpang sehat dan penumpang</p>	<p>We have two types of <i>golfcar</i>, for regular passengers and VIP. But rarely there</p>		

<p>berkebutuhan khusus?</p>	<p>penumpang VIP, sehari aja jarang banget ada dan kalo ada pun hanya berdasarkan <i>request</i> dari atasan mba.</p>		
<p>VIP ini maksudnya buat orang dengan kategori hamil gitu ya mas?</p>	<p>Beda mba kalo itu masuknya ke prioritas. Prioritas di kami itu untuk 4 kategori, lansia, ibu hamil, ibu membawa anak-anak, dan disabilitas untuk di area keberangkatan dan kedatangan domestik maupun internasional.</p>		
<p>Jadi dibedakan untuk VIP dan Prioritasnya ya mas? Lalu, untuk kategori prioritas apakah ada syarat dan ketentuan berlaku mas?</p>	<p>Iya mba beda, karena ada beberapa penumpang yang salah paham mengenai aturan “prioritas” karena di pemahaman mereka “prioritas” itu untuk penumpang kelas premium dan bisnis maskapai yang tertera di tiket, sedangkan yang ada di SOP perusahaan itu untuk VIP itu sudah diinfokan terlebih dahulu ada <i>listnya</i> juga dan pihak atasan sudah mengetahui, untuk lansia, ibu hamil, ibu bawa anak-anak,</p>		<p>Ada aspek empati pada pernyataan AS</p>

	<p>dan disabilitas itu tadi. Untuk lansianya, di dahulukan yang berusia >65 tahun, ibu hamil yang membawa surat keterangan dokter atau surat izin layak terbang dari KKP Bandara mba, tapi biasanya sih saya langsung tawarin naik <i>golf car</i> aja mba, karena ga tega sama oma-oma, opa-opa yang udah sepuh gitu, apalagi ibu hamil sama disabilitas mba lebih saya dahulukan karena lebih membutuhkan.</p>		
<p>Selain itu apakah ada kendala dalam pekerjaan yang mas temui di lapangan? Apabila ada? Bagaimana cara mas menghadapinya?</p>	<p>Kalau kendala yang berarti sih ga ada ya mba, paling kalau mobil <i>golf car</i>nya tiba-tiba ada yang rusak aja sih, jd repot. Kalau untuk penumpangnya, biasanya mba pada ga sabar nunggunya tapi selama ini masih bisa saya <i>handle</i> kok. Saya mendengarkan keluhan mereka sambil saya kasih penjelasan ke penumpangnya soal</p>	<p>Responden menggerakkan kedua matanya ke kanan dan ke kiri.</p>	<p>Terlihat ada aspek empati, sukarela, dan aspek memberi bantuan pada AS</p>

	<p>ketersediaan jumlah <i>golf car</i> yang ada dan membantu mengecek jadwal penumpang di tiket pesawat dengan di layar informasi juga berkoordinasi dengan petugas yang ada di <i>gate</i> tujuan, untuk estimasi ke penumpangnya agar tidak kecewa dan dapat menentukan pilihan untuk tetap mengantri atau engga mba.</p>		
<p>Perihal ketersediaan golfcarnya mas? Ada berapa unit disana?</p>	<p>Untuk sementara ada 19 unit yang beroperasi mba, jadi di keberangkatan domestik maksimal 5 unit di kedatangan domestik pun 5 unit juga. Untuk area internasional sementara di keberangkatan internasional 2 unit dan kedatangan internasionalnya 2 unit beroperasi mba. Sisanya yang ada 5 unit dipakai sebagai rotasi cadangan <i>golfcarnya</i> mba. 3 unit untuk area domestik dan 2 unit untuk area internasionalnya.</p>		

	<p>Misalnya : ada <i>golfcar</i> yang baterai yang <i>lowbat</i> dan rusak setelah pemakaian diganti dengan unit cadangan itu dan yang <i>lowbat</i> langsung di <i>charger</i> di <i>charging station</i> sedangkan unit <i>golfcar</i> yang rusak langsung di <i>maintenance</i> oleh teknisinya mba.</p>		
<p>Kalau pelaksanaan <i>maintenancenya</i> gimana mas? Apakah selama ini berjalan?</p>	<p>Soal <i>maintenance</i> setiap hari ada teknisi yang ngecek dan mantau <i>golfcarnya</i> mba, setiap minggu juga rutin di isi air <i>accu</i> untuk mesinnya jadi masih berjalan mba.</p>		
<p>Jadi, perihal ketersediaan unit dan <i>maintenance</i> <i>golfcarnya</i> apakah selama ini ada kendala mas?</p>	<p>Kalau masalah persediaan unit <i>golfcarnya</i> selama ini masih aman mba, cuma kalau lagi tiba-tiba rusaknya aja mba yang repot. Soalnya kan <i>golfcarnya</i> tiap hari dipakai.</p>		
<p>Pernah ada penumpang yang komplain ke mas ga terkait pelayanan <i>golf car</i>?</p>	<p>Komplain ke saya sih ga pernah mba, tapi lebih ke komplain ke perusahaan terkait jumlah mobil <i>golf</i></p>	<p>Responden sesekali menggelengkan kepala</p>	

	<i>car</i> yang ada aja sih mba		
Kenapa mas mau ngebantu penumpang?	Seneng aja gitu kalau liat semua penumpang merasa terbantu dan terlayani dengan baik. Karena sebelum kerja disini juga sempat kerja di <i>retail</i> sih, seneng kerja di bidang <i>service</i> pelayanan gitu mba. Selain dapat gaji bulanan juga bisa membantu orang lain jadi dobel deh. Hahaha	Responden tersenyum saat berbicara	Terlihat aspek sukarela dan aspek memberi bantuan
Selama bekerja, mas pernah menghadapi penumpang yang “tiba-tiba” mengalami masalah ga dalam perjalanannya?	Wah, pernah mba, waktu itu penumpang ibu-ibu yang ketinggalan pesawat karena terkendala macet dan proses <i>check-in</i> tapi masih mau usaha untuk ke <i>gate</i> tujuannya, mana di <i>gate</i> 28 ujung, sambil nangis gitu mba diperjalanan mana tujuan dia untuk pulang kampung karena orang tuanya meninggal dunia. Akhirnya, saya bantuin ibunya ke <i>gate</i> tujuan sembari menenangkan ibunya dan		Terlihat aspek empati, aspek sukarela, dan aspek memberi bantuan

	<p>mengarahkan ke petugas <i>gate</i>, sampai di <i>gate</i> tujuan petugas <i>gate</i> menyarankan untuk <i>re-schedule</i> di hari yang sama dan diantarkan untuk proses <i>re-schedule</i> mba, sembari saya putar balik untuk kembali ke <i>pick up point</i>, saya anterin lagi ibu sama petugasnya ke <i>gate</i> 11 supaya cepat proses <i>re-schedul</i>nya.</p>		
<p>Kalau untuk arah balik ke <i>pick up point</i> boleh juga antar penumpang ke <i>gate</i> depan ya mas?</p>	<p>Boleh mba, kalau untuk arah balik sih biasanya batas maksimal pengantarannya hanya sampai <i>gate</i> 15 dan <i>gate</i> 13. Tapi untuk keadaan darurat seperti masalah ibu tadi atau <i>request</i> dari atasan bisa sampai <i>gate</i> 11 paling depan mba.</p>		<p>Terlihat aspek memberi bantuan pada AS</p>
<p>Setelah itu penumpangnya gimana mas?</p>	<p>Penumpangnya berusaha untuk tenang dan merasa terbantu oleh petugasnya mba, waktu itu masih sempat bilang terima kasih dan mau kasih tips ke</p>	<p>Responden menatap ke mata peneliti</p>	<p>Terlihat aspek empati dan aspek sukarela pada AS</p>

	saya, tapi saya tolak dengan sopan mba karena aturan “ <i>no tipping</i> ” dan saya ikhlas membantu ibunya mba karena untuk berada di posisi ibunya tidak mudah.		
Lalu, alasan mas memutuskan untuk menjadi petugas <i>golfcar assistant</i> kalau boleh tau apa tuh?	Alasannya karena tertarik bekerja di bidang jasa pelayanan mba, walaupun kerjanya jadi supir <i>golfcar</i> secara ga langsung bisa menolong orang lain yang membutuhkan juga mba.		Memberi Bantuan
Pendidikan terakhir mas apa?	Saya lulusan SMA mba.		
Bagaimana posisi mas di dalam keluarga?	Saya anak ke-2 dari 5 bersaudara mba, yang pertama sama yang terakhir di rumah bantu-bantu orang tua di Makasar, nah saya dengan adik-adik saya yang ke-3 dan ke-4 pergi merantau, kerja di Jakarta mba.		
Jadi mas merantau dari Makasar ke Jakarta untuk kerja ya mas? Perihal keluarga, apakah orang tua mendukung pekerjaan mas sebagai	Iya saya merantau ke Jakarta 2 tahun terakhir mba, selama ini orang tua dan keluarga selalu <i>mensupport</i> apapun pilihan dan	Responden menyatukan kedua tangan ke depan perutnya	

petugas <i>golfcar assistant</i> ?	pekerjaan saya, selagi itu halal dan untuk membantu keluarga, mereka selalu mendukung dan mendoakan saya dari jauh.		
Alhamdulillah mas, salam sehat untuk orang tua dan keluarga di Makasar ya mas. Terus selama bekerja apakah mas pernah menawarkan bantuan ke penumpang?	Siap mba, terima kasih. Sering mba, saya langsung menghampiri penumpang yang kelihatan kesusahan dan membutuhkan bantuan lalu membantu mengantarkannya sampe <i>gate</i> tujuan atau pintu kedatangan ambil bagasi mba.	Responden mengacungkan jempol kanannya ke arah peneliti	Terlihat aspek memberi bantuan pada perilaku AS
Kalau sudah dianterin ke <i>gate</i> tujuan atau pintu kedatangan biasanya penumpang bilang terima kasih atau kasih tips ga mas?	Rata-rata bilang “makasih mas” ke saya sih mba, malah sampe ada yang pernah kasih semangat kerja ke saya mba, itu aja udah seneng banget, rasa ‘cape’ pun langsung hilang kalau ada penumpang yang bilang makasih sambil kasih semangat gitu mba. Kalau soal tips, pernah ada mba dari penumpang, saya	Arah mata responden menyudut ke kanan.	Terlihat aspek sukarela pada AS

	<p>tolak dengan sopan dan memberikan pemahaman tentang aturan “<i>no tipping</i>” oleh perusahaan mba, lalu setelah itu penumpang langsung mengerti dan hanya mengucapkan terima kasih dan melanjutkan perjalanannya mba.</p>		
<p>Mas kalau ada penumpang yang kebingungan ditambah barang bawaannya berat gitu, apa yang mas lakukan?</p>	<p>Saya otomatis langsung menghampiri penumpang tersebut, menanyakan <i>gate</i> tujuannya, membantu membawakan bawaanya dan mengantarkan ke <i>gate</i> tujuannya atau pintu kedatangan untuk ambil bagasi mba.</p>		<p>Terlihat aspek empati dan memberi bantuan</p>
<p>Sebelum mengantarkan penumpang ke <i>gate</i> tujuan, apakah mas memandang fisik penumpang terlebih dahulu?</p>	<p>Tidak mba, saya tidak pernah memandang fisik penumpang dalam memberikan pelayanan <i>golf car</i> apalagi membedakan, setiap penumpang mendapatkan pelayanan yang sama dari saya</p>	<p>Responden menatap dan menghadap ke peneliti</p>	

	sesuai antrian mba.		
Ketika teman mas sedang membantu penumpang yang kesulitan dan termasuk ke dalam kategori prioritas, apa yang mas lakukan?	Ikut membantu teman saya itu mba, apalagi kalau bawaan penumpangnya banyak dan berat mba, saya bantu angkatin ke bagasi <i>golf car</i> nya teman saya.		Tercermin aspek empati, sukarela, dan aspek memberi bantuan
Kalau teman mas membantu penumpang yang di luar kategori prioritas gimana mas?	Ikut membantu mengarahkan untuk duduk di <i>golf car</i> temen saya mba, sembari teman saya menawarkan ke penumpang lainnya.		Terlihat aspek empati, sukarela dan memberi bantuan
Ketika ada penumpang yang meminta bantuan mas ketika jam kerja sudah selesai, apa yang mas lakukan?	Selagi saya masih ada di area bandara, pasti saya akan membantu penumpang itu mba. Yah, itung-itung amal aja lah.		Terlihat aspek sukarela
Jadi tetap totalitas membantu penumpangnya ya mas? Selama kerja disini pernah mengalami masalah internal pekerjaan ga mas?	Iya, betul mba. Kalau masalah internal pekerjaan sih ga ada mba, atasan dan teman-teman kerja baik sama saya.		
Kalau masalah di luar pekerjaan mas?	Kalau masalah pribadi pernah mba.		
Perasaan mas gimana di pekerjaan ketika mengalami masalah pribadi?	Harus profesional kerja mba, tidak boleh membawa masalah pribadi ke		

	dalam pekerjaan.		
Apakah berpengaruh terhadap pelayanan kepada penumpang mas?	Tidak berpengaruh mba, saat bekerja seperti biasa, tetap melayani penumpang dengan baik.		
Pernah sampai terjadi kecelakaan gitu ga mas?	Tidak pernah mba, selama ini aman-aman saja.		
Perihal kecelakaan, pernah ga mas melayani penumpang dalam keadaan gawat darurat?	Pernah mba, waktu anterin penumpang bapak-bapak yang pingsan dan butuh bantuan medis, posisi penumpangnya ada di <i>gate</i> 18 keberangkatan domestik, langsung dijemput penumpangnya pakai <i>golf car</i> khusus medicart mba untuk dibawa ke KKP dan diberikan P3K.	Responden merubah posisi duduknya dengan agak mencondongkan tubuhnya ke arah peneliti.	Terlihat aspek empati, sukarela, dan memberi bantuan
Terus, bagaimana kondisi terakhir bapaknya mas?	Alhamdulillah gak kenapa-kenapa mba, masih bisa selamat, bapaknya hanya kecapean aja.		
Baik mas, kita akhiri sesi tanya jawab kita pada hari ini. Terima kasih atas waktu dan perhatiannya ya mas. Salam Sehat dan Sukses Selalu.	Dengan senang hati mba, sama-sama, semoga sukses dan lancar ya tugas akhirnya. Aamiin Walaikumussalam	Responden mengacungkan jempol kanannya lalu ikut berdiri mengikuti peneliti.	

Assalamualaikum.			
Aamiin			

Wawancara Pribadi, AS, Laki-Laki, 27 Tahun, 28 Januari 2021, Pukul 16:00 WIB, Area Domestik- Terminal 3 Ultimate Bandara Soekarno Hatta, Tangerang-Banten.

LAMPIRAN C
UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Uji Validitas dan Reliabilitas Sebelum Uji Coba

Putaran ke 1

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.862	40

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	118.3793	179.530	-.229	.870
VAR00002	118.4483	170.685	.187	.863
VAR00003	118.8621	178.052	-.138	.871
VAR00004	118.3793	171.172	.185	.862
VAR00005	120.5172	175.616	-.032	.864
VAR00006	119.4483	162.113	.538	.855
VAR00007	119.3793	158.958	.588	.853
VAR00008	119.2069	165.884	.287	.861
VAR00009	118.6897	158.293	.642	.852
VAR00010	119.3793	153.672	.750	.848
VAR00011	119.1034	161.525	.568	.854
VAR00012	119.1034	155.025	.795	.848
VAR00013	118.0690	174.209	.043	.864
VAR00014	117.8621	174.195	.108	.863
VAR00015	118.4138	171.680	.162	.863
VAR00016	118.3793	172.244	.131	.863
VAR00017	117.8621	173.909	.136	.862
VAR00018	118.6897	160.365	.465	.856
VAR00019	118.1379	173.837	.084	.863
VAR00020	118.1379	168.123	.385	.859
VAR00021	117.8966	172.167	.286	.861
VAR00022	119.1379	161.623	.536	.855
VAR00023	118.2759	160.850	.629	.853
VAR00024	118.0345	171.034	.329	.860
VAR00025	118.6552	156.163	.691	.850

VAR00026	117.8621	172.337	.292	.861
VAR00027	118.7931	160.099	.501	.855
VAR00028	118.3793	174.458	.025	.865
VAR00029	118.4138	158.180	.743	.850
VAR00030	119.8276	197.291	-.772	.887
VAR00031	118.1379	171.337	.185	.862
VAR00032	118.6897	157.650	.643	.851
VAR00033	118.7241	158.350	.681	.851
VAR00034	118.6897	157.793	.722	.850
VAR00035	118.4483	161.185	.643	.853
VAR00036	118.0345	170.820	.347	.860
VAR00037	120.4483	180.113	-.416	.868
VAR00038	118.3103	173.436	.069	.865
VAR00039	118.1379	161.552	.627	.853
VAR00040	118.5517	158.970	.620	.852

Putaran ke 2

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.940	21

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00006	60.9000	157.128	.560	.939
VAR00007	60.8333	153.799	.619	.938
VAR00009	60.1000	151.817	.719	.936
VAR00010	60.8000	151.269	.672	.937
VAR00011	60.5333	155.292	.648	.937
VAR00012	60.5667	150.668	.793	.935
VAR00018	60.1667	153.316	.553	.940
VAR00020	59.5667	162.530	.436	.940
VAR00022	60.6000	154.731	.640	.938
VAR00023	59.7000	154.700	.707	.937
VAR00024	59.4667	167.913	.192	.943
VAR00025	60.0667	149.926	.760	.935
VAR00027	60.2333	152.875	.609	.938
VAR00029	59.8333	152.764	.784	.935
VAR00032	60.1000	151.955	.687	.937

VAR00033	60.1667	152.557	.747	.936
VAR00034	60.1333	153.499	.719	.936
VAR00035	59.9000	154.852	.738	.936
VAR00036	59.4667	168.395	.153	.943
VAR00039	59.5667	154.737	.744	.936
VAR00040	59.9667	153.206	.670	.937

Putaran ke 3

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.945	19

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00006	53.5667	152.806	.559	.944
VAR00007	53.5000	149.362	.625	.943
VAR00009	52.7667	147.357	.728	.941
VAR00010	53.4667	147.706	.644	.943
VAR00011	53.2000	150.993	.648	.943
VAR00012	53.2333	146.806	.776	.941
VAR00018	52.8333	148.489	.573	.945
VAR00020	52.2333	158.047	.441	.946
VAR00022	53.2667	150.271	.648	.943
VAR00023	52.3667	150.309	.712	.942
VAR00025	52.7333	145.651	.762	.941
VAR00027	52.9000	148.438	.615	.944
VAR00029	52.5000	148.672	.776	.941
VAR00032	52.7667	147.426	.699	.942
VAR00033	52.8333	148.075	.757	.941
VAR00034	52.8000	149.407	.710	.942
VAR00035	52.5667	150.392	.747	.941
VAR00039	52.2333	150.185	.758	.941
VAR00040	52.6333	149.413	.649	.943

Uji Validitas dan Reliabilitas Setelah Uji Coba

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.880	19

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	54.3692	85.237	.522	.875
VAR00002	54.5692	83.437	.391	.879
VAR00003	54.4769	85.816	.404	.877
VAR00004	55.3231	82.691	.408	.878
VAR00005	55.3077	78.873	.556	.872
VAR00006	55.4000	79.400	.479	.877
VAR00007	54.3385	81.540	.651	.870
VAR00008	54.2154	86.328	.481	.876
VAR00009	54.8923	82.754	.381	.880
VAR00010	54.3231	85.691	.550	.874
VAR00011	55.0923	78.398	.577	.872
VAR00012	54.3846	83.772	.605	.872
VAR00013	54.4154	82.997	.591	.872
VAR00014	54.3846	83.084	.561	.873
VAR00015	55.4308	78.093	.606	.870
VAR00016	54.4154	83.872	.605	.872
VAR00017	54.3692	83.455	.606	.872
VAR00018	54.3692	86.674	.461	.876
VAR00019	55.2154	81.422	.445	.877

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
57.7385	91.665	9.57418	19

Ringkasan Hasil Uji Validitas Setelah Perbaikan

No. Butir	R _{hitung}	No. Butir	R _{hitung}
1	0,522	11	0,577
2	0,391	12	0,605
3	0,404	13	0,591
4	0,408	14	0,561
5	0,556	15	0,606
6	0,479	16	0,605
7	0,651	17	0,606
8	0,481	18	0,461
9	0,381	19	0,445
10	0,550		

LAMPIRAN D
GAMBARAN FREKUENSI SUBJEK PENELITIAN

Lampiran Deskripsi Responden

		Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan
N	Valid	65	65	65
	Missing	0	0	0

Frequency Tables**a. Jenis Kelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	46	70.8	70.8	70.8
	Perempuan	19	29.2	29.2	100.0
Total		65	100.0	100.0	

b. Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	12-21 tahun	11	16.9	16.9	16.9
	22-40 tahun	54	83.1	83.1	100.0
Total		65	100.0	100.0	

c. Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Diploma	3	4.6	4.6	4.6
	S1	3	4.6	4.6	9.2
	SMA/SMK	59	90.8	90.8	100.0
Total		65	100.0	100.0	

LAMPIRAN E
GAMBARAN FREKUENSI DATA PENUNJANG SUBJEK PENELITIAN

Frekuensi Data Penunjang

		Pertimbangan Utama Membantu Penumpang	Membantu Penumpang yang ‘tiba- tiba’ Mengalami Masalah	Alasan Menjadi Karyawan Operasional GCA	Mendapatkan Uang Tips
N	Valid	65	65	65	65
	Missing	0	0	0	0

Frequency Tables

Saya memilih membantu penumpang dengan pertimbangan utama

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cacat	43	66.2	66.2	66.2
	Usia tua	22	33.8	33.8	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Saya membantu penumpang yang “tiba-tiba” mengalami masalah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Inisiatif diri sendiri	39	60.0	60.0	60.0
	Tanggung jawab saat bekerja	26	40.0	40.0	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Alasan memutuskan menjadi karyawan operasional GCA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Alasan ekonomi	28	43.1	43.1	43.1
	Keinginan untuk menolong orang lain	21	32.3	32.3	75.4
	Keterbatasan	16	24.6	24.6	100.0

	keterampilan yang saya miliki				
	Total	65	100.0	100.0	

Mendapatkan tips dari penumpang

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pernah	33	50.8	50.8	50.8
	Sering	1	1.5	1.5	52.3
	Tidak pernah	31	47.7	47.7	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

LAMPIRAN F
DESKRIPSI DATA

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Empati	65	9.00	28.00	20.3846	4.06084
Sukarela	65	16.00	36.00	27.2154	4.92282
Memberi_bantuan	65	6.00	12.00	10.1385	1.57000
Valid N (listwise)	65				

Altruisme

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	rendah	34	52.3	52.3	52.3
	tinggi	31	47.7	47.7	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

LAMPIRAN G
KATEGORISASI ALTRUISME

Batasan Skor	Skor	Kategorisasi	Jumlah	Presentase
$X \geq \mu$	$X \geq 57,7385$	Tinggi	31	47,7%
$X < \mu$	$X < 57,7385$	Rendah	34	52,3%
		Total	65	100%

LAMPIRAN H
TABULASI SILANG (CROSS TABULATION) ALTRUISME

Crosstab Altruisme dengan Jenis Kelamin

		Jenis Kelamin	Total	
Altruisme	Rendah	Count	34	34
		Expected Count	34.0	34.0
		% within Altruisme	100.0%	100.0%
		% within Jenis_kelamin	52.3%	52.3%
		% of Total	52.3%	52.3%
	Tinggi	Count	31	31
		Expected Count	31.0	31.0
		% within Altruisme	100.0%	100.0%
		% within Jenis_kelamin	47.7%	47.7%
		% of Total	47.7%	47.7%
Total		Count	65	65
		Expected Count	65.0	65.0
		% within Altruisme	100.0%	100.0%
		% within Jenis_kelamin	100.0%	100.0%
		% of Total	100.0%	100.0%

Crosstab Altruisme dengan Usia

		Usia		Total	
		12-21 tahun	22-40 tahun		
Altruisme	Rendah	Count	6	28	34
		Expected Count	5.8	28.2	34.0
		% within Altruisme	17.6%	82.4%	100.0%
		% within Usia	54.5%	51.9%	52.3%
		% of Total	9.2%	43.1%	52.3%
	Tinggi	Count	5	26	31
		Expected Count	5.2	25.8	31.0
		% within Altruisme	16.1%	83.9%	100.0%
		% within Usia	45.5%	48.1%	47.7%

		% of Total	7.7%	40.0%	47.7%
Total		Count	11	54	65
		Expected Count	11.0	54.0	65.0
		% within Altruisme	16.9%	83.1%	100.0%
		% within Usia	100.0%	100.0%	100.0%
		% of Total	16.9%	83.1%	100.0%

Crosstab Altruisme dengan Pendidikan

			Pendidikan			Total
			Diploma	S1	SMA/SMK	
Altruisme	Rendah	Count	3	1	30	34
		Expected Count	1.6	1.6	30.9	34.0
		% within Altruisme	8.8%	2.9%	88.2%	100.0%
		% within Pendidikan	100.0%	33.3%	50.8%	52.3%
		% of Total	4.6%	1.5%	46.2%	52.3%
	Tinggi	Count	0	2	29	31
		Expected Count	1.4	1.4	28.1	31.0
		% within Altruisme	0.0%	6.5%	93.5%	100.0%
		% within Pendidikan	0.0%	66.7%	49.2%	47.7%
		% of Total	0.0%	3.1%	44.6%	47.7%
Total	Count	3	3	59	65	
	Expected Count	3.0	3.0	59.0	65.0	
	% within Altruisme	4.6%	4.6%	90.8%	100.0%	
	% within Pendidikan	100.0%	100.0%	100%	100.0%	
	% of Total	4.6%	4.6%	90.8%	100.0%	

Crosstab Altruisme dengan membantu penumpang dengan pertimbangan utama

			Pertimbangan membantu		Total
			Cacat	Usia tua	
Altruisme	Rendah	Count	23	11	34
		Expected Count	22.5	11.5	34.0
		% within Altruisme	67.6%	32.4%	100.0%
		% within Pertimbangan membantu	53.5%	50.0%	52.3%
		% of Total	35.4%	16.9%	52.3%
	Tinggi	Count	20	11	31
		Expected Count	20.5	10.5	31.0
		% within Altruisme	64.5%	35.5%	100.0%
		% within Pertimbangan membantu	46.5%	50.0%	47.7%
		% of Total	30.8%	16.9%	47.7%
Total		Count	43	22	65
		Expected Count	43.0	22.0	65.0
		% within Altruisme	66.2%	33.8%	100.0%
		% within Pertimbangan membantu	100.0%	100.0%	100.0%
		% of Total	66.2%	33.8%	100.0%

Crosstab Altruisme dengan membantu penumpang yang “tiba-tiba” mengalami masalah

			Masalah penumpang		Total
			Inisiatif diri sendiri	Tanggung jawab saat bekerja	
Altruisme	Rendah	Count	24	10	34
		Expected Count	20.4	13.6	34.0
		% within Altruisme	70.6%	29.4%	100.0%
		% within Masalah penumpang	61.5%	38.5%	52.3%
		% of Total	36.9%	15.4%	52.3%

	Tinggi	Count	15	16	31
		Expected Count	18.6	12.4	31.0
		% within Altruisme	48.4%	51.6%	100.0%
		% within Masalah penumpang	38.5%	61.5%	47.7%
		% of Total	23.1%	24.6%	47.7%
Total		Count	39	26	65
		Expected Count	39.0	26.0	65.0
		% within Altruisme	60.0%	40.0%	100.0%
		% within Masalah penumpang	100.0%	100.0%	100.0%
		% of Total	60.0%	40.0%	100.0%

Crosstab Altruisme dengan Alasan memutuskan menjadi Petugas GCA

		Petugas GCA			Total	
		Alasan ekonomi	Keinginan untuk menolong orang lain	Keterbatasan keterampilan yang saya miliki		
Altruisme	Rendah	Count	13	11	10	34
		Expected Count	14.6	11.0	8.4	34.0
		% within Altruisme	38.2%	32.4%	29.4%	100.0%
		% within Petugas GCA	46.4%	52.4%	62.5%	52.3%
		% of Total	20.0%	16.9%	15.4%	52.3%
	Tinggi	Count	15	10	6	31
		Expected Count	13.4	10.0	7.6	31.0
		% within Altruisme	48.4%	32.3%	19.4%	100.0%
		% within Petugas GCA	53.6%	47.6%	37.5%	47.7%
		% of Total	23.1%	15.4%	9.2%	47.7%
Total		Count	28	21	16	65

	Expected Count	28.0	21.0	16.0	65.0
	% within Altruisme	43.1 %	32.3%	24.6%	100.0 %
	% within Petugas GCA	100.0 %	100.0%	100.0%	100.0 %
	% of Total	43.1 %	32.3%	24.6%	100.0 %

Crosstab Altruisme dengan mendapatkan tips dari penumpang

			Uang Tips			Total
			Pernah	Sering	Tidak pernah	
Altruisme	Rendah	Count	16	0	18	34
		Expected Count	17.3	.5	16.2	34.0
		% within Altruisme	47.1%	0.0%	52.9%	100.0%
		% within Uang Tips	48.5%	0.0%	58.1%	52.3%
		% of Total	24.6%	0.0%	27.7%	52.3%
	Tinggi	Count	17	1	13	31
		Expected Count	15.7	.5	14.8	31.0
		% within Altruisme	54.8%	3.2%	41.9%	100.0%
		% within Uang Tips	51.5%	100.0%	41.9%	47.7%
		% of Total	26.2%	1.5%	20.0%	47.7%
Total	Count	33	1	31	65	
	Expected Count	33.0	1.0	31.0	65.0	
	% within Altruisme	50.8%	1.5%	47.7%	100.0%	
	% within Uang Tips	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	% of Total	50.8%	1.5%	47.7%	100.0%	

Crosstab Altruisme dengan Dimensi Dominan

			Dimensi Dominan			Total
			Empati	Memberi bantuan	Sukarela	
Altruisme	rendah	Count	10	15	9	34
		Expected Count	8.9	13.6	11.5	34.0
		% within Altruisme	29.4%	44.1%	26.5%	100.0%
		% within Dimensi Dominan	58.8%	57.7%	40.9%	52.3%
		% of Total	15.4%	23.1%	13.8%	52.3%
	tinggi	Count	7	11	13	31
		Expected Count	8.1	12.4	10.5	31.0
		% within Altruisme	22.6%	35.5%	41.9%	100.0%
		% within Dimensi Dominan	41.2%	42.3%	59.1%	47.7%
		% of Total	10.8%	16.9%	20.0%	47.7%
Total		Count	17	26	22	65
		Expected Count	17.0	26.0	22.0	65.0
		% within Altruisme	26.2%	40.0%	33.8%	100.0%
		% within Dimensi Dominan	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		% of Total	26.2%	40.0%	33.8%	100.0%