

**UPAYA PENINGKATAN KINERJA PETUGAS CATER
PT. HALEYORA POWERINDO**

Tugas Akhir

*“Diajukan Kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen
Perdagangan (D III) Sebagai Salah Satu Persyarat Guna
Memperoleh Gelar Ahli Madya”*



Oleh :

ARIF BUDIMAN

NIM. 1109208

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERDAGANGAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2014**

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

UPAYA PENINGKATAN KINERJA PETUGAS CATER

PT. HALEYORA POWERINDO

Nama : Arif Budiman
NIM/TM : 1109208/2011
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)
Fakultas : Ekonomi

Padang, Agustus 2014

Diketahui Oleh,
Ketua Prodi Diploma III



Perengki Susanto, SE., M.Sc
NIP. 19810404 200501 1 002

Disetujui Oleh,
Pembimbing



Yuki Fitria, SE., MM.
NIP. 19820722 201012 2 002

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR


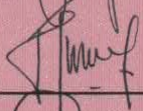
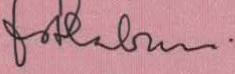
**UPAYA PENINGKATAN KINERJA PETUGAS CATER
PT. HALEYORA POWERINDO**

Nama : Arif Budiman
NIM / BP : 1109208 / 2011
Program studi : Manajemen Perdagangan (DIII)
Fakultas : Ekonomi

**Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Manajemen Perdagangan (DIII) Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Padang**

Padang, Agustus 2014

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Yuki Fitria, SE, MM.	(Ketua) 
2. Firman, SE, M.Sc	(Anggota) 
3. Gesit Thabrani, SE, MT	(Anggota) 

SURAT PERNYATAAN

Nama : Arif Budiman
Tahun Masuk/NIM : 2011/1109208
Tempat/Tgl. Lahir : Padang, 14 Juni 1992
Program Studi : Manajemen Perdagangan (D III)
Keahlian : Pasar Modal
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Komp. Perumahan PT. Lembah Karet. RT 02 RW 11
Lubuk Buaya
Judul Tugas Akhir : Upaya Peningkatan Kinerja Petugas Cater PT. Haleyora
Powerindo

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya Tulis (tugas akhir) saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (Ahli Madya), baik di Universitas Negeri Padang maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Tugas akhir ini murni gagasan, rumusan, dan pemikiran saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas akhir ini sah apabila telah ditanda tangani asli oleh Pembimbing, Tim Penguji dan Ketua Program Studi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena karya tulis/tugas akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Padang, Agustus 2014
Yang menyatakan



Arif Budiman
NIM. 1109208

ABSTRAK

**Arif Budiman,1109202/2011 : Upaya Penigkatan Kinerja Petugas Cater
PT. Haleyora Powerindo**

Pembimbing : Yuki Fitria, SE., MM.

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana kinerja Petugas Cater PT, Haleyora Powerindo yang ditempatkan diPT. PLN (Persero) Area Padang Rayon Pariaman dan upaya yang dilakukan oleh PT. Haleyora Powerindo untuk meningkatkan kinerja Petugas Cater yang ditempatkan diPT. PLN (Persero) Area Padang Rayon Pariaman. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja dari Petugas Cater PT. Haleyora Powerindo yang ditempatkan di PT. PLN (Persero) Area Padang Rayon Pariaman pada bulan Februari dan untuk mengetahui upaya-upaya yang dapat dilakukan oleh PT. Haleyora Powerindo untuk meningkatkan kinerja Petugas Cater yang ditempatkan Di PT. PLN (Persero) Area Padang Rayon Pariaman. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Penelitian dilakukan di Di PT. PLN (Persero) Area Padang Rayon Pariaman. Objek penelitian adalah seluruh Petugas Cater PT Haleyora Powerindo yang ditempatkan di PT. PLN (Persero) Area Padang Rayon Pariaman.

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan wawancara dan studi pustaka. Teknik analisis data yang digunakan adalah dengan analisis deskriptif kualitatif. Permasalahan pada penelitian ini menunjukkan turunnya kinerja Petugas Cater disebabkan oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internal yaitu berasal dari Petugas Cater sendiri dan faktor eksternal berasal dari hal-hal yang tidak bisa dikendalikan oleh Petugas Cater, seperti : masalah cuaca dan pelanggan dari PT. PLN. Berdasarkan hasil penelitian diatas disarankan untuk meningkatkan pengawasan kepada Petugas cater yang mengalami penurunan kinerja, koordinator Petugas Cater dari PT. Haleyora Powerindo melakukan diskusi tentang masalah yang dihadapi Petugas Cater, Petugas Cater melakukan pendekatan persuasif dengan koordinator, dan mengupayakan kerja sama tim serta memberikan sanksi yang tegas kepada Petugas Cater.

KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT, atas rahmat, ridho dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir yang berjudul **“Upaya Peningkatan Kinerja Petugas Cater PT. Haleyora Powerindo”**. Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar Ahli Madya pada Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Dalam penulisan tugas akhir ini penulis tidak terlepas dari hambatan dan rintangan. Meskipun demikian, atas bimbingan, bantuan, arahan, serta dukungan ibuk Yuki Fitria,SE,MM. Selaku dosen pembimbing Tugas Akhir penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Untuk itu pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Yunia Wardi, Drs, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Perengki Susanto, SE., M.Sc selaku Ketua Program Studi Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang dan Bapak Firman, SE, M.Sc, selaku sekretaris Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan serta Bapak Hendra selaku Staf Tata Usaha Program Studi Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan bantuan administrasi dan membantu kemudahan dalam penelitian dan penulisan Tugas Akhir ini.
3. Bapak dan Ibu Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, khususnya Program Studi Diploma III serta karyawan yang telah membantu penulis selama menuntut ilmu di kampus ini.
4. Bapak dan Ibu staf perpustakaan pusat Universitas Negeri Padang dan ruang baca Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan penulis banyak kemudahan dalam memperoleh bahan bacaan.

5. Orang tua, kakak, dan seluruh keluarga tercinta yang telah memberikan kasih sayang dan dukungan selama penulis kuliah hingga penyusunan Tugas Akhir ini dan Teman-teman Prodi Dipolma III angkatan 2011 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang sama-sama berjuang dan memberikan banyak motivasi, saran, serta dukungan yang sangat berguna bagi penulis.
6. Serta semua pihak yang telah membantu dalam proses perkuliahan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Dengan segala keterbatasan yang ada, penulis tetap berusaha untuk menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini dengan baik. Semoga segala bantuan dan dukungan dari segala pihak dinilai ibadah disisi Allah SWT. Akhir kata, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Agustus 2014

Arif Budiman

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Kinerja.....	10
B. Penilaian Kinerja.....	11
1. Pengertian Penilaian Kinerja.....	11
2. Metode Penilaian Kinerja	12
C. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	16
D. Indikator Kinerja	19
1. Efektivitas Dan Efisiensi.....	19
2. Otoritas dan Tanggung Jawab	20
3. Disiplin	20
4. Inisiatif.....	20
E. Upaya Untuk Meningkatkan Kinerja	20
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian Tugas Akhir.....	30
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian	30
BAB IV PEMBAHASAN	
A. Profil Perusahaan	34
1. Sejarah PT. Haleyora Powerindo.....	34

2. Visi, Misi, Tujuan Perusahaan dan Jenis Pelayanan PT. Halyora Powerindo	35
3. Struktur Organisasi PT. Halyora Powerindo	46
B. Pembahasan	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	61
B. Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Tranformasi PT. MUI menjadi PT. Haleyora Powerindo	33
Gambar 2 : Struktur Organisasi PT. Haleyora Powerindo.....	46

DAFTAR TABEL

Tabell	: Laporan Kinerja Petugas Cater PT. Haleyora Powerindo yangditempatkan di PT. PLN (Persero) Area Padang Rayon Pariaman pada bulan Februari.....	4
Tabel 2	: Laporan Kompln PelangganAtas Pencatatan Meteran Bulan Februari Pada Tahun 2014 di PT. PLN (Persero) Area Padang Rayon Pariaman pada bulan Februari.....	7

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Pengajuan Observasi Tugas Akhir ke PT. PLN (Persero) Area Padang Rayon Pariaman

Lampiran 2 : Hasil Wawancara Dengan Karyawan PT. PLN (Persero) Area Padang Rayon Pariaman, Koordinator Petugas Cater PT. Haleyora Powerindo, dan Petugas Cater PT. Haleyora Powerindo

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Karyawan dalam suatu organisasi atau perusahaan mempunyai kedudukan yang sangat strategis karena karyawan bisa mengetahui input-input yang perlu diambil dari lingkungan. Cara mendapatkan dan menangkap input-input tersebut menggunakan teknologi serta mampu mengolah atau mentransformasikan input-input tersebut menjadi output-output yang memenuhi publik.

Karyawan menjadi penggerak dan penentu jalannya organisasi, maka perhatian dari pimpinan sangat diperlukan. Dukungan dan motivasi dari pimpinan sangat diperlukan karena tanpa adanya dukungan dan motivasi yang diberikan pimpinan, maka tujuan dari organisasi akan sulit dicapai pada tingkat yang optimal.

Pada dasarnya setiap instansi pemerintah maupun swasta, bukan saja mengharapkan karyawan yang mampu, cakap, dan terampil tetapi yang terpenting mereka mau bekerja giat dan berkeinginan mencapai hasil kerja yang optimal. Untuk itu pimpinan hendaknya berusaha agar karyawan mempunyai motivasi kinerja tinggi untuk dapat melaksanakan tugas atau pekerjaannya agar dapat mencapai prestasi kerja yang optimal yang diharapkan perusahaan.

Peran karyawan berkinerja di dalam perusahaan sangatlah penting bagi perusahaan. Mereka adalah sumber untuk mencapai tujuan perusahaan. Jika pekerjaan yang mereka lakukan diiringi dengan kinerja yang rendah maka hal itu pun akan merugikan perusahaan mereka. Sedangkan kinerja ialah perilaku yang

nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan (Veithzal & Ella, 2009, 548). Jadi kinerja sangat penting dalam proses pekerjaan yang akan dikerjakan oleh setiap karyawan.

Pentingnya karyawan berkinerja tinggi menurut Suwanto & Donni (2011, 196) karena karyawan yang berkinerja tinggi adalah karyawan yang tingkat keberhasilan dalam menyelesaikan pekerjaannya sangat tinggi dan produktivitas kerja karyawan juga tinggi. Jadi karyawan yang berkinerja tinggi sangat dibutuhkan guna mencapai tujuan perusahaan

Banyak hal yang tidak pernah terfikirkan oleh beberapa perusahaan saat ini tentang karyawan. Perusahaan tidak selalu bisa mewujudkan kinerja karyawannya secara maksimal padahal kinerja karyawan yang maksimal sangatlah penting dalam mencapai kesuksesan perusahaan. Untuk itu kinerja karyawan harus selalu ditingkatkan dalam proses pekerjaan yang akan mereka lakukan setiap harinya, agar perusahaan dapat mencapai kesuksesan yang maksimal. Hal ini harus selalu dilakukan perusahaan agar karyawan selalu meningkatkan kinerja mereka setiap hari.

PT. Haleyora Powerindo adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang manajemen proyek, operasi dan pemeliharaan transmisi dan distribusi dibidang ketenagalistrikan dengan penekanan pada pembangunan kompetensi sumber daya perusahaannya, efisiensi dan kepuasan pelanggan. Perusahaan Haleyora Powerindo merupakan anak perusahaan dari PT. Haleyora Power yang bekerja sama dengan PT. PLN (Persero). PT. Haleyora Powerindo harus selalu

meningkatkan kinerja karyawannya terhadap PT. PLN agar citra perusahaanya dan hubungan kerja sama dengan PT . PLN selalu berjalan dengan baik.

Karyawan PT Haleyora Powerindo salah satunya ialah Petugas Cater. Petugas Cater bertugas melakukan pekerjaan mencatat meteran yang berada di rumah pelanggan. Hal ini mereka lakukan pada saat mendekati akhir bulan. Pada awal bulan mereka bertanggung jawab melakukan pekerjaan berupa penurunan tunggakan pelanggan PLN yang belum membayar pemakaian beban listrik.

Dalam melakukan pekerjaan yang berkaitan dengan upaya penurunan tunggakan, Petugas Cater berkewajiban membuat laporan harian. Dalam laporan harian tersebut mereka harus melaporkan pembayaran tunggakan beban pemakaian listrik minimal 20 orang pelanggan. Jika tidak dipenuhi laporan tersebut maka mereka akan mendapatkan sanksi dari Manajer PT. PLN. Hal lain yang harus dilakukan Petugas Cater adalah apabila terdapat pelanggan yang melakukan kecurangan atau kelalaian dalam proses pembayaran listrik dalam beberapa waktu sesuai dengan yang telah ditentukan, maka Petugas Cater harus bersikap tegas untuk melakukan pemutusan listrik pelanggan tersebut.

Petugas Cater harus selalu melakukan pekerjaannya dengan loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan mereka agar citra perusahaan mereka selalu baik. Perusahaan harus selalu mengoptimalkan kinerja Petugas Cater agar mereka selalu bekerja dengan baik dan selalu memenuhi beberapa indikator kinerja yang diinginkan perusahaan. PT. Haleyora Powerindo harus selalu mengoptimalkan kinerja karyawan mereka, terutama Petugas Cater, guna menjaga hubungan kerja

sama yang baik dengan PT. PLN. Karena hubungan kerja sama yang baik dengan PT. PLN memiliki dampak signifikan terhadap pendapatan perusahaan dan kelangsungan hidup PT. Haleyora Powerindo. Oleh karena itu sangat dibutuhkan Petugas Cater yang berkinerja Tinggi.

Namun berdasarkan observasi awal penulis, terlihat fenomena penurunan kinerja Petugas Cater PT Haleyora Powerindo diPT.PLN (Persero) Area Padang rayon Pariaman. Penurunan kinerja Petugas Cater ditandai dengan belum tercapainya target pekerjaan yang harus mereka lakukan setiap harinya. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya Petugas Cater yang belum mencapai target, yaitu melaporkan pembayaran penunggakan pemakaian beban listrik minimal 20 orang pelanggan yang mereka laporkan kepada koordinator setiap harinya. Berikut tabel data laporan kinerja Petugas Cater pada bulan Februari 2014 dengan lama hari kerja 11 hari :

Tabel 1. Laporan Kinerja Tim Cater PT. Haleyora Powerindo yang ditempatkan di PT. PLN (Persero) Area Padang Rayon Pariaman pada bulan Februari 2014

Nama Petugas Cater	Pelanggan yang belum Bayar listrik	Jumlah pelunasan	target pekerjaan dengan 20 orang pelanggan per hari	Keterangan
Ibnu Rahman	223	223	11	Mencapai target pekerjaan
Syahril	277	277	14	Mencapai target pekerjaan
Riki Saputra	296	296	15	Mencapai target pekerjaan
Syaiful	368	368	18	Mencapai target pekerjaan

Irwan	252	252	13	Mencapai target pekerjaan
Yudha Pri Elza	352	139	7	Belum mencapai target pekerjaan
Alhuda Putra	251	126	6	Belum mencapai target pekerjaan
Nofendri Kamil	257	125	6	Belum mencapai target pekerjaan
Hidayat Azwar	277	105	5	Belum mencapai target pekerjaan
Suwandi	253	253	13	Mencapai target pekerjaan
Ardiman Sukardi	243	243	12	Mencapai target pekerjaan
Musdoni	219	219	11	Mencapai target pekerjaan
Mulyadi S.	250	166	8	Belum mencapai target pekerjaan
M. Zainul	249	164	8	Belum mencapai target pekerjaan
Almansyah	284	284	14	Mencapai target pekerjaan
M. Asdi	218	218	11	Mencapai target pekerjaan
Khalimas Rasyid	130	99	5	Belum mencapai target pekerjaan
Salman	193	98	5	Belum mencapai target pekerjaan
Dedi Jasra	266	266	13	Mencapai target pekerjaan
Rulpiandra	255	255	13	Mencapai target pekerjaan
Edi Martono	194	126	6	Belum mencapai target pekerjaan
Yongki Arif	195	113	6	Belum mencapai target pekerjaan
Reza Pahlepi	280	280	14	Mencapai target pekerjaan
Defi Rianto	273	273	14	Mencapai target pekerjaan
Yuzardi	265	144	7	Belum mencapai target pekerjaan
Darli	250	250	13	Mencapai target pekerjaan
Syamsir	232	232	12	Belum mencapai target pekerjaan

Afrizal	226	162	8	Belum mencapai target pekerjaan
Hendra Alfiandri	265	265	13	Mencapai target pekerjaan
Wahyu Astria	265	171	9	Belum mencapai target pekerjaan

Sumber : PLN (Persero) Area Padang Rayon Pariaman

Dari data di atas dapat dilihat, pada bulan februari 27 orang Petugas Cater yang mampu melaporkan laporan harian secara lengkap, dan 13 orang Petugas Cater belum melaporkan laporan harian secara lengkap. Hal tersebut membuktikan bahwa kinerja Petugas Cater PT. Haleyora Powerindo belum maksimal dalam mengupayakan pembayaran penunggakan beban pemakaian listrik yang dilaporkan kepada koordinator dengan minimal 20 orang pelanggan setiap harinya.

Fenomena lain yang terjadi yaitu kurangnya tanggung jawab Petugas Cater dalam melakukan pekerjaan, hal ini dapat dilihat dari banyaknya pelanggan yang merasa dirugikan dari hasil pencatatan meteran dirumah mereka, karena terdapat banyak pelanggan yang dikenakan biaya lebih, akibat angka beban pemakaian listrik meteran mereka berbeda dengan yang dicatat oleh Petugas Cater. Hal tersebut disebabkan oleh karena kurangnya partisipasi dan kejelian Petugas Cater dalam melakukan pekerjaan pencatatan beban pemakaian listrik pelanggan.

**Tabel 2 LaporanKomplen Pelanggan Atas Pencatatan Meteran Bulan
Februari Tahun 2014 di PT. PLN (Persero) Area Padang Rayon Pariaman**

No	Id pelanggan	Nama Pelanggan	Stand meter pelanggan	Keterangan
1	131040082699	Delnianti	5810	Kesalahan Pencatatan
2	131041009968	Alilar	9363	Kesalahan Pencatatan
3	131041033514	Daraini	6225	Kesalahan Pencatatan
4	131041041081	Muslim Koto	2683	Kesalahan Pencatatan
5	131042016101	Dahniar	5691	Kesalahan Pencatatan
6	131043512474	Maraya	3527	Kesalahan Pencatatan

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan fenomena-fenomenayang menunjukkan terdapatnya indikasi bahwa kinerja Petugas Cater PT Haleyora Powerindo di PT. PLN (Persero) Area Padang rayon Pariaman belum maksimal. Hal tersebut dirasa sangat penting untuk ditanggulangi agar tidak mengganggu proses pencapaian tujuan perusahaan. Oleh sebab itu perusahaan melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kembali kinerja karyawan yang belum maksimal. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang akan dituangkan dalam proposal dengan judul **“UPAYA PENINGKATAN KINERJA PETUGAS CATER PT. HALEYORA POWERINDO”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka masalah yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja Petugas Cater PT Haleyora Powerindo yang ditempatkan di PT. PLN (Persero) Area Padang RayonPariaman ?

2. Bagaimana upaya yang dapat dilakukan oleh PT. Haleyora Powerindo untuk meningkatkan kinerja Petugas Cater yang ditempatkan di PT. PLN (Persero) Area Padang Rayon Pariaman ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian tugas akhir adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui gambaran kinerja dari Petugas Cater PT Haleyora Powerindo yang ditempatkan di PT. PLN (Persero) Area Padang Rayon Pariaman.
2. Untuk mengetahui upaya-upaya yang dapat dilakukan oleh PT Haleyora Powerindo untuk meningkatkan kinerja Petugas Cater yang ditempatkan di PT. PLN (Persero) Area Padang Rayon Pariaman

D. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, akan memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Untuk mendapatkan gelar ahli madya dan penulis dapat menerapkan ilmu dan teori yang telah dipelajari selama penulis kuliah dan mengimplementasikan pada kegiatan yang sesungguhnya, kemudian penulis juga mempunyai peluang untuk mendapatkan pengetahuan baru di bidang upaya peningkatan kinerja karyawan.

2. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan untuk menyelesaikan suatu masalah dan juga dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam penyempurnaan kinerja karyawan perusahaan.

3. Bagi Pembaca

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan salah satu sumbangan dan tambahan pemikiran bagi perkembangan dunia ilmu pengetahuan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dijabarkan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kinerja adalah perilaku, sikap, dan tanggung jawab karyawan terhadap pekerjaan yang mereka lakukan dalam mewujudkan target pekerjaan yang diharapkan sesuai dengan tujuan perusahaan.
2. Terjadinya penurunan kinerja dari Petugas Cater PT. Haleyora Powerindo hal ini ditandai oleh : kurang terpenuhinya target pekerjaan mereka setiap hari, kurangnya kejelian dan partisipasi dari Petugas Cater terhadap pekerjaan mereka dan hal ini juga dapat dilihat dari banyaknya laporan dari pelanggan yang merasa dirugikan dari hasil pencatatan meteran dirumah mereka.
3. Turunnya kinerja dari Petugas Cater ini disebabkan oleh beberapa faktor seperti faktor cuaca yang buruk dan rumah pelanggan yang ditinggal pergi pemiliknya (rumah kosong). Penyebab lainnya turunnya kinerja Petugas Cater adalah kurangnya kerja sama Tim diantara sesama Petugas Cater dan antara Petugas Cater dengan karyawan PLN yang mengakibatkan kesulitan mengatasi pelanggan yang bermasalah.
4. Upaya untuk meningkatkan kinerja Petugas Cater adalah meningkatkan pengawasan yang lebih terhadap Petugas Cater yang mengalami penurunan kinerja agar mereka dapat dibimbing dalam melakukan pekerjaannya,

memberikan bonus kepada Petugas Cater yang dapat memenuhi target pekerjaannya dalam waktu yang cepat agar mereka bisa berlomba-lomba untuk mencapai target pekerjaannya tersebut dan mendapat apa yang mereka inginkan, mengupayakan mereka bekerja secara tim pada saat mereka mengalami masalah dengan beberapa pelanggan, jika bekerja secara Tim mereka dapat mengatasi masalah tersebut dengan harapan bisa mencapai target pekerjaan bagi masing-masing Petugas Cater. Selanjutnya meningkatkan disiplin dan memberikan sanksi jika mereka mengalami penurunan kinerja.

B. Saran

Berdasarkan uraian dari pembahasan tentang upaya untuk meningkatkan kinerja Petugas Cater PT. Haleyora Powerindo ada beberapa hal yang dapat penulis sarankan seperti :

1. Perusahaan PT. Haleyora Powerindo harus meningkatkan pengawasan kepada Tim Cater yang mengalami masalah dengan pekerjaan agar mereka selalu berupaya untuk meningkatkan kinerja mereka setiap harinya.
2. Perusahaan PT. Haleyora Powerindo harus berupaya melakukan diskusi atau musyawarah dengan Petugas Cater untuk mengetahui masalah-masalah apa yang terjadi dengan Petugas Cater dan masalah apa yang membuat kinerja Petugas Cater menurun dan masalah apa yang sulit ditangani Tim Cater dengan pelanggan agar masalah tersebut bisa secepatnya diketahui dan bisa dicari solusi dari masalah tersebut.

3. Petugas Cater melakukan pendekatan yang persuasif dengan koodinator agar mereka dapat mendiskusikan dengan koodinator masalah-masalah yang terjadi dilapangan berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan mereka.
4. Upayakan kerja sama yang baik antara Petugas Cater dengan antara Petugas Cater dan upayakan kerja sama yang baik antara Petugas Cater dengan karyawan PLN agar hubungan kerja antara lini bisa berjalan dengan baik dan bisa mengatasi masalah secara bersama sama.
5. Bagi Petugas Cater yang selalu mengalami penurunan kinerja agar diberikan sanksi yang tegas, sedangkan bagi mereka yang sudah berkinerja baik diberikan reward, yang dapat berupa bonus.

DAFTAR PUSTAKA

- Boone dan Kurtz. 2002. *Pengantar Bisnis*. Jakarta : Erlangga.
- Dermawan wibisono.2011. *Manajemen Kinerja Korporasi & Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Eka Idham Iip K Lewa . 2005. “*Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja Fisik Dn Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. (Persero) Daerah perasi Hulu Jawa Bagian Barat, Cirebon*”.Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia..
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*.Yogyakarta : Unit Penerbitan Dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Marwansyah. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*.Bandung : Alfabeta.
- Melayu, Hasibuan. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mondy, R Wayne. 2008. *Pengantar Bisnis*. Jakarta : Erlangga.
- Moh.Nazir. 2003. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Rivai, Veithzal dan Ahmad Fawzi Mohammad Basri.*Performance Appraisal*.Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Rivai, Veithzal dan Ella Jauvani Sagala. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Sarita Permata dewi. 2012. “*Pengaruh Pengendalian Internal Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan SPBU Yogyakarta*”.Jurnal Nominal / Volume I Nomor Tahun 2012
- Schuler dan Susan. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Erlangga.
- Sugiyono. 2005. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suwanto dan Juni Priansa, Donni. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi Publik Dan Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Umar Husein. 2009, *Metodologi Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*.Jakarta: Rajawasi Pers.
- Wahyu Eko Yuzandra Pramadhany.2011. “*Penerapan Metode Balance Scorecard Sebagai Tolak Ukur Penilaian Kinerja Pada Organisasi Nirlaba*”. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.