

**YAYASAN PENDIDIKAN LANCANG KUNING
LAKSAMANA RAJA DI LAUT
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)
LANCANG KUNING DUMAI**

**ANALISIS KINERJA KARYAWAN PADA PT. MAYATAMA SOLUSINDO
DUMAI**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana (S.1) Ilmu
Administrasi pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA)
Lancang Kuning Dumai



Oleh:

TITIS DAYANTI SARUMAHA
NIM: 1710090811180

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) LANCANG KUNING
TAHUN 2024**



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) LANCANG KUNING DUMAI

Jl. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu, Dumai, Riau, Indonesia (28813)

Telp. (0765) 38848, Fax. (0765) 34484

Email : info@stia-lk-dumai.ac.id, Website : www.stia-lk-dumai.ac.id

LEMBARAN PENGESAHAN

Nama : TITIS DAYANTI SARUMAHA
No. Induk Mahasiswa : 1710090811180
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
Jenjang Pendidikan : STRATA 1 (S.1)
Judul Skripsi : ANALISIS KINERJA KARYAWAN PADA PT MAYATAMA
SOLUSINDO DUMAI

Tanggal Lulus : 03 Agustus 2024

Ketua,

DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si

Sekretaris,

E. MAZNAH HIJERIAH, S.Sos., M.Si

Anggota,

DEWI JANNAH, S.Sos., M.Si

Anggota,

HILDAWATI, S.Sos., M.Si

Mengetahui :
STIA Lancang Kuning Dumai
Ketua,

LATIP, S.Sos., M.Si

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : TITIS DAYANTI SARUMAHA
Nim : 1710090811180
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Penelitian : Analisis Kinerja Karyawan pada PT. Mayatama
Solusindo Dumai.

Disetujui oleh:

Pembimbing I



DEWI JANNAH, S.Sos., M.Si

Pembimbing II



Dr. DEDE MIRZA., SH., MH

Mengetahui:

Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA)
Lancang Kuning Dumai
Ketua,



DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si

PERNYATAAN KEBENARAN

Nama : TITIS DAYANTI SARUMAHA
Nim : 1710090811180
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Penelitian : Analisis Kinerja Karyawan pada PT. Mayatama
Solusindo Dumai

Skripsi ini adalah karya saya sendiri,
dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar



TITIS DAYANTI SARUMAHA

ABSTRAK

ANALISIS KINERJA KARYAWAN PADA PT. MAYATAMA SOLUSINDO DUMAI

NAMA MAHASISWA : TITIS DAYANTI SARUMAHA
NIM : 1710090811180

Kinerja karyawan adalah salah satu faktor yang sangat berpengaruh dalam sistem kerja, baik itu organisasi atau perusahaan. Bagus atau tidaknya suatu perusahaan atau organisasi dapat dilihat dari seberapa bagus atau tidaknya kinerja karyawan tersebut. Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Salah satu organisasi yang dapat diukur kinerja karyawannya yakni pada PT. Mayatama Solusindo Dumai yang bergerak pada jasa penyedia layanan internet. Beberapa gejala masalah yang ditemukan dalam pelaksanaan kerja yaitu: masih belum maksimalnya realisasi layanan jaringan internet PT. Mayatama Solusindo Dumai terhadap permintaan pelanggan serta masih kurangnya disiplin kerja karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai. Berdasarkan gejala masalah yang ditemukan, maka penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian yaitu **“Bagaimana Analisis Kinerja Karyawan Pada PT. Mayatama Solusindo Dumai”**.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kinerja Karyawan pada PT. Mayatama Solusindo Dumai dan untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat Kinerja Karyawan Pada PT Mayatama Solusindo Dumai. Konsep yang dijadikan sebagai landasan teori adalah teori Robbins (2016:260) yang mengemukakan 5 indikator yang dapat mengukur kinerja karyawan yaitu: kualitas kerja, kuantitas, ketepatan waktu, efektifitas dan kemandirian.

Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai yang berjumlah 97 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Sensus Sampling*/ sampel jenuh. Jenis dan sumber data terdiri dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, kuesioner dan wawancara. Teknik analisis data menggunakan metode distribusi frekuensi dengan pengukuran Skala Likert.

Hasil penelitian berada pada kategori baik, dimana dari 97 responden diperoleh rata-rata tanggapan sebesar 162 dengan persentase sebesar 56%. Faktor pendukungnya yakni adanya kualitas kerja, efektifitas, dan kemandirian dalam Kinerja Karyawan pada PT. Mayatama Solusindo Dumai, sedangkan faktor penghambatnya yaitu kurangnya kuantitas dan ketepatan waktu dalam Kinerja Karyawan pada PT. Mayatama Solusindo Dumai.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunianya kepada kita semua, yang telah memudahkan penulis dalam menyusun penulisan ini. Puji syukur penulis ucapkan karena dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Starata Satu (S1) pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan, dan arahan dari berbagai pihak. Sebagai apresiasi dan rasa hormat, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Latip S.Sos, M.Si selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai atas arahan dan motivasi yang diberikan kepada penulis.
1. Ibu Dewi Jannah S.Sos, M.Si selaku Pembantu Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai dan selaku Dosen Pembimbing I yang bersedia meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan ini.
2. Ibu Dila Erlianti, S.Sos., M.Si selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan bimbingan, saran, petunjuk, dorongan dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan ini.

3. Bapak Dr. Dede Mirza, SH. MH selaku Dosen Pembimbing II yang bersedia meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan ini.
4. Bapak/Ibu Dosen dan staff Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai atas dedikasi, dukungan moral, dan ilmu pengetahuan yang sangat berarti bagi penulis.
5. Bapak Yoga Arya Esa Pratama selaku Direktur PT. Mayatama Solusindo Dumai yang berkenan memberikan izin meneliti dan kemudahan memperoleh data penelitian, sehingga penulisan ini dapat diselesaikan.
6. Kedua Orang Tua Tercinta, Ayahanda Historis Sarumaha dan Ibunda Linda Ge'e serta keluarga yang senantiasa memberikan inspirasi, motivasi, kasih sayang serta doa restu kepada penulis.
7. Teman-teman dan pihak-pihak yang telah memberikan bantuan dan kontribusi kepada penulis, yang namanya tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih terdapat kekurangan dan belum sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran demi kesempurnaan penulisan yang akan datang. Semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis menjadi amal ibadah dan mendapat keridhaan dari Tuhan YME.

Dumai, 27 Mei 2024
Penulis

TITIS DAYANTI SARUMAHA

DAFTAR ISI

LEMBARAN PERSETUJUAN

LEMBARAN PERNYATAAN KEBENARAN

ABSTRAK

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR BAGAN	vii
DAFTAR DIAGRAM	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	12
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	12

BAB II TELAAH PUSTAKA

A. Kerangka Teori	14
B. Operasional Variabel Penelitian.....	25

BAB III METODELOGI PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian.....	32
B. Populasi dan Sampel	32
C. Jenis dan Sumber Data	34
D. Teknik Pengumpulan Data.....	36
E. Analisis Data.....	37

BAB IV GAMBARAN UMUM PT MAYATAMA SOLUSINDO DUMAI

- A. Sejarah Berdirinya PT. Mayatama Solusindo Dumai 40
- B. Struktur organisasi PT. Mayatama Solusindo Dumai..... 41
- C. Uraian Tugas dan wewenang karyawan PT.
Mayatama Solusindo Dumai 44
- D. Keadaan dan Komposisi Karyawan PT. Mayatama
Solusindo Dumai..... 51
- E. Sarana dan Prasarana PT. Mayatama Solusindo Dumai..... 55

BAB V ANALISIS KINERJA KARYAWAN PADA

PT. MAYATAMA SOLUSINDO DUMAI

- A. Tanggapan Responden Mengenai Analisis Kinerja
Karyawan pada PT. Mayatama Solusindo Dumai 58
- B. Faktor Pendukung dan Penghambat Analisis Kinerja
Karyawan pada PT. Mayatama Solusindo Dumai 81

BAB VI KESIMPULAN

- A. Kesimpulan 86
- B. Saran 87

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Layanan Internet untuk Perumahan	5
Tabel I.2	Layanan Internet untuk Perusahaan Swasta dan Pemerintah.....	6
Tabel I.3	Jumlah Permintaan dan Realisasi Pemasangan Layanan Jaringan Internet PT. Mayatama Solusindo Dumai.....	7
Tabel I.4	Rekapitulasi Absensi Karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai	10
Tabel III.1	Keadaaan Populasi dan Sampel Penelitian	34
Tabel IV.1	Keadaan dan Komposisi Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel IV.2	Keadaan dan Komposisi Karyawan Berdasarkan Tingkat Pendidikan	53
Tabel IV.3	Keadaan dan Komposisi Karyawan Berdasarkan Usia.....	54
Tabel IV.4	Sarana dan Prasarana pada PT. Mayatama Solusindo Dumai	56
Tabel V.1	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Kerja.....	61
Tabel V.2	Tanggapan Responden Terhadap Kuantitas	65
Tabel V.3	Tanggapan Responden Terhadap Ketepatan Waktu	69
Tabel V.4	Tanggapan Responden Terhadap Efektifitas	73
Tabel V.5	Tanggapan Responden Terhadap Kemandirian	77
Tabel V.6	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Analisis Kinerja karyawan pada PT. Mayatama	

Solusindo Dumai.....	79
----------------------	----

DAFTAR BAGAN

Bagan IV.1 Struktur Organisasi PT. Mayatama Solusindo Dumai43

DAFTAR DIAGRAM

Diagram V.1	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Kerja 62
Diagram V.2	Tanggapan Responden Terhadap Kuantitas 66
Diagram V.3	Tanggapan Responden Terhadap Ketepatan Waktu 70
Diagram V.4	Tanggapan Responden Terhadap Efektifitas 74
Diagram V.5	Tanggapan Responden Terhadap Kemandirian 78
Diagram V.6	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Analisis Kinerja karyawan pada PT. Mayatama Solusindo Dumai 80

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Rekomendasi Penelitian dari Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai Nomor: 035/STIA-LK/D/XII/2021 Tanggal 01 Desember 2021
2. Surat Keputusan Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning-Dumai Nomor: 35/KPTS/STIA-LK/D/XII/2021 Tentang Penunjukan Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai Tanggal 01 Desember 2021
3. Surat Rekomendasi Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Dumai Nomor: 071/XII/2021/336 Tentang Pelaksanaan Kegiatan Riset/Pra-Riset dan Pengumpulan Data Untuk Bahan Skripsi Tanggal 07 Maret 2021
4. Surat Keterangan Selesai Meneliti dari PT. Mayatama Sousindo Dumai Nomor: 372/MYFIBER/DMI/V/2024 Tanggal 27 Mei 2024
5. Lampiran Kuesioner Penelitian
6. Lembaran Data Penelitian
7. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi Mahasiswa

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berbagai macam bentuk tantangan globalisasi saat ini dan dimasa mendatang yang sedang dialami oleh semua aspek kehidupan, membuat seluruh dunia mengalami perubahan untuk menyesuaikan kebutuhan di masa depan, tak terkecuali organisasi. Persaingan pasar bebas yang semakin kompetitif, perubahan struktur organisasi (restrukturisasi), pertumbuhan ekonomi yang cenderung melambat, serta permasalahan-permasalahan lain yang dihadapi mengharuskan organisasi untuk cepat beranjak dalam melakukan inovasi (*innovation*) dan perubahan, mengembangkan strategi demi kelangsungan hidup ditengah persaingan yang semakin sengit.

Manajemen sumber daya manusia (SDM) merupakan satu diantara banyak permasalahan yang selalu dihadapi oleh organisasi. Sumber daya manusia merupakan faktor sentral yang memiliki kontribusi bagi kemajuan dan kinerja suatu organisasi. Sebab, tanpa menggunakan potensi sumber daya manusia yang unggul dan berkompeten organisasi akan sulit bertahan dan sulit mengapai tujuannya. Dengan demikian, keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya sangat bergantung pada kinerja manusia itu sendiri.

Terciptanya hasil kerja yang baik oleh karyawan dalam organisasi, diharapkan mampu untuk menjamin percepatan, kelancaran serta

pelayanan kepada *customer* atau masyarakat secara tepat dan baik. Kualitas sumberdaya karyawan menjadi sangat esensial/penting serta pelaksanaannya perlu dilakukan secara matang, terencana, terarah dan tepat, guna meningkatkan kemampuan dan profesionalisme dalam bekerja. Dalam suatu organisasi untuk mendapatkan hasil kerja yang baik, maka perlu ada penuntasan/penyelesaian kewajiban kerja yang diberikan sesuai dengan tanggung jawab dan fungsinya masing-masing yang kemudian akan berdampak pada meningkatnya kinerja organisasi tersebut.

Kinerja dapat dimaksudkan sebagai hasil usaha seseorang atau sekelompok orang dengan mengandalkan kompetensi serta perbuatan pada situasi tertentu. Keterkaitan antara kemampuan, usaha dan persepsi tugas sangat menentukan tingkat kinerja seseorang. Tujuan suatu organisasi akan sangat bergantung dan dapat ditentukankan dari kinerja-kinerja karyawan dalam organisasi tersebut.

Kinerja merupakan bagian yang penting serta menarik untuk dibahas, mengingat manfaat serta dampak yang timbulkan bagi organisasi. Kinerja yang baik dari karyawan akan membawa dampak baik bagi organisasi, begitupun sebaliknya kinerja yang buruk akan membawa organisasi dalam jurang keterpurukan. Oleh karenanya setiap organisasi apapun itu akan sangat mempertimbangkan kemampuan serta kesuguhan bekerja seseorang sebelum mempekerjakan orang tersebut.

Pada dasarnya kinerja mencakup sikap mental dan perilaku yang selalu mempunyai pandangan bahwa pekerjaan yang dilaksanakan saat ini harus lebih berkualitas daripada pelaksanaan pekerjaan masa lalu, untuk saat yang akan datang lebih berkualitas daripada saat ini. Seorang pegawai atau karyawan akan merasa mempunyai kebanggaan dan kepuasan tersendiri dengan prestasi yang dicapai berdasarkan kinerja yang diberikannya untuk perusahaan.

Kinerja yang baik dan cenderung meningkat merupakan keadaan yang diinginkan dalam dunia kerja. Seorang karyawan akan memperoleh prestasi kerja yang baik bila kinerjanya sesuai dengan standar, baik kualitas maupun kuantitas. Sumber daya manusia merupakan aset utama bagi organisasi yang menjadi perencana dan pelaku aktif berbagai aktivitas dalam organisasi. Sumber daya manusia mempunyai pikiran, perasaan, keinginan, status dan latar pendidikan yang pola pikirnya dapat dibawa kedalam suatu lingkungan organisasi.

Salah satu organisasi yang dapat diukur kinerja karyawannya yakni PT. Mayatama Solusindo Dumai. PT. Mayatama Solusindo Dumai merupakan perusahaan yang bergerak pada jasa penyedia layanan internet. Mengingat saat ini internet (interconneted network) merupakan salah satu media penyedia informasi yang sangat berguna bagi setiap orang. Oleh karenanya diperlukan adanya kinerja yang baik dari karyawan dalam organisasi tersebut untuk mendukung kemajuan teknologi tersebut.

PT. Mayatama Solusindo Dumai menyediakan jasa layanan koneksi akses internet baik untuk perumahan, perkantoran, kampus dan lain sebagainya. Perusahaan ini merupakan salah satu perusahaan yang sedang berkembang di Kota Dumai yang telah memiliki cabang di Provinsi Riau yaitu di Pasir Pangaraian, Pekanbaru, Duri dan Bangkinang.

PT. Mayatama Solusindo mempunyai cakupan sambungan jaringan baik domestik maupun internasional sehingga pelanggan atau pengguna dapat terhubung ke jaringan internet global. Jaringan di sini berupa media transmisi yang dapat mengalirkan data yang dapat berupa kabel (modem, sewa kabel, dan jalur lebar), radio, maupun VSAT. Saat ini PT. Mayatama Solusindo sendiri sudah menggunakan media *fiber optic* yang saat ini merupakan media transmisi yang paling stabil dan tercepat sehingga pelanggan dapat terhindar dari gangguan sinyal atau frekuensi yang selama ini terjadi apabila menggunakan tembaga dan radio.

Berikut Kegiatan yang dilakukan oleh PT. Mayatama Solusindo Dumai:

- 1) Menyediakan Jasa layanan *Internet broadband* (rumahan) dan *dedicated* untuk kebutuhan *corporate*.
- 2) Menyediakan layanan IPTV sebagai media siaran *content* nasional maupun luar negeri.
- 3) Menyediakan *Colocation* dan *Web Hosting*.
- 4) Menyedia penyewaan jalur *fiber optic* untuk *corporate* yang membutuhkan.

5) Menyediakan IPVPN untuk keamanan data.

Kemudian, PT Mayatama Solusindo Dumai menyediakan jasa layanan internet untuk perumahan dan perusahaan, hal tersebut dapat dilihat dari tabel I.1 dan I.2 dibawah ini:

Tabel I.1
Layanan Internet untuk Perumahan

No	Paket	Kecepatan	Bulanan	Instalasi
1	Myfiber Basic+	10 Mbps	Rp 230,000	Rp 100,000
2	Myfiber Silver	15 Mbps	Rp 250,000	Rp 100,000
3	Myfiber Gold	25 Mbps	Rp 350,000	Rp 100,000
4	Myfiber Diamond	35 Mbps	Rp 450,000	Rp 100,000
5	My-Tv Home	-	Rp 65,000	Rp 100,000

Sumber : PT Mayatama Solusindo Tahun 2024

Berdasarkan tabel I.1 diatas, terdapat lima layanan internet untuk perumahan yaitu, Myfiber Basic+ dengan kecepatan mencapai 10 Mbps dengan harga dan instalasinya yaitu Rp.330.000,-. Selanjutnya Myfiber Silver dengan kecepatan mencapai 15 Mbps dengan harga dan instalasinya Rp.350.000,- , kemudian Myfiber Gold dengan kecepatan mencapai 25 Mbps dengan harga dan instalasinya Rp.450.000,-. Lalu Myfiber Diamond dengan kecepatan mencapai 35 Mbps dengan harga dan instalasinya Rp.550.000,- , dan yang terakhir My-Tv Home dengan harga dan instalasinya Rp.165.000,- .

Tabel I.2
Layanan Internet untuk Perusahaan Swasta dan Pemerintah

No	Paket	Kecepatan	Bulanan	Instalasi
1	Internet SOHO	10 Mbps	Rp 1.500.000	Rp 500.000
2	Internet SOHO	15 Mbps	Rp 3.000.000	Rp 500.000
3	Internet SOHO	30 Mbps	Rp 4.500.000	Rp 500.000
4	Internet Dedicated	10 Mbps	Rp 3.000.000	Rp 500.000
5	Internet Dedicated	20 Mbps	Rp 6.000.000	Rp 500.000

Sumber : PT Mayatama Solusindo Tahun 2024

Berdasarkan tabel I.2 dapat dilihat paket internet SOHO dengan kecepatan 10 Mbps dengan harga dan instalasinya Rp. 2.000.000,- , Paket internet SOHO dengan kecepatan 15 Mbps dengan harga dan instalasinya Rp. 3.500.000,- , Paket Internet SOHO 30 Mbps dengan harga dan instalasinya Rp. 5.000.000,-, Paket Internet Dedicated 10 Mbps dengan harga dan instalasinya Rp. 3.500.000,- , Paket Internet Dedicated 20 Mbps dengan harga dan instalasinya Rp. 6.500.000,-. Contoh dari internet SOHO yaitu sekolah sedangkan internet Dedicated yang digunakan oleh PT (perseroan terbatas), RS (rumah sakit), CV (*commanditaire vennootschap* atau perseroan komanditer).

Sumber Daya Manusia (SDM) dalam hal ini karyawan pada PT. Mayatama Solusindo Dumai berperan untuk mengontrol seluruh jaringan-jaringan yang terhubung dengan *customer* agar tetap stabil. Kemudian karyawan PT. Mayatama Solusindo juga memiliki peran serta tanggungjawab untuk memperluas jaringan kedaerah yang belum mendapat jaringan internet. Untuk itu, semakin besar kinerja karyawan yang juga didukung dengan kuantitas dan kualitas karyawan, maka akan

semakin meningkatkan produktivitas perusahaan sehingga dapat bertahan dalam persaingan global.

Akan tetapi, setelah dilakukannya observasi secara mendalam pada PT. Mayatama Solusindo Dumai, penulis menemukan beberapa permasalahan terkait kinerja karyawan pada perusahaan tersebut. Adapun permasalahan tersebut yakni kurang maksimalnya realisasi layanan jaringan internet PT. Mayatama Solusindo Dumai terhadap permintaan pelanggan. Berikut data jumlah dan realisasi pemasangan layanan jaringan internet pada PT. Mayatama Solusindo Dumai.

Tabel I.3
Jumlah Permintaan dan Realisasi Pemasangan Layanan Jaringan
Internet PT. Mayatama Solusindo Dumai

No.	Tahun	Jumlah Permintaan	Realisasi	Persentase (%)
1.	2019	2.010	1.800	89,55%
2.	2020	2.365	2.020	85,41%
3.	2021	2.800	2.365	84,46%
4.	2022	3.112	2.510	80,65%
5.	2023	3.400	3.015	88,67%

Sumber Data: PT. Mayatama Solusindo Dumai Tahun 2024

Berdasarkan tabel I.3 diatas, menunjukkan bahwa terdapat ketimpangan antara jumlah permintaan dan realiasasi pemasangan layanan jaringan internet pada PT. Mayatama Solusindo Dumai dalam lima tahun terakhir (2019-2023) dimana, tingkat realisasinya berada dibawah 90%. Pada tahun 2019 persentase realisasinya mencapai 89,55%, kemudian tahun 2020 mengalami penurunan menjadi 85,41%.

Kemudian pada tahun-tahun berikutnya persentasenya semakin menurun menjadi 84,46% pada 2021, serta 80,65% pada tahun 2022. Selanjutnya yang terakhir pada tahun 2023 persentase realisasi permintaan mencapai 88,67%.

Dari data yang telah dipaparkan diatas, dapat disimpulkan bahwa terjadi naik turun (fluktuatif) angka realisasi pemasangan layanan internet pada PT. Mayatama Solusindo Dumai. Kinerja karyawan dapat dikatakan menurun dapat dinilai dari tidak tercapainya jumlah permintaan pemasangan layanan internet dari tahun ke tahun. Jika hal ini terus dibiarkan maka akan berakibat pada terhambatnya kemajuan perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan salah satu karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai yang bernama "Anita Wandari", penulis menemukan penyebab mengapa tidak adanya peningkatan yang signifikan terhadap realisasi karyawan dari tahun ke tahun, menurutnya hal yang menjadi penghambat ialah waktu karyawan banyak terpakai untuk menangani keluhan-keluhan dari pelanggan. Keluhan-keluhan tersebut seperti koneksi jaringan terputus, koneksi jaringan lambat, penanganan masalah yang lambat, petugas lapangan yang tidak tepat waktu dan banyaknya slot yang penuh dan tidak adanya penambahan slot untuk pengguna baru.

"Alasan permintaan pelanggan yang tidak terpenuhi karena banyaknya keluhan-keluhan dari pelanggan. Ada yang keluhannya koneksinya putus, lambat, penanganan yang lama, petugasnya lama datang. Lalu

juga karena tidak ada slot untuk pengguna baru, sedangkan slot sudah penuh.” (Selasa, 2 April 2024)

Penulis juga melakukan wawancara dengan karyawan PT Mayatama lainnya yang bernama “Almira balqis” ia mengatakan bahwa penyebab tidak terpenuhinya jumlah permintaan pelanggan terhadap pemasangan layanan jaringan internet di PT Mayatama Solusindo dikarenakan banyaknya permintaan dan terbatasnya jumlah teknisi jaringan sehingga layanan tidak dapat seluruhnya terpenuhi lalu juga disebabkan karena pembuatan slot yang lama.

“Penyebab kami tidak dapat memenuhi seluruh permintaan pemasangan jaringan internet, karena di kantor kami tidak dapat mencover semua layanan karena jumlah teknisi juga terbatas. Lalu juga karena pembuatan slot yang lama, sehingga kalau ada pengguna baru slotnya sudah habis.” (Jumat, 28 Juni 2024)

Kemudian, setelah penulis analisis permasalahan-permasalahan tersebut juga sangat berkaitan dengan sikap karyawan. Misalnya saja terdapatnya karyawan yang tidak datang tepat waktu baik untuk memenuhi kebutuhan pelanggan maupun masuk kantor. Karyawan yang tidak disiplin akan mengganggu kelangsungan pelaksanaan kerja yang menyebabkan tidak tepat waktunya penyelesaian kerja. Dengan demikian kualitas kinerja yang dihasilkan oleh karyawan menjadi kurang maksimal.

Disiplin kerja merupakan salah satu faktor pendukung yang dapat menentukan kualitas karyawan. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya

rasa tanggung jawab seseorang terhadap tanggungjawab dan tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini mendorong gairah kerja, semangat kerja, dan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Berikut data absensi karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai.

Tabel I.4
Rekapitulasi Absensi Karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai

No.	Kriteria Absensi	2019	2020	2021	2022	2023
1.	Sakit	32	37	38	41	52
2.	Izin	52	63	61	67	60
3.	Cuti	50	55	62	65	69
4.	Alpha	122	125	140	155	144
Jumlah Absensi		256	280	301	328	325
Jumlah Karyawan		55	59	63	70	79

Sumber Data: PT. Mayatama Solusindo Dumai Tahun 2024

Bedasarkan tabel I.4 diatas, menunjukkan bahwa angka/tingkat absensi karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai cukup tinggi dari tahun ke tahun. Pada tahun 2019, dari 55 orang karyawan jumlah absensi mencapai 256, tahun 2020 dari 59 orang jumlah absensi mencapai 280. Selanjutnya pada tahun 2021, dari 63 karyawan jumlah absensi mencapai 301, tahun 2022 mencapai 328 serta yang terakhir pada tahun 2023 tingkat absensi karyawan mencapai 325. Angka-angka diatas juga belum termasuk keterlambatan-keterlambatan karyawan datang ke kantor setiap harinya.

Dalam rangka mendisiplinkan karyawan, PT Mayatama Solusindo Dumai memberikan sanksi terhadap keterlambatan atau ketidakhadiran karyawan dengan memberikan surat peringatan (SP). Jika terdapat

karyawan alpha 3 hari berturut-turut dalam satu bulan maka diberikan surat peringatan 1 (SP 1). Lalu jika terdapat karyawan yang izin sakit 1 minggu dalam satu bulan maka diberikan surat peringatan 2 (SP 2). Serta jika terdapat karyawan alpha 1 minggu dalam satu bulan maka diberikan surat peringatan 3 (SP 3), kemudian jika terdapat karyawan datang terlambat lebih dari 3 kali dalam sebulan, maka akan diberikan surat teguran.

Disiplin kerja karyawan yang masih relatif rendah pada PT. Mayatama Solusindo Dumai mempunyai dampak negatif pada hasil kerja yang tidak memuaskan, seperti penyelesaian kerja tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan. Oleh karenanya diperlukan upaya-upaya pencegahan terhadap permasalahan yang terjadi yang dapat menjadi penghambat pencapaian tujuan organisasi.

Penulis mewawancarai salah satu karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai yang bernama “Ribka Situmeang” mengenai penyebab tingginya tingkat absensi karyawan, ia mengatakan faktor yang menjadi penyebab meningkatnya absensi karyawan adalah karena adanya hari efektif kerja yang berdekatan dengan hari libur serta adanya urusan pribadi karyawan.

“Tingginya angka absensi itu mungkin karena kami sering meminta izin libur atau cuti kalau berdekatan sama tanggal merah atau diapit tanggal merah, jadi sekalian minta izin satu hari. Terus juga minta izinnya juga kebanyakan karena urusan pribadi” (Jumat, 28 Juni 2024)

Banyaknya keluhan serta ketidakdisiplinan yang cukup tinggi menandakan masih banyaknya persoalan yang harus segera ditangani oleh PT. Mayatama Solusindo Dumai. Jika tidak segera ditangani, pelanggan dapat saja beralih ke penyedia layanan internet yang lain. Maka dari itu, berdasarkan permasalahan-permasalahan diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kinerja Karyawan pada PT Mayatama Solusindo Dumai”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, terkait dengan kinerja karyawan pada PT Mayatama Solusindo Dumai, penulis menemukan beberapa gejala masalah sebagai berikut:

- a. Masih belum maksimalnya realisasi layanan jaringan internet PT. Mayatama Solusindo Dumai terhadap permintaan pelanggan
- b. Masih kurangnya disiplin kerja karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai

Berdasarkan dari gejala permasalahan dan uraian tersebut diatas maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu Bagaimana Kinerja Karyawan Pada PT. Mayatama Solusindo Dumai?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui Kinerja Karyawan pada PT. Mayatama Solusindo Dumai
- b. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat Kinerja Karyawan Pada PT. Mayatama Solusindo Dumai

2. Kegunaan Penelitian

- a. Sebagai bahan informasi dan masukan bagi PT. Mayatama Solusindo Dumai dalam meningkat kinerja karyawan
- b. Sebagai bahan penerapan ilmu administrasi khususnya pada pengembangan kinerja karyawan.
- c. Menambah referensi, informasi dan bahan perbandingan untuk penelitian pada masa mendatang.

BAB II

TELAAH PUSTAKA

A. Kerangka Teori

1. Konsep Kinerja

Prawirosentoso dalam Budiyanto dan Mochklas (2020:10) berpendapat bahwa kinerja/*performance* yaitu hasil kerja yang dicapai oleh pegawai atau kelompok pegawai dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab dalam suatu organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai moral dan etika.

Sedangkan Mahsun dalam Budiyanto dan Mochklas (2020:10) mengartikan kinerja merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi pelaksanaan suatu kegiatan/ program kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang tertuang dalam strategi perencanaan suatu organisasi.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, Kinerja merupakan suatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan dan kemampuan kerja (tentang peralatan). Kinerja berawal dari pencapaian seorang individu atau pegawai dengan segala kemampuan dan keterampilan yang dimiliki dalam sebuah organisasi.

Menurut Wexley dan Yukl dalam Sinambela (2016:484) kinerja merupakan implementasi dari teori keseimbangan yang mengatakan bahwa seseorang akan menunjukkan prestasi yang optimal bila ia mendapatkan manfaat (*benefit*) dan terdapat rangsangan (*inducement*) dalam

pekerjaannya secara adil dan masuk akal (*reasonable*). Teori keseimbangan diatas memperlihatkan bahwa kinerja yang optimal akan dapat dicapai jika terdapat keadilan yang dirasakan pegawai. Bernardin dan Russel (dalam Ruky, 2002:15) memberikan pengertian atau kinerja sebagai berikut : *“performance is defined as the record of outcomes produced on a specified job function or activity during time period.* Prestasi atau kinerja adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama kurun waktu tertentu.

Menurut Ilyas (1999: 99) Kinerja adalah penampilan hasil kerja personil maupun dalam suatu organisasi. Penampilan hasil karya tidak terbatas kepada personil yang memangku jabatan fungsional maupun struktural tetapi juga kepada keseluruhan jajaran personil di dalam organisasi.

Menurut Simanjuntak (2005:1) Mengemukakan kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja perusahaan adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut.

Menurut Sinambela (2016:484) dalam rangka meningkatkan kinerja diperlukan standar-standar pencapaian melalui penulisan

pernyataan-pernyataan mengenai berbagai kondisi yang diharapkan ketika pekerjaan akan dilakukan. Mitchell dalam Sinambela (2012) berpendapat bahwa terdapat dua hal yang mempengaruhi kinerja yang baik yakni tingkat kemampuan seseorang dan motivasi kerja yang baik.

Selain itu, Zauhar dalam Budiyanto dan Mockhlas (2020:11) mengemukakan bahwa kinerja terbagi menjadi kinerja individu, kinerja kelompok dan kinerja institusi. Kinerja individu dapat dilihat dari keterampilan, kecakapan praktisnya, kompetensinya, pengetahuan dan informasinya, keluasan pengetahuannya, sikap dan prilakunya, kebijakannya, kreatifitasannya, moralitas dan lain-lain. Lalu kinerja kelompok dilihat dari aspek kerjasamanya, keutuhannya, disiplinnya, loyalitasnya dll. Sedangkan kinerja institusi dapat dilihat dari hubungannya dengan situasi lain, fleksibilitasnya, adaptabilitas, pemecahan konflik dan lain-lain.

Kemudian, Menurut Pasolong (2007:175) kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai/ kinerja perindividu dan kinerja organisasi. Dapat kita ketahui bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam satu organisasi, sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Kemudian Robbins dalam Sinambela (2016:480) mengemukakan bahwa kinerja diartikan sebagai hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan individu dibandingkan dengan kriteria yang telah ditetapkan bersama.

Menurut Kamus Manajemen (mutu) tujuan kinerja (*performance goals*) adalah, keluaran (*output*) terbesar individu atau organisasi yang dihasilkan dari kinerja, yang dapat diukur dan diinginkan. Sedangkan menurut Wibowo (2007:42) tujuan kinerja adalah menyesuaikan harapan kinerja individual dengan tujuan organisasi. Kesesuaian antara upaya pencapaian tujuan individu dengan tujuan organisasi akan mampu mewujudkan kinerja yang baik.

Berdasarkan beberapa penjelasan tujuan kinerja oleh para ahli diatas, diperoleh suatu kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan tujuan kinerja adalah harapan yang berupa hasil kesesuaian antara upaya pencapaian individual dengan tujuan organisasi dalam hal ini tujuan organisasi aparat pemerintah.

Kinerja merupakan konstruk multidimensional, dimana terdapat banyak faktor yang mempengaruhinya. berikut faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja berdasarkan pendapat Mahmudi (2015:20) yaitu:

- a. Faktor personal/individu, meliputi pengetahuan, keterampilan, kompetensi/kemampuan, kepercayaan diri, motivasi dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu.
- b. Faktor kepemimpinan, meliputi kualitas dalam memberi dorongan, semangat, arahan, dan dukungan yang diberikan oleh pimpinan.
- c. Faktor tim, meliputi kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan satu tim, kepercayaan sesama anggota tim, kekompakan dan kerataan anggota tim.

- d. Faktor sistem, meliputi sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, dan kultur kinerja dalam organisasi.
- e. Faktor kontekstual (situasional), meliputi: tekanan dan perubahan lingkungan *eksternal* dan *internal*.

Sepriyanto (2009:7) berpendapat bahwa penilaian kinerja merupakan suatu sistem yang digunakan untuk menilai dan mengetahui apakah pegawai telah melaksanakan pekerjaan masing-masing secara keseluruhan bukan berarti hanya dilihat atau dinilai dari hasil fisiknya saja tetapi melainkan meliputi berbagai hal seperti kemampuan bekerja disiplin hubungan kerja dan hal-hal khusus sesuai dengan bidang dan level pekerjaan yang dijabatnya.

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pengukuran kinerja merupakan kegiatan menilai hasil kerja seseorang dalam hal ini yaitu pegawai atau karyawan yang berada pada suatu organisasi. Tujuan dari penilaian hasil kerja tersebut yaitu untuk melihat kesesuaian antara hasil yang telah dicapai oleh organisasi dengan tujuan dan cita-cita organisasi tersebut.

2. Konsep Kinerja Karyawan

Sinambela (2011:136) mengatakan bahwa kinerja karyawan didefinisikan sebagai kemampuan karyawan dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. Kinerja karyawan sangat perlu untuk dipelajari, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan karyawan

dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Untuk itu diperlukan penentuan kriteria yang jelas dan terukur serta ditetapkan secara bersama-sama yang dijadikan sebagai acuan.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan yang dimaksud dengan kinerja karyawan (ketenagakerjaan) adalah segala hal yang berhubungan dengan tenaga kerja pada waktu sebelum, selama, dan sesudah masa kerja yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang atau jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun untuk masyarakat.

Menurut Silaen, dkk (2021:3) kinerja karyawan adalah prestasi yang dicapai seseorang disebut *actual performance* atau *job performance*, seseorang yang melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan serta berhasil secara kualitas maupun kuantitas. Kemudian Sedarmayanti dalam Silaen, dkk (2021:3) mengatakan kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang ditunjukkan dengan bukti secara konkrit secara keseluruhan.

Wibowo dalam Silaen, dkk (2021:3) juga berpendapat bahwa kinerja karyawan adalah pencapaian seseorang atas hasil pekerjaannya. Sedangkan Mangkuprawita dan Hubeis dalam Silaen, dkk (2021:3) menyatakan kinerja karyawan proses pekerjaan tertentu yang dihasilkan secara berencana.

Pekerjaan dengan hasil yang tinggi harus dicapai oleh karyawan. Mangkunegara (2000:67) menyatakan bahwa ukuran yang perlu diperhatikan dalam penilaian kinerja antara lain:

- a. Kualitas kerja, yaitu kerapian, ketelitian, dan keterkaitan hasil kerja dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan. Dengan adanya kualitas kerja yang baik dapat menghindari tingkat kesalahan dalam penyelesaian suatu pekerjaan serta produktivitas kerja yang dihasilkan dapat bermanfaat bagi kemajuan perusahaan.
- b. Kuantitas Kerja, yaitu volume kerja yang dihasilkan dibawah kondisi normal. Kuantitas kerja menunjukkan banyaknya jenis pekerjaan yang dilakukan dalam satu waktu sehingga efisiensi dan efektivitas dapat terlaksana sesuai dengan tujuan perusahaan.
- c. Tangung jawab, yaitu menunjukkan seberapa besar karyawan dapat mempertanggungjawabkan hasil kerjanya, sarana dan prasarana yang dipergunakan serta perilaku kerjanya.
- d. Inisiatif, yaitu menunjukkan seberapa besar kemampuan karyawan untuk menganalisis, menilai, menciptakan dan membuat keputusan terhadap penyelesaian masalah yang dihadapinya.
- e. Kerja sama, yaitu merupakan kesediaan karyawan untuk berpartisipasi dan bekerja sama dengan karyawan lain secara vertical atau horizontal didalam maupun diluar pekerjaan sehingga hasil pekerjaan semakin baik.

- f. Ketaatan, yaitu merupakan kesediaan karyawan dalam mematuhi peraturan-peraturan yang melakukan pekerjaannya sesuai dengan instruksi yang diberikan kepada karyawan.

Menurut Silaen, dkk (2021:4) beberapa poin penting pengertian kinerja karyawan adalah:

- a. Kuantitas kerja

Kuantitas kerja dapat menunjukkan kinerja karyawan karena kuantitas kerja melihat seberapa banyak pekerjaan yang dapat diselesaikan secara efektif dan efisien.

- b. Kualitas kerja

Proses karyawan dalam melakukan pekerjaannya sangat berbanding lurus dengan kualitas pekerjaannya. Oleh karena itu, pimpinan dalam mendelegasikan pekerjaan bagi karyawan hendaknya memberikan panduan yang jelas atau sesuai dengan standar dan kebijakan yang telah ditetapkan.

- c. Pengetahuan tentang pekerjaan

Karyawan harus memiliki pengetahuan dan keahlian karena hal ini sangat berkaitan dengan kinerja mereka didalam pekerjaan.

- d. Perencanaan kegiatan

Untuk mencapai target yang telah ditetapkan maka karyawan maupun pimpinan perusahaan harus mempunyai standar yang bisa disebut dengan perencanaan.

- e. Otoritas “Wewenang”

Prawirosentono (1999:27) mengatakan bahwa dalam melakukan suatu kerja yang sesuai dengan kontribusinya yang diperintahkan oleh seorang anggota organisasi kepada anggota lainnya dalam suatu organisasi formal adalah sifat dari suatu komunikasi yang disebut dengan otoritas.

f. Disiplin

Disiplin adalah menghormati perjanjian kerja dengan organisasi dalam pelaksanaan kegiatan kerja karyawan.

g. Inisiatif

Perencanaan yang berkaitan dengan tujuan organisasi yang dihasilkan dari ide yang dibentuk dari daya pikir dan kreatifitas.

Wibowo dalam Budiyanto dan Mochklas (2020:17) menyatakan terdapat tujuh indikator kinerja yang sangat penting yang perlu diperhatikan, yaitu:

- 1) Tujuan. Tujuan merupakan suatu keadaan yang lebih baik yang ingin dicapai dimasa akan datang. Dengan demikian tujuan menunjukkan arah kemana kinerja harus dilakukan untuk mencapai tujuan.
- 2) Standar. Standar mempunyai arti penting karena memberitahukan kapan suatu tujuan dapat diselesaikan. Standar merupakan suatu ukuran apakah tujuan yang diinginkan dapat tercapai. Tanpa standar, tidak dapat diketahui kapan suatu tujuan tercapai.

- 3) Umpan balik. Umpan balik merupakan masukan yang dipergunakan untuk mengukur kemampuan kinerja, standar kinerja dan mencapai tujuan.
- 4) Alat dan sarana. Alat dan sarana merupakan sumberdaya yang dapat dipergunakan untuk membantu menyelesaikan tujuan dengan sukses.
- 5) Kompetensi. Kompetensi merupakan persyaratan utama dalam kinerja. Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk menjalankan pekerjaan kepadanya dengan baik.
- 6) Motif. Motif merupakan alasan atau pendorong bagi seseorang untuk melakukan sesuatu.
- 7) Peluang. Peluang perlu mendapatkan kesempatan untuk menentukan prestasi kerja.

Menurut Indrasari (2017:55) Penilaian kinerja merupakan suatu proses organisasi untuk menilai kinerja pegawainya. Tujuannya dilakukan penilaian kinerja secara umum adalah untuk memberikan umpan balik kepada karyawan dalam upaya memperbaiki kinerjanya dan meningkatkan produktivitas organisasi, khususnya yang berkaitan dengan kebijaksanaan terhadap karyawan seperti untuk tujuan promosi, kenaikan gaji, pendidikan dan pelatihan.

Bono dan Judge dalam Indrasari (2017:55) mengemukakan pengukuran kinerja dari banyak aspek. Terdapat tujuh kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja karyawan secara individu yakni:

- a. Kualitas, yaitu hasil pekerjaan yang dilakukan mendekati sempurna atau memenuhi tujuan yang diharapkan dari pekerjaan tersebut.
- b. Produktivitas, yaitu jumlah yang dihasilkan atau jumlah aktivitas yang dapat diselesaikan.
- c. Ketepatan waktu, yaitu dapat menyelesaikan pada waktu yang telah ditetapkan serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas yang lain.
- d. Efektivitas, yaitu pemanfaatan secara maksimal sumberdaya yang ada pada organisasi untuk meningkatkan keuntungan dan mengurangi kerugian.
- e. Kemandirian, yaitu dapat melaksanakan kerja tanpa bantuan guna menghindari hasil yang merugikan
- f. Komitmen kerja, yaitu komitmen antara karyawan dengan organisasinya.
- g. Tanggungjawab karyawan terhadap organisasinya.

Senada dengan pengukuran kinerja diatas, menurut Robbins dalam Bintoro dan Daryanto (2017:107) indikator kinerja adalah alat untuk mengukur sejauh mana pencapaian kinerja karyawan. Berikut beberapa indikator untuk mengukur kinerja karyawan:

- a. Kualitas kerja

Kualitas kerja karyawan dapat diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

b. Kuantitas

Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

c. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil *output* serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

d. Efektifitas

Efektifitas merupakan tingkat penggunaan sumberdaya organisasi (tenaga, uang, teknologi, dan bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumberdaya.

e. Kemandirian

Kemandirian merupakan tingkat seseorang yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya tanpa menerima bantuan, bimbingan dari pengawas.

B. OPERASIONAL VARIABEL PENELITIAN

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam penggunaan dalam penggunaan konsep teori yang masih bersifat absstrak, maka dalam penelitian ini akan dilakukan pengoperasionalan konsep-konsep yang akan digunakan dalam penelitian ini antara lain:

1. Analisis

Analisis dalam penelitian ini adalah proses dalam menghasilkan pengetahuan yang dihubungkan dengan konsep teori terhadap sesuatu yang dilakukan, yang pengujiannya dilakukan secara empiris yaitu langsung mengenai hubungan antara konsep dengan tindakan yang dilakukan. Aktivitas melakukan Analisis pada PT. Mayatama Solusindo Dumai dilakukan dengan merumuskan fenomena yang terjadi lalu kemudian dilakukan penyelidikan terhadap fenomena tersebut serta didiukung dengan data lapangan guna menjawab seluruh pertanyaan terkait penelitian.

2. Kinerja

Kinerja merupakan hasil kerja yang dimiliki atau dicapai oleh seseorang dalam pelaksanaan pekerjaannya yang dapat dinilai dari kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu. Keterkaitan kinerja dalam penelitian ini, ialah mencari tahu lebih dalam hasil kerja karyawan pada PT. Mayatama Solusindo Dumai secara kualitas dan kuantitas sesuai dengan program yang telah ditetapkan.

3. Karyawan

Karyawan merupakan seseorang yang bekerja atau dipekerjakan oleh suatu organisasi atau perusahaan, dimana atas kerjanya mendapat imbalan berupa gaji. Karyawan juga dapat dikatakan seseorang yang

terikat tugas dan tanggungjawab terhadap suatu pekerjaan dan ia juga mempunyai hak atas apa ia kerjakan dengan balas jasa berupa gaji/uang.

4. Kinerja karyawan

Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Pada penelitian Kinerja karyawan ialah gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan kerja karyawan pada PT. Mayatama Solusindo Dumai dalam menjalankan program/kebijakan untuk mewujudkan atau mencapai sasaran, target dan tujuan organisasi.

5. Indikator Kinerja Karyawan

Untuk memudahkan analisa dan menghindari terjadinya kesalahpahaman dari objek yang diteliti maka penulis akan menjelaskan indikator yang digunakan untuk melihat kinerja karyawan pada PT. Mayatama Solusindo Dumai, penulis menggunakan teori pengukuran kinerja organisasi oleh Robbins dalam Bintoro dan Daryanto (2017:107) yang mengemukakan lima indikator yang dapat digunakan dalam pengukuran kinerja karyawan yakni:

a. Kualitas Kerja

Dalam penelitian ini, kualitas kerja Karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai dapat dinilai dan digambarkan sebagai skala tinggi dan rendahnya hasil kerja seorang karyawan dalam menyelesaikan tugas

tugas pekerjaannya, kemampuan serta keterampilan (*skill*) karyawan dalam mengerjakan tugas yang diberikan.

Untuk melihat kualitas kerja dalam Analisis Kinerja Karyawan pada PT. Mayatama Solusindo Dumai dapat diukur melalui sub indikator dibawah ini:

- 1) Adanya kemampuan karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai dalam melaksanakan kegiatan kerja sesuai dengan target yang diberikan
- 2) Adanya keterampilan karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai yang mumpuni dalam menyelesaikan keluhan pelanggan.
- 3) Adanya kepuasan pelanggan PT. Mayatama Solusindo Dumai terhadap pelayanan yang diberikan.

b. Kuantitas

Kuantitas yaitu ukuran jumlah atau hasil kerja unit maupun jumlah siklus aktivitas yang dilakukan oleh seseorang. Dalam penelitian ini kuantitas pada PT. Mayatama Solusindo Dumai merujuk pada seberapa besar kecepatan karyawan dalam pelaksanaan tugas serta seberapa banyak pemasangan produk, dalam hal ini layanan internet (WIFI).

Untuk melihat kuantitas dalam Analisis Kinerja Karyawan pada PT. Mayatama Solusindo Dumai dapat diukur melalui sub indikator dibawah ini:

- 1) Adanya realisasi pencapaian kerja oleh karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai sesuai target yang telah ditetapkan

- 2) Adanya kemampuan karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai untuk meningkatkan angka penjualan/pelayanan
- 3) Adanya ketepatan penyelesaian kerja oleh karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai.

c. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu merupakan penyelesaian pekerjaan sesuai dengan rentang waktu yang ditentukan secara maksimal. Kinerja Karyawan pada PT. Mayatama Solusindo Dumai, juga dapat diukur dari ketepatan waktu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya, sehingga tidak mengganggu pekerjaan lain yang merupakan bagian tugas dari karyawan tersebut.

Untuk melihat ketepatan waktu dalam Analisis Kinerja Karyawan pada PT. Mayatama Solusindo Dumai dapat diukur melalui sub indikator dibawah ini:

- 1) Adanya kedisiplinan karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai dengan datang tepat waktu.
- 2) Adanya partisipasi karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai untuk menghadiri rapat yang diadakan.
- 3) Adanya ketepatan waktu dalam penyelesain tugas oleh karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai.

d. Efektifitas

Efektifitas merupakan tingkat penggunaan sumberdaya-sumberdaya di organisasi secara maksimal. Efektifitas dalam penelitian ini

merujuk pada pemanfaatan seluruh sumberdaya yang ada dalam organisasi baik itu sumberdaya manusia, sumberdaya yang berupa teknologi, modal, informasi dan bahan baku dapat digunakan atau dimanfaatkan semaksimal mungkin oleh karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai, untuk mewujudkan tujuan organisasi.

Untuk melihat Efektifitas dalam Analisis Kinerja Karyawan pada PT. Mayatama Solusindo Dumai dapat diukur melalui sub indikator dibawah ini:

- 1) Terdapatnya pemanfaatan sarana dan prasarana yang maksimal dalam merealisasikan target kerja oleh karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai.
- 2) Adanya kemampuan karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai dalam memahami dan melaksanakan pekerjaan sesuai dengan prosedur kerja yang telah ditetapkan.
- 3) Adanya pembagian kerja yang jelas terhadap karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai, sehingga pekerjaan lebih efektif dan terarah.

e. Kemandirian

Kemandirian merupakan sikap yang ditunjukkan oleh seseorang untuk dapat menyelesaikan pekerjaan yang merupakan tanggungjawabnya tanpa menunggu orang lain untuk membantu pekerjaannya. Pada penelitian ini, kemandirian karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai dapat diukur dari penyelesaian pekerjaan dengan tidak

meminta bantuan, serta arahan dari orang lain. Dengan kata lain, karyawan yang mandiri yaitu karyawan ketika melakukan pekerjaannya tidak perlu diawasi oleh atasannya atau orang lain serta dapat menyelesaikan sendiri pekerjaannya.

Untuk melihat Kemandirian dalam Analisis Kinerja Karyawan pada PT. Mayatama Solusindo Dumai dapat diukur melalui sub indikator dibawah ini:

- a. Adanya tanggungjawab dari karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai dalam menyelesaikan pekerjaan tanpa harus diawasi oleh atasan.
- b. Adanya inisiatif karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai untuk menangani berbagai permasalahan terkait pekerjaan.
- c. Adanya kemauan diri karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai untuk melakukan evaluasi kerja secara personal.

Dari uraian diatas dapat diketahui bahwa setiap indikator terdiri dari tiga sub indikatpr. Adapun kriteria penilaian sub indikator diatas dapat dilihat sebagai berikut:

Baik	: Diberi skor 3
Cukup Baik	: Diberi skor 2
Tidak Baik	: Diberi skor 1

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat berlangsungnya proses studi atau penelitian sebagai salah satu media yang sangat penting untuk memperoleh jawaban terhadap permasalahan penelitian yang dilakukan. Lokasi penelitian hendaknya dipilih dengan cermat dan teliti supaya hasil yang diperoleh benar dan absah serta sumber data yang diambil dapat terjamin kebenarannya. Penelitian ini dilakukan pada PT. Mayatama Solusindo Dumai yang terletak di Jalan Sultan Hasanuddin No. 8A Kelurahan Rimba Sekampung Kecamatan Dumai Barat.

Adapun alasan penulis untuk melakukan penelitian pada PT. Mayatama Solusindo Dumai karena penulis menemukan beberapa gejala masalah terkait kinerja karyawan yang kemudian berpengaruh pada terhambatnya kemajuan perusahaan. Oleh karenanya, penulis menganggap penting untuk melakukan penelitian pada PT. Mayatama Solusindo Dumai.

B. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2011:117) populasi yaitu wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Selanjutnya menurut Abddussamad (2021:131) yang dimaksud dengan sampel dalam penelitian adalah bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya secara respresentatif.

Adapun yang menjadi populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pada PT. Mayatama Solusindo Dumai yang berjumlah sebanyak 97 orang. Teknik yang dipakai dalam pengambilan sampel ialah teknik *Sensus Sampling*. Menurut Pasolong (2020:106) *Sensus Sampling* yaitu suatu teknik penarikan sampel digunakan apabila keseluruhan anggota populasi digunakan sebagai sampel. Dalam penelitian ini seluruh populasi dapat langsung dijadikan sampel penelitian dikarenakan jumlah karyawan relative sedikit yaitu 97 orang, maka seluruh populasi dapat dijadikan sampel.

Untuk melihat jumlah populasi dan sampel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel III.1 berikut:

Tabel III.1
Populasi dan Sampel Pada PT. Mayatama Solusindo Dumai

No	Bagian/Unit	Populasi	Sampel	Persentase (%)
1	Direktur	1	1	100%
2	Manager Operasional	1	1	100%
3	HRD	1	1	100%
4	Accounting	5	5	100%
5	Tax Accounting	1	1	100%
6	Customer Service	8	7	100%
7	Stoker	3	3	100%
8	NOC (Network Operation Center)	4	4	100%
9	Kepala Teknisi	9	9	100%
10	Teknisi Jaringan	64	64	100%
Jumlah		97	97	100%

Sumber Data: PT. Mayatama Solusindo Dumai Tahun 2024

C. Sumber dan Jenis Data

Dalam penelitian ini, sumber dan jenis data yang dibutuhkan terdiri dari:

1. Data primer

Menurut Pasolong (2013:70), data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh pengumpul data (peneliti) dari objek penelitiannya. Jadi data primer yaitu data yang dikutip yang kemudian diolah sendiri oleh organisasi yang menerbitkan atau menggunakannya. Data primer merupakan data sensus karena dikumpulkan, diolah serta diterbitkan oleh Biro Pusat Statistik.

Dalam penelitian ini data yang diperlukan adalah data yang berkaitan dengan Analisis Kinerja Karyawan pada PT. Mayatama Solusindo Dumai yang dapat diukur dalam 5 indikator yaitu:

- a. Kualitas Kerja
- b. Kuantitas
- c. Ketepatan waktu
- d. Efektivitas Penggunaan Sumberdaya
- e. Kemandirian

2. Data sekunder

Menurut Pasolong (2013:70), data sekunder adalah semua data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian. Jadi, data sekunder merupakan data yang dikumpulkan serta digunakan oleh seseorang untuk tujuan tertentu seperti penelitian dan lain sebagainya. Data sekunder bisa didapatkan dari peneliti lain dengan permasalahan penelitian yang serupa ataupun dari catatan-catatan instansi terkait yang dapat diolah.

Berikut data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian terkait Analisis Kinerja Karyawan pada PT. Mayatama Dumai:

- a. Gambaran Umum Sejarah Berdirinya PT. Mayatama Solusindo Dumai
- b. Keadaan dan jumlah karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai
- c. Struktur organisasi PT. Mayatama Solusindo Dumai
- d. Uraian Tugas PT. Mayatama Solusindo Dumai

e. Sarana dan Prasarana PT. Mayatama Solusindo Dumai

D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk menjawab persoalan penelitian yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka diperlukan informasi yang tepat dan akurat dari sumber-sumber yang mampu dipercaya. Berikut teknik ataupun cara yang digunakan dalam mengumpulkan data atau informasi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Menurut Pasolong (2013:131) observasi merupakan suatu pengamatan secara langsung dengan sistematis terhadap gejala-gejala yang hendak diteliti. Oleh karena observasi menjadi salah satu teknik pengumpulan data jika: sesuai dengan tujuan penelitian, direncanakan dan dicatat secara sistematis, dan dikontrol reliabilitas dan validitasnya.

2. Wawancara

Menurut Pasolong (2013:137) wawancara adalah kegiatan tanya jawab antara dua orang atau lebih secara langsung. Pewawancara disebut interviewer, sedangkan orang yang diwawancarai disebut *interviewee*. Metode wawancara bisa dilakukan secara langsung (*personal interview*) maupun tidak langsung (*telephone atau interview*).

3. Kuesioner

Menurut Pasolong (2013:141) kuesioner adalah suatu pengumpulan data melalui daftar pertanyaan yang diisi oleh responden itu

sendiri. Dalam teknik kuesioner, responden mempunyai peranan penting dalam memperoleh data yang dibutuhkan.

E. Analisis data

Analisis data merupakan kegiatan setelah pengumpulan data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Agar terarah dalam melakukan analisa data, pada penelitian ini penulis mengelompokkan data sesuai dengan jenis data yang diperlukan yaitu berdasarkan variable dan jenis responden kemudian menyajikan data pada setiap variable yang diteliti. Selanjutnya melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan (Sugiyono 2013:142).

Pelaksanaan pengalisan data penelitian, dilakukan dengan cara mengelompokkan data sesuai dengan jenis data yang diperlukan dari data tersebut disajikan dalam bentuk tabel dengan angka dan presentase, serta dilengkapi dengan penguraian terhadap setiap indikator penelitian, kemudian penganalisaan statistic dilakukan secara deskriptif.

Setelah seluruh data terkumpul, maka langkah selanjutnya yang dilakukan yaitu pengelompokan data menurut jenis data dan disajikan dalam bentuk tabel dan diagram yang dilengkapi dengan presentase dan uraian-uraian yang mendukung analisis yang dilakukan. Dalam penelitian ini, analisis data dengan menggunakan Skala Likert. Skala Likert menurut Pasolong (2013:153) merupakan suatu pengukuran yang digunakan untuk

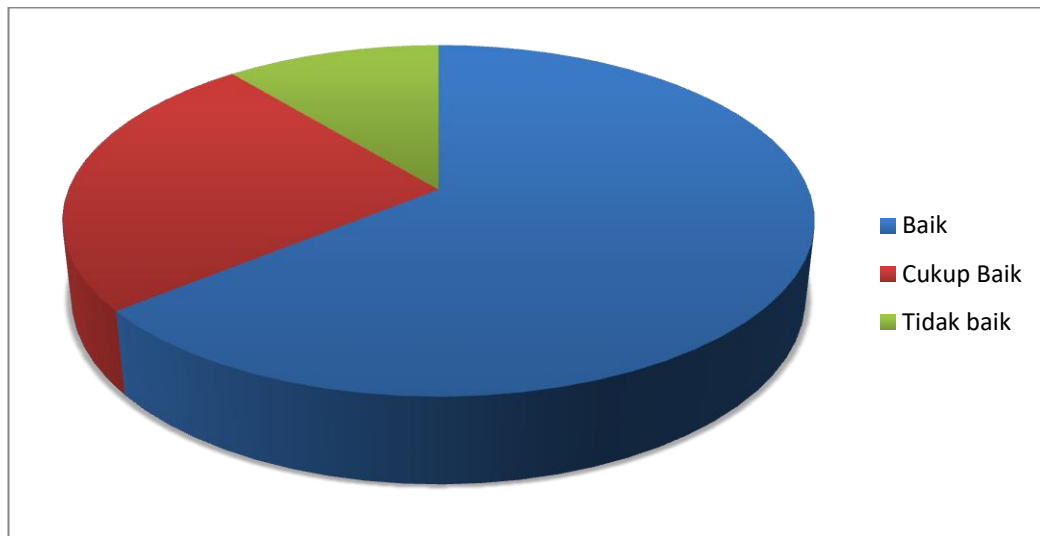
mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Dengan Skala Likert, maka diperoleh bobot masing-masing penilaian dengan rentang penilaian satu sampai tiga dengan kriteria jawaban yang digolongkan dalam kategori sebagai berikut:

1. Baik (B) diberi skor 3 poin
2. Cukup Baik (CB) diberi skor 2 poin
3. Tidak Baik (TB) diberi skor 1 poin

Untuk melihat distribusi frekuensi jawaban responden per indikator sehingga dapat diketahui berapa banyak responden yang memberikan jawaban sangat baik, baik, kurang baik, dan tidak baik. Hal ini dilakukan hingga diperoleh hasil rekapitulasi dalam penelitian.

Dalam penyajian data, penulis menggunakan distribusi frekuensi sehingga dapat diketahui berapa persentase tanggapan responden yang tersebar untuk setiap kriteria jawaban yang tersedia serta juga disajikan dalam bentuk diagram untuk lebih melengkapi hasil penelitian. Diagram yang digunakan adalah diagram pie sebagai berikut:



BAB IV

GAMBARAN UMUM

A. Sejarah Berdirinya PT. Mayatama Solusindo Dumai

PT. Mayatama Solusindo didirikan pada tahun 2007 dan menjadi bagian dari *Information Technology* (IT) yang berpusat di Kota Dumai. Berdasarkan Surat Keputusan dari Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor: 319 Tahun 2014 tentang Izin Penyelenggaraan Jasa Akses Internet (*Internet Service Provider*) maka, pada tahun 2012 PT. Mayatama Solusindo memisahkan diri sebagai perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa internet.

Kemudian berdasarkan Undang-undang Nomor 6 tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Penganti Undang-undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-undang, pemerintah Republik Indonesia menerbitkan Nomor Induk Berusaha (NIB) Kepada PT Mayatama Solusindo. Selanjutnya berdasarkan Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor: AHU-60297.AH.01.01.Tahun 2012 Tentang Pengesahan Badan Hukum Perseroan mengesahkan badan hukum PT Mayatama Solusindo, yang berkedudukan di Dumai-Kota Dumai.

Selain menyediakan jaringan internet, PT. Mayatama Solusindo juga menyediakan jaringan televisi yang dapat digunakan oleh pelanggan Mayatama Solusindo. Saat ini, pelayanan internet PT. Mayatama Solusindo berorientasi pada penggunaan media transmisi nirkabel dan

Fiber Optic Cable. Khusus pada media transmisi nirkabel, dalam penyediaan layanan internet kepada pelanggan, frekuensi yang digunakan dalam transmisi ini adalah frekuensi 5,8 Ghz dan 2,4 GHz.

Dalam pengembangannya, Mayatama Solusindo Dumai didukung oleh tenaga-tenaga kerja muda berbakat dan professional yang berdedikasi memberikan pelayanan terbaik dalam teknologi informasi. Selain itu, PT. Mayatama Solusindo sudah memiliki cabang di provinsi Riau yang diantaranya Rohul, Duri, Pekanbaru, dan Bangkinang sedangkan pusat PT. Mayatama Solusindo berada di Kota Dumai.

B. Struktur Organisasi PT. Mayatama Solusindo Dumai

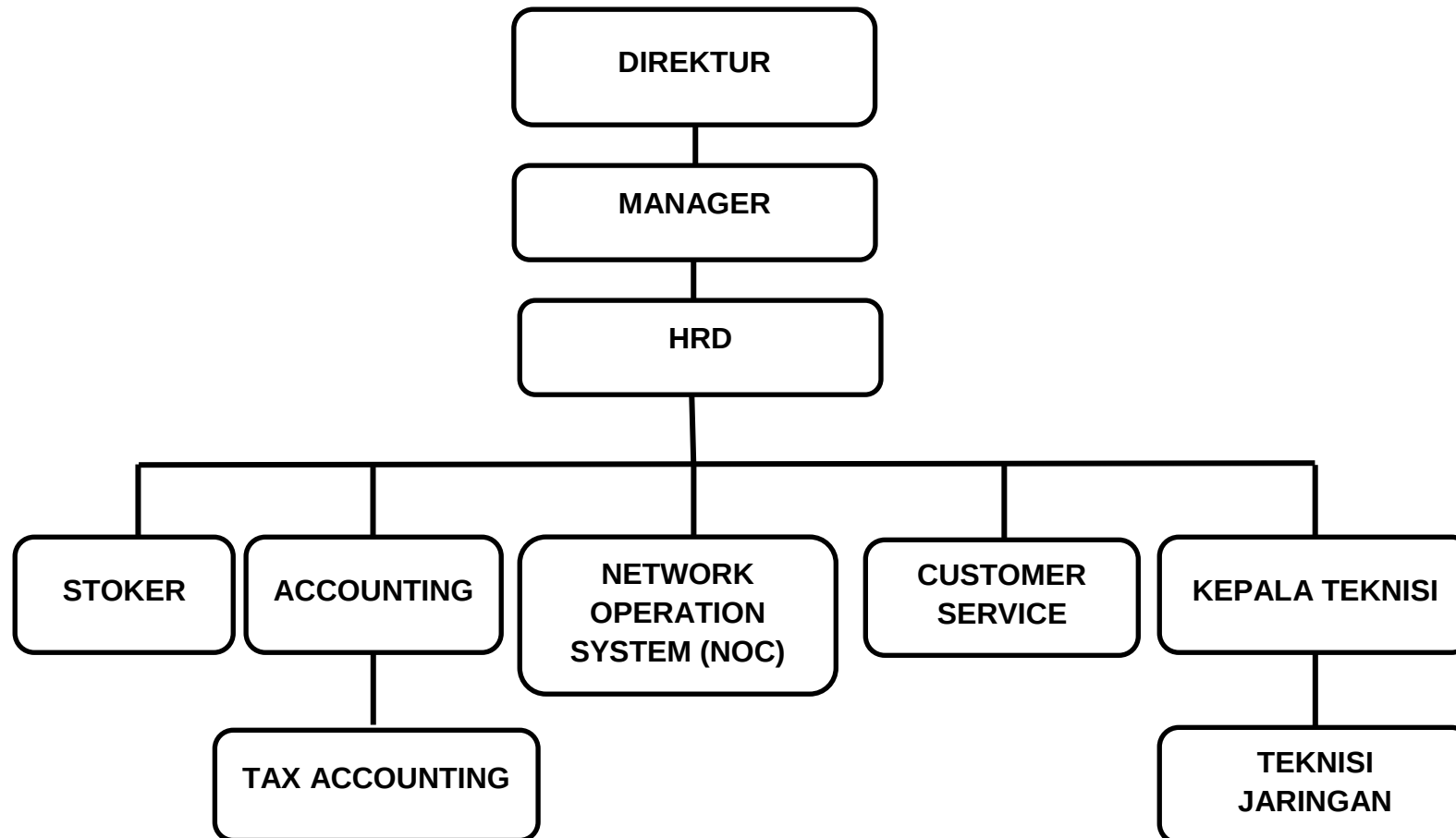
Struktur organisasi merupakan hal yang sangat penting dalam suatu badan usaha yang jumlah bagian-bagian pembagian kerjanya sudah begitu komplit. Karena hasil ini akan bermanfaat untuk kelancaran kegiatan suatu badan usaha tersebut guna untuk mengatasi masalah yang timbul sesuai dengan tingkat jabatan dalam suatu perusahaan agar tujuan yang diharapkan tercapai.

Dalam menjalankan organisasinya, suatu organisasi harus mengelompokkan karyawan-karyawannya sesuai kemampuan dan keahlian atau sesuai dengan *job desk* masing-masing sehingga seluruh karyawan dapat bekerja secara maksimal sesuai dengan posisi, tugas serta memiliki tanggung jawab untuk setiap komponen masalah yang timbul dan kemudian dapat diatasi sesuai tingkat kesulitannya.

Penggelompokan karyawan sesuai dengan kemampuan dan keahliannya akan membuat roda perusahaan berjalan efektif dan efisien sehingga pekerjaan menjadi optimal.

Adapun bagian-bagian yang terdapat dalam struktur organisasi pada PT. Mayatama Solusindo Dumai adalah sebagai berikut:

Struktur Organisasi PT. Mayatama Solusindo Dumai



Sumber Data: Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2024

C. Uraian Tugas dan Wewenang Karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai

Untuk menggerakkan suatu organisasi maka dibutuhkan individu yang memegang jabatan tertentu dalam organisasi. Masing-masing individu diberi tanggung jawab sesuai jabatannya. Dengan demikian akan mempermudah pengarahan serta mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan dari suatu pekerjaan. Adapun tugas dan wewenang dari struktur organisasi PT. Mayatama Solusindo Dumai adalah sebagai berikut:

1. Direktur

Direktur merupakan seseorang yang ditunjuk untuk memimpin suatu lembaga perusahaan, dimana direktur mempunyai segala wewenang dan kuasa terhadap karyawan-karyawannya, sebagai penentu apakah tindakan-tindakan yang diambil oleh karyawan boleh dilaksanakan atau tidak. Adapun tugas dan wewenang Direktur adalah sebagai berikut:

- 1) Memimpin perusahaan
- 2) Memutuskan dan menentukan peraturan dan kebijakan tertinggi perusahaan
- 3) Menyetujui pembuatan PO (*Purchase Order*)
- 4) Menandatangani perjanjian untuk dan atas nama perusahaan
- 5) Perwakilan perusahaan dalam hubungannya dengan dunia luar perusahaan

- 6) Mengkoordinasi dan mengawasi semua kegiatan di perusahaan
- 7) Merekrut dan memberhentikan karyawan perusahaan
- 8) Menyetujui anggaran tahunan perusahaan
- 9) Mengecek kas kasir dan piutang
- 10) Mengurus tambahan perijinan yang diperlukan perusahaan
- 11) Membuat rencana jangka pendek dan jangka panjang
- 12) Mencari pinjaman Bank untuk modal investasi
- 13) Mencari investor untuk perkembangan perusahaan.

2. Manajer

Manajer yaitu seseorang yang bertugas untuk mengelola suatu proses manajemen, dengan kata lain manajer yaitu seseorang yang memiliki tanggungjawab dalam mengelola serta mengarahkan seluruh kegiatan dalam organisasi dalam mencapai tujuannya. Manajer harus memastikan bahwa sumberdaya perusahaan digunakan secara efektif dan bahwa orang-orang yang dipekerja didalam organisasi berperan dan bertanggungjawab pada organisasi. Adapun Tugas dan wewenang manajer di PT. Mayatama Solusindo Dumai antara lain:

- 1) Mengurus segala surat-surat perusahaan
- 2) Mengecek laporan penjualan *salesman*
- 3) Mengawasi dalam pemusnahan barang *expired*/barang rusak
- 4) Mengelola dan meningkatkan efektifitas dan efesiensi operasi perusahaan

- 5) Mengatur pengiriman barang dalam/luar kota
- 6) Mengawasi seluruh kegiatan produksi barang dan penyediaan jasa
- 7) Mengawasi Persediaan, distribusi barang , dll.

3. HRD (*Human Resource Development*)

HRD adalah suatu divisi yang secara khusus untuk mengatur serta mengembangkan sumberdaya sekaligus kemampuan seluruh karyawan yang ada didalam suatu perusahaan. Adapun Tugas dan wewenang HRD di PT. Mayatama Solusindo antara lain:

- 1) Rekrutmen pekerja/karyawan
- 2) Pengembangan karyawan
- 3) Mengatur perihal kompensasi
- 4) Evaluasi kinerja karyawan
- 5) Membuat perencanaan karir
- 6) Menciptakan lingkungan kerja yang produktif
- 7) Merencanakan program-program lain yang bermanfaat.

4. *Head Of Technician* (Kepala Teknisi)

Pada PT. Mayatama Solusindo sendiri *Head Of Technician* merupakan kepala teknisi yang mempunyai kedudukan penting dibawah manajer. *Head Of Technician* membantu manager dalam memberi laporan terhadap kegiatan yang dilakukan teknisi serta memantau kestabilan

jaringan pelanggan. Adapun tugas dan kewewenangan dari *Head Of Technician*, sebagai berikut:

- 1) melaporkan penjualan tim *sales* kepada manager
- 2) Memastikan program-program dapat dilaksanakan dengan baik
- 3) Memastikan tercapainya *customer* pasang baru sesuai dengan target
- 4) Mengkoordinasikan jenis pekerjaan
- 5) Memastikan bahwa pekerjaan sudah sesuai SOP terkait *safety first* dll.

5. Teknisi Jaringan

Teknisi jaringan adalah jabatan yang mempunyai tanggungjawab untuk merancang dan menginstal jaringan dan sistem komputer. Adapun tugas dan kewewenangan dari teknisi jaringan, sebagai berikut:

- 1) Teknisi jaringan bertanggung jawab memasang koneksi internet dan kabel elektronik
- 2) melakukan pemecahan masalah pada kegagalan sistem untuk menjaga efesiensi jangka panjang di suatu area.
- 3) Membuat desain jaringan
- 4) Instalasi dan konfigurasi
- 5) Memantau jaringan
- 6) Melakukan pemeliharaan jaringan internet

6. Accounting

Accounting atau akuntansi adalah sistem atau proses mencatat, mengelompokkan, meringkas, menganalisis, dan menyajikan informasi keuangan suatu entitas seperti perusahaan, organisasi atau individu. Berikut Tugas dan wewenang *accounting* di PT. Mayatama Solusindo Dumai:

- 1) Mengecek rekening koran dan mencairkan giro di program;
- 2) Membuat Jurnal biaya-biaya dan menyusun biaya;
- 3) Mencocokkan Jurnal umum pada program;
- 4) Membuat SPT tahunan (Laba Rugi, Neraca, Aktiva).
- 5) Menyetorkan kas ke bank;
- 6) Mencatat mutasi kas masuk dan keluar perharinya dan melaporkan pada Direktur;
- 7) Mengeluarkan dan menerima uang kas perusahaan
- 8) Mengarsip bukti setoran masuk dan keluar;
- 9) Membayar tagihan listrik, telepon, dan air.

7. Staff Tax Accounting

Staff Tax Accounting adalah seseorang yang bertanggungjawab dalam melakukan pencatatan serta pengawasan mengenai proses yang berhubungan dengan akuntansi dan pajak dari sebuah perusahaan. Adapun Tugas dan wewenang *Staff Tax Accounting* di PT. Mayatama Solusindo antara lain:

- 1) Membuat faktur pajak
- 2) Update tentang peraturan perpajakan
- 3) Menginput E-SPT PPN
- 4) Mempersiapkan kewajibana pajak baik bulanan maupun tahunan perusahaan
- 5) Memastikan proses pencatatan akutansi serta finansial perusahaan baik dan benar.

8. Kepala Gudang (*Stoker*)

Kepala Gudang merupakan sebuah jabatan dalam suatu perusahaan baik perusahaan besar maupun kecil yang bertugas merencanakan, mengkoordinasi, mengontrol dan mengevaluasi semua kegiatan penerimaan, penyimpanan dan persediaan stok barang yang akan didistribusikan. Adapun beberapa tugas kepala gudang PT. Mayatama Solusindo Dumai:

- 1) Menghitung jumlah barang *expired*/barang rusak
- 2) Menangani dalam pemusnahan barang *expired*/barang rusak
- 3) Mengecek kecocokan antara surat jalan dengan barang yang diterima
- 4) Menandatangani surat jalan
- 5) Menyerahkan surat orderan penjualan dan barang kebagian pengiriman

- 6) Mengecek kembali penerimaan barang yang diterima dari retur penjualan
- 7) Mengawasi keluar masuk orang digudang selain penanggung jawab kehilangan barang
- 8) Mencocokkan *stock* barang nyata dengan program.

9. Customer Service

Customer service merupakan divisi perusahaan yang bertugas untuk memberikan layanan kepada konsumen meliputi bantuan dan arahan, menerima pertanyaan konsumen, serta keluhan dari orang-orang yang hendak memakai atau menggunakan suatu produk atau layanan. Adapun beberapa tugas customer service PT. Mayatama Solusindo Dumai:

- 1) Menawarkan bantuan serta solusi kepada konsumen yang sedang mengalami permasalahan/ pertanyaan terkait produk atau layanan yang diberikan.
- 2) Menjawab pertanyaan-pertanyaan konsumen terkait produk/layanan yang diberikan.
- 3) Memberikan informasi yang diinginkan konsumen mengenai suatu produk.
- 4) Melakukan penanganan terhadap keluhan yang disampaikan konsumen
- 5) Membina hubungan baik dengan konsumen/pelanggan

10. NOC (*Network Operation System*)

NOC menjadi salah satu kebutuhan organisasi, untuk memonitor kondisi dan fungsi infrastruktur TIK (Jaringan dan Data Center), agar sesuai dengan ekspektasi bisnis terhadap IT. NOC fokus pada pencegahan gangguan jaringan yang disebabkan oleh penyebab alam, pemadaman listrik, dan pemadaman internet. Adapun Tugas dan wewenang NOC di PT. Mayatama Solusindo antara lain:

- 1) Pemecahan masalah jaringan
- 2) Distribusi dan pembaruan perangkat lunak
- 3) Manajemen router dan nama domain
- 4) Pemantauan kinerja
- 5) Koordinasi dengan jaringan afiliasi.

D. Keadaan dan Komposisi Karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai

Organisasi merupakan suatu tempat/wadah dalam mewujudkan tujuan-tujuan yang sudah ditetapkan, maka diperlukan orang-orang yang mampu menggerakkan organisasi tersebut. Kemampuan orang-orang dalam melaksanakan tugas dan fungsi sangat menentukan keberhasilan dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

Untuk melihat lebih jelas mengenai keadaan serta komposisi karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai dalam melaksanakan tugas dapat dilihat berdasarkan:

1. Keadaan dan Komposisi Karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai Berdasarkan Jenis Kelamin.

Untuk lebih mengetahui mengenai komposisi karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai berdasarkan jenis kelamin, dapat dilihat pada tabel IV.1 berikut ini:

Tabel IV.1
Keadaan dan Komposisi Karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	Laki-laki	79	81%
2.	Perempuan	18	19%
Jumlah		97	100%

Sumber Data: Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2024

Pada tabel IV.1 diatas, dapat diketahui dari 97 orang karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai, terdapat yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 79 orang dengan persentase 81% dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 18 orang dengan persentase 19%. Dari hal ini dapat diketahui karyawan yang berjenis kelamin laki-laki lebih dominan dibandingkan karyawan yang berjenis kelamin perempuan.

2. Keadaan dan Komposisi Karyawan pada PT. Mayatama Solusindo Dumai Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Untuk lebih jelas mengenai komposisi karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel IV.2 berikut ini:

Tabel IV.2
Keadaan dan Komposisi Karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	S1	8	8%
2.	D-III	5	5%
3.	SLTA	85	87%
Jumlah		97	100%

Sumber Data: Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2024

Pada tabel IV.2, diketahui dari 97 orang karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai, terdapat yang berpendidikan S1 sebanyak 8 orang dengan persentase 8%, untuk pendidikan D-III terdapat 5 orang dengan persentase 5% serta yang berpendidikan SLTA sebanyak 85 orang dengan persentase 87%. Maka, dapat diketahui bahwa karyawan pada PT. Mayatama Solusindo Dumai rata-rata berpendidikan setingkat SLTA.

3. Keadaan dan Komposisi Karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai Berdasarkan Usia

Untuk lebih jelas mengenai komposisi karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel IV.3 berikut ini:

Tabel IV.3
Keadaan dan Komposisi Karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai Berdasarkan Usia

No.	Rentang Usia	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	15-20 tahun	22	23%
2.	21-25 tahun	48	49%
3.	26-30 tahun	22	23%
4.	31-35 tahun	3	3%
5.	36-40 tahun	2	2%
Jumlah		97	100%

Sumber Data: Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2024

Pada tabel IV.3, diketahui dari 97 orang karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai, terdapat 22 orang berada pada rentang usia 15-20 tahun dengan persentase 23%, kemudian terdapat 48 orang berada pada rentang usia 21-25 tahun dengan persentase 49% serta 22 orang berada pada rentang usia 26-30 tahun dengan persentase 23%, 3 orang berada pada rentang usia 31-35 tahun dengan persentase 3% dan 2 orang berada pada rentang usia 36-40 tahun dengan persentase 2%. Maka dapat diketahui bahwa karyawan pada PT. Mayatama Solusindo Dumai mayoritas berusia dari rentang 21-25 tahun.

D. Sarana dan Prasarana PT. Mayatama Solusindo Dumai

Untuk menunjang proses pelaksanaan aktivitas/kegiatan, maka tidak terlepas dari dukungan ketersediaan sarana dan prasarana. Adapun kondisi sarana dan prasarana pada PT. Mayatama Solusindo Dumai dapat dilihat pada tabel IV.4 berikut ini.

Tabel IV.4
Sarana dan Prasarana pada PT. Mayatama Solusindo Dumai

No.	Sarana dan Prasarana	Jumlah	No.	Sarana dan Prasarana	Jumlah
1.	Ruang kerja	7	16.	Kabel 80m, 100m, 150m	108
2.	Ruang makan	1	17.	Tangga	15
3.	Ruang olahraga	1	18.	Tiang	100
Total		9	19.	Isolasi	100
Peralatan Kantor			20.	Begel	200
4.	Kursi	20	21.	Palu	15
5.	Sofa	3	22.	Conector hijau dan biru	100
6.	Meja	11	23.	Pigtail hijau dan biru	200
7.	Komputer	20	24.	Obeng	15
8.	Printer	3	25.	Cutter	15
9.	Ac (Air Conditioner)	4	26.	Box	15
10.	Lemari	1	27.	Kabel tie	50
11.	Jam dinding	4	28.	Splicer	15
12.	Televisi	2	29.	Tang	15
13.	Kipas angin	3	Total		220
14.	Papan pengumuman	3	Kendaraan Dinas		
Total		74	30.	Mobil kerja	2
Perlengkapan Gudang			31.	Mobil dinas	2
15.	Tas kerja teknisi	20	Total		4

Sumber Data: Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2024

Pada tabel IV.4 diatas, dapat dilihat ketersediaan dan kondisi sarana dan prasarana pada PT. Mayatama Solusindo Dumai dapat dikatakan cukup baik. Hal tersebut terlihat dari ketersediaan fasilitas-fasilitas kerja baik fasilitas untuk pemasangan layanan internet maupun fasilitas untuk karyawan guna mendukung kinerja para karyawan di PT. Mayatama Solusindo Dumai.

BAB V

ANALISIS KINERJA KARYAWAN PADA PT. MAYATAMA SOLUSINDO DUMAI

Sebagaimana yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, bahwasannya Kinerja karyawan merupakan kemampuan, keterampilan, dan hasil kerja yang ditunjukkan oleh seorang karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab ditempat kerja. Kinerja karyawan dapat diukur melalui pencapaian target yang telah ditetapkan, produktivitas kerja, kualitas hasil kerja, serta kualitas kerja dalam tim.

Dalam terwujudnya Kinerja Karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai maka diperlukan adanya karyawan yang mengetahui dan melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, sebab hal tersebut menjadi acuan bagi karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Pelaksanaan kinerja karyawan hendaknya mengacu pada peraturan yang ditetapkan sehingga karyawan sebagai pihak yang dipekerjakan mendapat suatu hasil yang memuaskan dari PT. Mayatama Solusindo Dumai.

A. Tanggapan Responden Mengenai Analisis Kinerja Karyawan pada PT. Mayatama Solusindo Dumai.

Penelitian pada dasarnya merupakan suatu usaha untuk menemukan, mengembangkan, dan menguji kebenaran suatu pengetahuan dengan menggunakan metode-metode ilmiah yang memiliki tujuan dan kegunaan tertentu. Oleh karena itu untuk mencapai tujuan

tersebut, pada bab ini penulis akan menyajikan data hasil temuan penelitian selama di lapangan serta akan dilakukan penganalisaan untuk menjawab permasalahan yang sudah penulis paparkan pada bab 1.

Dalam penelitian ini, penulis akan menyajikan hasil penelitian yang diperoleh dari rekapitulasi kuesioner yang dibagikan kepada responden penelitian yang berjumlah 97 orang. Semua data yang diperoleh baik data dari sumber primer maupun sumber sekunder diolah dan dianalisis berdasarkan indikator-indikator pengukuran. Sehubungan dengan judul penelitian ini yakni Analisis Kinerja Karyawan pada PT. Mayatama Solusindo Dumai, maka penulis menggunakan teori pengukuran kinerja karyawan yang dikemukakan oleh Robbins (2016:260), yang meliputi kualitas kerja, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian. Berikut pemaparan hasil penelitian yang telah dilakukan:

1. Kualitas Kerja

Kualitas kerja Karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai dapat dinilai dan digambarkan dari tingkat baik buruknya hasil kerja karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan, kemampuan serta keterampilan karyawan dalam mengerjakan tugas yang diberikan.

Untuk melihat indikator *kualitas kerja* penulis menggunakan tiga sub indikator penelitian, yaitu:

- a. Kemampuan Karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai dalam melaksanakan kegiatan kerja sesuai dengan target yang diberikan.

Dalam kegiatan pekerjaan, suatu organisasi pasti memiliki target kerja yang ingin dicapai. Untuk mewujudkan keinginan tersebut, diperlukan karyawan yang mampu untuk menjalankan beban kerja sesuai dengan tupoksinya masing-masing. Oleh karena itu kemampuan Karyawan PT. Mayatama Dumai menjadi penentu kualitas layanan yang diberikan.

- b. Keterampilan karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai yang mumpuni dalam menyelesaikan keluhan pelanggan.

Keterampilan berkaitan dengan cara karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai dalam pelaksanaan kerja, penyelesaian masalah, serta menanggapi keluhan-keluhan pelanggan agar pekerjaan yang dilaksanakan dapat berlangsung cepat dan tepat. Dengan kata lain keterampilan mengarahkan pada pelaksanaan kerja dapat lebih ringkas dan tidak berbelit-belit.

- c. Adanya kepuasan pelanggan PT. Mayatama Solusindo Dumai terhadap pelayanan yang diberikan.

Titik keberhasilan pelayanan ialah adanya rasa puas yang dirasakan oleh pelanggan sehingga akan meningkatkan penjualan organisasi, yang kemudian memiliki dampak pada peningkatan kinerja dalam organisasi tersebut. PT. Mayatama Solusindo Dumai sebagai perusahaan yang memberikan pelayanan di bidang jasa tentu harus memperhitungkan kepuasan pelanggan agar jasa atau produk yang ditawarkan tetap konsisten di tengah masyarakat.

Untuk melihat tanggapan responden terhadap *kualitas kerja* dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel V.1
Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Kerja

No.	Sub Indikator		Kategori Penilaian			Jml.
			B	CB	TB	
1.	Kemampuan Karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai dalam melaksanakan kegiatan kerja sesuai dengan target yang diberikan	Frek	73	24	0	97
		%	75%	25%	0	100%
2.	Keterampilan karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai yang mumpuni dalam menyelesaikan keluhan pelanggan.	Frek	58	39	0	97
		%	60%	40%	0	100%
3.	Kepuasan pelanggan PT. Mayatama Solusindo Dumai terhadap pelayanan yang diberikan	Frek	28	69	0	97
		%	29%	71%	0	100%
TOTAL		Frek	159	132	0	291
RATA-RATA		Frek (%)	53 (55%)	44 (45%)	0	100%

Sumber Data: Hasil Penelitian Lapangan 2024

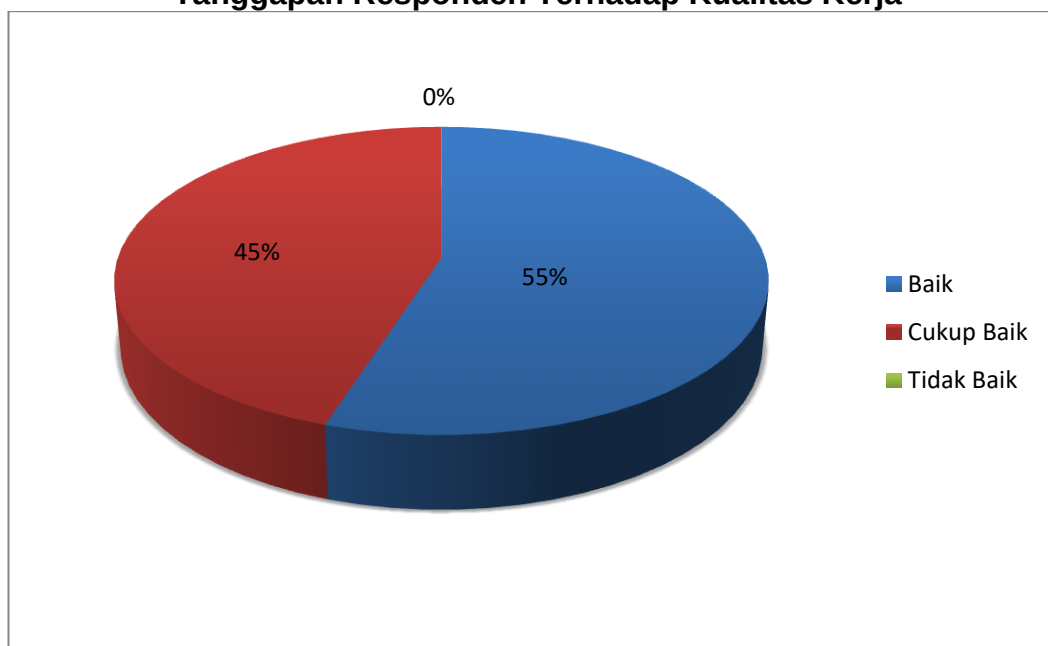
Pada tabel V.1 diatas, dapat dilihat bahwa Kualitas Kerja pada Analisis Kinerja Karyawan pada PT. Mayatama Solusindo Dumai, terdapat 159 tanggapan dengan rata-rata 53 responden (55%) yang menyatakan kualitas kerja dalam kategori baik. Kemudian terdapat 132 tanggapan

dengan rata-rata 44 responden (45%) yang menyatakan kualitas kerja dalam kategori cukup baik, serta tidak terdapat tanggapan yang menyatakan kualitas kerja dalam kategori tidak baik.

Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Kerja pada Analisis Kinerja Karyawan pada PT. Mayatama Solusindo Dumai berada pada kategori **Baik** dengan total 159 tanggapan atau dengan rata-rata 53 responden (55%).

Untuk lebih jelas mengenai tanggapan responden dari indikator Kualitas Kerja pada Analisis Kinerja Karyawan pada PT. Mayatama Solusindo Dumai, penulis sajikan melalui diagram berikut ini:

Diagram V.1
Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Kerja



Sumber Data: Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2024

Pada diagram V.1 diatas, dapat dilihat bahwa jumlah total frekuensi persentase indikator Kualitas Kerja dengan kategori penilaian

baik mendapat jawaban sebanyak 55%, kategori penilaian cukup baik mendapat jawaban sebanyak 45%, dan kategori tidak baik mendapat jawaban sebanyak 0%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Kerja pada Analisis Kinerja Karyawan pada PT. Mayatama Solusindo Dumai berada pada kategori **Baik** dengan persentase sebesar 55%.

2. Kuantitas

Kuantitas yaitu ukuran jumlah atau hasil kerja unit maupun jumlah siklus aktivitas yang dilakukan oleh seseorang. Kuantitas pada PT. Mayatama Solusindo Dumai merujuk pada seberapa besar kecepatan karyawan dalam pelaksanaan tugas serta seberapa banyak pemasangan produk, dalam hal ini layanan internet (WIFI).

Untuk melihat indikator *kuantitas* penulis menggunakan tiga sub indikator penelitian, yaitu:

- a. Realisasi pencapaian kerja oleh Karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai sesuai target yang telah ditetapkan.

Realisasi kerja menunjukkan ketercapaian target yang telah direncanakan sebelumnya. Realisasi pada PT. Mayatama Solusindo Dumai dapat dinilai dari terpenuhinya permintaan pelanggan terhadap pemasangan layanan internet.

- b. Kemampuan Karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai untuk meningkatkan angka penjualan/pelayanan.

Dalam rangka meningkat kinerja karyawan hal yang perlu dilakukan oleh Karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai yaitu

meningkatkan angka penjualan/pelayanan jasa. Dengan begitu, akan berdampak pada keuntungan perusahaan.

- c. Ketepatan penyelesaian kerja karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai.

Pelaksanaan kerja secara tepat oleh Karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai, akan meminimalisir gangguan terhadap layanan yang diberikan sehingga tidak akan banyak waktu yang terbuang untuk menyelesaikan permasalahan akibat kesalahan-kesalahan yang merugikan, melainkan pekerjaan akan berlangsung lebih efektif dan efisien.

Untuk melihat tanggapan responden terhadap *kualitas kerja* dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel V.2
Tanggapan Responden Terhadap Kuantitas

No.	Sub Indikator		Kategori Penilaian			Jml.
			B	CB	TB	
1.	Realisasi pencapaian kerja oleh Karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai sesuai target yang telah ditetapkan	Frek	21	55	21	97
		%	22%	56%	22%	100%
2.	Kemampuan Karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai untuk meningkatkan angka penjualan/pelayanan.	Frek	63	34	0	97
		%	65%	35%	0	100%
3.	Ketepatan penyelesaian kerja karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai	Frek	46	48	3	97
		%	48%	49%	3%	100%
TOTAL		Frek	130	137	24	291
RATA-RATA		Frek (%)	43 (45%)	46 (47%)	8 (8%)	97 (100%)

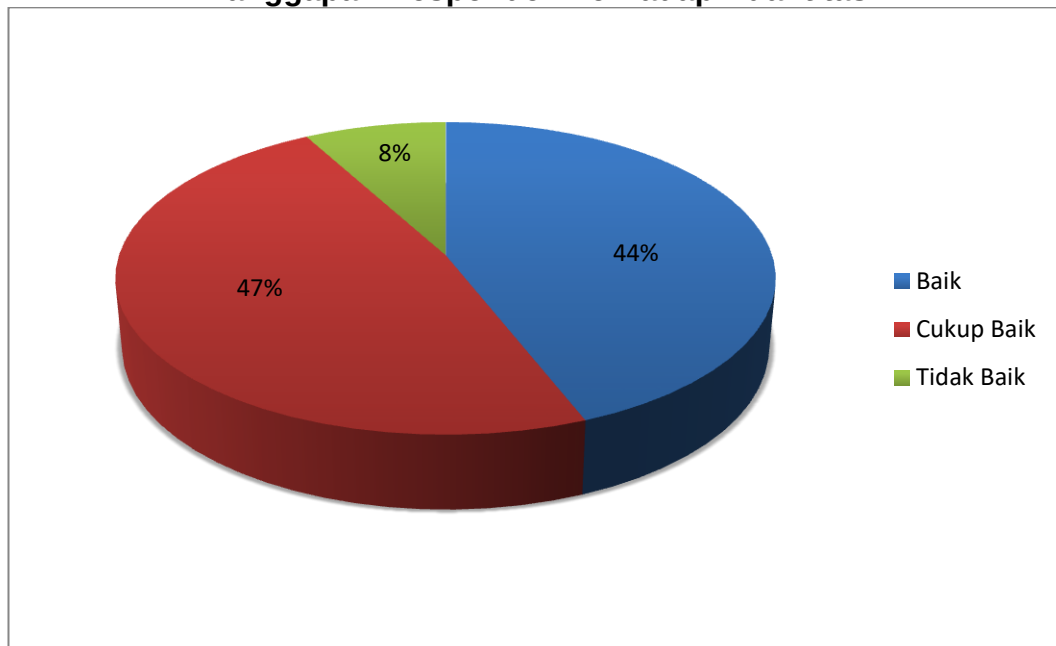
Sumber Data: Hasil Penelitian Lapangan 2024

Pada tabel V.2 diatas, dapat dilihat bahwa Kuantitas pada Analisis Kinerja Karyawan pada PT. Mayatama Solusindo Dumai, terdapat 130 tanggapan dengan rata-rata 43 responden (45%) yang menyatakan kuantitas dalam kategori baik. Kemudian terdapat 137 tanggapan dengan rata-rata 46 responden (47%) yang menyatakan kuantitas dalam kategori cukup baik, serta terdapat 24 tanggapan dengan rata-rata 8 responden (8%) yang menyatakan kuantitas dalam kategori tidak baik.

Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa Kuantitas pada Analisis Kinerja Karyawan pada PT. Mayatama Solusindo Dumai berada pada kategori **Cukup Baik** dengan total 137 tanggapan atau dengan rata-rata 46 responden (47%).

Untuk lebih jelas mengenai tanggapan responden dari indikator Kuantitas pada Analisis Kinerja Karyawan pada PT. Mayatama Solusindo Dumai, penulis sajikan melalui diagram berikut ini:

Diagram V.2
Tanggapan Responden Terhadap Kuantitas



Sumber Data: Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2024

Pada diagram V.2 diatas, dapat dilihat bahwa jumlah total frekuensi persentase indikator Kuantitas dengan kategori penilaian baik mendapat jawaban sebanyak 45%, kategori penilaian cukup baik mendapat jawaban sebanyak 47%, dan kategori tidak baik mendapat jawaban sebanyak 8%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kuantitas

pada Analisis Kinerja Karyawan pada PT. Mayatama Solusindo Dumai berada pada kategori **Cukup Baik** dengan persentase sebesar 48%.

3. Ketepatan Waktu

Kinerja Karyawan pada PT. Mayatama Solusindo Dumai, juga dapat diukur dari ketepatan waktu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya, sehingga tidak mengganggu pekerjaan lain yang merupakan bagian tugas dari karyawan tersebut.

Untuk melihat indikator *ketepatan waktu* penulis menggunakan tiga sub indikator penelitian, yaitu:

- a. Kedisiplinan karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai dengan datang tepat waktu

Disiplin atau tidaknya seorang karyawan dapat menunjukkan sikap yang ditunjukkan terhadap pekerjaannya. Semakin disiplin seseorang maka semakin menunjukkan keseriusannya dalam bekerja. Disiplin kerja karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai dapat dinilai dari kedatangan tepat waktu baik ketika masuk kantor ataupun dalam melaksanakan tugas kerumah pelanggan. Kedisiplinan karyawan juga dapat terlihat dari kecilnya angka izin cuti, izin libur dan lain sebagainya.

- b. Adanya partisipasi karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai untuk menghadiri rapat yang diadakan.

Partisipasi karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai untuk menghadiri rapat merupakan bentuk adanya tanggungjawab

seorang karyawan terhadap perubahan serta peristiwa-peristiwa yang terjadi dalam organisasi.

- c. Adanya ketepatan waktu dalam penyelesaian tugas oleh karyawan PT Mayatama Solusindo Dumai

Pekerjaan/ tugas yang diselesaikan tepat waktu oleh karyawan, akan berdampak pada keefektifan PT. Mayatama Solusindo Dumai. Ketepatan waktu dalam penyelesaian tugas ini juga akan memiliki dampak positif bagi PT. Mayatama Solusindo Dumai dimata pelanggan. Misalnya saja karyawan melakukan pemasangan layanan internet ke rumah pelanggan tepat pada waktu yang ditentukan, maka dengan begitu pelanggan akan memiliki pandangan positif terhadap PT. Mayatama Solusindo Dumai itu sendiri.

Untuk melihat tanggapan responden terhadap *ketepatan waktu* dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel V.3
Tanggapan Responden Terhadap Ketepatan Waktu

No	Sub Indikator		Kategori Penilaian			Jml.
			B	CB	TB	
1.	Kedisiplinan karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai dengan datang tepat waktu	Frek	13	57	27	97
		%	13%	59%	28%	100%
2.	Partisipasi karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai untuk menghadiri rapat yang diadakan.	Frek	64	33	0	97
		%	66%	34%	0	100%
3.	Ketepatan waktu dalam penyelesain tugas oleh karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai	Frek	48	46	3	97
		%	49%	48%	3%	100%
TOTAL		Frek	125	136	30	291
RATA-RATA		Frek (%)	42 (43%)	45 (47%)	10 (10%)	97 (100%)

Sumber Data: Hasil Penelitian Lapangan 2024

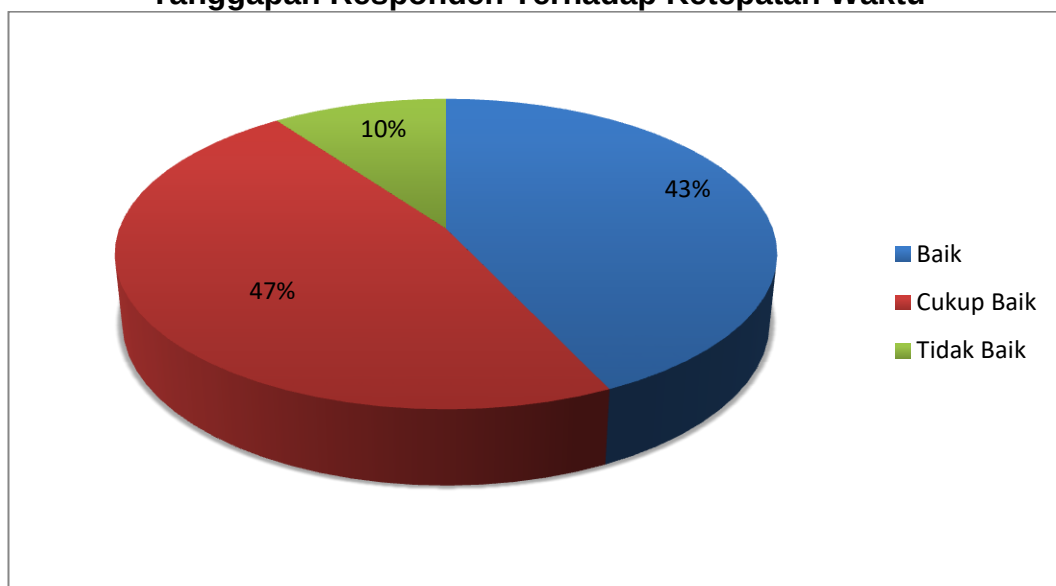
Pada tabel V.3 diatas, dapat dilihat bahwa Ketepatan Waktu pada Analisis Kinerja Karyawan pada PT. Mayatama Solusindo Dumai, terdapat 125 tanggapan dengan rata-rata 42 responden (43%) yang menyatakan ketepatan waktu dalam kategori baik. Kemudian terdapat 136 tanggapan dengan rata-rata 45 responden (47%) yang menyatakan ketepatan waktu dalam kategori cukup baik, serta terdapat 30 tanggapan dengan rata-rata

10 responden (10%) yang menyatakan ketepatan waktu dalam kategori tidak baik.

Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa Ketepatan Waktu pada Analisis Kinerja Karyawan pada PT. Mayatama Solusindo Dumai berada pada kategori **Cukup Baik** dengan total 136 tanggapan atau dengan rata-rata 45 responden (47%).

Untuk lebih jelas mengenai tanggapan responden dari indikator Ketepatan Waktu pada Analisis Kinerja Karyawan pada PT. Mayatama Solusindo Dumai, penulis sajikan melalui diagram berikut ini:

Diagram V.3
Tanggapan Responden Terhadap Ketepatan Waktu



Sumber Data: Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2024

Pada diagram V.3 diatas, dapat dilihat bahwa jumlah total frekuensi persentase indikator Ketepatan Waktu dengan kategori penilaian baik mendapat jawaban sebanyak 43%, kategori penilaian cukup baik mendapat jawaban sebanyak 47%, dan kategori tidak baik mendapat

jawaban sebanyak 10%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Ketepatan Waktu pada Analisis Kinerja Karyawan pada PT. Mayatama Solusindo Dumai berada pada kategori **Cukup Baik** dengan persentase sebesar 47%.

4. Efektifitas

Efektifitas dalam penelitian ini merujuk pada pemanfaatan seluruh sumberdaya yang ada dalam organisasi baik itu sumberdaya manusia, sumberdaya yang berupa teknologi, modal, informasi dan bahan baku bisa digunakan atau dimanfaatkan semaksimal mungkin oleh karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai, untuk mewujudkan tujuan organisasi.

Untuk melihat indikator *efektifitas* penulis menggunakan tiga sub indikator penelitian, yaitu:

- a. Pemanfaatan sarana dan prasarana yang maksimal oleh karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai dalam merealisasikan target kerja.

Karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai dapat memanfaatkan sarana yang ada dalam organisasi misalnya komputer untuk melakukan pelayanan. sarana dan prasarana baru dapat dikatakan bermanfaat jika dipergunakan secara maksimal dan bukan hanya untuk bekerja sekedarnya saja.

- b. Kemampuan karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai dalam memahami dan melaksanakan pekerjaan sesuai dengan prosedur kerja yang telah ditetapkan.

Bekerja berdasarkan prosedur memang hal paling benar untuk dilakukan, karena prosedur atau aturan yang sudah dibuat pasti merupakan cara ideal yang dirumuskan organisasi dalam menjalankan pekerjaan dalam organisasinya. Karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai dapat memahami SOP yang dibuat perusahaan, lalu kemudian merealisasikannya dalam bentuk pekerjaan, sehingga pekerjaan memiliki standar pedoman dan tidak asal-asalan.

- c. Pembagian kerja yang jelas terhadap karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai, sehingga pekerjaan lebih efektif dan terarah.

Pembagian tugas yaitu penjabaran tugas mengenai pekerjaan yang perlu dikerjakan, sehingga setiap orang dalam organisasi bertanggungjawab untuk melaksanakan seperangkat aktivitas tertentu dan bukan keseluruhan tugas. Pekerjaan yang dibagi dengan jelas akan berdampak kepada kinerja yang lebih efektif dan efisien. PT. Mayatama Solusindo Dumai juga harus mampu menjabarkan tugas dengan baik dan kemudian dilakukan pembagian tugas sesuai dengan kemampuan , keterampilan (*skill*) dan keahlian karyawan.

Untuk melihat tanggapan responden terhadap *efektivitas* dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel V.4
Tanggapan Responden Terhadap Efektifitas

No	Sub Indikator		Kategori Penilaian			Jml.
			B	CB	TB	
1.	Pemanfaatan sarana dan prasarana yang maksimal oleh karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai dalam merealisasikan target kerja.	Frek	73	24	0	97
		%	75%	25%	0%	100%
2.	Kemampuan karyawan dalam memahami dan melaksanakan pekerjaan sesuai dengan prosedur kerja yang telah ditetapkan.	Frek	67	30	0	97
		%	69%	31%	0	100%
3.	Pembagian kerja yang jelas terhadap karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai, sehingga pekerjaan lebih efektif dan terarah	Frek	66	28	3	97
		%	68%	29%	3%	100%
TOTAL		Frek	206	82	3	291
RATA-RATA		Frek (%)	69 (71%)	27 (28%)	1 (1%)	97 (100%)

Sumber Data: Hasil Penelitian Lapangan 2024

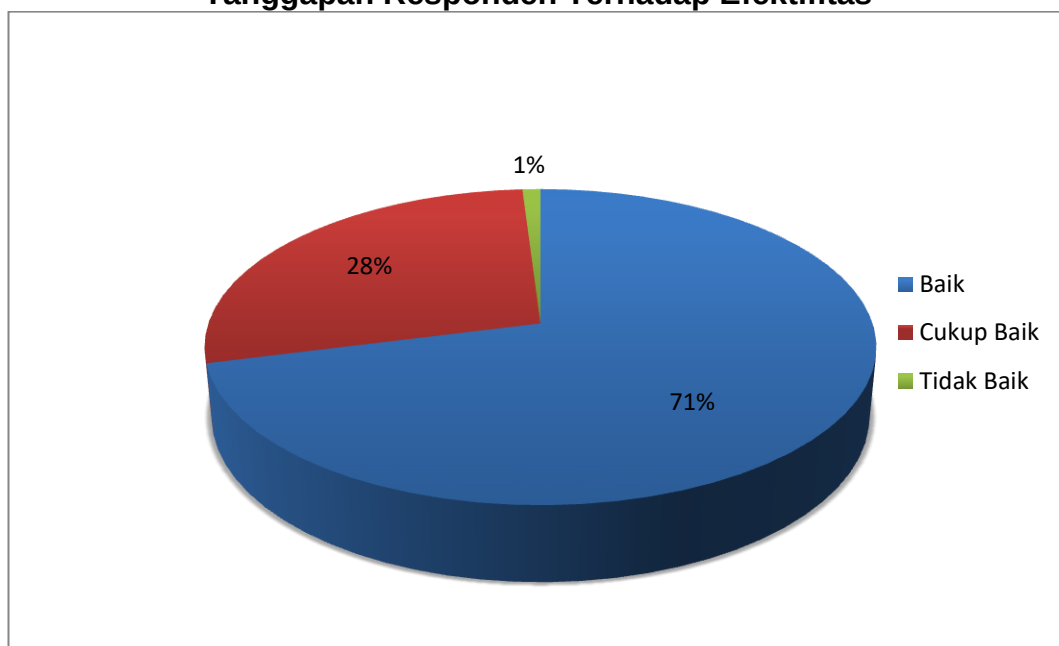
Pada tabel V.4 diatas, dapat dilihat bahwa Efektifitas pada Analisis Kinerja Karyawan pada PT. Mayatama Solusindo Dumai, terdapat 206 tanggapan dengan rata-rata 69 responden (71%) yang menyatakan Efektifitas dalam kategori baik. Kemudian terdapat 82 tanggapan dengan rata-rata 27 responden (28%) yang menyatakan Efektifitas dalam kategori

cukup baik, serta terdapat 3 tanggapan dengan rata-rata 1 responden (1%) yang menyatakan Efektifitas dalam kategori tidak baik.

Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa Efektifitas pada Analisis Kinerja Karyawan pada PT. Mayatama Solusindo Dumai berada pada kategori **Baik** dengan total 206 tanggapan atau dengan rata-rata 69 responden (71%).

Untuk lebih jelas mengenai tanggapan responden dari indikator Efektifitas pada Analisis Kinerja Karyawan pada PT. Mayatama Solusindo Dumai, penulis sajikan melalui diagram berikut ini:

Diagram V.4
Tanggapan Responden Terhadap Efektifitas



Sumber Data: Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2024

Pada diagram V.4 diatas, dapat dilihat bahwa jumlah total frekuensi persentase indikator Efektifitas dengan kategori penilaian baik mendapat jawaban sebanyak 71%, kategori penilaian cukup baik

mendapat jawaban sebanyak 28%, dan kategori tidak baik mendapat jawaban sebanyak 1%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Efektifitas pada Analisis Kinerja Karyawan pada PT. Mayatama Solusindo Dumai berada pada kategori **Baik** dengan persentase sebesar 71%.

5. Kemandirian

Kemandirian karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai dapat diukur dari penyelesaian pekerjaan dengan tidak meminta bantuan, bimbingan dari orang lain. Atau dengan kata lain karyawan yang mandiri, yaitu karyawan yang tidak memerlukan pengawasan dalam menjalankan pekerjaannya serta mampu menjalankan sendiri tugas dan tanggungjawabnya.

Untuk melihat indikator *kemandirian* penulis menggunakan tiga sub indikator penelitian, yaitu

- a. Tanggungjawab dari karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai dalam menyelesaikan pekerjaan tanpa harus diawasi oleh atasan.

seseorang yang tulus dalam bekerja tidak akan pernah haus pujian dari atasannya. Karyawan yang hanya bekerja jika diawasi atasan menunjukkan kurangnya rasa tanggungjawab yang dimiliki oleh karyawan tersebut. Oleh karenanya, salah satu cara untuk mengukur kinerja dari karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai adalah dengan melihat tanggungjawab karyawan tersebut dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan atau tanpa diawasi atasan.

- b. Inisiatif karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai untuk menangani berbagai permasalahan terkait pekerjaan.

Didalam melaksanakan pekerjaan ada kalanya ditemui masalah-masalah yang tidak terduga. Karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai harus memiliki inisiatif menyelesaikan permasalahan tersebut yang tentunya sesuai aturanc yang berlaku, terlebih jika permasalahan itu disebabkan oleh karyawan itu sendiri. Jika permasalahan yang muncul tersebut masih bisa ditangani sendiri oleh karyawan, alangkah baiknya karyawan secara mandiri untuk menyelesaikannya.

- c. Kemauan diri karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai untuk melakukan evaluasi kerja secara personal.

Evaluasi kerja penting untuk mengetahui dan mengukur sejauh mana kemampuan yang kita kerahkan bermanfaat untuk kemajuan organisasi. dengan melakukan evaluasi kerja secara personal menunjukkan keinginan dari karyawan untuk belajar dan memperbaiki hal-hal yang mungkin menjadi penghambat kinerjanya selama ini. Evaluasi kerja secara mandiri perlu ditanamkan kepada karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai guna memperbaiki kesalahan-kesalahan dalam bekerja.

Untuk melihat tanggapan responden terhadap *kemandirian* dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel V.5
Tanggapan Responden Terhadap Kemandirian

No	Sub Indikator		Kategori Penilaian			Jml.
			B	CB	TB	
1.	Tanggungjawab dari karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan tanpa harus diawasi oleh atasan	Frek	61	24	12	97
		%	63%	25%	12%	100%
2.	Inisiatif karyawan untuk menangani berbagai permasalahan terkait pekerjaan.	Frek	62	31	4	97
		%	64%	32%	4%	100%
3.	Kemauan diri karyawan untuk melakukan evaluasi kerja secara personal.	Frek	67	30	0	97
		%	69%	31%	0%	100%
TOTAL		Frek	190	85	16	291
RATA-RATA		Frek (%)	64 (66%)	28 (29%)	5 (5%)	97 (100%)

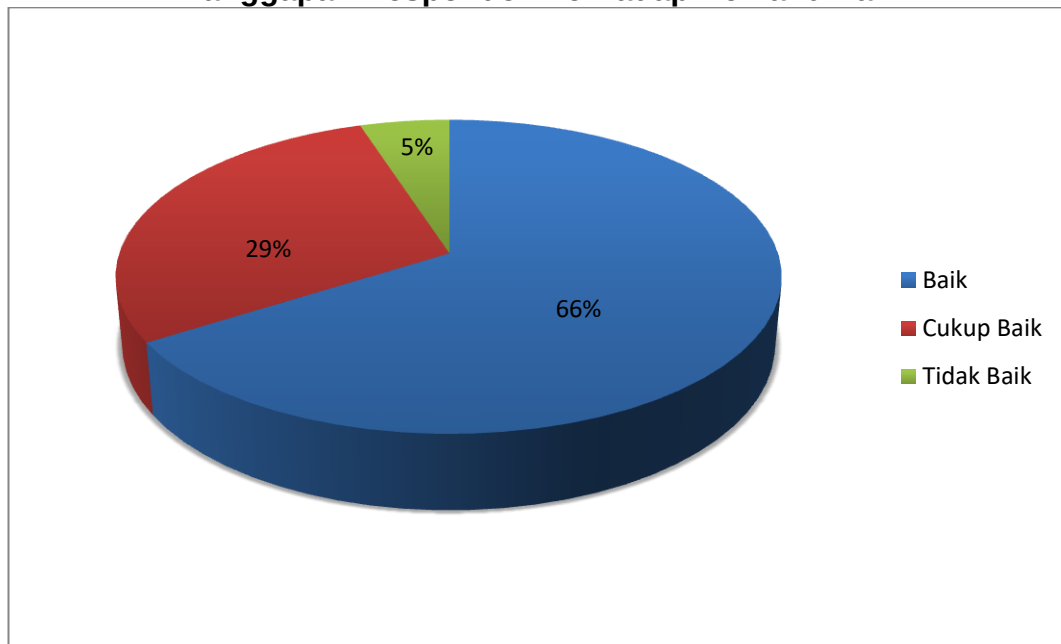
Sumber Data: Hasil Penelitian Lapangan 2024

Pada tabel V.5 diatas, dapat dikatakan bahwa Kemandirian pada Analisis Kinerja Karyawan pada PT. Mayatama Solusindo Dumai, terdapat 190 tanggapan dengan rata-rata 64 responden (66%) yang menyatakan kemandirian dalam kategori baik. Kemudian terdapat 85 tanggapan dengan rata-rata 28 responden (29%) yang menyatakan kemandirian dalam kategori cukup baik, serta tedapat 16 tanggapan dengan rata-rata 5 responden (5%) yang menyatakan kemandirian dalam kategori tidak baik.

Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa Kemandirian pada Analisis Kinerja Karyawan pada PT. Mayatama Solusindo Dumai berada pada kategori **Baik** dengan total 190 tanggapan atau dengan rata-rata 64 responden (66%).

Untuk lebih jelas mengenai tanggapan responden dari indikator Kemandirian pada Analisis Kinerja Karyawan pada PT. Mayatama Solusindo Dumai, penulis sajikan melalui diagram berikut ini:

Diagram V.5
Tanggapan Responden Terhadap Kemandirian



Sumber Data: Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2024

Pada diagram V.5 diatas, dapat dilihat bahwa jumlah total frekuensi persentase indikator Kemandirian dengan kategori penilaian baik mendapat jawaban sebanyak 66%, kategori penilaian cukup baik mendapat jawaban sebanyak 29%, dan kategori tidak baik mendapat jawaban sebanyak 5%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kemandirian

pada Analisis Kinerja Karyawan pada PT. Mayatama Solusindo Dumai berada pada kategori **Baik** dengan persentase sebesar 66%

Untuk melihat lebih jelas keseluruhan hasil tanggapan Responden mengenai Analisis Kinerja Karyawan pada PT. Mayatama Solusindo Dumai, untuk tiga indikator dari 97 responden dapat dilihat pada tabel rekapitulasi berikut:

Tabel V.6
Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Analisis Kinerja Karyawan pada PT. Mayatama Solusindo Dumai

No.	Indikator		Kategori Penilaian			Jml.
			B	CB	TB	
1.	Kualitas Kerja	Total Frek	159	132	0	291
		%	55%	45%	0%	100%
2.	Kuantitas	Total Frek	130	137	24	291
		%	45%	47%	8%	100%
3.	Ketepatan Waktu	Total Frek	125	136	30	291
		%	43%	47%	10%	100%
4.	Efektifitas	Total Frek	206	82	3	291
		%	71%	28%	1%	100%
5.	Kemandirian	Total Frek	190	85	16	291
		%	66%	29%	5%	100%
TOTAL		Frek	810	572	73	485
RATA-RATA		Frek (%)	162 (56%)	114 (39%)	15 (5%)	291 (100%)

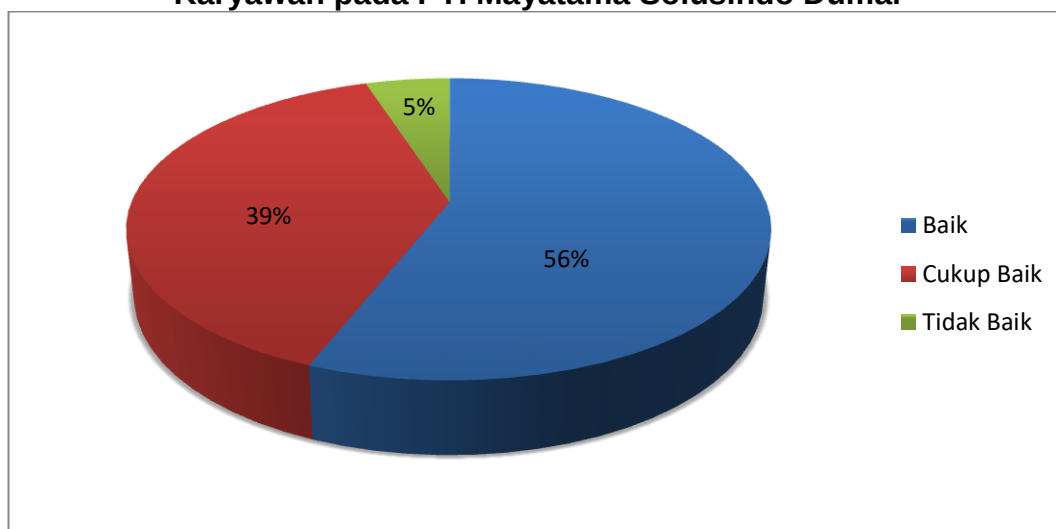
Sumber Data: Hasil Penelitian Lapangan 2024

Pada tabel V.6 diatas, dapat dikatakan bahwa Analisis Kinerja Karyawan pada PT. Mayatama Solusindo Dumai, diperoleh rata-rata tanggapan sebesar 162 dengan persentase sebesar 56% yang menyatakan kinerja karyawan dalam kategori baik. Kemudian diperoleh rata-rata tanggapan sebesar 114 dengan persentase sebesar 39% yang menyatakan kinerja karyawan dalam kategori cukup baik, serta diperoleh rata-rata tanggapan sebesar 15 dengan persentase 5% yang menyatakan kinerja karyawan dalam kategori tidak baik.

Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa Analisis Kinerja Karyawan pada PT. Mayatama Solusindo Dumai berada pada kategori **Baik** dengan total rata-rata tanggapan sebesar 162 dengan persentase sebesar 56%.

Untuk lebih jelas mengenai tanggapan responden mengenai Analisis Kinerja Karyawan pada PT. Mayatama Solusindo Dumai, penulis sajikan melalui diagram berikut ini:

Diagram V.6
Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Analisis Kinerja Karyawan pada PT. Mayatama Solusindo Dumai



Sumber Data: Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2024

Pada diagram V.6 diatas, dapat dilihat bahwa hasil tanggapan responden yang berjumlah 97 orang terhadap Analisis Kinerja karyawan pada PT. Mayatama Solusindo Dumai yang dinilai dari 5 indikator, dengan kategori penilaian baik mendapat jawaban sebanyak 56%, kategori penilaian cukup baik mendapat jawaban sebanyak 39%, dan kategori tidak baik mendapat jawaban sebanyak 5%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Analisis Kinerja Karyawan pada PT. Mayatama Solusindo Dumai berada pada kategori **Baik** dengan persentase sebesar 56%.

B. Faktor Pendukung dan Penghambat Analisis Kinerja Karyawan pada PT. Mayatama Solusindo Dumai.

Setelah penulis melakukan penelitian terhadap Analisis Kinerja Karyawan pada PT. Mayatama Solusindo Dumai, penulis menemukan faktor pendukung dan faktor penghambat yang dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Faktor Pendukung

Adapun faktor pendukung Analisis Kinerja Karyawan pada PT. Mayatama Solusindo Dumai yaitu:

- 1) Adanya Kualitas Kerja dalam Analisis Kinerja Karyawan pada PT. Mayatama Solusindo Dumai. Hal ini dapat dilihat dari adanya Keterampilan karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai yang mumpuni dalam menyelesaikan keluhan pelanggan. Keterampilan berkaitan dengan cara karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai

dalam pelaksanaan kerja, penyelesaian masalah, serta menanggapi keluhan-keluhan pelanggan agar pekerjaan yang dilaksanakan dapat berlangsung cepat dan tepat. Dengan kata lain keterampilan mengarahkan pada pelaksanaan kerja dapat lebih ringkas dan tidak berbelit-belit.

2) Adanya Efektifitas dalam Analisis Kinerja Karyawan pada PT. Mayatama Solusindo Dumai. Hal ini dapat dilihat dari:

- a. Adanya pemanfaatan sarana dan prasarana yang maksimal oleh karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai dalam merealisasikan target kerja. Karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai dapat memanfaatkan sarana yang ada dalam organisasi misalnya komputer untuk melakukan pelayanan. Sarana dan prasarana baru dapat dikatakan bermanfaat jika dipergunakan secara maksimal dan bukan hanya untuk bekerja sekedarnya saja.
- b. Adanya kemampuan karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai dalam memahami dan melaksanakan pekerjaan sesuai dengan prosedur kerja yang telah ditetapkan. Bekerja sesuai prosedur memang hal yang paling benar untuk dilakukan, karena prosedur atau aturan yang sudah dibuat pasti merupakan cara ideal yang dirumuskan organisasi dalam menjalankan pekerjaan dalam organisasinya. Karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai mampu memahami SOP yang

dibuat perusahaan, lalu kemudian merealisasikannya dalam bentuk pekerjaan, sehingga pekerjaan memiliki standar pedoman dan tidak asal-asalan.

3) Adanya Kemandirian dalam Analisis Kinerja Karyawan pada PT.

Mayatama Solusindo Dumai. Hal ini dapat dilihat dari:

- a. Adanya inisiatif karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai untuk menangani berbagai permasalahan terkait pekerjaan. Didalam melaksanakan pekerjaan ada kalanya ditemui masalah-masalah yang tidak terduga. Karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai harus memiliki inisiatif menyelesaikan permasalahan tersebut yang tentunya sesuai aturan yang berlaku, terlebih jika permasalahan itu disebabkan oleh karyawan itu sendiri. Jika permasalahan yang muncul tersebut masih bisa ditangani sendiri oleh karyawan, alangkah baiknya karyawan secara mandiri untuk menyelesaikannya.
- b. Adanya kemauan diri karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai untuk melakukan evaluasi kerja secara personal. Evaluasi kerja penting untuk mengetahui dan mengukur sejauh mana kemampuan yang kita kerahkan bermanfaat untuk kemajuan organisasi. dengan melakukan evaluasi kerja secara personal menunjukkan keinginan dari karyawan untuk belajar dan memperbaiki hal-hal yang mungkin menjadi penghambat kinerjanya selama ini. Evaluasi kerja secara mandiri perlu

ditanamkan kepada karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai guna memperbaiki kesalahan-kesalahan dalam bekerja.

2. Faktor Penghambat

Adapun faktor penghambat Analisis Kinerja Karyawan pada PT. Mayatama Solusindo Dumai yaitu:

- 1) Kurangnya Kuantitas dalam Analisis Kinerja Karyawan pada PT. Mayatama Solusindo Dumai. Hal ini dapat dilihat dari, masih belum terealisasi pencapaian kerja oleh Karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai sesuai target yang telah ditetapkan. Realisasi pada PT. Mayatama Solusindo Dumai dapat dinilai dari terpenuhi atau tidaknya permintaan pelanggan terhadap pemasangan layanan internet. Namun berdasarkan data yang penulis dapatkan, masih adanya permintaan pelanggan atas pemasangan internet yang tidak dapat terpenuhi oleh karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai.
- 2) Kurangnya Ketepatan Waktu dalam Analisis Kinerja Karyawan pada PT. Mayatama Solusindo Dumai. Hal ini dapat dilihat dari, kurangnya kedisiplinan karyawan dengan tidak datang tepat waktu. Disiplin kerja karyawan juga dapat dinilai dari kedatangan tepat waktu baik ketika masuk kantor ataupun dalam melaksanakan tugas kerumah pelanggan. Kedisiplinan karyawan juga dapat terlihat dari kecilnya angka izin cuti, izin libur dan lain sebagainya. Namun Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan ditemukan masih kurangnya kesadaran karyawan terhadap kedisiplinan, hal ini

terbukti dari masih tingginya angka keterlambatan, ketidakhadiran, dan izin oleh karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai.

BAB VI

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah penulis lakukan mengenai Analisis Kinerja Karyawan pada PT. Mayatama Solusindo Dumai, maka diperoleh hasil yang dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Analisis Kinerja Karyawan pada PT. Mayatama Solusindo Dumai dapat dikategorikan baik, pernyataan ini terbukti dari penelitian yang penulis lakukan terhadap lima indikator yaitu: kualitas kerja, kuantitas, ketepatan waktu, efektifitas, dan kemandirian, dimana dari 97 responden diperoleh rata-rata tanggapan sebesar 162 dengan persentase sebesar 56% yang menyatakan Kinerja Karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai berada pada kategori Baik.
2. Faktor pendukung Analisis Kinerja Karyawan pada PT. Mayatama Solusindo Dumai yaitu adanya kualitas kerja, efektifitas, dan kemandirian dalam kinerja karyawan PT. Mayatama Solusindo Dumai. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu masih kurangnya kuantitas dan ketepatan waktu dalam kinerja karyawan pada PT. Mayatama Solusindo Dumai.

B. Saran

Berdasarkan faktor penghambat yang penulis paparkan diatas, ada beberapa saran yang ingin penulis sampaikan yaitu:

1. Disarankan kepada Direktur PT. Mayatama Solusindo Dumai agar dapat meningkatkan realisasi pencapaian target kerja yang telah ditentukan. Pencapaian target kerja dapat dilakukan dengan memenuhi permintaan pelanggan terhadap pemasangan layanan internet. Hal ini tentu dapat terwujud jika adanya kecekatan, kedisiplinan dan kemampuan yang mumpuni dari karyawan dalam proses pekerjaan, maka waktu dapat digunakan secara efisien sehingga karyawan dapat memenuhi permintaan dari pelanggan secara maksimal.
2. Disarankan kepada Direktur PT. Mayatama Solusindo Dumai agar dapat meningkatkan kedisiplinan karyawan dalam bekerja. Hal ini dapat dilakukan dari kesadaran bahwa adanya tanggungjawab kerja yang telah dipercayakan kepada diri masing-masing karyawan sehingga tanggungjawab tersebut harus dilaksanakan sebaik mungkin.

DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2000. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Abdussamad, Zuchri. 2021. Metode Penelitian Kualitatif. Makassar: CV. Syakir Media Press.
- Budiyanto dan Mochklas. 2020. Kinerja Karyawan Ditinjau dari Aspek Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi Dan Motivasi Kerja (Pendekatan Riset). Serang: CV. AA. RIZKY.
- Bintoro dan Daryanto. 2017. Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan. Yogyakarta: Gava Media.
- Indrasari, Meithiana. 2017. Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan (Tinjauan dari dimensi Iklim Organisasi, Kreativitas Individu, dan Karakteristik Pekerjaan). Sidoarjo: Indomedia Pustaka.
- Lestari, Dewi. 2023. Kinerja Pegawai. Bandung: Widina Media Utama.
- Mahmudi. 2015. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: Penerbitan dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Silaen, dkk. Kinerja Karyawan. 2021. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Sinambela, L. Poltak. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Supriyanto, Budi. 2009. Manajemen Pemerintahan (Plus Dua Belas Langkah Strategis). Tangerang: CV. Media Brilian.
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Tsauri, Sofyan. 2014. Manajemen Kinerja. Jember: STAIN Jember Press.
- Pasolong, Harbani. 2013. Metode Penelitian Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta
- Pasolong, Harbani. 2020. Metode Penelitian Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta
- Siyoto, Sandu dan M. Ali Sodik. 2015. Dasar Metodologi Penelitian. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Wibowo. 2007. Manajemen Kinerja. Jakarta: PT. Raja Grafindo Prasad.
- Yuniarti, dkk. 2021. Kinerja Karyawan (Tinjauan Teori dan Praktis). Bandung: Widina Bhakti Persada.



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) LANCANG KUNING DUMAI

Jl. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu, Dumai, Riau, Indonesia (28813)

Telp. (0765) 38848, Fax. (0765) 34484

Email : info@stia-lk-dumai.ac.id, Website : www.stia-lk-dumai.ac.id

BERITA ACARA UJIAN MEJA HIJAU / SKRIPSI MAHASISWA STIA DUMAI

Berdasarkan Surat Keputusan Ketua STIA Lancang Kuning Dumai Nomor : 8/KPTS/STIA-LK/D/VII/2024 Tanggal 31 Juli 2024 tentang Tim Penguji Ujian Skripsi Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai, maka pada hari ini Sabtu Tanggal Tiga bulan Agustus tahun Dua Ribu Dua puluh Empat, telah dilaksanakan ujian skripsi sarjana Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai untuk

N a m a : **TITIS DAYANTI SARUMAHA**
No. Induk Mahasiswa : **1710090811180**
Program Studi : **ILMU ADMINISTRASI NEGARA**
Jenjang Pendidikan : **STRATA 1 (S.1)**
Judul Skripsi : **ANALISIS KINERJA KARYAWAN PADA PT MAYATAMA SOLUSINDO DUMAI**

Tanggal Ujian : 03 Agustus 2024
Waktu Ujian : 10:00-11:00
Tempat Ujian : Ruang Sidang STIA Lancang Kuning Dumai
Lulus Ujian dengan nilai : C Huruf 2 Angka
Keterangan : Waktu perbaikan selama 7 hari

Saksi - Saksi :

1. DEWI JANNAH, S.Sos., M.Si
(Pembimbing I)
2. HILDAWATI, S.Sos., M.Si
(Pembimbing II)

()
()

1. NURUL FAUZIAH, S.A.P

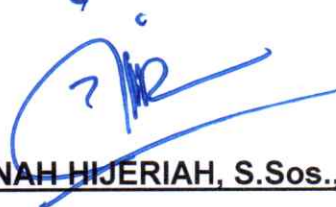
()

Ketua,



DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si

Sekretaris,



E. MAZNAH HIJERIAH, S.Sos., M.S

Mengetahui / Disetujui :
STIA Lancang Kuning Dumai
Pembantu Ketua,


DEWI JANNAH, S.Sos., M.Si



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) LANCANG KUNING DUMAI

Jl. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu, Dumai, Riau, Indonesia (28813)

Telp. (0765) 38848, Fax. (0765) 34484

Email : info@stia-lk-dumai.ac.id, Website : www.stia-lk-dumai.ac.id

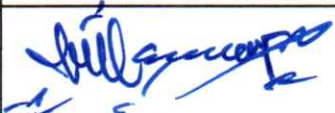
HASIL UJIAN SKRIPSI MAHASISWA STIA DUMAI

Pada hari ini Sabtu Tanggal Tiga bulan Agustus tahun Dua Ribu Dua puluh Empat,
Tim Ujian Skripsi Sarjana Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai telah
menguji Mahasiswa atas nama :

N a m a : **TITIS DAYANTI SARUMAHA**
No. Induk Mahasiswa : **1710090811180**
Program Studi : **ILMU ADMINISTRASI NEGARA**
Jenjang Pendidikan : **STRATA 1 (S.1)**
Judul Skripsi : **ANALISIS KINERJA KARYAWAN PADA PT MAYATAMA SOLUSINDO DUMAI**

H a s i l : **C (Cukup)**

TIM PENGUJI :

No.	N a m a	Jabatan	Tanda Tangan
1.	DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si	Ketua	
2.	E. MAZNAH HIJERIAH, S.Sos., M.Si	Sekretaris	
3.	DEWI JANNAH, S.Sos., M.Si	Anggota	
4.	HILDAWATI, S.Sos., M.Si	Anggota	

Dumai, 03 Agustus 2024

Mengetahui :
STIA Lancang Kuning Dumai
Pembantu Ketua,



DEWI JANNAH, S.Sos.,M.Si



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) LANCANG KUNING DUMAI

Jl. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu, Dumai, Riau, Indonesia (28813)

Telp. (0765) 38848, Fax. (0765) 34484

Email : info@stia-lk-dumai.ac.id, Website : www.stia-lk-dumai.ac.id

HASIL PERBAIKAN SKRIPSI MAHASISWA STIA DUMAI

Berdasarkan Hasil Ujian Skripsi pada tanggal, 03 Agustus 2024, menerangkan bahwa

Mahasiswa atas nama :

N a m a : **TITIS DAYANTI SARUMAHA**
No. Induk Mahasiswa : **1710090811180**
Program Studi : **ILMU ADMINISTRASI NEGARA**
Jenjang Pendidikan : **STRATA 1 (S.1)**
Judul Skripsi : **ANALISIS KINERJA KARYAWAN PADA PT MAYATAMA SOLUSINDO DUMAI**

Dimana diputuskan oleh TIM Penguji bahwa :

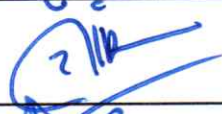
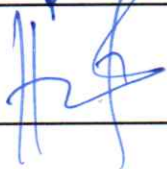
Skripsi : dapat diterima/belum dapat diterima *) dan harus diperbaiki

Setelah diadakan penelitian atas perbaikan Skripsi Mahasiswa yang bersangkutan maka

Skripsi dinyatakan : Dapat diterima / Belum dapat diterima *)

Dengan Nilai : Angka (**2**), Huruf (**C**)

TIM PENGUJI :

No.	N a m a	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1.	DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si	Ketua		17/09-24
2.	E. MAZNAH HIJERIAH, S.Sos., M.Si	Sekretaris		17/9 24.
3.	DEWI JANNAH, S.Sos., M.Si	Anggota		11/9 -2024
4.	HILDAWATI, S.Sos., M.Si	Anggota		11/9.2024.

Dumai,
STIA Lancang Kuning Dumai
Pembantu Ketua,



DEWI JANNAH, S.Sos.,M.Si



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) LANCANG KUNING DUMAI

Jl. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu, Dumai, Riau, Indonesia (28813)

Telp. (0765) 38848, Fax. (0765) 38848

E-mail : info@stia-lk-dumai.ac.id, Website : www.stia-lk-dumai.ac.id

Nomor : 035/STIA-LK/D/XII/2021
Lamp. : 1 (satu) berkas
Perihal : **REKOMENDASI PENELITIAN.**

Dumai, 01 Desember 2021

Bapak Walikota Dumai
C/Q : Kepala Badan Kesatuan Bangsa Politik Kota Dumai

di-
DUMAI

Dengan hormat,

Bersama ini diberitahukan pada Bapak/Ibu, dalam rangka penyelesaian Studi Akhir Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai, diwajibkan membuat Karya Ilmiah atau Skripsi. Dimana Skripsi tersebut bersumber dari hasil penelitian yang dilakukan Mahasiswa bersangkutan.

Sehubungan dengan itu kami mohon kesediaan Bapak untuk memberikan Rekomendasi kepada mahasiswa kami tersebut :

Nama Mahasiswa	: TITIS DAYANTI SARUMAHA
No. Induk Mahasiswa	: 1710090811180
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Judul Penelitian	: ANALISIS KINERJA KARYAWAN PADA PT MAYATAMA SOLUSINDO KOTA DUMAI

Yang dilakukan di Kota Dumai

Tempat Pengambilan Data :

1. Pada PT Mayatama Solusindo Kota Dumai.
2. Badan Pusat Statistik Kota Dumai.

Demikian permohonan ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik dari Bapak terlebih dahulu diucapkan terima kasih.



Tembusan Kepada Yth,

1. Sdr. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara
STIA Lancang Kuning Dumai
2. Mahasiswa Ybs.
3. Arsip.



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) LANCANG KUNING DUMAI

Jl. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu, Dumai, Riau, Indonesia (28813)

Telp. (0765) 38848, Fax. (0765) 38848

E-mail : info@stia-lk-dumai.ac.id, Website : www.stia-lk-dumai.ac.id

SURAT KEPUTUSAN SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI LANCANG KUNING DUMAI Nomor : 35/KPTS/STIA-LK/D/XII/2021

Tentang

**PENUNJUKAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA
STIA LANCANG KUNING DUMAI**

Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai,

Menimbang : 1. Bahwa untuk kelancaran pelaksanaan penulisan Skripsi Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai perlu ditetapkan Dosen Pembimbing melalui Surat Keputusan Ketua.

2. Bahwa untuk keperluan tersebut terhadap mahasiswa yang telah memenuhi persyaratan akademis dan syarat-syarat lain yang telah ditentukan, perlu dilakukan bimbingan dalam melaksanakan penulisan Skripsi sesuai dengan ketentuan jenjang kepangkatan pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan Program Studi Ilmu Administrasi Niaga STIA Lancang Kuning Dumai.

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor : 20 Tahun 2003 tentang Pendidikan Nasional.

2. Undang-undang Nomor : 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.

3. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor : 131/D/O/1999 tentang Pendirian STIA Lancang Kuning Dumai.

4. Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi Nomor : 3758/D/T/K-X/2010 Tanggal 06 September 2010.

5. Keputusan Ketua STIA Lancang Kuning Dumai Nomor : 038/KPTS/STIA-LK/D/VII/2002 tentang Pedoman Penyusunan Proposal Penelitian/Skripsi.

6. Keputusan Ketua STIA Lancang Kuning Dumai Nomor : 039/KPTS/STIA-LK/D/VII/2002 tentang Kepangkatan Tim Pembimbing Skripsi Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai.

Memperhatikan : Usulan Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan Program Studi Ilmu Administrasi Niaga STIA Lancang Kuning Dumai tentang nama-nama Dosen sebagai Pembimbing Skripsi Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai.

✓



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) LANCANG KUNING DUMAI

Jl. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu, Dumai, Riau, Indonesia (28813)

Telp. (0765) 38848, Fax. (0765) 38848

E-mail : info@stia-lk-dumai.ac.id, Website : www.stia-lk-dumai.ac.id

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- Pertama : Menunjuk **Sdri. DEWI JANNAH, S.Sos., M.Si** sebagai Dosen Pembimbing I (satu) dan **Sdr. Dr. DEDE MIRZA, SH.,MH** Dosen Pembimbing II (dua) untuk Skripsi Mahasiswa atas nama **TITIS DAYANTI SARUMAHA /1710090811180** dilingkungan STIA Lancang Kuning Dumai.
- Kedua : Pembimbing I (satu) dan Pembimbing II (dua) bertindak sebagai pengarah penulisan Skripsi Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai.
- Ketiga : Segala biaya akibat dari dikeluarkannya Surat Keputusan ini, dibebankan kepada STIA Lancang Kuning Dumai.
- Keempat : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan akan ditinjau kembali apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam penetapannya sebagai mana mestinya.

Ditetapkan Di : Dumai
Pada Tanggal : 1 Desember 2021


Ketua,
LATIP, S.Sos., M.Si
NIDN. 1025116601

Tembusan disampaikan Kepada Yth.

1. Saudara yang bersangkutan.
2. Yayasan Pendidikan Lancang Kuning Dumai di Dumai
3. Ketua Program Studi di lingkungan STIA Lancang Kuning Dumai
4. Arsip



PEMERINTAH KOTA DUMAI
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KOTA DUMAI

Jl. Tuanku Tambusai - Komplek Perkantoran Walikota Dumai, Bagan Besar
DUMAI - RIAU

REKOMENDASI

Nomor : 071/XII/2021/336

Tentang

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

Plt. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Dumai, setelah membaca surat Rekomendasi dari Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai Nomor : 035/STIA-LK/D/XI/2021 Tanggal 01 Desember 2021 dengan ini memberikan Rekomendasi yang dimaksud kepada :

Nama	: TITIS DAYANTI SARUMAHA
Nomor Mahasiswa	: 1710090811180
Program Study	: Ilmu Administrasi Negara
Alamat	: Jl. Perintis Gg. Mangga Bukit Batrem Dumai - Riau Hp. 0812-6360-8661

Untuk melakukan penelitian/pengumpulan data pada PT. Mayatama Solusindo Kota Dumai guna dijadikan pengumpulan data untuk Bahan Skripsi dengan Judul:

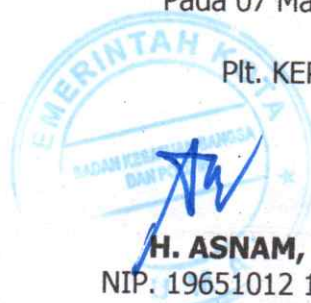
" ANALISIS KINERJA KARYAWAN PADA PT MAYATAMA SOLUSINDO KOTA DUMAI "

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan penelitian dan pengumpulan data ini.
2. Menjaga Tata Tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan yang berlaku di daerah setempat. Pelaksanaan penelitian dan pengambilan data ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal 07 Desember 2021 s/d 07 Maret 2022. kegiatan Penelitian ini, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Dikeluarkan di Dumai
Pada 07 Maret 2021

Plt. KEPALA,



H. ASNAM, ST. M.Si

NIP. 19651012 199903 1 001

Tembusan, disampaikan kepada Yth :

1. Walikota Dumai.
2. Pimpinan PT. Mayatama Sulusindo Kota Dumai.
3. Kepala Badan Statistik Kota Dumai.
4. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara (STIA) Dumai.
5. Yang Bersangkutan.

SURAT KETERANGAN

Nomor : 372/MYFIBER/DMI/V/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : YOGA ARYA ESA PRATAMA

NIK : 100180213001

Jabatan : Direktur

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : TITIS DAYANTI SARUMAHA

NIM : 1710090811180

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Perguruan Tinggi : Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning – Dumai

Sehubungan rekomendasi Ketua STIA Lancang Kuning Dumai Nomor : 035/STIA-LK/D/XII/2021 tanggal 1 Desember 2021 tentang pelaksanaan kegiatan riset/pra-riset dan pengumpulan data untuk bahan skripsi, bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa an.TITIS DAYANTI SARUMAHA , telah penelitian/pengumpulan data dari tanggal 1 Desember 2021 s/d 27 Mei 2024 untuk bahan skripsi pada Perusahaan PT.Mayatama Solusindo Dumai.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dumai, 27 Mei 2024

A.n Direktur Perusahaan

Yoga Arya Esa Pratama

NIK . 100180213001

A. PERMOHONAN

Dumai, 2024

No. Angket :

Perihal : Permohonan Pengisian Angket

Kepada Yth,
Bapak/Ibu
Karyawan PT. Mayatama
Solusindo Kota Dumai.
di-
Dumai

Dengan Hormat,

Dalam rangka penulisan Skripsi Program Studi Ilmu Administrasi Negara pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai, dimana merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S.1) maka penulis mohon kepada Bapak/Ibu sebagai responden dari PT. Mayatama Solusindo Dumai, bersedia meluangkan waktu untuk mengisi angket yang telah disediakan. Adapun pernyataan angket berkaitan dengan judul penelitian yaitu: "Analisis Kinerja Karyawan pada PT Mayatama Solusindo Dumai"

Pengisian Angket penelitian ini tidak mempengaruhi karier atau pekerjaan Bapak/Ibu, karena jawaban Bapak/Ibu hanya digunakan semata-mata untuk kepentingan ilmiah dan seluruh jawaban angket ini akan penulis jaga kerahasiannya. Setiap jawaban yang diberikan merupakan bantuan yang tidak ternilai harganya bagi penelitian ini.

Demikian permohonan ini penulis sampaikan, atas perhatian dan kerja sama yang Bapak/Ibu berikan, penulis ucapkan terimakasih.

Hormat Penulis,

TITIS DAYANTI SARUMAHA

NIM: 1710090811180

ANALISIS KINERJA KARYAWAN PADA PT. MAYATAMA SOLUSINDO DUMAI

A. Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin :

Pendidikan :

Umur :

Jabatan :

B. Petunjuk Pengisian

1. Mohon Angket diisi oleh Bapak/Ibu dan menjawab seluruh pertanyaan yang disediakan
2. Beri tanda centang (✓) pada salah satu alternatif jawaban yang disediakan. Jawaban yang tersedia berupa skala likert yaitu antara 1-3, yang mempunyai arti:

3= Baik (B)

2= Cukup Baik (CB)

1= Tidak Baik (TB)

C. Pernyataan Angket

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban		
		B	CB	TB
1.	Kemampuan karyawan dalam melaksana kegiatan kerja sesuai dengan target yang diberikan			
2.	Keterampilan karyawan yang mumpuni dalam menyelesaikan keluhan pelanggan			
3.	Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan			
4.	Realisasi pencapaian kerja sesuai target yang telah ditetapkan			
5.	Kemampuan karyawan untuk meningkatkan angka penjualan			
6.	Kecepatan dan ketepatan penyelesaian kerja karyawan			
7.	Kedisiplinan karyawan dengan datang tepat waktu			
8.	Partisipasi karyawan untuk menghadiri rapat yang diadakan			
9.	Ketepatan waktu dalam penyelesain tugas oleh karyawan			
10.	Pemanfaatan sarana dan prasarana yang maksimal dalam merealisasikan target kerja			
11.	Kemampuan karyawan memahami dan melaksanakan pekerjaan sesuai dengan prosedur kerja yang telah ditetapkan			
12.	Pembagian kerja yang jelas terhadap karyawan, sehingga pekerjaan lebih efektif dan terarah.			
13.	Tanggungjawab dari karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan tanpa harus diawasi oleh atasan			
14.	Inisiatif karyawan untuk menangani berbagai permasalahan terkait pekerjaan.			
15.	Kemauan diri karyawan untuk melakukan evaluasi kerja secara personal.			

Saran:

LEMBARAN DATA REKAPITULASI TANGGAPAN RESPONDEN
TERHADAP ANALISIS KINERJA KARYAWAN PADA PT. MAYATAMA SOLUSINDO DUMAI

NOMOR RESPONDEN	INDIKATOR 1 KUALITAS KERJA									INDIKATOR 2 KUANTITAS									INDIKATOR 3 KETEPATAN WAKTU									INDIKATOR 4 EFEKTIFITAS									INDIKATOR 5 KEMANDIRIAN												
	SUB1			SUB2			SUB3			SUB1			SUB2			SUB3			SUB1			SUB2			SUB3			SUB1			SUB2			SUB3			SUB 1			SUB 2			SUB 3						
	B	CB	TB	B	CB	TB	B	CB	TB	B	CB	TB	B	CB	TB	B	CB	TB	B	CB	TB	B	CB	TB	B	CB	TB	B	CB	TB	B	CB	TB	B	CB	TB	B	CB	TB	B	CB	TB							
1	3				2				2				3		2				1			2			3		2			3		2			3			3			2			2					
2	3			3				2				3				3			2			3			3			3			3			3			3			3			2						
3	3			3				3				3			2			3			3			3			3			3			2			3			3			3			3				
4	3				2			3				3				3			2			3			3			2			3			3			3			3			3			3			
5		2		3				2				2			3			2			3			2			2			3			3			3			3			3			3				
6		2		3				2				2			2			3			2			2			2			3			2			3			2			3			3				
7	3			3				3				2				3			3			3			3			2			3			3			3			3			3			3			
8	3			3				3				3				3			2			3			2			3			3			3			3			3			3			3			
9		2		3				2				2			3			3			2			3			2			3			2			3			3			3			3				
10	3				2			2				3			3			3			2			3			3			3			3			3			3			3			3				
11	3			3				2				3			3			2			2			3			3			3			3			3			3			3			3				
12	3			3				3				1			2			2			2			3			2			3			1			3			2			2			2				
13	3			3				2				2				3			1			2			3			3			3			2			3			3			3			2			
14	3			3				2				1		3			2			1			2			3			3			3			2			3			2			3			2		
15		2			2			2				2			2			2			3			3			3			3			2			2			2			3			2				
16		2			2			2				2			2			2			2			2			2			3			2			3			2			3			2				
17	3				2			2				2			3			2			2			3			3			3			3			3			3			2			3				
18	3			3				2				1		3			3			2			3			2			3			3			3			3			3			3			3		
19	3			3				2				3			3			2			2			3			3			3			3			3			3			3			3				
20	3				2			2				2			3			2			2			3			2			3			3			3			3			3			3				
21	3			3				2				3			3			2			2			3			3			3			3			3			3			2			3				
22		2		3				2				3			3			2			2			3			2			3			3			3			3			2			3				
23	3			3				3				1		3			2			1			3			3			3			2			3			3			3			2					
24	3			3				3				1		3			3			1			3			2			3			3			2			3			2			3					
25	3			3				2				1		2			3			1			3			2			2			3			2			3			2			3					
26		2			2			2				1		3				1			1			2			3			2			2			3			2			3			3				
27	3			3				2				1		3			2			2			2			3			1		3			2			3			2			3			3			
28	2				2			3				2			2			1			2			3			3			3			2			3			3			3			3				
29	3			3				2				3			2			2			1			3			2			3			3			3			3			2			3				
30	3				2			2				2			3			2			1			3			3			3			3			3			3			2			2				
31	3			3				2				1		3			2			2			3			3			1		3			3			3			2			3			3			
32	3				2			2				2			2			2			2			3			3			3			3			3			3			3			3				
33	3				2			2				2			3			3			2			3			3			3			3			3			3			3			3				
34	3			3				2				1		3			3			2			3			3			3			3			3			3			3			3					
35	3			3				2				2			3			3			1			3			3			3			3			3			3			2			3				
36		2			2			2				2			3			2			2			3			3			3			2			3			3			2			3				
37	3			3				2				1		3			3			1			3			2			3			3			2			3			3			3					
38	3				2			2				3			3			3			2			3			3			3			3			3			2			3			3				
39	3			3				2				2			3			3			2			3			3			3			3			3			3			2			3				
40		2			2			2				1		3			3			2			3			3			3			3			3			3			3			3					
41		2			2			2				2			3			2			2			3			3			3			3			3			3			3			3				
42	3				2			2				2			3			3			2			3			3			3			3			3			3			3			2				
43	3				2			2				3			3			2			2			3			3			3			3			3			3			3			2				
44	3			3				2				2			3			3			2			3			3			3			3			3			3			3							

57	3			3			3			2			2		3			3			2		2		3			2		3			3			1	3			3											
58	3				2			2		2		2	3			2		2		2		2		3			2		3		3			3			3			2											
59		2			2			2		2		3			2		2		2		3		3		3			3		3		3			3			3													
60	3			3			2		2		2		2		2		3		2		3		3		3			2		3		1	3		2		3														
61	3			3			3			3			3		3		3		2		2		3		3			3		3		3			3			3													
62		2			2		3			3		1		2		3		2		3		2		2		2		2		2		3		2		2		2		3											
63		2			2		2		2		2		2		2		2		2		2		2		2		2		2		3		2		2		3		2		3										
64	3				2		3			1	3			2		3		2		2		3		2		2		3		2		3		2		3		2		3											
65	3			3			3			2		3			2		3		2		3		2		1	3		2		3		2		3		3		2		3											
66	3			2			2		2		2			2		2		2		2		3		3		3		3		3		3		2		3			1		2										
67		2		3			2			2			2		3			1	3		2		3		2		2		3		3		3		1	3		2		3			3								
68	3				2		3			1		2		3			2		2		3		2		2		3		2		3		2		1	3		2		3			2								
69		2			2		2			2		2		2		2		2		2		3		2		2		3		3		3		3		1	3		2		3										
70	3			3			3			1	3			3			1	3		2		3		2		2		3		3		2		3		3		3		3			3								
71	3			3			3				3			3		3			2		3		2		3		3		3		3		3		3		3		3			3									
72	3			3			3			1	3			2			1	3		2		3		2		3		3		3		3		3		3		3		3			3								
73	3			3			2		3			3			3			1	3		2		3		1	3		2		3		3		2		3		3		3			3								
74	3				2		2			2		3		2		2			2		2		3		2		2		2		3		2		2		3		2		3			2							
75		2			2		2			2		3			3			1	3		2		2		1	3		2		3		3		3		3		3		3		3		2							
76	3			3			2			2		2		2		2		2		2		3		3		3		3		3		3		3		3		3		3		1	3		3						
77	3			3			3			2			2		2		2		2		2		2		1	3		2		3		2		3		3		3		3		3			3						
78		2		3			2			2		2		2		3			2		2		2		2		2		3		3		3		3		3		3		3		3		2						
79	3				2		2			2		3		2		2		1	3		2		2		2		3		3		3		3		3		3		3		3		1	3		3					
80		2			2		3			2		3			3		2		2		3		2		2		3		2		3		2		3		3		3		2		3		3						
81		2		3			3			2		3			3		3		3		3		3		3		2		3		3		3		3		3		3		3		3		3						
82		2			2		2			2		2		2		3		2		2		3		2		3		2		3		2		3		3		3		3		3		1	3		2		3		
83		2			2		2			2		3			2		2		2		3		2		2		3		3		2		2		3		2		2		3		2		3		3				
84		2			2		3			2		2		2		2		2		3		2		2		3		3		2		3		3		3		3		3		2		2		3		3			
85	3			3			3			2		3			3		2		3		3		1	3		3		3		3		3		3		3		3		3		2		3		3		1	3		
86	3			3			2		3			2		3		3			1	3		3		1	3		3		3		3		3		3		3		3		3		3		3		3		3		
87	3			3			2			2		3			2		2		2		2		2		2		2		3		2		3		2		2		3		2		3		3		1		2		
88	3			3			2			2		2		2		2		2		2		2		2		2		2		2		2		2		2		2		2		2		2		3		2			
89	3			3			2			1	3			3		3		2		2		2		2		2		2		3		2		3		3		3		3		3		3		3		3			
90	3			3			2			2		2		3		3		1	3		3		1	3		3		2		3		2		3		2		3		2		3		2		3		3			
91	3				2		3			3			2		2		1	3		2		1	3		2		3		2		3		2		3		3		3		3		3		3		3		3		
92	3				2		2			2		3			3		2		3		3		2		2		2		3		3		3		2		2		3		2		3		2		3		3		
93		2		3			2			3			2		2		1	3		2		1	3		2		3		2		3		2		2		2		2		3		3		3		3		3		
94		2		3			2			2		2		2		3		2		2		2		2		2		3		2		2		2		2		3		2		3		1	3		3		3		
95	3			3			3			2		3			3		1	3		2		2		3		2		3		2		3		3		3		3		3		3		3		3		3		3	
96	3			3			2				1	3			2		2		3		2		2		2		3		2		3		3		3		3		3		3		3		3		3		3		
97	3				2						1	3			2		2		3		2		2		2		2		3		3		3		3		3		3		3		3		3		3		3		
Skor	219	48	0	174	78	0	84	138	0	63	110	21	189	68	0	138	96	3	39	114	27	192	66	0	144	92	3	219	48	0	201	60	0	198	56	3	183	48	12	186	62	4	201	60	0						
Jumlah Freq.	73	24	0	58	39	0	28	69	0	21	55	21	63	34	0	46	48	3	13	57	27	64	33	0	48	46	3	73	24	0	67	30	0	66	28	3	61	24	12	62	31	4	67	30	0						
Kategori	B																																																		
Tanggapan	CB																																																		
Responden	TB																																																		

KETERANGAN:

Kategori Penilaian ;
Baik :3
Cukup Baik :2
Tidak Baik :1

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

NAMA MAHASISWA : TITIS DAYANTI SARUMAHA
NOMOR MAHASISWA : 1710090811180
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KINERJA KARYAWAN PADA PT.
MAYATAMA SOLUSINDO KOTA DUMAI
NAMA PEMBIMBING I : DEWI JANNAH, S.Sos., M.Si

Tanggal	Hal-hal yang dikonsultasikan dan disarankan	Paraf Pembimbing
Rabu 15-11-2023	- Penyerahan SK Pembimbing - Penyerahan bab I-IV - Perbaikan bab I-IV	
Sabtu 09-12-2023	- Menyerahkan perbaikan bab I-IV - Perbaikan sub indikator pada bab II	
Kamis 18-01-2024	- Perbaikan bab III - Perbaikan sub indikator pada bab II	
Selasa 13-02-2024	- Penyerahan angket penelitian - Perbaikan angket penelitian	
Sabtu 17-02-2024	- ACC angket penelitian	
Rabu 15-05-2024	- Penyerahan bab V - Perbaikan bab V	
Selasa 28-05-2024	- Perbaikan tanda baca secara keseluruhan pada bab I-VI - Perbaikan pada faktor pendorong dan faktor penghambat - Lanjut bab VI	

Kamis 27-06-2024	- Perbaiki bab VI mengenai kesimpulan dan saran - perbaiki daftar isi, daftar bagan, daftar diagram, dan lain-lain	
Kamis 04-07-2024	- ACC skripsi oleh pembimbing I	

Dumai, 31 Juli 2024

STIA Lancang Kuning Dumai

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara



Dila Erlianti, S.Sos, M.Si.

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

NAMA MAHASISWA : TITIS DAYANTI SARUMAHA

NOMOR MAHASISWA : 1710090811180

PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA

JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KINERJA KARYAWAN PADA PT.

MAYATAMA SOLUSINDO KOTA DUMAI

NAMA PEMBIMBING II : Dr. DEDE MIRZA, SH., MH.

Tanggal	Hal-hal yang dikonsultasikan dan disarankan	Paraf Pembimbing
Sabtu 06-11-2023	- Penyerahan SK Pembimbing - Penyerahan bab I-IV - Perbaikan gejala masalah	
Senin 11-12-2023	- Konsultasi angket penelitian - Perbaikan bab I	
Senin 08-01-2024	- Perbaikan angket penelitian - Perbaikan bab III	
Selasa 23-01-2024	- Perbaikan bab II - Konfirmasi angket penelitian Kepada Pembimbing I	
Sabtu 24-02-2024	- ACC angket	
Senin 18-03-2024	- Penyerahan data rekapitulasi angket - Penyerahan bab V - Perbaikan bab V	
Jumat 05-04-2024	- Lanjutkan daftar tabel, lampiran, dll. - Perbaikan daftar Pustaka	

Sabtu 27-04-2024	- Perbaiki bab VI - Melanjutkan pembuatan abstrak	
Sabtu 04-05-2024	- ACC Skripsi untuk dilanjutkan kepada pembimbing I.	

Dumai, 31 Juli 2024

STIA Lancang Kuning Dumai

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara



Dila Erlianti, S.Sos, M.Si.

BIOGRAFI PENULIS



Titis Dayanti Sarumaha, S.A.P lahir di Nias, pada tanggal 12 September 1999 yang merupakan anak pertama dari Bapak Historis Sarumaha dan Ibu Linda Ge'e. Penulis menempuh pendidikan Sekolah Dasar di SDS Estomihi Dumai (2005-2011), melanjutkan pendidikan SLTP di SMP Negeri 3 Dumai (2012-2014), kemudian melanjutkan ke jenjang SLTA di SMK Erna Dumai (2015-2017). Setelah menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Atas, kemudian langsung melanjutkan pendidikan Strata Satu (S.1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai tahun 2017.

Dengan keyakinan, ketekunan, dan dukungan dari orang tua serta keluarga, penulis mampu menyelesaikan salah satu syarat sarjana yaitu skripsi. Semoga penulisan dan penelitian ini mampu memberikan kontribusi untuk pembaca dan peneliti lainnya.

Akhir kata penulis ucapkan rasa syukur dan bangga yang sebesar-besarnya karena sudah selesainya skripsi yang berjudul **“Analisis Kinerja Karyawan Pada PT Mayatama Solusindo Dumai.**