

ABSTRACT

The researcher will to study role the electrical employee performance control have in increasing the customer satisfaction about service the PLN provide in order to improve customer confidence and, eventually, delivering value adding innovation to employees and the corporate.

*Based on the analysis above, the author proposes a hypothesis, “**The Role of the Electrical Employee Performance Control in the Effectiveness of Service.**” To prove such hypothesis, the author performs a research of the electrical employee performance control in PT. PLN (Company).*

The research is conducted by using analytical descriptive method by means of collecting, processing, and analyzing the data to give a view of actually PLN condition. The data is derived from literature studies providing theoretical base for references in analyzing the data and field studies by distributing questionnaires, interviews, and observations.

From the data processing of the results, the author has value at 77%. It is indicating the hypothesis author propose is acceptable, in which the PLN electrical employee performance have particularly significant role in supporting the effectiveness of service.

Keywords: Electrical employee performance control and effectiveness of service.

ABSTRAK

Peneliti ingin membahas tentang peranan pengendalian kinerja karyawan bagian elektrik untuk menambah kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PLN, agar dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan yang pada akhirnya juga memberikan nilai tambah inovasi yang ditujukan kepada karyawan dan perusahaan.

Berdasarkan uraian di atas penulis mengajukan hipotesis **“Peranan Pengendalian Kinerja Karyawan Bagian Elektrikal Terhadap Efektivitas Pelayanan Jasa”**. Untuk membuktikan hipotesis tersebut, penulis melakukan penelitian mengenai pengendalian kinerja karyawan bagian elektrik pada PT. PLN (Persero).

Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif analitis yang dilakukan dengan cara mengumpulkan, mengolah dan menganalisis data untuk memberikan gambaran keadaan PLN yang sebenarnya. Data yang diperlukan diperoleh melalui penelitian kepustakaan untuk landasan teoritis yang digunakan sebagai bahan acuan dalam menganalisis data dan penelitian lapangan yang dilakukan dengan cara pengajuan kuesioner, wawancara dan observasi.

Dari pengolahan data hasil penelitian, diperoleh nilai sebesar 77%. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis yang ditemukan penulis dapat diterima, di mana pada PLN kinerja karyawan bagian elektrik sangat berperan dalam menunjang efektivitas pelayanan jasa.

Kata Kunci: Pengendalian kinerja karyawan bagian elektrik dan efektivitas pelayanan jasa.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI.....	iii
ABSTRACT.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan Peneliatian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian.....	5
2.1.1 Pengertian Pengendalian.....	5
2.1.2 Jenis-jenis Pengendalian.....	7
2.2 Tujuan Pengendalian	10
2.3 Proses Pengendalian	10

2.4 Sifat dan Waktu Pengendalian	11
2.5 Kinerja.....	12
2.5.1 Definisi Kinerja.....	12
2.5.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	12
2.6 Unsur-unsur dalam proses penilaian kinerja.....	17
2.7 Manfaat penilaian kerja.....	20
2.7.1 Manfaat bagi karyawan yang dinilai.....	20
2.7.2 Manfaat bagi penilai (supervisor/manager/penyelia).....	21
2.7.3 Manfaat bagi perusahaan.....	23
2.8 Efektivitas.....	29
2.8.1 Pengertian Efektivitas.....	29
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Objek penelitian.....	33
3.2 Gambaran Umum Perusahaan.....	33
3.2.1 Sejarah Perusahaan.....	33
3.2.2 Tujuan Didirikannya Bengkel Jalan Banten.....	35
3.2.3 Visi dan Misi.....	35
3.3 Metode Penelitian.....	37
3.3.1 Jenis Data.....	37
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.3.3 Variabel penelitian.....	38
3.3.4 Data.....	38
3.4 Struktur organisasi dan uraian tugas.....	38

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Tinjauan Umum.....	41
4.1.1 Pelayanan dan Hasil Produksi pada PT. PLN (Persero).....	41
4.2 Hasil penelitian.....	41
4.2.1 Wawancara dan Pengamatan Lapangan.....	42
4.2.2 Kuesioner.....	47
4.3 Analisis pengendalian.....	49
4.4 Efektivitas Pelayanan Jasa.....	49

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan.....	51
5.2 Saran.....	52

DAFTAR PUSTAKA.....	53
----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	54
----------------------	-----------

DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	56
----------------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Asosiasi koefisien champion.....	40
Tabel 3.2 Interpretasi Presentase.....	40
Tabel 4.1 Analisis Hasil Kuesioner.....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi PLN.....	38
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner Penelitian.....	54
Lampiran II Rekapitulasi Jawaban Kuesioner.....	55