

**ANALISIS KINERJA KARYAWAN SEBAGAI UPAYA  
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN (STUDI KASUS  
PADA DEPARTEMEN SDM OPERASIONAL PERUM PERURI  
KARAWANG)**

***EMPLOYEE PERFORMANCE ANALYSIS AS AN EFFORT TO  
IMPROVE SERVICE QUALITY (CASE STUDY AT THE  
OPERATIONAL HR DEPARTMENT OF PERUM PERURI  
KARAWANG)***



Oleh

Noviani Wijayanti

18416261201065

SKRIPSI

KARAWANG

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG  
KARAWANG  
TAHUN 2022**

**ANALISIS KINERJA KARYAWAN SEBAGAI UPAYA  
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN (STUDI KASUS  
PADA DEPARTEMEN SDM OPERASIONAL PERUM PERURI  
KARAWANG)**

***EMPLOYEE PERFORMANCE ANALYSIS AS AN EFFORT TO  
IMPROVE SERVICE QUALITY (CASE STUDY AT THE  
OPERATIONAL HR DEPARTMENT OF PERUM PERURI  
KARAWANG)***



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG  
KARAWANG  
TAHUN 2022**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar.**

**Nama : Noviani Wijayanti**

**NIM : 18416261201065**

**Tanda Tangan :** 

**Tanggal : 26 Agustus 2022**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

**Disusun oleh:**

Nama : Noviani Wijayanti  
NIM : 18416261201065  
Judul : Analisis Kinerja Karyawan sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus pada Departemen SDM Operasional Perum Peruri Karawang)

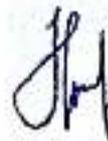
Menyetujui,

Pembimbing Utama,



Dr. H. Uus MD Fadli, Ir., S.E., M.M.  
NIDN. 0425016302

Pembimbing Pendamping,



Laras Ratu Khalida, S.ST., M.M.  
NIDN. 0421109201

Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Buana Perjuangan Karawang  
Koordinator Program Studi



H. Suroso, S.E., M.M.  
NIDN. 0402107707

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Noviani Wijayanti  
NIM : 18416261201065  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Analisis Kinerja Karyawan sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus pada Departemen SDM Operasional Perum Peruri Karawang)

### DEWAN PENGUJI SKRIPSI

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Penguji 1 : Dr. H. Uus MD Fadli, Ir., S.E., M.M.		29/8-2022
Penguji 2 : Nandang S.E., M.M.		29/8-2022
Penguji 3 : Robby Fauji S.E., M.M.		29/8-2022

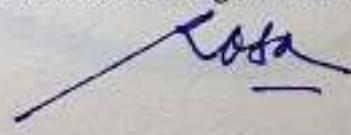
Karawang, 27 Agustus 2022

Mengetahui,

Dekan,

  
Dr. Citra Savitri, S.E., M.M.  
NIDN. 0214088301

Koordinator Program Studi,

  
H. Suroso, S.E., M.M.  
NIDN. 0402107707

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Noviani Wijayanti  
NIM : 18416261201065  
Program Studi : Manajemen  
Tahun Akademik : 2022

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul:

**“ANALISIS KINERJA KARYAWAN SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN (STUDI KASUS PADA DEPARTEMEN SDM OPERASIONAL PERUM PERURI KARAWANG)”**

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebcnarnya.

Karawang, 26 Agustus 2022



( Noviani Wijayanti)

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Buana Perjuangan Karawang, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Noviani Wijayanti  
NIM : 18416261201065  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Buana Perjuangan Karawang **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

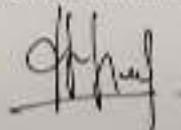
“ANALISIS KINERJA KARYAWAN SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN (STUDI KASUS PADA DEPARTEMEN SDM OPERASIONAL PERUM PERURI KARAWANG)”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Buana Perjuangan Karawang berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Karawang  
Pada tanggal : 26 Agustus 2022

Yang menyatakan



( Noviani Wijayanti )

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT beserta junjungan-Nya Nabi Muhammad SAW, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan proposal skripsi ini. Penulisan proposal skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Buana Perjuangan Karawang.

Pada kesempatan ini, penulis memberikan penghargaan setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada Bapak Dr. Uus MD Fadli, Ir., SE.,MM, selaku pembimbing utama dan Ibu Laras Ratu Khalida, S.ST., MM, selaku pembimbing pendamping yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan selama ini serta motivasi kepada penulis yang kemudian membuka cakrawala berpikir penulis.

Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan proposal skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ir. H. Iman Sumantri selaku Ketua Yayasan Buana Pangkal Perjuangan Karawang.
2. Prof Dr. H. Dedi Mulyadi, S.E., M.M. selaku Rektor Universitas Buana Perjuangan Karawang.
3. Dr. Citra Savitri, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Buana Perjuangan Karawang.
4. H. Suroso, S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang.
5. Pihak Perum Peruri yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan.
6. Kepada seluruh Dosen dan Staf serta pihak-pihak lainnya yang membantu penulisan skripsi, penulis ucapkan banyak terima kasih.

7. Kepada para teman dan sahabat mahasiswa yang telah memberikan motivasi dan kerjasama yang baik sehingga penulisan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar dan sesuai yang diharapkan.
8. Terakhir kepada keluarga tercinta, Ibu Bapak dan saudara-saudara saya yang sangat saya cintai yang merupakan bagian kebahagiaan tersendiri yang telah banyak mendorong semangat dan motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan pada waktunya.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

