

**USULAN PERBAIKAN KINERJA KARYAWAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR
MINUM KUALA KAPUAS**

TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana Teknik Industri**



Zovandri Natanael

16 06 08810

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
DEPARTEMEN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2023

HALAMAN PENGESAHAN

USULAN PERBAIKAN KINERJA KARYAWAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KUALA KAPUAS

yang disusun oleh

Zovandri Natanael

160608810

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 29 Agustus 2023

Dosen Pembimbing 1	: Dr. Ir. M. Chandra Dewi K., S.T.,M.T.	Keterangan Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Dr. Ir. M. Chandra Dewi K., S.T.,M.T.	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Dr. Ir. A. Teguh Siswanto, M.Sc.	Telah Menyetujui
Penguji 3	: F. Edwin Wiranata, S.Pd., M.Sc.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 29 Agustus 2023

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Teknologi Industri

Dekan

ttd.

Dr. A. Teguh Siswanto, M.Sc.

Dokumen ini merupakan dokumen resmi UAJY yang tidak memerlukan tanda tangan karena dihasilkan secara elektronik oleh Sistem Bimbingan UAJY. UAJY bertanggung jawab penuh atas informasi yang tertera di dalam dokumen ini

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Zovandri Natanael

NPM : 16 06 08810

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir saya dengan judul "Pengukuran Kinerja Karyawan di PDAM Kuala Kapuas" merupakan hasil penelitian saya pada Tahun Akademik 2022/2023 yang bersifat original dan tidak mengandung *plagiasi* dari karya mana pun.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku termasuk untuk dicabut gelar Sarjana yang telah diberikan Universitas Atma Jaya Yogyakarta kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 26 Agustus 2023

Yang menyatakan,

Zovandri Natanael

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya naikan kepada Tuhan yang Maha Kuasa karena atas berkat rahmat-Nya saya sampai pada titik menyelesaikan tugas akhir ini.

Penyusunan tugas akhir diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana (S1) teknik industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Dengan judul yang disusun oleh penulis :

“Pengukuran Kinerja karyawan di Perusahaan daerah air minum Kuala Kapuas”

Dalam proses pengerjaan tugas akhir ini penulis sangat bersyukur dan berterimakasih karena dalam proses nya mendapatkan bantuan, dukungan serta semangat dari beberapa pihak antara lain:

1. Tuhan yang Maha Kuasa berkat pertolongan dan kekuatannya sehingga penyusunan tugas akhir ini bisa diselesaikan.
2. Dr. Ir. M. Chandra Dewi K., S.T.,M.T. selaku dosen pembimbing saya yang selalu membimbing dan membantu dengan sabar dari awal proses pengerjaan hingga selesai.
3. Seluruh dosen, staff, dan karyawan Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang dalam proses nya turut mendukung dan membantu proses penyelesaian tugas akhir.
4. VL yang selalu menyemangati dan mendukung saya selama proses pengerjaan ini.
5. Orang tua dan keluarga saya yang selalu mendukung dan menyemangati dalam proses pengerjaan skripsi ini
6. Pihak-pihak lain yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu saya mengucapkan terimakasih banyak.

INTISARI

Penurunan kualitas atau kinerja perusahaan tentu dapat memberikan dampak yang tidak baik kepada konsumen, terutama pada perusahaan penting yang telah dipercaya untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat salah satunya adalah perusahaan daerah air minum (PDAM) Kapuas. Masyarakat Kuala Kapuas telah cukup percaya dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan daerah air minum Kuala Kapuas namun ditengah kepercayaan tersebut justru banyak masyarakat yang memberikan keluhan kepada perusahaan daerah air minum tentang kualitas air yang tidak baik dan cenderung keruh. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada salah satu staf bagian SDM, diakui bahwa pihak SDM memang tidak pernah melakukan pengukuran kinerja karyawan secara rutin sehingga kualitas hasil kerja yang diberikan sulit diketahui oleh perusahaan. Beberapa hal yang masih sering terjadi dan membuat kualitas air yang dihasilkan menjadi kurang baik adalah karyawan yang masih sering melakukan kesalahan dalam memeriksa tingkat keasaman pH air dan pemeriksaan kandungan air. Berdasarkan pada permasalahan yang telah diuraikan, maka dibuatlah sebuah penelitian tentang usulan perbaikan kinerja karyawan pada perusahaan daerah air minum Kuala Kapuas. Penelitian memberikan hasil bahwa masalah utama yang terjadi pada kinerja karyawan bagian produksi adalah tentang pekerjaan yang tidak dilakukan dengan SOP yang benar, sehingga usulan perbaikannya adalah perlu ada sanksi untuk perilaku tidak disiplin karyawan. Masalah utama yang terjadi pada kinerja HRD adalah tidak ada pengawasan kinerja sehingga usulan perbaikannya adalah agar HRD membuat jadwal rutin untuk mengadakan rapat evaluasi kinerja. Masalah utama yang terjadi pada pelanggan adalah keluhan kualitas air yang tidak baik sehingga usulan perbaikannya adalah untuk meningkatkan pengawasan pada pelaksanaan SOP saat quality control.

Kata Kunci : Kinerja Karyawan, PDAM Kapuas, SOP

ABSTRACT

A decrease in the quality or performance of a company can certainly have an adverse impact on consumers, especially in important companies that have been trusted to meet the basic needs of the community, one of which is PDAM Kapuas. The people of Kuala Kapuas have enough trust in the services provided by PDAM Kuala Kapuas, but in the midst of this belief, many people complain to the PDAM about the quality of the water which is not good and tends to be cloudy. Based on the results of interviews conducted with one of the staff in the HR department, it was acknowledged that HR had never carried out routine employee performance measurements so that the quality of the work provided was difficult for the company to know. Some of the things that still happen often and make the quality of the air produced not good are employees who often make mistakes in checking the acidity level of the air pH and checking the air content. Based on the problems that have been described, a study was made on proposed employee performance improvements at PDAM Kuala Kapuas. The research gave the result that the main problem that occurs in the performance of employees in the production section is about work that is not carried out with the correct SOP, so the proposed improvement is the need for sanctions against employee's undisciplined behavior. The main problem that occurs in HRD performance is the absence of performance monitoring so the proposed improvement is for HRD to make a regular schedule to hold performance evaluation meetings. The main problem that occurs to customers is air quality complaints that are not good so the proposed improvement is to increase supervision on the implementation of SOPs during quality control.

Keywords: Employee Performance, PDAM Kapuas, SOP

DAFTAR ISI

USULAN PERBAIKAN KINERJA KARYAWAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KUALA KAPUAS i	
KATA PENGANTAR	iv
INTISARI	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Batasan Masalah	5
BAB II	6
TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI	6
2.1. Tinjauan Pustaka	6
2.1.1. Penelitian Terdahulu	6
2.1.2. Penelitian Sekarang	8
2.2. Landasan Teori	10
2.2.1. Kinerja Karyawan	10
2.2.2. Penilaian Kinerja	12
2.3. Kepuasan Pelanggan	16
2.3.1. Indikator Kepuasan Pelanggan	16
BAB III	18
METODOLOGI PENELITIAN	18
3.1. Tahapan Penelitian	18
3.1.1. Identifikasi Permasalahan	19
3.1.2. Studi Literatur	19
3.1.3. Pengumpulan Data	19
3.1.4. Perancangan Penelitian	20
3.1.5. Kesimpulan dan Saran	20
3.2. Metodologi Perancangan	20
3.2.1 Strategy Map	21

3.2.2	Strategy Objective.....	22
3.2.3.	Menentukan Key Performance Indicator	22
3.2.4.	Pengukuran HRSC	23
3.2.5	Pembobotan AHP	23
3.2.6	Perancangan Solusi Perbaikan.....	23
BAB IV		24
HASIL DAN PEMBAHASAN		24
4.1.	Responden Karyawan	24
4.1.2	Responden Berdasarkan Kategori Usia	24
4.1.3.	Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	25
4.1.4.	Responden Berdasarkan Status Pernikahan.....	25
4.1.5.	Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan.....	26
4.1.6.	Responden Berdasarkan Status Kepegawaian.....	26
4.2.	Profil Responden Pelanggan.....	27
4.2.4.	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	27
4.2.5.	Profil Responden Berdasarkan Status Pernikahan	28
4.2.6.	Profil Responden Berdasarkan Kelompok Usia	28
4.2.7.	Profil Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan	29
4.3.	Pembahasan HRSC Kinerja Karyawan Produksi.....	29
4.4.	Pembahasan AHP Karyawan	31
4.5.	Pembahasan HRSC HRD	35
4.6.	Pembahasan AHP HRD	35
4.7.	Pembahasan HRSC Kepuasan Pelanggan.....	38
4.8.	Pembahasan AHP Kepuasan Pelanggan.....	38
BAB V		41
KESIMPULAN DAN SARAN		41
5.1.	Kesimpulan.....	41
5.2.	Saran	42
DAFTAR PUSTAKA		43
LAMPIRAN		44
A.	Kuisi oner Kinerja Karyawan Untuk Karyawan	44
B.	Kuisi oner Kinerja Karyawan untuk HRD.....	47
C.	Kuisi oner Untuk Pelanggan.....	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Pertumbuhan Pengguna PDAM di Kabupaten Kapuas Tahun 2012-2014 (Sumber BPS Kabupaten Kapuas)	2
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	18
Gambar 3.2 Metode Perancangan	21
Gambar 4.1 Profil Responden Berdasarkan Status Pernikahan	25
Gambar 4.2 Profil Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan	26
Gambar 4.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	27
Gambar 4.4 Profil Responden Berdasarkan Status Pernikahan	28
Gambar 4.5 Profil Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan	29

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Tinjauan Pustaka	8
Tabel 2.2 Skala Persepsi AHP	14
Tabel 3.1 Strategy Objective pada Masing-Masing Perspektif HRSC	22
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Usia	24
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Masa Kerja	25
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Kelompok Usia	28
Tabel 4.4 Skala Likert	30
Tabel 4.5 Hasil HRSC Karyawan	30
Tabel 4.6 Matriks Perbandingan AHP Karyawan	31
Tabel 4.7 Matriks Nilai Kriteria	32
Tabel 4.8 Prioritas Penyelesaian Masalah	33
Tabel 4.9 Rekomendasi Solusi Masalah SOP	34
Tabel 4.10 Rekomendasi Solusi Masalah Jam Lembur	34
Tabel 4.11 Hasil HRSC Kinerja HRD	35
Tabel 4.12 Matriks Perbandingan AHP HRD	35
Tabel 4.13 Matriks Nilai Kriteria HRD	36
Tabel 4.14 Hasil Nilai Eigen HRD	36
Tabel 4.15 Rekomendasi Solusi Masalah Evaluasi Kinerja	37
Tabel 4.16 Rekomendasi Solusi Pengawasan Kinerja	37
Tabel 4.17 Hasil HRSC Kepuasan Pelanggan	38
Tabel 4.18 Matriks Perbandingan Pelanggan	38
Tabel 4.19 Matriks Nilai Kriteria Pelanggan	39
Tabel 4.20 Nilai Eigen Pelanggan	39
Tabel 4.21 Rekomendasi Solusi Masalah Kualitas Air	39