

# BAB 1 PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Di Indonesia, penilaian evaluasi kinerja sudah dilaksanakan sejak zaman perintis Belanda. Pegawai pemerintah selama zaman penjajahan Belanda di nilai evaluasi untuk menentukan kedisiplinan serta kesetiaan dalam bekerja. Evaluasi kinerja tersebut dilakukan sebagai bagian dari supervisi kerja. Pada era awal kemerdekaan Indonesia tahun 1945-1950 Pemerintah Indonesia belum melakukan evaluasi kinerja, hal itu disebabkan karena pemerintah disibukan oleh upaya mempertahankan kemerdekaan, diketahui pada masa tersebut pemerintah baru menerapkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1952 tentang Daftar Pernyataan Kecakapan Pegawai Negeri oleh Presiden Republik Indonesia.

Kemudian di masa pemerintahan Orde Baru pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 10 Tahun 1979 tentang Penilaian Pelaksanaan Pekerja Pegawai Negeri Sipil yang mengatur tentang system evaluasi kinerja karyawan yang disebut dengan istilah Daftar Penilaian Pekerjaan Pegawai (DP3) Sesty Sri Jayanti dalam Ma'ruf Abdullah (2021). Menyadari bahwa pentingnya sumber daya manusia bagi kemajuan perusahaan, maka perusahaan perlu memberikan perhatian khusus terhadap SDM nya. Sudah seharusnya Perusahaan menganggap bahwa SDM merupakan aset dan mitra dalam mengembangkan usaha yang ada di dalam perusahaan tersebut.

Menurut Abdul Haeba Ramli dalam Sesty Sri Jayanti (2021). Pengaturan gaji, kompensasi serta penghargaan dari perusahaan terhadap kinerja dan prestasi yang telah dijalankan karyawan dinilai dapat mendorong sumber daya manusia untuk dapat bekerja lebih baik lagi. Perusahaan memiliki peranan penting dalam menjamin kesejahteraan dan keamanan setiap karyawan di dalam lingkungan kerja. Sebagai upaya kewajiban perusahaan dalam menjamin hal tersebut adalah dengan

tersedianya sarana pelayanan publik yang mawadahi segala bentuk kebutuhan karyawan secara administrasi dan dikelola oleh sumber daya manusia yang ahli dan kompeten dalam bidangnya.

Hal tersebut sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Bab 1 Pasal 1 dalam PP No 96 Tahun 2012 tentang “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik” Badan Pembinaan Hukum Nasional (2021)

Agar meningkatnya kinerja dan kualitas sumber daya manusia, diperlukan peran serta upaya perusahaan untuk membentuk, menciptakan pembangunan serta pengelolaan perusahaan yang baik yang ditunjang dari beberapa aspek secara menyeluruh dan terus menerus dengan tetap meningkatkan kualitas. Kegagalan mengelola Sumber Daya Manusia dapat mengakibatkan timbulnya gangguan dalam mencapai tujuan perusahaan, baik dari segi kinerja serta keberlangsungan hidup suatu perusahaan. Oleh karena itu Sumber daya manusia berperan penting terhadap pengelolaan serta pelayanan publik dalam suatu perusahaan.

Peruri merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang didirikan melalui peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1971, hasil peleburan (*merger*) antara Perusahaan Negara (PN) Arta Yasa dengan PN Pertjetakan Kebajoran. yang beralamat di Jalan Palatehan No. 4, Blok K-V, Kebayoran Baru, Jakarta 12160 untuk (kantor pusat) dan Desa Parung Mulya, Kecamatan Ciampel, Karawang, Jawa Barat 41361 (kawasan produksi).

Departemen SDM Operasional merupakan bagian dari Departemen utama SDM terdiri dari 4 seksi diantara pelayanan karyawan, pelayanan kesehatan, remunerasi dan HRIS yang didalam proses kerjanya bertugas melayani serta menjamin kebutuhan dan keberlangsungan karyawan baik dari segi kesehatan, administrasi serta penyediaan pelayanan fasilitas penunjang yang merupakan hak karyawan di dalam perusahaan. Untuk dapat memenuhi strategi pengembangan perusahaan, Perum Peruri senantiasa berupaya untuk meningkatkan pembangunan dan persaingan bisnis agar senantiasa memenuhi serta mampu memberikan integritas tinggi dalam perkembangannya. Kesuksesan tersebut dapat dicapai

apabila seluruh sumber daya yang ada didalam perusahaan dapat bekerjasama serta mampu menciptakan kinerja dan hasil yang maksimal dalam aktivitasnya. Tentu diperlukan kenyamanan dan pemenuhan hak hak yang dapat diterima seluruh karyawan yang ada didalam perusahaan, salah satunya adalah pemenuhan pelayanan operasional sumber daya manusia yang dapat menjamin keamanan dan kenyamanan dalam melayani karyawan.

Pada prinsipnya pelayanan harus diberikan oleh semua unsur yang terlibat. Semua harus mampu dan siap dalam memberikan pelayanan yang kualitasnya sama. Masing-masing harus saling mendukung, sehingga pelayanan yang diberikan kepada karyawan dapat optimal. Hanya saja dalam praktiknya pelayanan utama lebih banyak diberikan kepada petugas yang langsung menangani atau yang berhubungan langsung. Departemen SDM Operasional di Perum Peruri ini bertugas untuk mengawasi dan mengelola seluruh aspek yang berhubungan dengan pengelolaan dan penjamin kebutuhan dan pemenuhan kesehatan karyawan. Untuk itu, sangat diperlukan manajemen yang berkualitas hal tersebut didasari oleh sumber daya manusia yang berkualitas dalam menjalankan aktivitasnya.

Pelayanan yang diberikan di dalam perusahaan merupakan tanggung jawab serta tugas bersama dalam operasionalnya, namun diperlukan peran serta kesadaran penuh oleh setiap pemangku organisasi. Departemen SDM Operasional Perum Peruri merupakan Departemen yang dalam kegiatan kerjanya bertugas sebagai pelayanan publik karyawan serta menjadi jembatan penghubung antar karyawan dengan perusahaan dalam hal pemenuhan hak yang dapat diperoleh karyawan. Terdiri dari beberapa unit kerja diantaranya unit pelayanan kesehatan dan pelayanan karyawan yang dapat memberikan kemudahan serta kenyamanan yang dapat dirasakan oleh seluruh karyawan maupun anggota organisasi yang ada di dalamnya. Unit ini dianggap sebagai Departemen yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap operasional dan penjamin kesehatan karyawan. Tugas dan fungsi pokok Departemen SDM Operasional ini ialah menjalankan serta memenuhi tanggung jawab pelayanan yang baik dan terstruktur kepada seluruh karyawan yang ada di dalamnya.

Sebagai upaya pemberian kemudahan sarana penyedia fasilitas kesehatan, unit pelayanan kesehatan Peruri tercatat sudah bekerjasama dengan 88 Rumah Sakit

besar yang tersebar di wilayah Indonesia, serta tercatat sebagai kepesertaan aktif dan disiplin dalam kerjasama antar perusahaan dengan BPJS Kesehatan, tersedianya faskes bagi pegawai yang sudah pensiun dengan layanan Yayasan Prolankesma.

Dalam menjalankan kegiatan operasional, tentu diperlukan tenaga kerja atau sumber daya manusia yang ahli dan kompeten di dalam bidang administrasi, kesehatan, pengetahuan pelayanan, serta hak dan kewajiban antar perusahaan dan karyawan. Pembentukan keahlian dan kompetensi tersebut dapat terbentuk dari latar belakang pendidikan maupun kegiatan pelatihan sebagai upaya penunjang keberhasilan suatu proses kerja, serta komitmen organisasi yang diterapkan demi terciptanya kesuksesan dan kinerja dalam pelayanan yang terus meningkat kearah yang lebih baik dan maksimal dari waktu ke waktu.

Untuk dapat memperlancar kinerja pengelolaan dan mengukur tingkat kinerja demi peningkatan kualitas pelayanannya, Departemen SDM Operasional ini senantiasa melakukan evaluasi dengan demikian dapat diketahui sejauh mana komitmen, kinerja serta kelayakan dan akreditasi unit kerja ini dapat dikatakan layak untuk menjadi jembatan pelayanan operasional bagi seluruh karyawan yang ada.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan karyawan di Departemen ini, pada tahun 2021 unit pelayanan kesehatan Perum Peruri telah berhasil mengawasi pelaksanaan kerjasama bersama satgas COVID-19 mengenai pelaporan dan panduan penanganan bagi karyawan yang terpapar virus, serta berhasil menerapkan panduan dan pelaksanaan protokol kesehatan secara menyeluruh kepada setiap pegawai, serta kemudahan tertib administrasi sesuai dengan anjuran dan protokol kesehatan yang berlaku.

Sumber daya manusia perlu dikelola secara professional agar senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik kepada karyawan. Kesiapan sumber daya manusia di unit kerja ini perlu didukung dengan kualitas kompetensi yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya pada Departemen SDM Operasional Perum

Peruri Karawang. Berikut sumber daya manusia pada Departemen SDM Operasional Perum Peruri berdasarkan tingkat pendidikan.

**Tabel 1.1**  
**Sumber Daya Manusia Departemen SDM Operasional Perum Peruri Karawang**

No	Jenjang Pendidikan	Status Kepegawaian	Jumlah Pegawai
1.	SLTA (SMA/SMK)	PKWT	2
2.	D3	Organik	3
3.	S1	Organik	10
	<b>Jumlah</b>		<b>15</b>

Sumber : *Bidang Kepegawaian SDMO Perum Peruri, diolah (2022)*

Berdasarkan tabel 1.1 dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia yang dimiliki Perum Peruri Karawang berlatar pendidikan SMA/SMK, D3 dan S1. Hal tersebut disebabkan oleh masih adanya tenaga kerja yang berlatar belakang SMA/SMK yang melanjutkan pendidikan S1 serta diwajibkan kepada karyawan untuk dapat menyetarakan pendidikan minimal D3 atau S1 yang sesuai dengan bidang kerjanya sehingga perusahaan dapat mencetak karyawan yang kompeten dalam bidangnya.

Memiliki sumber daya manusia yang kompeten dalam bidangnya merupakan suatu keharusan bagi perusahaan. Diyakini bahwa pengelolaan sumber daya manusia yang sesuai dengan kompetensinya dapat menciptakan generasi yang unggul dan menjamin keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Perum Peruri dirasa perlu untuk mengadakan pelatihan dan pembinaan khusus bagi karyawan yang berlatar belakang SMA atau SMK agar nantinya tingkat kompetensi karyawan mampu bersaing dengan pegawai yang berlatar belakang pendidikan yang tinggi.

Untuk mendapatkan fenomena di perusahaan yang diteliti, maka telah dilakukan pra penelitian dengan karyawan untuk menelusuri sebab akibat permasalahan yang ada pada Perum Peruri Karawang di Departemen SDM Operasional. Berdasarkan hasil observasi, ditemukan adanya permasalahan yang terjadi yaitu.

1. Adanya pergantian dan permintaan karyawan yang direalisasikan cukup lama sehingga selama pengisian posisi yang kosong tersebut, tugas serta tanggung jawab dikerjakan oleh karyawan lain yang di dalam Departemen ini sehingga pemberian tugas kerja yang *double* dikerjakan oleh PIC menimbulkan keresahan karena tugas yang diminta.
2. Sulitnya kesempatan pengangkatan karyawan tetap atau dikenal sebagai istilah karyawan organik yang menyebabkan permasalahan kurangnya motivasi kerja karyawan untuk memperoleh kesempatan pengangkatan karyawan.
3. Disiplin kerja yang masih belum dapat di terapkan secara maksimal, hal tersebut diketahui dengan masih adanya beberapa karyawan yang mengobrol di jam kerja.
4. Pemberian layanan kesehatan bagi karyawan kontrak (BPJS) dan non BPJS hanya disediakan bagi karyawan organik (karyawan tetap).

Perum Peruri diharapkan bisa melakukan pembinaan kembali serta memperhatikan terkait mutasi dan pergantian PIC, sehingga pemberian tugas serta rasa mampu dan percaya diri dalam beradaptasi dan bekerja dengan optimal dapat berjalan dengan baik. Selanjutnya Perum Peruri menempatkan karyawan sesuai dengan latar belakang pendidikan dan pengalaman yang berkaitan dengan pekerjaannya.

Menurut (Martin dalam Reynaldo Stepanus T 2021) keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja individu karyawan. Setiap Organisasi selalu berusaha meningkatkan kinerja karyawan untuk mencapai tujuan. Kinerja masih menjadi permasalahan yang selalu dihadapi oleh pihak manajemen, sehingga manajemen perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Salah satu ukuran kinerja karyawan adalah kemampuan intelektual, mengelola diri sendiri serta kemampuan dalam membina hubungan dengan orang lain.

Menurut (Mathis dan Jackson dalam Syahputra et al. 2021) menjelaskan bahawa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu, pertama kemampuan individual yang mencakup bakat, minat, dan faktor kepribadian.

Kemudian (Sjafri Mangkuprawira, Aida Vitalaya dalam Sesty Sri Jayanti 2021) mengemukakan bahwa kinerja merupakan suatu konstruksi multi dimensi

yang mencakup banyak faktor yang mempengaruhinya. Meliputi faktor personal, faktor kepemimpinan, faktor tim, faktor sistem, faktor kontekstual (situasional).

**Tabel 1.2**  
**Hasil Program Kerja Departemen SDM Operasional Tahun 2021**

No	Program Kerja	Jenis Kegiatan	Keterangan
1.	Program Pendi (Pensiun dini)	Offline	Aula Wahyu Hagono PERURI Karawang
2.	Penjelasan MPP (Masa Persiapan Pensiun)	Offline	Aula Wahyu Hagono Peruri Karawang
3.	Sosialisasi Pelaporan online	Online	Ruang meeting Dep. SDMO
4.	Renovasi Rumah dinas PRD Jakarta	Renovasi	Agenda Remunerasi, Yankar bersama
5.	Monitoring Keluarga terpapar covid-19	Satgas Covid bersama Peruri	PRD Jakarta dan PRD Karawang
6.	Skrining Covid-19	Satgas Covid bersama Peruri	Lapangan area luar Peruri Karawang
7.	Program Pra Pensiun	Online	Aula Wahyu Hagono Peruri Karawang
8.	Kerjasama Payroll dengan Bank BSI	Online	Ruang kerja masing-masing
9.	Pengadaan Alat Kesehatan & Vit C	Rutin	Seksi Pelayanan Kesehatan
10.	Penyediaan Rumah Isolasi COVID-19		Rumah Isolasi di PRD
11.	Peresmian Peruri <i>In House Clinic</i>	Offline	<i>In House Clinic</i> di Peruri Karawang untuk penyedia faskes kesehatan pertama dan bekerjasama dengan Kimia Farma
12.	Vaksinasi Covid-19 Karyawan (Senayan)	Vaksin	Senayan
13.	Vaksinasi Keluarga di Karawang	Vaksin	Stadion Singaperbangsa Karawang
14.	Vaksinasi di Blok M Jakarta	Vaksin	Blok M Jakarta

**Lanjutan Tabel 1.2**  
**Hasil Program Kerja Departemen SDM Operasional Tahun 2021**

No	Program Kerja	Jenis Kegiatan	Keterangan
15.	Digitalisasi database monitoring vaksinasi karyawan & keluarga	Digital online	Data dan Aktualisasi database vaksinasi
16.	Sosialisasi Prokespri	Online	Zoom Peruri
17.	Penghargaan Masa Kerja	Offline	Aula Wahyu Hagono Peruri Karawang
18.	Pengiriman penghargaan Ikatan Restu	Rutin	Diberikan kepada karyawan dengan masa kerja yang sudah berakhir
19.	Seminar Kesehatan Tahun 2021	Offline	Aula Wahyu Hagono Peruri Karawang
20.	Koordinasi dengan Organ Non Struktural	Offline	Ruang Rapat besar
21.	Pengadaan Penyedia Jasa Makan Karyawan	Offline	Uji sampel dan kesepakatan bersama catering
22.	Kajian Aktuarial atas Program Benefit Pasca Pensiun	Online	HRIS, Remunerasi dan HRBP bersama Jajaran tinggi Peruri

Sumber : *Departemen SDM Operasional Perum Peruri, dan diolah tahun 2022*

Dijelaskan pada tabel 1.2 diatas bahwa program kerja tersebut merupakan hasil program kerja yang sudah dilaksanakan. Program kerja yang baik dan rampung dikategorikan sebagai keberhasilan departemen dalam menyelesaikan target pencapaian kerja.

Kinerja merupakan suatu proses atau hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai melalui beberapa aspek yang harus dilalui serta memiliki tahapan dalam mencapai keberhasilan dan bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan itu sendiri. Oleh karena itu kinerja merupakan sebuah elemen yang penting dalam maju atau mundurnya suatu organisasi atau perusahaan.

Untuk lebih mengembangkan kinerja karyawan dan sebagai pendorong agar kinerja karyawan meningkat dan untuk menghilangkan rasa bosan atau jenuh terhadap pekerjaannya agar dapat tercipta penyegaran terhadap organisasi perusahaan melakukan mutasi terhadap karyawannya. Selain itu mutasi juga untuk memenuhi keinginan karyawan sesuai dengan minat dan bidang tugasnya masing-masing.

Menurut (Sekaran et al., dalam Umar 2018) tentang “Analisis Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Masyarakat pada Kantor Camat Padalarang Kabupaten Bandung Barat” menjelaskan bahwa produktivitas kerja pegawai pelayanan cukup baik dimana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat cukup cepat dan tepat sesuai dengan prosedur yang berlaku, daya tanggap pegawai pelayanan di Kecamatan Padalarang berdasarkan hasil penelitian adalah cukup baik. Pelayanan publik di Kecamatan Padalarang telah berjalan dengan baik.

Hasil penelitian Sesty Sri Jayanti (2021) “Analisis Kinerja Karyawan Pasca Mutasi Pegawai pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu” menjelaskan bahwa kinerja karyawan mengalami peningkatan menjadi sangat baik pasca mutasi karyawan di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu. Hal ini dapat dilihat dari faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan seperti kemampuan individu karyawan yang meningkat setelah mengalami mutasi, upaya yang dikeluarkan, dan dukungan yang diberikan organisasi dengan mentransfer karyawan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Kemudian dilihat dari kemampuannya tugas tepat waktu, kualitas penyelesaian tugas, penggunaan fasilitas perusahaan, dan kehadiran dilakukan dengan sangat baik.

Berdasarkan pemaparan dari latar belakang serta permasalahan yang ditemui pada penelitian ini, penulis termotivasi untuk melakukan penelitian di Perum Peruri Karawang pada Departemen SDM Operasional dengan judul : **“Analisis Kinerja Karyawan sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan (studi kasus pada Departemen SDM Operasional) Perum Peruri Karawang.”**

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut :

1. Terdapat beberapa pekerjaan yang menumpuk akibat adanya beberapa pekerjaan yang belum dikerjakan .
2. Adanya permintaan karyawan yang direalisasikan cukup lama berkaitan dengan pergantian habis masa kerja atau mutasi, pengadaan promosi jabatan

serta penggantian struktur jabatan Departemen sebagai pengganti terdahulu yang telah berakhir masa kerjanya atau pensiun.

3. Sebagian karyawan masih ada yang mengobrol dan bercanda di jam kerja sehingga kedisiplinan karyawan kurang maksimal.
4. Standar kerja yang ada pada Departemen SDM Operasional ini belum diterapkan secara maksimal
5. Karyawan kurang mendapat penghargaan dari perusahaan.
6. Pemberian layanan kesehatan non BPJS hanya disediakan bagi karyawan organik (karyawan tetap).

### 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas dalam meneliti penelitian ini menggunakan pembatasan masalah, supaya masalah yang diteliti dapat mencapai kesesuaian dan tidak keluar dari inti permasalahan. Peneliti membatasi ruang lingkup penelitian pada Analisis Kinerja Karyawan Departemen SDM Operasional Perum Peruri dalam pelayanan publik dan operasional pelayanan kepada karyawan. Berikut ini adalah pembatasan masalah dalam penelitian ini :

1. Bidang keilmuan manajemen khususnya Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)
2. Tentang Kinerja di Departemen SDM Operasional
3. Lokasi Penelitian pada Departemen SDM Operasional Perum Peruri Karawang
4. Responden berjumlah 6 Orang Karyawan SDM Operasional Perum Peruri diantaranya Kepala Seksi Pelayanan Kesehatan, Kepala Unit Pelayanan Kesehatan, Kepala Seksi Remunerasi & HRIS, Kepala Unit HRIS, Petugas Pelayanan Administrasi, Staff Pelayanan Remunerasi. Selain sebagai pelaksana, karyawan SDM Operasional juga sebagai kategori penerima pelayanan dari Departemen SDM Operasional Perum Peruri.
5. Menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan dan observasi langsung.
6. Analisis deskriptif kualitatif, yakni analisis yang digunakan untuk menyajikan dan menganalisa suatu kejadian pada kondisi objek yang

alamiah yang bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan serta menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu atau kelompok atau suatu kejadian.

7. Data dianalisis dengan metode penelitian kualitatif dengan teknik analisis data yang dikemukakan oleh Sugiyono (2018) bahwa analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh

#### **1.4 Perumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi dan pembatasan masalah diatas, maka peneliti merumuskan masalah penelitian yaitu:

1. Bagaimana kinerja karyawan Departemen SDM Operasional Perum Peruri Karawang.
2. Bagaimana cara untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan dengan evaluasi kinerja
3. Bagaimana upaya peningkatan kualitas pelayanan Departemen SDM Operasional Perum Peruri Karawang.

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan Rumusan Masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dimaksudkan untuk dapat mengetahui serta menganalisa, memahami dan menjelaskan tentang Kinerja Karyawan Departemen SDM Operasional
2. Penelitian ini dimaksudkan untuk dapat mengetahui serta menganalisa, memahami dan menjelaskan tentang evaluasi kinerja dalam pelayanan publiknya kepada karyawan Perum Peruri Karawang.

3. Penelitian ini dimaksudkan untuk dapat mengetahui serta menganalisa, memahami dan menjelaskan tentang peningkatan kualitas untuk mengetahui peningkatan kualitas pelayanan Departemen SDM Operasional tersebut.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Penulisan yang dilakukan dalam penyusunan penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan dan manfaat bagi peneliti, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Buana Perjuangan Karawang, dan pihak yang berkepentingan dengan objek penelitian.

Kegunaan penelitian terdiri dari kegunaan teoritis dan kegunaan praktis yang diharapkan dapat berguna bagi berbagai pihak atau kalangan, baik secara akademis maupun praktisi, yang antara lain adalah sebagai berikut :

### 1.1.1 Kegunaan Teoritis

1. Dari penelitian analisis kinerja sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan ini diharapkan dapat memberikan sumbang untuk pengembangan pada teori analisis kinerja yang digunakan dalam penelitian.
2. Bagaimana suatu kinerja karyawan berjalan pada suatu perusahaan atau organisasi sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat memberikan sumbang untuk pengembangan pembuktian serta analisis antara variabel terkait.

### **4.4.3 Kegunaan Praktis**

1. Dari penelitian analisis kinerja sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan ini diharapkan dapat memberikan sumbang perbaikan pelaksanaan pengembangan pada analisis kinerja.
2. Dari penelitian analisis kinerja sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan ini diharapkan antara variabel tersebut dapat memberikan sumbang perbaikan untuk menganalisis lebih lanjut mengenai hubungan dari variabel tersebut.

