

**ANALISIS PENGARUH SISTEM PELAYANAN
TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PT PLN (PERSERO) RAYON
SELAYAR**

Diajukan Oleh :

NURMIATI

45 09 012 073



SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS "45" MAKASSAR
2013**

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH SISTEM PELAYANAN TERHADAP
KINERJA KARYAWAN PT PLN (Persero) KABUPATEN
KEPULAUAN SELAYAR**

Disusun dan diajukan oleh

NURMIATI
STB. 45 09 012 073

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Skripsi
Pada tanggal **08 Juni 2013**

Menyetujui :

Pembimbing I

Pembimbing II



Chahyono, SE, M.Si.



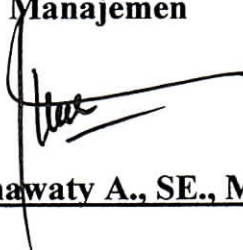
Rafiuddin, SE.

Mengetahui :



Dekan
Fakultas Ekonomi

Muhlis Ruslan, SE., M.Si.

Ketua Program Studi
Manajemen

Herminawaty A., SE., M.M.

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan Judul “**ANALISIS PENGARUH SISTEM PELAYANAN TERHADAP KINERJAKARYAWAN PT PLN (Persero) KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR**” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri, bukan karya hasil plagiat. Saya siap menanggung resiko/sanksi apabila ternyata ditemukan adanya perbuatan tercela yang melanggar etika keilmuan dalam karya saya ini, termasuk adanya klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Makassar, 30 Desember 2013

Yang membuat pernyataan,

NURMIATI



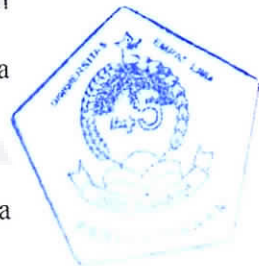
KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkah dan karunia-NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini merupakan tugas akhir untuk mencapai gelar Sarjan Ekonomi (SE) pada Fakultas Ekonomi Universitas "45" Makassar.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini. Pertama-tama, ucapan terima kasih penulis kepada kedua orang tua tercinta yaitu ayahanda Jabbar Tabah dan Ibunda Sujjati yang telah memberikan kasih sayang tulus dan kesempatan mengenyam pendidikan kepada penulis dengan segala pengorbanan moril dan materil untuk penulis sampai kepada jenjang pendidikan S1 (Strata Satu). Kepada keduanya penulis senantiasa memanjatkan do'a semoga Allah SWT mengasihi dan mengampuni dosa-dosa keduanya dan menenteramkan kehidupannya di dunia maupun di akhirat kelak.

Selanjutnya ucapan terimakasih juga tidak lupa penulis tujukan kepada Bapak Cahyono, SE, M.Si dan Bapak Rafiuddin, SE sebagai dosen pembimbing atas waktu yang telah diluangkan untuk membimbing, memberikan motivasi, dan memberi bantuan literatur, serta diskusi-diskusi dan masukan lainnya yang diberikan kepada penulis. Semoga segala bantuannya kepada penulis mendapat pahala yang berlipat ganda dan bernilai ibadah disisi Allah SWT.

Penulis tidak lupa juga mengucapkan terima kasih kepada Bapak Muh. Yusran selaku Manajer Rayon pada PT PLN (Persero) Rayon Selayar atas izin



yang diberikan kepada penulis untuk melakukan penelitian pada perusahaan yang dipimpinnya, serta ungkapan yang sama pula penulis sampaikan kepada seluruh staf bagian PT PLN (Persero) Rayon Selayar yang telah memberikan andil yang sangat besar dalam pelaksanaan penulisan skripsi ini. Semoga segala partisipasinya mendapat pahala yang berlipat ganda dan bernilai ibadah disisi Allah SWT.

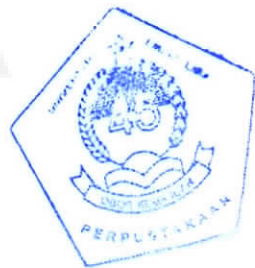
Skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan, meskipun telah menerima bantuan dari berbagai pihak. Apabila terdapat kesalahan-kesalahan dalam penulisan skripsi ini sepenuhnya akan menjadi tanggung jawab dari penulis dan bukan para pemberi bantuan. Kritik dan saran akan senantiasa kami terima demi kepentingan penyempurnaan skripsi ini.

Selayar,2013

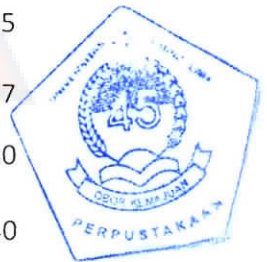
Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	4
1.3.1. Tujuan Penelitian	4
1.3.2. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Kerangka Teori	6
2.1.1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	6
2.1.2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	7
2.1.3. Pengertian Sistem Pelayanan	8
2.1.4. Bentuk-Bentuk Pelayanan	10
2.1.5. Pengertian Pelanggan	11
2.1.6. Pengertian Kinerja Karyawan	13
2.1.7. Penilaian Kinerja	15
2.1.8. Faktor-Faktor Kinerja	17



2.1.9. Pengukuran Kinerja	19
2.2. Kerangka Pikir	22
2.3. Hipotesis	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Daerah Dan Waktu Penelitian	25
3.2. Metode Pengumpulan Data	25
3.3. Jenis Dan Sumber Data	26
3.4. Metode Analisis	26
3.5. Defenisi Operasional	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum	29
4.1.1. Sejarah Singkat PT PLN (Persero)	29
4.1.2. Visi dan Misi Tempat Penelitian	34
4.1.3. Struktur Organisasi	35
4.1.4. Job Deskripsi	37
4.2. Deskripsi Data	40
4.2.1. Lingkungan Strategik	40
4.2.2. Program Strategik	42
4.2.3. Rencana Kinerja	44
4.2.4. Akuntabilitas Kinerja	45
4.3. Analisis Dan Pembahasan	49
4.3.1. Variabel Sistem Layanan (X)	51
4.3.2. Variabel Kinerja Karyawan (Y)	54



4.3.3. Analisis Regresi Linear Sederhana	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	60
DAFTAR PUSTAKA	



DAFTAR TABEL

TABEL

1.1.	TINGKAT KELUHAN PELANGGAN PT PLN (PERSERO) RAYON SELAYAR	3
4.1.	DATA PERGANTIAN MANAJER PADA PT PLN (PERSERO) RAYON SELAYAR	33
4.2.	KONDISI SARANA DAN PRASARANA PT PLN (PERSERO) RAYON SELAYAR	42
4.3.	RENCANA KERJA PT PLN (PERSERO) RAYON SELAYAR T.A. 2010-2015	45
4.4.	PENGUKURAN KINERJA PT PLN (PERSERO) RAYON SELAYAR 2010	46
4.5	PENGUKURAN KINERJA PT PLN (PERSERO) RAYON SELAYAR 2011	47
4.6	PENGUKURAN KINERJA PT PLN (PERSERO) RAYON SELAYAR 2012	48
4.7	JENIS KELAMIN RESPONDEN	49
4.8	PENGELOMPOKAN USIA RESPONDEN	50
4.9	PENDIDIKAN TERAKHIR RESPONDEN	50
4.0	DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN TENTANG SISTEM LAYANAN PT PLN (PERSERO) RAYON SELAYAR	51

4.1	DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN TENTANG KINERJA KARYAWAN PT PLN (PERSERO) RAYON SELAYAR	54
-----	---	----



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Setiap perusahaan, baik itu perusahaan besar maupun perusahaan kecil memiliki keinginan untuk melakukan kemajuan didalam menjalankan usahanya, baik itu dari segi kemudahan maupun tingkat pencapaian hasil. Perkembangan dan peningkatan yang dilakukan oleh perusahaan harus didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten dan mampu bekerja sama dengan baik sehingga tujuan yang ditetapkan pimpinan dapat terwujud.

Kelangsungan hidup dan pertumbuhan suatu perusahaan semua berawal dari keberhasilan perusahaan mengelola sumber daya manusia yang ada di dalam perusahaan. Manajemen kepegawaian dan sumber daya manusia sangat penting bagi perusahaan dalam mengelolah, mengatur dan memanfaatkan karyawan sehingga dapat berfungsi secara produktif untuk tercapainya tujuan perusahaan. Setiap perusahaan selalu mengharapkan perusahaanya dapat bekerja seefisien mungkin sehingga dapat mempertahankan kelangsungan hidupnya, baik untuk masa sekarang dan masa yang akan datang salah satu caranya yaitu melalui pengelolaan sumber daya yang ada pada perusahaan tersebut.

Sumber daya manusia di perusahaan perlu dikelola secara profesional agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan karyawan dengan tuntutan

yang diberikan kepada pelanggan akan sangat mendukung pesatnya peningkatan kinerja karyawan. Hal ini disebabkan karena secara tidak langsung akan terjalin hubungan timbal balik yang harmonis antara masyarakat sebagai pelanggan dengan karyawan perusahaan serta seluruh sistem yang ada di dalamnya yg bertugas untuk berusaha sebaik mungkin memberikan pelayanan terbaiknya kepada pelanggan. Akan tetapi sebaliknya buruknya sistem pelayanan terhadap pelanggan akan dengan sendirinya akan menciptakan hubungan timbal balik yang kurang memuaskan antara masyarakat sebagai pelanggan dan karyawan sebagai pelayan masyarakat yang tentunya akan berdampak buruk pula terhadap produktivitas kinerja karyawan.

Adapun tingkat persentase keluhan pelanggan terhadap sistem pelayanan karyawan PT PLN (Persero) Rayon Selayar, yaitu :

TABEL 1.1
TABEL TINGKAT KELUHAN PELANGGAN
PT PLN (PERSERO) RAYON SELAYAR

No	Tahun	Jumlah Karyawan	Jumlah Pelanggan	Tingkat Keluhan (%)
1	2008	38	9.429	5%
2	2009	40	9.692	8,3%
3	2010	45	9.921	9%
4	2011	57	10.363	11,5%
5	2012	72	11.220	14%

Sumber : Data Keluhan Pelanggan PT PLN (Persero) Rayon Selayar, 2012

Selama kurun waktu lima tahun terakhir system pelayanan PT PLN (Persero) Rayon Selayar yang diberikan kepada pelanggan kurang efektif sehingga mengakibatkan keluhan bagi pelanggan pertahunnya terus meningkat.

Melihat begitu pentingnya peran sistem pelayanan pelanggan terhadap kelangsungan hidup suatu perusahaan, terkhusus kepada peningkatan kinerja karyawan maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di PT. PLN kabupaten selayar dengan mengangkat judul **“Analisis Pengaruh Sistem Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan PT PLN (Persero) Rayon Selayar”**.

1.2. Rumusan Masalah

Manusia merupakan sumber daya yang paling menentukan dalam mencapai tujuan yang diinginkan perusahaan. Permasalahan dalam perusahaan adalah tinggi rendahnya kinerja karyawan. Diduga faktor utama dalam peningkatan kinerja karyawan adalah bagaimana sistem pelayanan terhadap pelanggan yang ada dan diterapkan dalam suatu perusahaan. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka penulis akan merumuskan masalah sebagai berikut ; “Bagaimanakah pengaruh sistem layanan yang diberikan kepada pelanggan terhadap kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) Rayon Selayar” ?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah :

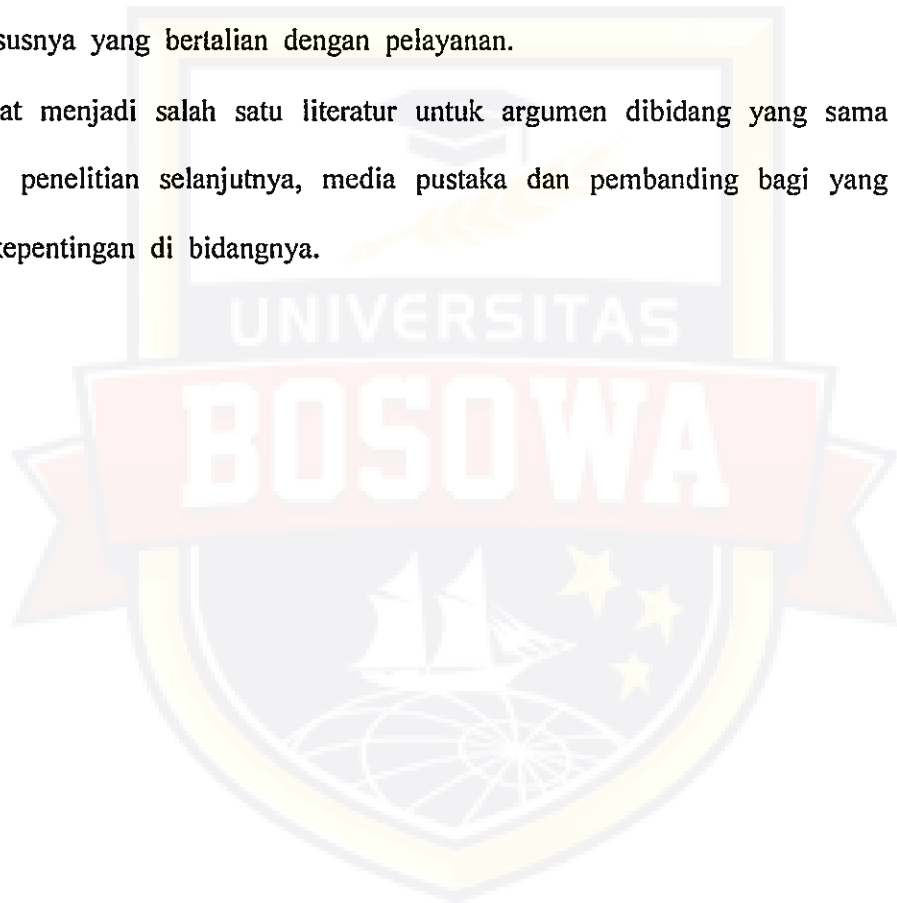
1. Untuk mengetahui efektifitas sistem layanan yang diberikan kepada pelanggan.
2. Untuk mengetahui pengaruh sistem layanan terhadap kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) Rayon Selayar.



1.3.2. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Sebagai masukan bagi pimpinan atau manager PT PLN (Persero) dalam upaya peningkatan pelayanan pelanggan dan kinerja karyawan.
2. Sebagai bahan masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan khususnya yang bertalian dengan pelayanan.
3. Dapat menjadi salah satu literatur untuk argumen dibidang yang sama bagi penelitian selanjutnya, media pustaka dan pembanding bagi yang berkepentingan di bidangnya.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kerangka Teori

2.1.1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia (SDM) perlu dibedakan pengertiannya secara makro dan mikro. Secara makro Sumber Daya Manusia dapat diartikan sebagai keseluruhan manusia sebagai penduduk atau warga negara atau dalam batas wilayah tertentu yang sudah memasuki usia angkatan kerja atau dengan kata lain SDM secara makro itu berarti manusia yang sudah berada dalam usia produktif. Sedangkan secara mikro pengertian Sumber Daya Manusia adalah manusia atau orang yang bekerja atau menjadi suatu organisasi yang disebut personil pegawai, karyawan, pekerja, tenaga kerja, dan lain-lain.

Menurut Malayu Hasibuan (2001:10), Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah Ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Keadaan ini menunjukkan bahwa bagaimana peranan yang besar dari tenaga kerja untuk mensukseskan dan memajukan suatu perusahaan dengan bergantung kepada adanya situasi yang mengatur hubungan antara individu dalam hal ini adalah tenaga kerja.

Menurut Hadari Nawawi (2001:21), Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah Rangkaian kegiatan membantu manajer yang bertugas pada unit kerja atau departemen.

Hal ini dapat diartikan bahwa Sumber Daya Manusia di sekitarnya atau dilingkungannya diharapkan secara terus-menerus memiliki kemampuan meningkatkan kontribusinya dalam mencapai tujuan organisasi.

2.1.2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Malayu Hasibuan (2001:21), fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah sebagai berikut:

- a. Perencanaan, yaitu merencanakan tenaga kerja efektif dan efisien agar sesuai dengan kebutuhan dalam membantu tercapainya tujuan.
- b. Pengorganisaasian, yaitu kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan atau pegawai untuk menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja dan koordinasi dalam bagan organisasi.
- c. Pengarahan, pengarahannya dilakukan pimpinan pada bawahan agar mengerjakan tugasnya dengan baik.
- d. Pengendalian, yaitu kegiatan yang meliputi kehadiran, kedisiplinan, perilaku, kerjasama, pelaksanaan pekerjaan dan menjaga situasi lingkungan kerja.
- e. Pengadaan, proses seleksi dan penempatan, pengadaan yang baik akan membantu terwujudnya tujuan.
- f. Pengembangan, yaitu proses peningkatan melalui pelatihan dan pendidikan yang harus diberikan sesuai dengan pekerjaan masa kini maupun masa depan.
- g. Kompensasi, yaitu adil dan layak. Adil artinya sesuai dengan prestasi kerja, dan layak artinya dapat memenuhi kebutuhan.
- h. Pengintegrasian, ddyaitu merupakan hal yang penting dan sulit dalam manajemen sumber daya manusia karena mempersatukan dua kepentingan yang berbeda.
- i. Pemeliharaan, yaitu kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi karyawan agar mereka tetap mau bekerjasama sampai pensiun.
- j. Kedisiplinan, merupakan fungsi MSDM yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan. Tanpa kedisiplinan yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal.
- k. Pemberhentian, yaitu pemutusan kerja seseorang.

Dapat dikatakan bahwa dari fungsi-fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia yang dikemukakan diatas memiliki peran khusus disetiap poinnya.

Dengan fungsi manajemen tersebut akan dapat dipastikan bahwa setiap perusahaan, organisasi ataupun instansi tidak akan berjalan dengan baik dalam pelaksanaan tugas pegawai ataupun karyawan di dalamnya apabila tidak adanya rangkaian kegiatan yang mengatur hubungan antara unsur-unsur yang mengelola suatu organisasi.

2.1.3. Pengertian Sistem Pelayanan

Sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi, dan komponen dapat terdiri dari beberapa sub sistem atau sub bagian, dimana setiap sub sistem atau sub bagian memiliki fungsi khusus yang akan mempengaruhi proses sistem secara keseluruhan. Elemen sistem itu sendiri terdiri dari tujuan, masukan, proses, keluaran, batas, mekanisme pengendalian dan umpan balik, serta lingkungan yang memiliki saling ketergantungan satu sama lain, dimana ketika salah satu elemen sistem tersebut terjadi kesenjangan maka sistem itu sendiri tidak akan berjalan dengan baik.

Pengertian sistem sendiri didefinisikan oleh Indrajit (2001: 2) yang mengemukakan bahwa sistem mengandung arti kumpulan-kumpulan dari komponen-komponen yang dimiliki unsur keterkaitan antara satu dengan lainnya. Sedangkan menurut Jogianto (2005: 2) mengemukakan bahwa sistem adalah kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu. sistem ini menggambarkan suatu kejadian-kejadian dan kesatuan yang nyata adalah suatu objek nyata, seperti tempat, benda, dan orang-orang yang betul-betul ada dan terjadi. Selain itu beberapa tokoh manajemen lainnya juga mempunyai pandangan sendiri tentang pengertian sistem, diantaranya yaitu :

Menurut Murdick, R.G, (1991 : 27) mengemukakan pengertian sistem yaitu :

Suatu sistem adalah seperangkat elemen yang membentuk kumpulan atau procedure-prosedure/bagan-bagan pengolahan yang mencari suatu tujuan bagian atau tujuan bersama dengan mengoperasikan data dan/atau barang pada waktu rujukan tertentu untuk menghasilkan informasi dan/atau energi dan/atau barang.

Dari beberapa pendapat di atas dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa sistem itu sendiri adalah merupakan kumpulan dari beberapa bagaian yang memiliki keterkaitan dan saling bekerja sama serta membentuk suatu kesatuan untuk mencapai suatu tujuan dari sistem tersebut. maksud dari suatu sistem adalah untuk mencapai suatu tujuan dan sasaran dalam ruang lingkup yang sempit.

Setelah disimpulkannya tentang defenisi sistem di atas selanjutnya berikut ini juga akan diuraikan tentang pelayanan. Pelayanan dalam suatu lembaga merupakan suatu peran yang asangat vital, sehingga baik atau tidaknya suatu lembaga atau perusahaan dapat dilihat dari segi pelayanannya. Dalam kamus besar Bahasa Indonesia (1989:504) mendefenisikan pelayanan sebagai perihal atau cara melayani kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut Ratmino dan Atik (2005:23) dalam ilmu politik dan administrasi publik, pelayanan umum atau pelayanan publik merupakan istilah yang menggambarkan bentuk dan jenis pelayanan pemerintah kepada rakyat atas dasar kepentingan umum. Tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dalam hal kejelasan prosedur, kepastian waktu dsan biaya terus berkembang apalagi setelah masyarakat Indonesia memiliki kesadaran bahwa mereka memiliki hak untuk dilayani.

Layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kotler (1997:46) mengemukakan bahwa pelanggan harus dilayani sebagai bagian dari masa atau bagian dari segmen pasar yang lebih besar, klien dilayani secara pribadi, pelanggan dilayani oleh seseorang yang kebetulan tersedia, klien dilayani oleh profesional yang ditugaskan kepadanya.

Berdasarkan beberapa pengertian layanan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu usaha atau tindakan-tindakan yang dilakukan, dikatakan atau dikerjakan oleh manusia untuk manusia dalam rangka memenuhi kebutuhan-kebutuhan serta tujuan-tujuan yang diharapkan oleh pelanggan sehingga tercapainya kepuasan pelanggan.

Dari ke-2 pengertian diatas maka dapat diambil sebuah kesimpulan bahwa pengertian sistem pelayanan itu sendiri adalah kumpulan dari beberapa bagian yang memiliki keterkaitan dan saling bekerja sama serta membentuk suatu kesatuan untuk mencapai suatu tujuan dengan adanya usaha atau tindakan-tindakan yang dilakukan, dikatakan atau dikerjakan oleh manusia untuk manusia dengan bantuan peralatan yang memudahkan pelaksanaannya dalam rangka memenuhi kebutuhan-kebutuhan serta tujuan-tujuan yang diharapkan oleh pelanggan sehingga tercapainya kepuasan pelanggan.

2.1.4. Bentuk-Bentuk Layanan

1. Layanan dengan lisan, yaitu dilakukan oleh petugas-petugas dibidang humas, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya

memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Adapun syarat-syarat yang harus dilakukan oleh pelaku pelayanan ini adalah :

- a. Memahami benar-benar masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
 - b. Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang memerlukan kejelasan mengenai sesuatu.
 - c. Bertingkah laku sopan dan ramah.
2. Layanan dengan tulisan yaitu, merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi pelayanannya. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh. Agar dalam pelayanan bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang sangat penting diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengelolaan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya.
3. Layanan dengan perbuatan, yaitu pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan dilakukan petugas-petugas tingkat menengah kebawah. Oleh karena itu faktor keterampilan dan keahlian karyawan tersebut sangat menentukan hasil pekerjaan.

2.1.5. Pengertian Pelanggan

Manusia memiliki akal budi kemampuan untuk kreatif dan inovatif dalam menciptakan sesuatu, sehingga manusia secara alamiah harus

memenuhi semua kebutuhan itu dengan cara membeli maupun menukar barang atau jasa yang diinginkan. Hal inilah yang menyebabkan terciptanya identitas manusia sebagai pembeli yang dalam dunia industri disebut pelanggan.

Beberapa defenisi pelanggan menurut para ahli adalah sebagai berikut :

- a. Arti pelanggan menurut Dharmmesta dan Handoko (1997:12), yaitu individu-individu yang melakukan pembelian untuk memenuhi kebutuhan pribadinya atau konsumsi rumah tangga.
- b. Menurut Pamitra (2001:11), bahwa pelanggan adalah individu pembuatan keputusan yang menyebabkan seseorang harus terlibat atau tidak dalam pembuatan suatu produk.
- c. Menurut Supranton (2001:21), pelanggan adalah setiap individu yang menerima suatu jenis barang atau jasa dari beberapa orang lain atau kelompok.
- d. Menurut Lopiyoadi (2001:134), mendefenisikan pelanggan sebagai suatu individu yang secara continue dan berulang kali datang ke tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau barang atau jasa tersebut.

setelah menyimak beberapa prnyataan atau pendapat dari para ahli di atas maka diambil suatu kesimpulan bahwa pelanggan dapat diartikan sebagai individu yang melakukan pembelian atas suatu produk baik itu barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhannya.

2.1.6. Pengertian Kinerja Karyawan

Dalam kerangka organisasi terdapat hubungan antara kinerja perorangan dengan kinerja organisasi. Suatu organisasi pemerintah maupun swasta besar maupun kecil dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan harus melalui kegiatan-kegiatan yang digerakkan oleh orang atau sekelompok orang yang aktif berperan sebagai pelaku, dengan kata lain tercapainya tujuan organisasi hanya dimungkinkan karena adanya upaya yang dilakukan oleh orang dalam organisasi tersebut.

Kinerja organisasi sangat ditentukan oleh unsur karyawannya karena itu dalam mengukur kinerja suatu organisasi sebaiknya diukur dalam tampilan kerja dari pegawainya. Adapun pengertian kinerja karyawan menurut Suryadharma (2009 : 105) adalah sesuatu yang dicapai oleh karyawan, prestasi kerja yang diperhatikan oleh karyawan, kemampuan kerja berkaitan dengan peralatan kantor.

Menurut Mangkunegara (2005 : 9), kinerja pegawai (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Sulistyani (2003 : 223) kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya.

Sedangkan Suprihanto dalam Srimulyo (1999 : 33) mengatakan bahwa kinerja seorang pegawai pada dasarnya adalah hasil kerja seseorang pegawai selama periode tertentu dibandingkan dengan kemungkinan, misalnya standar,

target atau sasaran atau kinerja yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Berdasarkan pengertian kinerja dari beberapa pendapat ahli diatas dapat ditafsirkan bahwa kinerja pegawai erat kaitannya dengan hasil pekerjaan seseorang dalam organisasi, hasil pekerjaan tersebut dapat menyangkut kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu. Kinerja pegawai tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan dan keahlian dalam bekerja, tetapi juga dipengaruhi oleh komunikasi yang baik diantara sesama para pegawai, bawahan maupun atasannya sebagai penilai. Kinerja sebagai seluruh hasil yang diproduksi pada fungsi pekerjaan atau aktivitas khusus selama periode khusus. Kinerja keseluruhan pada pekerjaan adalah sama dengan jumlah atau rata-rata kinerja pada pada fungsi pekerjaan yang penting.

Kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakan sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Dapat disimpulkan bahwa pengertian kinerja yaitu suatu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral dan etika.

Kinerja merupakan suatu gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, visi serta organisasi. Pada dasarnya pengertian kinerja berkaitan dengan tanggung jawab individu atau organisasi dalam menjalankan apa yang menjadi wewenang dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja yang tinggi dapat tercapai oleh karena kepercayaan timbal balik yang tinggi diantara anggota-anggotanya artinya para anggota mempercayai integritas, karakteristik, dan kemampuan setiap anggota lain, dan tentu semua itu dapat berjalan dengan baik apabila didukung dengan komunikasi yang lancar. Untuk mencapai kinerja yang tinggi memerlukan waktu yang lama untuk membangunnya, memerlukan kepercayaan, dan menuntut perhatian yang saksama dari pihak manajemen.

2.1.7. Penilaian Kinerja

Kinerja pegawai terbentuk setelah merasa mendapatkan kepuasan atas kerjanya, karena apabila kebutuhannya terpenuhi maka kepuasan kerja akan tercapai begitu sebaliknya apabila kebutuhannya tidak terpenuhi maka kepuasan kerjanya pun tidak akan tercapai. Apabila kepuasan kerja tidak tercapai, maka dari itu akan sulit terbentuk suatu prestasi kinerja.

Penilaian harus berakar pada realitas kinerja karyawan. Penilaian bersifat nyata, bukan abstrak dan memungkinkan pemimpin dan karyawan untuk mengambil pandangan yang positif tentang bagaimana kinerja bisa menjadi lebih baik di masa depan dan bagaimana masalah-masalah yang timbul dalam memenuhi standar dan sasaran kinerja dapat dipecahkan.

Evaluasi kinerja atau penilaian kinerja yang dikemukakan oleh Leon C. Mengginson dalam Mankunegara (2009 : 10) adalah penilaian prestasi kerja (*performance appraisal*) adalah suatu proses yang digunakan pimpinan untuk menentukan apakah seseorang karyawan melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.



Berdasarkan pendapat di atas, penilaian prestasi kerja adalah suatu proses dimana seorang pemimpin mempunyai wewenang dalam menentukan para karyawan apakah karyawan tersebut melakukan tugas dan pekerjaannya sesuai dengan tanggung jawabnya.

Sejalan dengan penilaian kerja, Andrew E. Sikula dalam Mangkunegara (2009 : 10) mengungkapkan bahwa Penilaian pegawai merupakan evaluasi yang sistematis dari pekerjaan pegawai dan potensi yang dapat dikembangkan. Penilaian dalam proses penafsiran atau penentuan nilai, kualitas atau status dari beberapa obyek orang ataupun sesuatu (barang).

Sedangkan menurut Henry Simamora (1999 : 59) penilaian kinerja adalah proses yang dipakai oleh organisasi untuk mengevaluasi pelaksanaan kerja individu karyawan. Menurut pendapat tersebut, bahwa evaluasi kinerja adalah penilaian yang dilakukan secara sistematis untuk mengetahui hasil pekerjaan karyawan dan kinerja organisasi. Penilaian kinerja menentukan kebutuhan pelatihan kerja secara tepat, memberikan tanggungjawab yang sesuai kepada karyawan sehingga dapat melaksanakan pekerjaan yang lebih baik di masa yang akan mendatang.

Menurut Suryadharma (2009 : 125) Evaluasi kinerja adalah dasar bagi penilaian dalam memenuhi standar dan sasaran yaitu bagaimana kinerja pegawai dapat memecahkan masalah yang dihadapi dalam mencapai sasaran. Sasaran dari evaluasi terdiri dari motivasi, pengembangan dan komunikasi. Motivasi, maksudnya yaitu untuk merangsang orang untuk meningkatkan kinerja dan mengembangkan keahlian. Pengembangan, untuk memberikan dasar untuk

berhubungan dengan sifat-sifat seseorang. Sedangkan faktor eksternal yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan. Seperti perilaku, sikap, dan tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja dan iklim organisasi”.

Faktor internal dan faktor eksternal di atas merupakan jenis-jenis atribusi yang mempengaruhi kinerja seseorang. Jenis-jenis atribusi yang dibuat oleh para pegawai memiliki sejumlah akibat psikologis dan berdasarkan kepada tindakan. Seorang pegawai yang menganggap kinerjanya baik berasal dari faktor-faktor internal seperti kemampuan atau upaya. Misalnya, kinerja seseorang baik disebabkan karena mempunyai kemampuan tinggi dan seseorang itu mempunyai tipe pekerja keras. Sedangkan seseorang mempunyai kinerja jelek disebabkan orang tersebut mempunyai kemampuan rendah dan orang tersebut tidak memiliki upaya-upaya untuk memperbaiki kemampuannya.

Faktor motivasi (*motivation*), motivasi diartikan sebagai suatu sikap (*attitude*) seorang pemimpin dan karyawan terhadap situasi kerja (*situation*) di lingkungan organisasinya. Motivasi dalam situasi kerja merupakan suatu sikap terhadap situasi kerja di lingkungan tempat kerjanya. Motivasi seseorang dalam bekerja dapat menempatkan diri sendiri di lingkungan kerja mereka agar dapat meningkatkan sikap yang positif (*pro*) terhadap lingkungannya sehingga dapat menunjukkan motivasi yang tinggi dalam bekerja.

Sedangkan menurut Henry Simamora dalam Mangkunegara (2009 : 14) yang dikutip oleh Mangkunegara, kinerja (*performance*) dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu :

1. Faktor individu, yaitu kinerja individu adalah hasil kerja karyawan baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan. Kinerja individu ini akan tercapai apabila didukung oleh atribut individu, upaya kerja (*work effort*) dan dukungan organisasi.

2. Faktor psikologis, yaitu dapat diartikan sebagai ilmu yang mempelajari tentang mental/jiwa yang bersifat abstrak yang membatasi pada tingkah laku dan proses atau kegiatannya. psikologis kerja dapat diartikan sebagai lingkungan kerja, sikap serta motivasi dalam melaksanakan pekerjaannya. Faktor psikologis bias berupa persepsi, attitude, personality, pembelajaran, dan motivasi.
3. Faktor organisasi, yaitu sangat menunjang bagi individu dalam mencapai prestasi kerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, autoritas yang memadai, target kerja yang menantang.

Pola komunikasi kerja yang efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarir dan fasilitas kerja yang relatif memadai. Sekalipun, jika faktor lingkungan organanisasi kurang menunjang, maka bagi individu yang memiliki tingkat kecerdasan pikiran memadai dengan tingkat kecerdasan emosi baik, sebenarnya ia tetap berprestasi dalam bekerja. Hal ini bagi individu tersebut, lingkungan organisasi itu dapat diubah dan bahkan dapat diciptakan oleh dirinya serta merupakan pemacu (*pemotivator*), tantangan bagi dirinya dalam berprestasi di organisasinya.

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja merupakan kualitas dan kuantitas dari suatu hasil kerja (*output*) individu maupun kelompok dalam suatu aktivitas tertentu yang diakibatkan oleh kemampuan alami atau kemampuan yang diperoleh dari proses belajar serta keinginan untuk berprestasi.

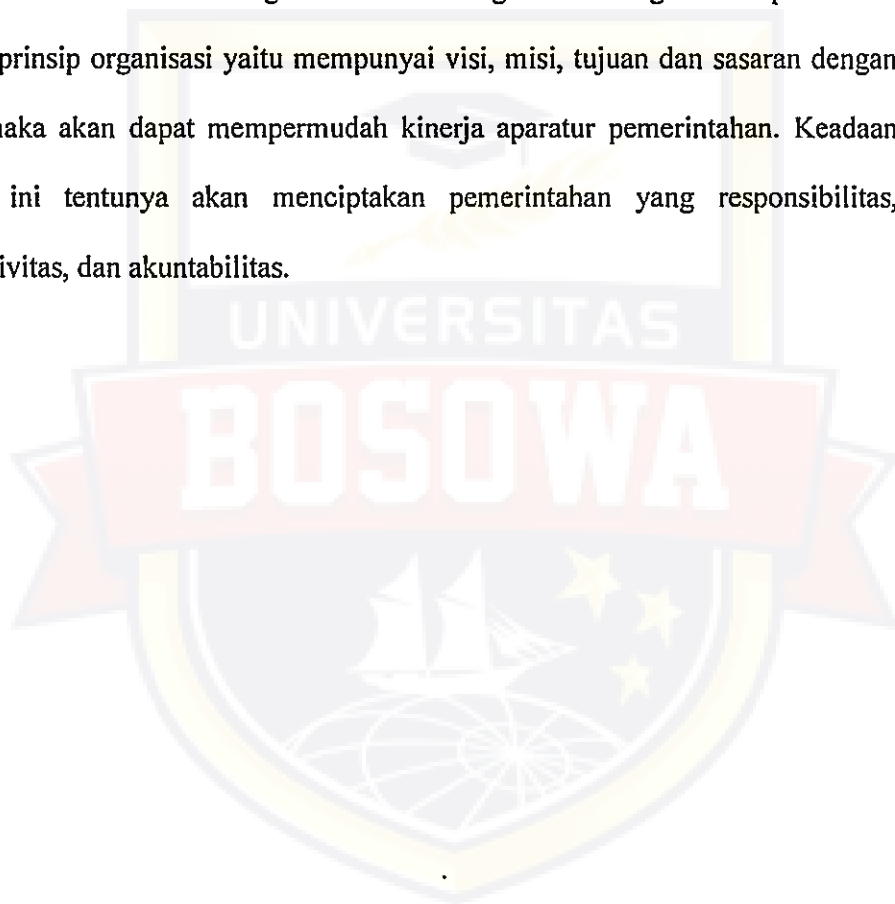
2.1.9. Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja merupakan suatu langkah yang harus dilakukan dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi. Melalui pengukuran ini, tingkat capaian kinerja dapat diketahui. Pengukuran merupakan upaya membandingkan kondisi riil suatu objek dan alat ukur. Pengukuran kinerja merupakan suatu yang telah



4. *Responsibilitas*, yaitu apakah kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi.
5. *Akuntabilitas*, yaitu akuntabilitas publik menunjukkan pada berapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat berapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak.

Dapat disimpulkan bahwa jika organisasi pemerintahan, ditata dengan benar dan disesuaikan dengan kebutuhan organisasi dengan memperhatikan prinsip-prinsip organisasi yaitu mempunyai visi, misi, tujuan dan sasaran dengan jelas, maka akan dapat mempermudah kinerja aparatur pemerintahan. Keadaan seperti ini tentunya akan menciptakan pemerintahan yang responsibilitas, responsivitas, dan akuntabilitas.



2.2. Kerangka Pikir

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka penulis akan menggambarkan kerangka acuan atau alur pemikiran tentang sistem pelayanan terhadap pelanggan yang menjadi fokus awal pengembangan tulisan dalam penelitian ini menyangkut sejauh mana pengaruhnya terhadap kinerja karyawan. Untuk itu penulis dapat menggambarkan kerangka pikir dalam penelitian ini sebagai berikut :



2.3. Hipotesis

sebelum melakukan penelitian dan penganalisaan data, berdasarkan rumusan masalah yang telah diangkat tersebut, maka penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut, bahwa “Diduga sistem layanan yang diberikan kepada pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan”



2. Penelitian kepustakaan, yaitu penelitian yang dilakukan dengan maksud untuk memperoleh pengetahuan dan landasan teori dari berbagai buku referensi, literature, dan catatan-catatan kuliah yang relevan dengan masalah yang dibahas dalam menganalisa data dan permasalahan yang terjadi.

3.3. Jenis dan Sumber Data

Agar penelitian ini berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan maka diperlukan jenis dan sumber data sebagai berikut :

1. Jenis Data

- a. Data Kualitatif, yaitu data yang diperoleh dari lokasi penelitian baik dalam bentuk informasi secara lisan maupun secara tertulis.
- b. Data Kuantitatif, yaitu data yang diperoleh dari lokasi penelitian dalam bentuk angka-angka dan dapat digunakan untuk pembahasan lebih lanjut.

2. Sumber Data

- a. Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian yang masih memerlukan pengelolaan lebih lanjut.
- b. Data Sekunder, yaitu data yang bersumber dari instansi/jawatan yang terkait untuk melengkapi data/informasi.

3.4. Metode Analisis

Untuk dapat memecahkan permasalahan dan membuktikan kebenaran hipotesis kerja yang diajukan sebagai bahan acuan penelitian, maka metode analisis yang digunakan adalah :

1. Analisis deskriptif bertujuan untuk menganalisis sitem layanan administrasi yang diberikan kepada pelanggan.
2. Regresi Linear Sederhana yaitu digunakan untuk melihat pengaruh Sistem pelayanan pelanggan dengan kinerja pegawai, dengan formulasi sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Dimana :

Y = Kinerja Pegawai

X = Sistem Pelayanan Pelanggan

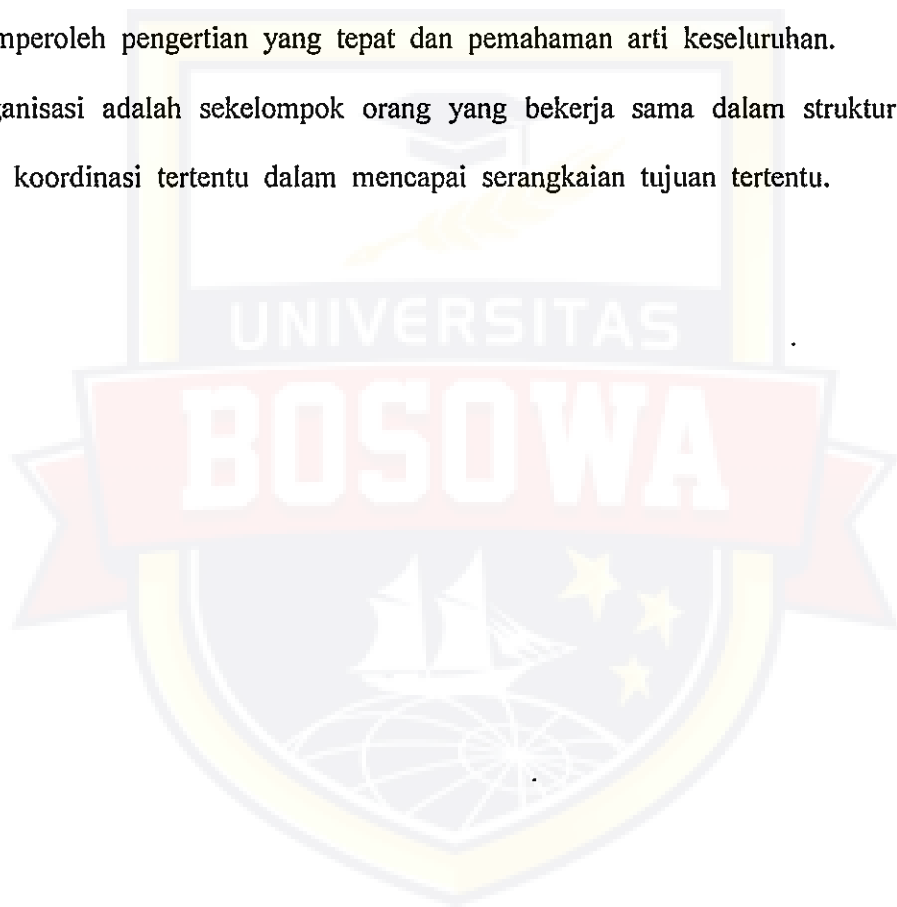
a = Konstanta

b = koefisien regresi yang dicari

3.5. Defenisi Operasional

1. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah Ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan evisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.
2. Sistem pelayanan pelangga merupakan istilah yang menggambarkan bentuk dan jenis pelayanan pemerintah kepada rakyat atas dasar kepentingan umum. Tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dalam hal kejelasan prosedur.
3. Pelanggan dapat diartikan sebagai individu yang melakukan pembelian atas suatu produk baik itu barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhannya.
4. Kinerja adalah kualitas dan kuantitas dari suatu hasil kerja individu maupun kelompok dalam suatu aktivitas tertentu.

5. karyawan adalah pekerja disektor publik yang bekerja untuk suatu perusahaan.
6. Kinerja karyawan adalah hasil evaluasi pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan.
7. Analisis adalah menguraikan atau merangkum suatu pokok untuk digolongkan atau dikelompokkan menurut criteria tertentu untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan.
8. Organisasi adalah sekelompok orang yang bekerja sama dalam struktur dan koordinasi tertentu dalam mencapai serangkaian tujuan tertentu.



Perusahaan Gas Negara (PGN) yang mengelola Gas. Saat itu kapasitas pembangkit tenaga listrik PLN sebesar 300 MW.

Tahun 1972, pemerintah Indonesia menetapkan status Perusahaan Listrik Negara sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara (PUN). Tahun 1990 melalui Peraturan Pemerintah No 17, PLN ditetapkan sebagai pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan.

Tahun 1992, Pemerintah memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan tenaga listrik. Sejalan dengan kebijaksanaan dia atas maka pada bulan Juni 1994 status PLN dialihkan dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero).

Sejak kelistrikan di kota makassar dibangun, pembangkit listrik yang pertama pada tahun 1914 dengan menggunakan mesin uap yang dikelola oleh suatu lembaga yang disebut Electriciteit Weizen berlokasi di pelabuhan Makassar. Sejalan dengan pertumbuhan kota yang diikuti dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan tenaga listrik, maka pada tahun 1925 dibangun Pusat Listrik Tenaga Uap (PLTU) dengan kapasitas 2 MW di tepi sungai Je'ne'berang daerah pandang-pandang, Sungguminasa. Pada tahun 1946 dibangun Pusat Listrik Tenaga Diesel (PLTD) yang berlokasi di bekas lapangan sepak bola bontoala yang dikelola N.V. Nedederlands Gas Electriciteit Maatschappy (N.V. NEGEM). Tahun 1949 seluruh pengelolaan kelistrikan dialihkan ke N.V. Ovesseese Gas dan Electriciteit Gas dan Electriciteit Maatschappy (N.V. NEGEM).

Menindak lanjuti momentum Proklamasi Kemerdekaan RI 17 Agustus 1945, sebagai dampak perkembangan politik pemerintah pada pertengahan tahun 1957, perusahaan ketenagalistrikan di kota Makassar dinasionalisasi oleh Pemerintah RI dan dikelola oleh Perusahaan Listrik Negara (PLN) Makassar namun wilayah operasi terbatas hanya di kota Makassar dan daerah luar kota Makassar antara lain Maje'ne', Bantaeng, Bulukumba, Watampone dan palopo untuk pusat pembangkitnya ditangani oleh PLNH cabang luar kota, dan pendistribusiannya oleh PT MPS (maskapai untuk Perusahaan-perusahaan setempat) PLN Makassar inilah yang kelak menjadi cikal bakal PT PLN (Persero) Wilayah VIII sebagai iman yang kita kenal sekarang ini.

Pada tahun 1961, PLN pusat membentuk Unit PLN Exploitas VI dengan wilayah kerja meliputi Propinsi Sulawesi Selatan dan Sulawesi Tenggara yang berkedudukan di Makassar. Dengan dikeluarkannya surat edaran PLN pusat No.078/PST/1967 tentang klasifikasi bagi kesatuan-kesatuan Perusahaan Listrik Negara maka PLN cabang luar kota tidak dapat dimasukkan dalam klasifikasi organisasi sebagai cabang. Oleh karena itu, berdasarkan surat keputusan pimpinan PLN Eksploitasi VI No.001/E.VI/1968 dalam perkembangan selanjutnya PLN cabang Makassar juga membawahi unit-unit kerja antara lain PLN Ranting Sengkang, Watangsoppeng dan Kendari serta unit perusahaan pembangkit yaitu PLTD Bontoala.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Tenaga Listrik No.01/PRT/1973 tentang Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas Perusahaan Umum, PLN Eksploitasi VI berubah menjadi PLN Eksploitasi VIII.

menjadi PT PLN (Persero) Cabang Bulukumba Ranting Selayar yang masih dalam kurun waktu kepemimpinan bapak Syamsuddin.

Dengan semakin berkembangnya jasa kelistrikan di negara ini, barulah pada tahun 2012 PT PLN (Persero) Cabang Bulukumba Ranting Selayar kembali berubah nama menjadi PT PLN (Persero) Cabang Bulukumba Rayon Selayar dan sudah mengalami 9 kali pergantian manajer dari awal berdirinya sampai sekarang. Informasi tentang pergantian kepemimpinan atau manajer pada PT PLN (Persero) Rayon Selayar akan diperjelas dalam tabel berikut ini :

TABEL 4.1.
TABEL DATA PERGANTIAN MANAJER
PADA PT PLN (PERSERO) RAYON SELAYAR

No	Manajer	Tahun	Masa jabatan
1	SYAMSUDDIN	1979 - 1989	10 Tahun
2	MUH. SAID MUSA	1989 - 1997	8 Tahun
3	H. MUH. SYARIF	1997 - 1999	2 Tahun
4	SAHARUDDIN TIRO	1999 - 2003	4 Tahun
5	SUPRIANTO	2003 - 2004	1 Tahun
6	MUH. SAID HUSAIN	2004 - 2008	4 Tahun
7	HARIS UMAR	2008 - 2010	2 Tahun
8	H. MUH. IDRIS	2010 - 2012	2 Tahun
9	MUH. YUSRAN	2012 sampai sekarang	

Sumber : Profil PT PLN (Persero) Rayon Selayar, 2013

c. Motto PT PLN (Persero)

Motto PT PLN (Persero) yaitu “*Electricity For A Better Life*”, listrik untuk kehidupan yang lebih baik. Dengan memegang teguh makna motto ini PT PLN (Persero) diharapkan mampu berkontribusi semaksimal mungkin kepada seluruh lapisan masyarakat dalam hal perbaikan taraf hidup masyarakat dalam bidang pemanfaatan ketenagalistrikan.

4.1.3. Struktur Organisasi PT PLN (Persero) Rayon Selayar

Struktur organisasi merupakan gambaran tentang susunan bagian-bagian atau unit kerja yang ada dalam sebuah perusahaan atau lembaga yang bertujuan untuk mengetahui pembagian tugas dan fungsi masing-masing unit kerja agar tidak terjadi tugas dan fungsi ganda. Namun dalam pembagian tugas tersebut hanya dalam satuan unit terkecil, tetapi masih merupakan satu kesatuan secara umum untuk mencapai tujuan perusahaan atau lembaga.

Adanya struktur organisasi pada prinsipnya akan memperlancar aktivitas usaha perusahaan atau lembaga, karena semua kepentingan perusahaan atau lembaga mulai dari hal-hal yang sifatnya relatif kecil sampai yang terbesar sudah jelas bagian yang menanganinya, sehingga pihak manajemen akan mudah melakukan koordinasi pada bagian-bagian yang diperlukan sesuai kebutuhan atau lembaga yang bersangkutan.

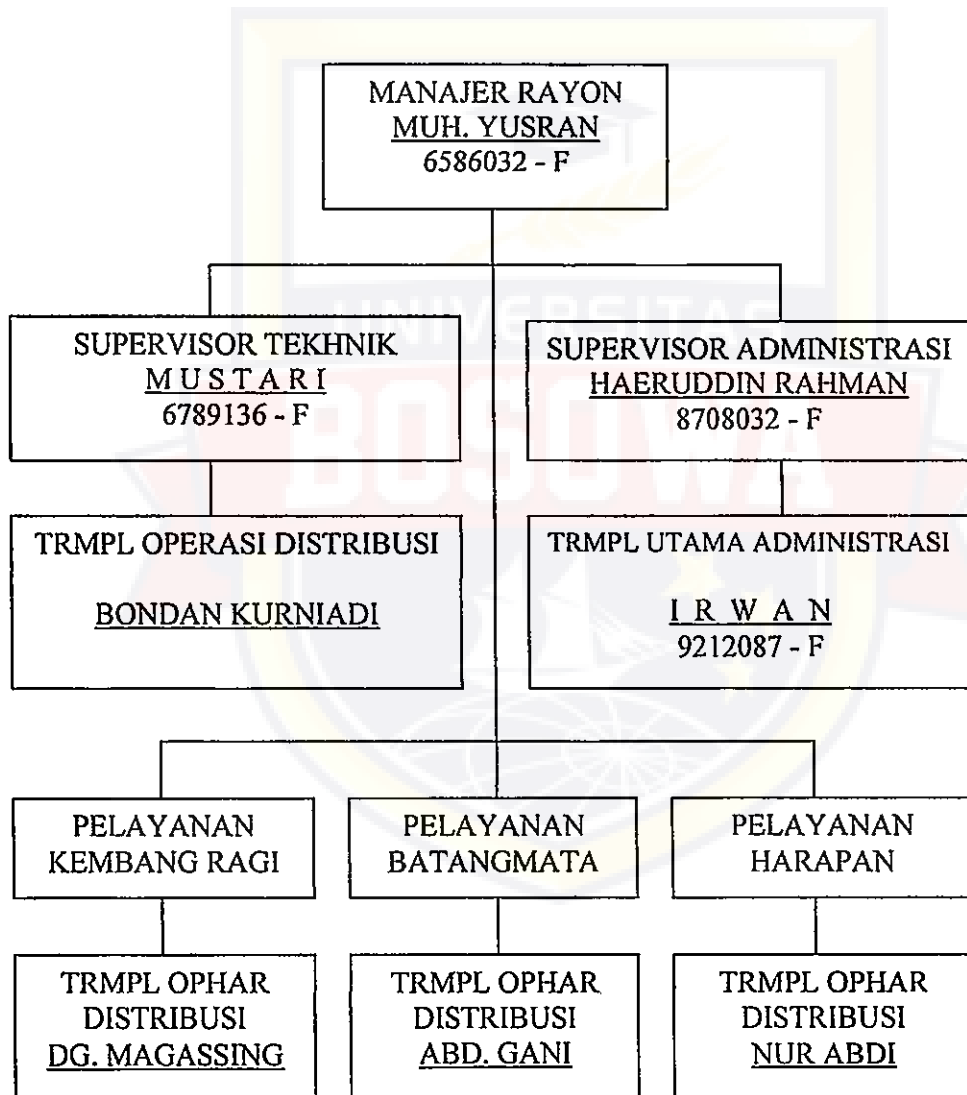
PT PLN (Persero) Wilayah Sulsel, Sultra dan Sulbar menganut struktur organisasi dengan sistem lini atau garis, dimana direktur selalu pihak yang bertanggung jawab atas aktivitas perusahaan yang akan dipertanggungjawabkan



kepada komisaris dan juga dalam mendelegasikan tugas secara langsung dapat dilakukan kepada masing-masing manajer.

Secara bagian struktur organisasi PT PLN (Persero) Rayon Selayar dapat dilihat pada gambar berikut :

SKEMA 4.1
STRUKTUR ORGANISASI
PT PLN (PERSERO) RAYON SELAYAR



Sumber : Profil PT PLN (Persero) Rayon Selayar tahun 2013

4.1.4. Job Deskripsi

Untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsi sesuai dengan kewenangan yang ada, PT PLN (Persero) Rayon Selayar memiliki uraian tugas sebagai berikut :

a. Manajer Rayon

- 1) Menyusun dan merencanakan sasaran kerja Rayon.
- 2) Mengatur, mengawasi, mengkoordinasikan dan membina tugas-tugas bawahan.
- 3) Mengawasi dan mengkoordinasikan pelaksanaan pengoperasian dan pemeliharaan sarana penyediaan tenaga listrik.
- 4) Mengkoordinasikan kegiatan pelayanan pelanggan/calon pelanggan.
- 5) Memeriksa bukti-bukti pengesahan, penerimaan dan pengeluaran uang, surat-surat perintah kerja dan surat-surat lainnya.
- 6) Memberikan arahan dan pembinaan kepada rekan Rayon yang bergerak dalam bidang ketenagalistrikan.
- 7) Merencanakan sistem pengawasan pekerjaan yang dilaksanakan oleh pihak ke-tiga.
- 8) Mengusulkan peserta pendidikan dan pelatihan, mutasi, kenaikan berkala, serta kenaikan peringkat ke Area.
- 9) Menginformasikan jadwal pemadaman kepada masyarakat.
- 10) Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang sesuai dengan kewajiban dan tanggung jawab pokoknya.

- 5) Memberi informasi dan melayani pelanggan/calon pelanggan tentang prosedur sambungan baru, perubahan daya/tarif, balik nama/alamat, penerangan sementara (multiguna).
- 6) Menyiapkan kebutuhan ATK dan sarana lainnya.
- 7) Menindak lanjuti pengaduan pelanggan.
- 8) Melaksanakan administrasi material persediaan material (TUG).
- 9) Membuat laporan berkala sesuai dengan bidang tugasnya.
- 10) Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang sesuai dengan kewajiban dan tanggung jawab pokoknya.

d. Terampil Utama Administrasi

- 1) Melaksanakan administrasi permohonan sambungan baru, perubahan daya/tarif, balik nama/alamat, penerangan sementara (multiguna), dan mutasi pelanggan.
- 2) Membuat, memelihara Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL)
- 3) Menghitung tagihan susulan berkait dengan P2TL.
- 4) Mengelola dan memelihara DIL (Arsip Induk Layanan).
- 5) Melaporkan dan mencatat secara sistematis pengaduan pelanggan setiap hari.
- 6) Mencatat pengambilan dan penggunaan material penyambungan.
- 7) Mengirim data PDL ke kantor area untuk proses selanjutnya.
- 8) Mencatat dan mengarsip surat-surat/ dokumen lainnya.
- 9) Membuat laporan berkala sesuai dengan bidang tugasnya.
- 10) Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang sesuai dengan kewajiban dan tanggung jawab pokoknya.

e. Kepala Kantor Pelayanan

- 1) Memperbaiki gangguan JTM, JTR, Gardu Distribusi dan SR.
- 2) Melaksanakan pekerjaan pemeliharaan distribusi.
- 3) Melaksanakan penggantian KWH meter secara berkala.
- 4) Menyiapkan material peralatan kerja serta K3 yang akan digunakan.
- 5) Mengembalikan material bekas yang diganti ke gudang setelah selesai administrasinya.
- 6) Membuat laporan berkala sesuai dengan bidang tugasnya.
- 7) Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang sesuai dengan kewajiban dan tanggung jawab pokoknya.

4.2. Deskripsi Data

4.2.1. Lingkungan Strategik

Bahwa keberhasilan suatu organisasi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya bergantung kepada lingkungan strategis yang dimilikinya, yang meliputi lingkungan internal dan eksternal. Pada lingkungan internal terdapat kekuatan dan kelemahan sedangkan pada lingkungan eksternal terdapat peluang dan tantangan yang diuraikan sebagai berikut:

1. Kekuatan dan Kelemahan Dalam Sistem layanan.

a. Kekuatan

1) Sumber daya aparatur

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya PT PLN (Persero) Rayon Selayar ditunjang oleh sumber daya aparatur sebanyak 42 orang yang terdiri dari 8 orang pegawai tetap dan 34 orang tenaga kontrak dengan klasifikasi pendidikan strata 2

b. Kelemahan

Sarana dan prasarana

- 1) Ruang kerja yang tersedia kurang memadai dengan jumlah staf yang ada.
- 2) Sarana dan alat yang tersedia masih kurang memadai.
- 3) Sedikitnya jumlah pegawai tetap.
- 4) Masih mendominasinya tenaga kontrak dalam perusahaan.

2. Tantangan dan Peluang Pengembangan Sistem layanan**a. Tantangan**

- 1) Belum tumbuhnya secara keseluruhan pelanggan pemahaman tentang pentingnya penghematan energi.
- 2) Masih adanya daerah-daerah terpencil yang belum memiliki jasa penerangan PLN.
- 3) Kepulauan Selayar terdiri dari banyak pulau-pulau yang diantaranya masih sulit dijangkau transportasi.
- 4) Perumahan dinas belum tersedia.
- 5) Perlunya peningkatan kualitas sarana dan prasarana operasional.

b. Peluang

- 1) Dukungan Pemerintah Pusat dan Propinsi yang sangat signifikan
- 2) Dukungan PT PLN Pusat dan Wilayah.
- 3) Antusiasme masyarakat tentang jasa kelistrikan.

4.2.2. Program Strategik**a. Pelayanan Administrasi**

- 1) Penyediaan jasa surat menyurat

- 2) Penyediaan jasa komunikasi
- 3) Penyediaan jasa peralatan
- 4) Penyediaan jasa pemeliharaan dan perizinan kendaraan dinas/operasional
- 5) Penyediaan jasa administrasi keuangan
- 6) Penyediaan jasa kebersihan
- 7) Penyediaan jasa perbaikan sarana dan prasarana
- 8) Penyediaan peralatan dan perlengkapan
- 9) Penyediaan makanan dan minuman
- 10) Rapat koordinasi dan konsultasi ke luar daerah

b. Program peningkatan sarana dan prasarana

- 1) Pengadaan kendaraan dinas
- 2) Pengadaan dan perbaikan gedung
- 3) Pengadaan peralatan gedung
- 4) Pengadaan moubiler
- 5) Pemeliharaan rutin gedung
- 6) Pemeliharaan rutin kendaraan dinas dan kendaraan opsional

c. Program peningkatan kapasitas jam terbang SDM

- 1) Pendidikan dan pelatihan
- 2) Sosialisasi peraturan perusahaan
- 3) Bimbingan teknis implementasi peraturan perusahaan

d. Program peningkatan pengembangan sistem pelaporan capaian kinerja dan keuangan.

- 1) Penyusunan laporan capaian kinerja

- 2) Penyusunan laporan keuangan
- 3) Penyusunan laporan kinerja akhir tahun
- 4) Penyusunan laporan angkuntabilitas perusahaan akhir tahun

e. Program peningkatan produktivitas kinerja karyawan

- 1) Pemberian bonus berdasarkan prestasi
- 2) Kenaikan gaji berkala
- 3) Pembinaan kelompok kerja
- 4) Pengembangan mutu dan kualitas program pelayanan bagi para karyawan
- 5) Pembagian sistem pendataan dan pemetaan pelayanan karyawan
- 6) Pengembangan sistem penghargaan dan perlindungan terhadap profesi
- 7) Monitoring, evaluasi dan pelaporan

f. Program manajemen sistem pelayanan pelanggan

- 1) Pelaksanaan evaluasi hasil kinerja
- 2) Pelaksanaan kerjasama kelembagaan dibidang jasa kelistrikan
- 3) Pengendalian dan pengawasan penerapan azas efisiensi dan efektivitas penggunaan dana dekonsentrasi
- 4) Sosialisasi dan advokasi berbagai peraturan pemerintah di bidang jasa kelistrikan
- 5) Penerapan sistem dan informasi manajemen jasa kelistrikan
- 6) Monitoring, evaluasi dan pelaporan

4.2.3. Rencana Kinerja

Perencanaan kinerja merupakan penjabaran dari sasaran dan program yang telah ditetapkan dalam rencana strategik PT PLN (Persero) Rayon Selayar tahun



TABEL 4.4
PENGUKURAN KINERJA PT PLN (PERSERO) RAYON SELAYAR 2010

No	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target	Realisasi	%
1	Meningkatnya akses pelayanan dan partisipasi jasa kelistrikan	Angka partisipasi kasar	120%	119%	99,16
		Angka partisipasi murni	95%	71%	74,74
2	Meningkatnya ketersediaan fasilitas pendukung dalam sistem layanan	Persentase fasilitas	65%	65%	100
		persentase ruang kerja	55%	54%	98
3	Meningkatnya kualitas pelayanan karyawan sesuai tugas yang diemban	Manajer rayon	25%	21%	74,74
		Supervisor	15%	14%	97,78
		Terampil operasi distribusi	10%	10%	100
		Terampil utama administrasi	10%	10%	100
4	Minimalisir jumlah keluhan pelanggan	Persentase dalam kota	95%	92%	89
		Persentase luar kota	95%	91%	74,74

Sumber : Data Target Pencapaian Kerja PT PLN (Persero) Rayon Selayar, 2010

Dalam tabel 4.3 di atas, capaian target di atas dapat disimpulkan bahwa pada tahun 2010 sasaran strategis yang diharapkan mampu memenuhi target belum dapat terealisasi secara maksimal, dimana hanya beberapa indikator kerja saja yang mampu memenuhi target yang ditetapkan. Diantaranya adalah, pencapaian peningkatan fasilitas dari target 65% dapat terealisasi maksimal 100%, Peningkatan Terampil Operasi Distribusi dari target 10% dapat terealisasi



100% dan terakhir Peningkatan Terampil Utama Administrasi dari target 10% dapat terealisasi 100%.

TABEL 4.5
PENGUKURAN KINERJA PT PLN (PERSERO) RAYON SELAYAR 2011

No	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target	Realisasi	%
1	Meningkatnya akses pelayanan dan partisipasi jasa kelistrikan	Angka partisipasi kasar	120%	117%	89
		Angka partisipasi murni	95%	71%	74,74
2	Meningkatnya ketersediaan fasilitas pendukung dalam sistem layanan	Persentase fasilitas	65%	63%	96
		persentase ruang kerja	55%	54%	98
3	Meningkatnya kualitas pelayanan karyawan sesuai tugas yang diemban	Manajer rayon	25%	19%	90,32
		Supervisor	15%	13%	96
		Terampil operasi distribusi	10%	9%	99,17
		Terampil utama administrasi	10%	7%	89
4	Minimalisir jumlah keluhan pelanggan	Persentase dalam kota	95%	92%	89
		Persentase luar kota	95%	89%	90,32

Sumber : Data Target Pencapaian Kerja PT PLN (Persero) Rayon Selayar, 2011

Dalam tabel 4.4 di atas, capaian target di atas dapat disimpulkan bahwa pada tahun 2010 sasaran strategis yang diharapkan mampu memenuhi target belum dapat terealisasi secara maksimal, malah terlihat jelas bagaimana penurunan pencapaian target dari sasaran yang ditentukan dibandingkan tahun sebelumnya adapun beberapa target lainnya masih berjalan monoton. Dimana

Peningkatan Partisipasi Jasa Kelistrikan menurun dari 119% menjadi 117%, Peningkatan Persentase Fasilitas menurun dari 65% menjadi 63%, Peningkatan Persentase Ruang kerja Peningkatan Kualitas Pelayanan Supervisor menurun dari 14% menjadi 13%, Terampil Operasi Distribusi dan Terampil Utama masing-masing mengalami penurunan dari hasil pencapaian maksimal tahun sebelumnya 10% target turun menjadi 9% dan 7%, hal ini juga diikuti dengan penurunan tingkat keberhasilan menurunkan jumlah keluhan pelanggan luar kota dari pencapaian sebelumnya 91% menjadi 89%, kemudian sisanya masih monoton.

TABEL 4.5
PENGUKURAN KINERJA PT PLN (PERSERO) RAYON SELAYAR 2012

No	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target	Realisasi	%
1	Meningkatnya akses pelayanan dan partisipasi jasa kelistrikan	Angka partisipasi kasar	120%	119%	99,17
		Angka partisipasi murni	95%	71%	74,74
2	Meningkatnya ketersediaan fasilitas pendukung dalam sistem layanan	Persentase fasilitas	65%	62%	89
		persentase ruang kerja	55%	53%	96
3	Meningkatnya kualitas pelayanan karyawan sesuai tugas yang diemban	Manajer rayon	25%	19%	90,32
		Supervisor	15%	13%	96
		Terampil operasi distribusi	10%	8%	96
		Terampil utama administrasi	10%	6%	74,74
4	Minimalisir jumlah keluhan pelanggan	Persentase dalam kota	95%	91%	74,74
		Persentase luar kota	95%	68%	68,97

Sumber : Data Target Pencapaian Kerja PT PLN (Persero) Rayon Selayar, 2012

Dalam tabel 4.5 di atas, capaian target di atas dapat disimpulkan bahwa pada tahun 2012 sasaran strategis yang diharapkan mampu memenuhi target juga belum dapat terealisasi secara maksimal. Terlihat dalam tabel diatas bahwa Peningkatan Persentase Fasilitas menurun dari pencapaian sebelumnya 63% menjadi 62%, Persentase Fasilitas Ruang Kerja juga menurun dari pencapaian sebelumnya 54% menjadi 53%, Peningkatan Kualitas layanan Terampil Operasi Distribusi menurun dari 9% menjadi 8%, Peningkatan Kualitas pelayanan Terampil Utama Administrasi juga mengalami penurunan dari 7% menjadi 6%, selanjutnya hal ini juga diikuti dengan penurunan tingkat keberhasilan menurunkan jumlah keluhan pelanggan dalam dan luar kota yang masing-masing mengalami penurunan dari 92% menjadi 91% untuk dalam kota dan 89% menjadi 68% untuk wilayah luar kota.

4.3. Analisis Dan Pembahasan

Dari kuesioner yang dibagikan kepada total responden sebanyak 30 orang dan hasilnya dapat dilihat sebagai berikut :

TABEL 4.6
JENIS KELAMIN RESPONDEN

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-Laki	25	83,33
2	Perempuan	5	16,66
Jumlah		30	100

Sumber : Data hasil Kuesioner, 2013

Tabel 4.6 di atas menjelaskan bahwa jumlah reponden dalam penelitian ini berdasarkan jenis kelaminnya adalah terdiri dari 25 orang laki-laki dari total 30

orang karyawan yang menjadi responden atau 83,33 % dari total responden, sementara jumlah responden sebanyak 5 orang dari total 30 orang karyawan yang menjadi responden atau 16,66% dari total responden.

TABEL 4.7
PENGOLOMPOKAN USIA RESPONDEN

No	Usia Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	18 - 25 Tahun	13	43,33
2	26 - 35 Tahun	11	36,66
3	Diatas 36 Tahun	6	20
Jumlah		30	100

Sumber : Data hasil Kuesioner, 2013

Dari tabel 4.7 di atas , menunjukkan karakteristik usia responden yang berusia 18 – 25 tahun berjumlah 13 orang atau 43,33%, responden berusia 26 – 35 tahun berjumlah 11 orang atau 36,66% dan responden yang berusia diatas 36 tahun berjumlah 6 orang atau 20%.

TABEL 4.8
PENDIDIKAN TERAKHIR RESPONDEN

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	SLTA Sederajat	15	50
2	Diploma	10	33,33
3	Sarjana	5	16,66
4	Pasca Sarjana	0	0
Jumlah		30	100

Sumber : Data hasil Kuesioner, 2013

11	5	4	2	3	14
12	3	3	2	4	12
13	4	3	5	4	16
14	4	3	4	2	13
15	5	4	5	3	17
16	4	3	4	5	16
17	3	4	5	3	15
18	5	4	4	4	17
19	3	5	5	3	16
20	4	3	3	4	14
21	5	4	3	4	16
22	4	5	4	1	14
23	3	4	3	2	12
24	3	5	1	2	11
25	5	4	2	5	16
26	3	5	3	4	15
27	2	2	3	3	10
28	5	2	4	1	12
29	3	4	2	5	14
30	5	4	3	3	15

Sumber : Data kuisioner. 2013



Berdasarkan jawaban responden tentang pernyataan Sistem layanan PT PLN (Persero) Rayon Selayar mencukupi kebutuhan kerja maka 2 (dua) orang atau 6,67% yang menjawab tidak setuju, 11 orang atau 36,67% yang menyatakan cukup setuju, 7 orang atau 23,33% yang menyatakan setuju dan 8 orang atau 26,67% yang menyatakan sangat setuju.

Pernyataan mengenai Sistem layanan PT PLN (Persero) Rayon Selayar dari segi fasilitas kerja telah memenuhi standar, maka dari 30 responden 3 Orang atau 10% yang menjawab tidak setuju, 8 orang atau 26,67% yang menyatakan cukup setuju, 12 orang atau 40% yang menyatakan setuju dan 7 orang atau 23,33% yang menyatakan sangat setuju.

Pernyataan mengenai Ruang kerja PT PLN (Persero) Rayon Selayar memberikan kenyamanan dalam bekerja, maka dari 30 orang responden 1 orang atau 3,33% yang menyatakan sangat tidak setuju, 6 orang atau 20% yang menyatakan tidak setuju, 7 orang atau 23,33% yang menyatakan cukup setuju, 9 orang atau 30% yang menyatakan setuju dan 7 orang atau 23,33% yang menyatakan sangat setuju.

Pernyataan mengenai Manajer memperhatikan kelayak pakaian sarana dan prasarana yang digunakan, maka dari 30 orang responden 2 orang atau 6,67% yang menyatakan sangat tidak setuju, 5 orang atau 16,67% yang menjawab tidak setuju, 9 orang atau 30% yang menyatakan cukup setuju, 9 orang atau 30% yang menyatakan setuju dan 4 orang atau 13,33% yang menyatakan sangat setuju.

4.3.2. Variabel Kinerja Karyawan (Y)

Distribusi jawaban hasil kuisisioner yang diberikan kepada 30 orang responden akan diterangkan pada tabel di bawah ini :

TABEL 4.0
DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN
TENTANG KINERJA KARYAWAN PT PLN (PERSERO) RYN SELAYAR

Responden	Distribusi Jawaban Responden				Total Jawaban
	1	2	3	4	
1	3	4	3	2	12
2	4	3	3	3	13
3	3	5	3	1	12
4	4	3	2	2	11
5	3	4	3	1	11
6	5	3	4	3	15
7	4	4	3	2	12
8	5	4	3	2	13
9	4	3	3	3	11
10	4	3	4	2	13
11	4	4	3	2	13
12	5	3	4	3	15
13	5	4	3	1	13
14	5	4	3	2	14

15	4	5	3	2	14
16	4	4	3	2	13
17	5	4	4	3	16
18	4	3	5	3	15
19	4	5	4	2	15
20	5	4	4	1	15
21	3	4	3	2	12
22	3	2	5	3	13
23	5	3	4	3	16
24	5	3	3	2	13
25	4	3	3	2	12
26	5	3	4	2	14
27	5	3	3	1	12
28	4	5	3	2	14
29	5	3	4	2	14
30	4	4	3	2	13

Sumber : Data kuisisioner, 2013

Berdasarkan jawaban responden tentang pernyataan Karyawan bekerja dengan sistem layanan yang digunakan perusahaan, maka dari 30 orang total responden 3 orang atau 10% yang menjawab tidak setuju, 13 orang atau 43,33% yang menyatakan setuju dan 12 orang atau 40% yang menyatakan sangat setuju.

Jawaban responden tentang pernyataan Sistem layanan yang ada sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan, maka dari 30 total responden 1 orang atau 3,33% yang menjawab tidak setuju, 11 orang atau 36,67% yang menyatakan cukup setuju, 12 orang atau 40 % yang menyatakan setuju dan 4 orang atau 13,33% yang menyatakan sangat setuju.

Jawaban responden tentang pernyataan Sistem layanan sangat berpengaruh pada kenyamanan kerja karyawan, maka dari 30 orang total responden 1 orang atau 3,33% yang menjawab tidak setuju, 18 orang atau 60% yang menyatakan cukup setuju, 9 orang atau 30% yang menyatakan setuju dan 2 orang atau 6,67% yang menyatakan sangat setuju.

Jawaban responden tentang pernyataan Sistem layanan berperan penting dalam peningkatan dan penurunan prestasi kerja karyawan, maka dari 30 orang total responden 1 orang atau 3,33% menyatakan cukup setuju, 11 orang atau 36,67% yang menyatakan setuju dan 18 orang atau 60% yang menyatakan sangat setuju.

4.3.3. Analisis Regresi Linear Sederhana

Untuk mengetahui pengaruh sistem pelayanan terhadap kinerja karyawan PT PLN (Persero) Rayon Selayar maka dilakukan analisis regresi linear sederhana. Analisis regresi linier sederhana digunakan karena variabel bebas yang digunakan peneliti hanya berjumlah satu variabel. Berikut ini adalah hasil uji regresi linear sederhana tentang pengaruh sistem pelayanan terhadap kinerja karyawan.

TABEL 4.1
TABEL HASIL UJI REGRESI LINEAR SEDERHANA

Variabel	Koefisien Regresi (B)	T Hitung	Nilai P	Keterangan
Sistem Layanan (X)	0,271	3,225	0,008	Signifikan

Konstanta = 14,126

F Hitung = 10,402

P = 0,550

F Tabel = 8,500

T tabel = 8,542

R = 0,954

R² = 0,832

Berdasarkan hasil uji regresi sederhana yang dilakukan, dapat dibuat persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + bx$$

$$= 14,163 + 0,271X$$

Berdasarkan persamaan yang terbentuk di atas dapat dijelaskan interpretasinya sebagai berikut :

Karena nilai P 0,008 > dari 0,0005 maka sistem layanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT PLN (Persero) Rayon Selayar. (Konstanta) = 14,162 dapat diartikan jika sistem layanan konstan atau tetap maka kinerja karyawan PT PLN (Persero) Rayon Selayar sebesar 14,162 dengan asumsi faktor lain tidak mengalami perubahan.

b = 0,271 artinya apabila Sistem Layanan (X) meningkat 1 satuan maka Kinerja Pegawai (Y) akan meningkat sebesar 0,271 satuan.

4.3.4. Uji F (Uji Simultan)

Uji F akan dilakukan untuk mengetahui pengaruh Variabel Sistem Layan(X) terhadap prestasi kerja karyawan (Y) secara simultan (bersama-sama). Uji F dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dengan nilai F tabel. Apabila F hitung $>$ F tabel maka dikatakan pengaruhnya tidak signifikan dan Apabila F hitung $<$ F tabel maka dikatakan pengaruhnya signifikan. Dari tabel di atas diperoleh F hitung $>$ F tabel, yakni $10,402 > 8,500$ jadi, Variabel Sistem Layanan (X) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Prestasi Kerja Karyawan (Y) secara simultan.

4.3.5. Uji T (Uji Parsial)

Uji T dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel Sistem layanan (X) terhadap prestasi kerja karyawan (Y) secara parsial (sendiri-sendiri). Uji T dilakukan dengan membandingkan nilai T hitung dengan T tabel. Apabila T hitung $>$ T tabel, maka dikatakan pengaruhnya signifikan dan Apabila T hitung $<$ T tabel, maka dikatakan pengaruhnya tidak signifikan. Dari tabel di atas diperoleh T hitung untuk variabel Sistem Layanan (X) lebih besar dari T tabel, yakni $3,225 > 8,542$ Jadi variabel Sistem Layanan (X) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y) secara parsial.

4.3.6. Uji Korelasi

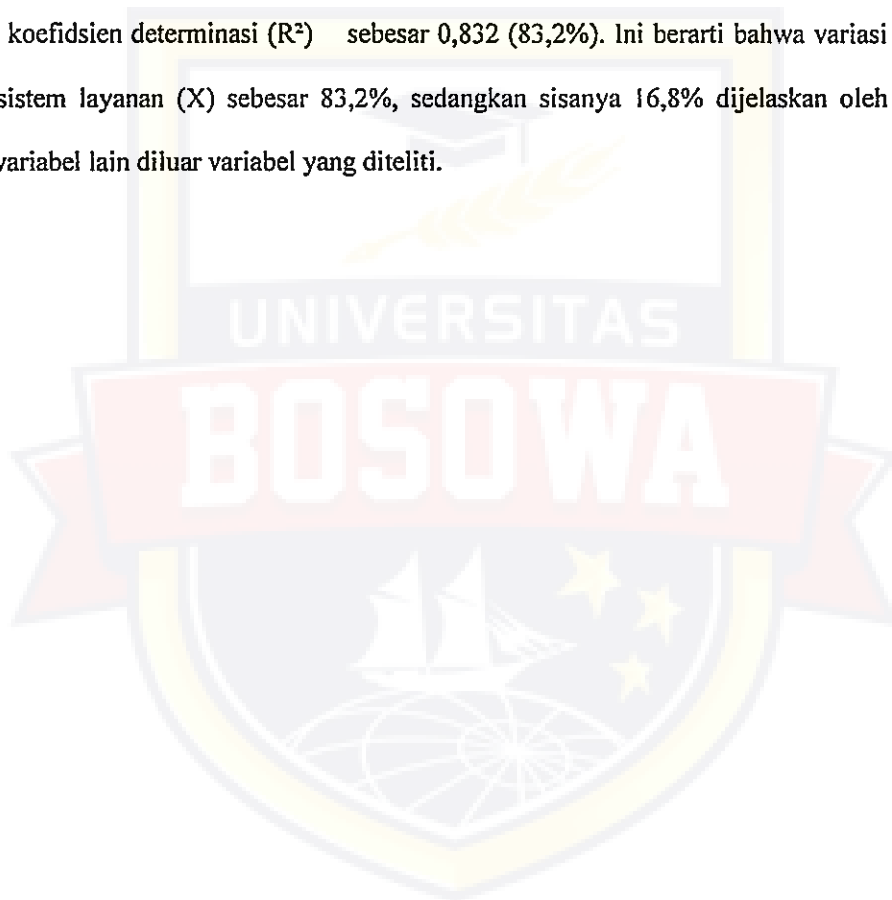
Untuk mengetahui keeratan hubungan antara Sistem layanan (X) dengan Kinerja Karyawan (Y) maka dilakukan uji korelasi. Berdasarkan hasil uji korelasi yang dilakukan didapatkan nilai korelasi (R) sebesar 0,954 yang signifikan pada

$\alpha = 0,0433$ hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang kuat dan signifikan antara

Sistem layanan (X) dengan Kinerja Karyawan (Y).

4.3.7. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) dilakukan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat. Dari tabel di atas diperoleh koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,832 (83,2%). Ini berarti bahwa variasi variabel sistem layanan (X) sebesar 83,2%, sedangkan sisanya 16,8% dijelaskan oleh variabel-variabel lain diluar variabel yang diteliti.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dikemukakan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Bahwa ditemukan adanya hubungan yang signifikan antara sistem layanan dan kinerja karyawan, yaitu apabila sistem layanan yang ada mampu dimaksimalkan pemanfaatannya berdasarkan fungsi masing-masing sub sistem, maka kinerja karyawan akan mengalami peningkatan sehingga dapat menunjang produktivitas kinerja karyawan. Begitu pula sebaliknya apabila sistem layanan yang ada tidak mampu dimaksimalkan pemanfaatannya berdasarkan fungsi masing-masing sub sistem, maka kinerja karyawan akan mengalami penurunan produktivitas kinerja karyawan.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan sistem layanan terhadap kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) Rayon Selayar secara parsial. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung yang lebih besar daripada t tabel ($8,542 > 3,225$) dan nilai P yang lebih kecil dari α ($0,0433 < 14,162$).

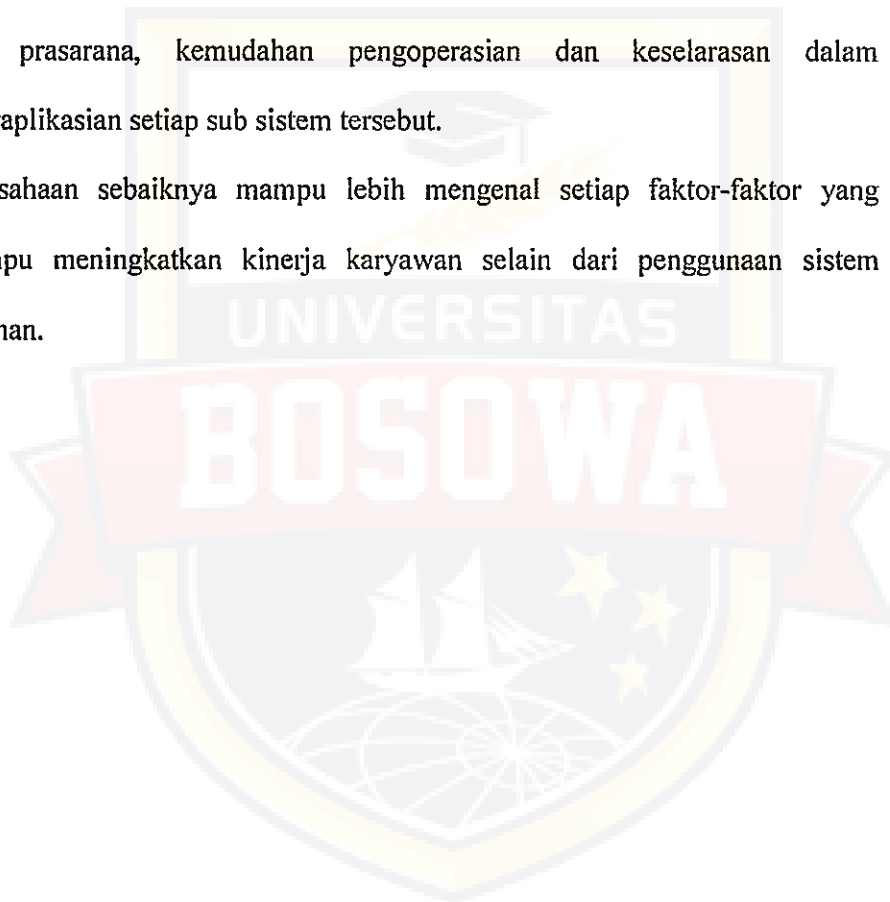
5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis mengajukan saran-saran sebagai berikut :

1. Perusahaan sudah sewajarnya memperhatikan kelayakpakaian sistem layanan yang sangat berpengaruh terhadap peningkatan produktivitas kinerja

karyawan. Sebab dalam sebuah sistem pelayanan kepada pelanggan seluruh sub sistem yang ada dalam sistem itu sendiri harus ada keseimbangan dalam pengoptimalan outputnya.

2. Perusahaan sebaiknya senantiasa memperhatikan dan lebih mengenali setiap sub sistem atau faktor –faktor yang ada dan mempengaruhi sistem layanan itu sendiri, mulai dari Sumber Daya Manusi (SDM), mesin operasional, sarana dan prasarana, kemudahan pengoperasian dan keselarasan dalam pengaplikasian setiap sub sistem tersebut.
3. Perusahaan sebaiknya mampu lebih mengenal setiap faktor-faktor yang mampu meningkatkan kinerja karyawan selain dari penggunaan sistem layanan.



DAFTAR PUSTAKA

<http://www.radarlamsel.co.id/2013/02/tingkatkan-kinerja-berikan-insentif.html>
accessed 18/2/2013

- Ferdinand, Agusty, 2006. *Metode Penelitian Manajemen*, Edisi 2. BP Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hadari Nawawi, 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Salemba Empat, Jakarta.
- Hendry, Simamora, 1997, *Kinerja Karyawan*, STIE YKPN, Yogyakarta
- Indrajit. 2001. *Operasional Sistem Perusahaan*, Manajemen Usahawan-Lembaga Management FE UI. Jakarta.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia*. 1989. PT Rineka Cipta. Jakarta Selatan.
- Kotler, 1997, *The Essence of Service Marketing: Pemasaran Jasa*. Andi. Yogyakarta.
- Malayu, Hasibuan, S.P. 2003, *Manajemen Dasar*, PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Pamitra. 2001. *Mendalami Karakter Pelanggan*, Graha Ilmu. Jogjakarta.
- Ratmino, 2005, *Ilmu Politik Dan Administrasi Publik*, Cetakan Pertama. PT Graha Ilmu. Jakarta.
- Sulistiyani, dkk. 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Pertama, Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Suryadharma, 2005, *Manajemen Kinerja Falsafah Teori dan Penerapannya*, Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Suryadharma, 2009, *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*, PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Sutarto, 2002, *Kiat Meningkatkan Produktifitas Kerja*. PT Bumi Aksara, Jakarta.



KUISIONER

IDENTITAS RESPONDEN

Mohon saudara(i) menjawab pertanyaan-pertanyaan sesuai pendapat sendiri dengan cara melingkari atau dengan memberikan tanda silang (X) pada pilihan jawaban yang anda pilih.

1. Usia Bapak/Ibu saat ini tahun
2. Jenis Kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
3. Status perkawinan Bapak/Ibu :
 - a. Menikah
 - b. Belum menikah
4. Pendidikan Bapak/Ibu yang terakhir (umum) :
 - a. SLTA
 - b. Diploma
 - c. S 1
 - d. S 2
5. Lama bekerja tahun

PETUNJUK :

Mohon dijawab pernyataan berikut dengan melingkari atau memberikan tanda silang (X) sesuai dengan tingkat sistem layanan yang Bapak/Ibu rasakan. Adapun yang menjadi pilihan jawaban dari kuisioner peneliti adalah sebagai berikut :

1. Sangat Setuju (SS)
2. Setuju (S)
3. Cukup Setuju (CS)
4. Tidak Setuju (TS)
5. Sangat Tidak Setuju (STS)

Penilaian tentang pengaruh sistem layanan terhadap semangat dan kinerja karyawan :

A. Sistem Layanan (X)

1. Sistem layanan PT PLN (Persero) Rayon Selayar mencukupi kebutuhan kerja.
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Cukup Setuju
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
2. Sistem layanan PT PLN (Persero) Rayon Selayar dari segi fasilitas kerja telah memenuhi standar.
 - a. Sangat Setuju

- b. Setuju
 - c. Cukup Setuju
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
3. Ruang kerja PT PLN (Persero) Rayon Selayar memberikan kenyamanan dalam bekerja.
- a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Cukup Setuju
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
4. Manajer memperhatikan kelayak pakaian sarana dan prasarana yang digunakan.
- a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Cukup Setuju
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju

B. Kinerja Pegawai (Y)

5. Karyawan bekerja dengan sistem layanan yang digunakan perusahaan.
- a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Cukup Setuju

- d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
6. Sistem layanan yang ada sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
- a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Cukup Setuju
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
7. Sistem layanan sangat berpengaruh pada kenyamanan kerja karyawan.
- a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Cukup Setuju
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
8. Sistem layanan berperan penting bagi peningkatan dan penurunan prestasi kerja karyawan.
- a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Cukup Setuju
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju

****terima kasih****

Regression

	Mean	Std. Deviation	N
Kinerja Karyawan	220000	50.588	30
Sistem Layanan	135000	473670.1	30
			30

Correlation

		Kinerja Karyawan	Sistem Layanan
Pearson Correlation	Kinerja Karyawan	1.000	.999
	Sistem Layanan	.999	1.000
Sig (1 - tailed)	Kinerja Karyawan		.000
	Sistem Layanan	.000	.000
N	Kinerja Karyawan	30	30
	Sistem Layanan	30	30

Variables Entered/Remove^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Sistem Layanan		Entered

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error Of the Estimaste
1	.954 ^a	.832	.729	.0017

Model Summary^b

Model	Change Statistic					Durbin - Watson
	R Square Change	F Change	df1	df2	Sing F Change	
1	.832	132.24	1	1	.002	2.327

Preditor (Constan) : Sistem Layanan
 Dependent Variable : Kinerja Karyawan

ANOVA^b

Model		Sum Of Squares	Df	Mean Squares	F	Sig
2	Regression	23.449	2	22.724	10.402	.000 ^a
	Resiual	41.11	22	.505		
	Total	56.56	2			

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardis end Coefficients	T	Sig	95% Convidence Interval For B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1 (Constant) Sistem Layanan	14.162	.395		3.225	.008 000	15.384 .000	4.741 .000
	.271	.433	.324				

Coefficients^a

	Correlation		Part	Collinearity Statistic	
	Zero Order	Partial		Tolerance	VIF
(Constan) Sistem Layanan	.923	.925	.109	.008	25.45

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	Sistem Layanan
	1	2.171	1.000	.00	.00
	2	0.292	20.048	1.00	.99

Residuals Statistic^a

	Minimum	Maksimum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted	16.386	33.838	171.056	50.538	30
Residual	.4026	35.515	.1144	.2252	30
Std. Predicted Value	1.280	1.242	.000	1.000	30
Std. Residual	1.264	.359	.000	.707	30