

**STRATEGI PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN PADA BAGIAN
DISTRIBUSI DAN GANGGUAN PELANGGAN DI PERUSAHAAN
DAERAH AIR MINUM GIRI TIRTA DALAM PENYEDIAAN
AIR BERSIH DI KOTA GRESIK**

SKRIPSI



Oleh :

**ROSYIDAH AULAN NISA'
16.311.154**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK**

**STRATEGI PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN PADA BAGIAN
DISTRIBUSI DAN GANGGUAN PELANGGAN DI PERUSAHAAN
DAERAH AIR MINUM GIRI TIRTA DALAM PENYEDIAAN
AIR BERSIH DI KOTA GRESIK**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



**Oleh:
ROSYDAH AULAN NISA
NIM : 16.311.154**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK**

2020

MOTTO

Jangan menunda kesempatan, karena dari sekian kesempatan tidak semua memiliki makna yang sama dan sesuai harapanmu

“Stay Humble and Never Give Up”

Persembahan

Thanks to Allah

Puji syukur kehadiran Allah *subhanahu wata'ala* karena Aulan masih diberikan kesehatan jasmani dan rohani sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini dengan lancar dan tepat waktu.

Thanks to family

Alhamdulillah Ibu (Khotijah) dan Ayah (Achmad Muslimin) berkat do'a, dukungan, serta omelan kalian Aulan bisa menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Terimakasih atas jerih payah yang kalian korbankan untuk Aulan selama ini, kalian orang tua yang sangat hebat untuk Aulan dan Adik, terimakasih sekali lagi aulan ucapkan

Thanks to Dosen

Terimakasih beribu-ribu terimakasih Aulan ucapkan kepada dosen pembimbing (Bu Rozi), dan bapak Ibu penguji (bapak Rahmat dan Ibu Anita handayani), serta dosen wali saya (Bu kiki)

Thanks to Close Related Person

Terimakasih buat sahabat-sahabatku TELETUTUL (Fara, Fidah, Rizka, Lussy, Indra, Ais, Sifah, Hidayati, Siska) serta (ira) yang selalu sukses jadi tim gercep saya, dan juga terimakasih buat kamu (Mas Zul) yang selalu mendukung dan memberi semangat Aulan dalam menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal peneliti dengan judul Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Bagian Distribusi Dan Gangguan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum Giri Tirta Dalam Penyediaan Air Bersih Di Kota Gresik. Sholawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi kita Muhammad SAW, keluarganya, para sahabat dan umatnya yang senantiasa istiqomah di jalan kebenaran.

Proposal ini di ajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik

Dalam menyelesaikan proposal penelitian ini peneliti mendapat banyak bantuan baik berupa materi maupun spiritual dari berbagai pihak. Oleh karena itu peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. Ir. Setyo Budi, MS. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Gresik.
2. Suwarno, SE.,M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik.
3. Anita Handayani, SE., M.SM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik serta Dosen Penguji I.
4. Rahmat Agus Santoso, S.E., MM selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan saran dan kritik demi kelancaran skripsi ini.
5. Roziana Ainul Hidayati, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telaten memberikan bimbingan, saran, dan motivasi selama penyusunan proposal ini.

6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik, yang telah memberikan bekal ilmu dan atas segala bantuan yang telah diberikan
7. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) terutama bapak jimmy, bapak zahra, bapak sugiyanto, serta bapak naim yang telah memberikan izin penelitian dan bersedia menjadi informan dalam penelitian ini.
8. Serta teman-teman yang telah mendukung dan memberi semangat kepada penulis hingga saat ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan proposal penelitian ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu dengan kerendahan hati peneliti mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari semua pihak demi perbaikan dan penyempurnaan di masa mendatang.



Gresik, 29 Juli 2020

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iii
MOTTO -----	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Penelitian Terdahulu.....	7
2.2. Landasan Teori	9
2.3. Kerangka Berfikir.....	28
BAB III : METODE PENELITIAN	29
3.1. Jenis Penelitian	29
3.2. Lokasi Penelitian	29
3.3. Unit Analisis dan Informan	30
3.3.1. Unit Analis	30
3.3.2. Informan	30
3.4. Jenis dan Sumber Data	31

3.5 Teknik Pengumpulan Data	32
3.6 Teknik Analisis Data	32
3.7 Teknik Keabsahan Data.....	34
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Gambaran Objek Penelitian	35
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)	35
4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	37
4.1.3 Pelaksanaan Penelitian	37
4.2 Deskripsi Informan	38
4.3 Pengumpulan Data	42
4.4 Hasil Analisis Data	56
4.4.1 Faktor Penghambat Kinerja Karyawan	56
1. Reduksi Data (<i>Data Reduction</i>)	56
2. Penyajian Data (<i>Display Data</i>)	58
3. Kesimpulan / <i>Verification</i>	59
4.4.2 Strategi Kinerja Karyawan	60
1. Reduksi Data (<i>Data Reduction</i>)	60
2. Penyajian Data (<i>Display Data</i>)	62
3. Kesimpulan / <i>Verification</i>	64
4.5 Uji Keabsahan Data	65
4.6 Interpretasi Hasil Penelitian	66
BAB V : KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	70
5.1 Simpulan	70
5.2 Rekomendasi	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Data Pengaduan Keluhan Pelanggan Periode Agustus – September 2019	2
Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu	8
Tabel 4.4 : Hasil Reduksi tentang Hambatan Kualitas	56
Tabel 4.5 : Hasil Reduksi tentang Hambatan Kuantitas	57
Tabel 4.6 : Hasil Reduksi tentang Hambatan Waktu	57
Tabel 4.7 : Hasil Reduksi tentang Strategi Kualitas	61
Tabel 4.8 : Hasil Reduksi tentang Strategi Kuantitas	61
Tabel 4.9 : Hasil Reduksi tentang Strategi Waktu	62



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 : Data Persentase Penyelesaian Tugas Pengaduan Pelanggan Periode Agustus – September 2019	4
Gambar 2.3 : Kerangka Berfikir	28
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi PDAM Cabang Gresik	37



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Jadwal Penelitian

Lampiran 2 : Daftar Pertanyaan Wawancara

Lampiran 3 : Daftar Pertanyaan Wawancara

Lampiran 4 : Daftar Pengaduan pelanggan dan penyelesaian tugas pengaduan
Pelanggan

Lampiran 5 : Membercheck

Lampiran 6 : Transkrip Wawancara

Lampiran 7 : Surat Izin Penelitian

Lampiran 8 : Surat Bebas Plagiasi



Rosyidah Aulan Nisa', 16311154, **Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Bagian Distribusi Dan Gangguan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum Giri Tirta Dalam Penyediaan Air Bersih Di Kota Gresik**, Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Gresik, Juli 2020.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang menghambat kinerja karyawan di Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Gresik dalam penyediaan air bersih dan untuk menganalisis strategi peningkatan kinerja karyawan Daerah Air Minum Kabupaten Gresik dalam penyediaan air bersih, yang saat ini mungkin tidak sesuai dengan harapan semua masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan menggunakan uji keabsahan data dengan cara membercheck, dan teknik pengumpulan data menggunakan cara wawancara. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya, 1) faktor penghambat kinerja karyawan dari segi kualitas, kuantitas, dan waktu, serta adanya, 2) strategi peningkatan kinerja karyawan dari segi kualitas, kuantitas, dan waktu.

Kata Kunci : PDAM, Hambatan, Strategi, Kinerja Karyawan



Rosyidah Aulan Nisa', 16311154, **Strategy for Improving Employee Performance in Distribution and Customer Distruption in the Regional Water Company Giri Tirta in the Supply of Clean Water in Gresik City**, Management, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Gresik, July 2020.

Abstract

This study aims to determine the factors that hinder the performance of employees at the Regional Drinking Water Company in Gresik Regency in providing clean water and to analyze strategies for improving the performance of employees of the Gresik Regency Drinking Water District in providing clean water, which currently may not be in accordance with the expectations of all communities. This study used a qualitative research approach using data validity testing by means of memberchecks, and data collection techniques using interviews. The data analysis technique used in this research is descriptive qualitative analysis. The results showed that there was 1) factors inhibiting employee performance in terms of quality, quantity, and time, as well as the existence 2) strategies to improve employee performance in terms of quality, quantity, and time.

Keywords: PDAM, Resistance, Strategies, Employee Performance

