

LAMPIRAN 2 Surat Ijin Penelitian



PRODI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK



Nomor : 088/ II.3.UMG /Man/A/2022
Lampiran : -
Perihal : *Ijin Penelitian Skripsi/ Permohonan Data*

Kepada Yth :
PT. Arina Toyota Gresik
Jl. Veteran Gresik
Di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat. Berkenaan dengan tugas penulisan Skripsi oleh mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik:

Nama : **Putri Salsabila Nilam Sari**
No. Registrasi : 18 0301 161
Semester : VII
Alamat : Ds. Pandanan Kec. Dudusampean
Judul Skripsi : **Pengaruh Komunikasi dan Koordinasi Terhadap Kinerja Karyawan**

Kami berharap bantuan untuk memberikan kesempatan pada mahasiswa kami dalam melakukan penelitian guna memperoleh bahan-bahan untuk menyusun skripsi pada Perusahaan/Instansi yang Bapak / Ibu pimpin.

Perlu kami sampaikan bahwa bahan-bahan yang diperoleh tidak akan dipergunakan untuk hal-hal yang merugikan Perusahaan / Instansi Bapak / Ibu.

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya kami sampaikan banyak terima kasih

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Gresik, 19 Januari 2022
Ketua Program Studi

Maulidyan Amalina Rizqi, S.E., MM

Tembusan:
1. Arsip

AKREDITASI BAN-PT

1151/SK/BAN-PT/Akred/S/10/2015
14 November 2015

The Power of Islamic Entrepreneurship

Jl. Sumatera 101 Gresik Kota Baru (GKB) Gresik, 61121 Telp. (031) 3951414, Fax (031) 3952585 Website: <http://www.umg.ac.id>, Email: info@umg.ac.id

LAMPIRAN 3 Transkrip Wawancara

Nama : Steven P.Gunarto		
No	Pertanyaan	Jawaban
1	Assalamualaikum pak, mohon maaf telah mengganggu waktunya. Perkenalkan saya putri salsabilla dari universitas muhammadiyah gresik, ingin melakukan wawancara dengan bapak. Apakah boleh untuk meminta waktunya sebentar pak?	<i>Waalaiikumsalam mbak, iya silahkan</i>
2	Menurut anda apakah kinerja yang ada di perusahaan sudah melakukan prosedurnya dengan baik?	<i>Perusahaan sudah membuat SOP untuk dipatuhi oleh karyawan, dan karyawan pun sudah melaksanakan SOP sesuai dengan prosedur yang sudah ditentukan. Contohnya seperti karyawan datang tepat waktu, tidak pernah mangkir kerja, bersedia lembur jika dibutuhkan</i>
3	Bagaimana upaya anda untuk meningkatkan kinerja karyawan?	<i>Ada beberapa point yang harus dilakukan oleh perusahaan, point pertama yaitu memberikan pelatihan kepada karyawan untuk meningkatkan kemampuan mereka. Point yang kedua yaitu menawarkan karier yang berjenjang bisa menjadi motivasi seorang karyawan untuk meningkatkan kinerjanya. Jenjang karier yang disertai kenaikan gaji atau peningkatan insentif lainnya tentu akan membuat karyawan termotivasi. Point yang ketiga yaitu memberikan reward untuk karyawan, sebuah reward akan membuat karyawan merasa dihargai atas kerja kerasnya. bentuk reward tidak perlu mahal, misalnya voucher belanja yang bisa ditukarkan di supermarket atau minimarket</i>
4	Kriteria apa saja yang ditetapkan dalam menilai kinerja karyawan saat ini?	<i>Setiap tahun di perusahaan ini ada report untuk setiap karyawan, ada beberapa point yang dinilai yaitu kedisiplinan, loyalitas, inisiatif kerja, dan juga kepemimpinan. Dari point-point tersebut, nantinya ada</i>

		<i>penilaian dari atasannya masing-masing. Tapi point utama yang harus diperhatikan yaitu kedisiplinan kerja</i>
5	Bagaimana kualitas kinerja yang baik menurut anda?	<i>Kualitas kerja yang baik sudah ditunjukkan karyawan PT. Arina Toyota Gresik. Mereka mampu memahami peran dan tanggung jawabnya pada perusahaan, memprioritaskan pekerjaan serta mengelola waktu dengan baik, dan memiliki motivasi yang tinggi. Mereka siap bekerja lembur hingga tugas dan tanggung jawabnya selesai. Disitulah para atasan menilai kualitas kinerja mereka.</i>
6	Bagaimana pemenuhan target dalam kerja yang diberikan oleh atasan untuk karyawan?	<i>Dilihat dari report tahunan, kinerja karyawan di PT. Arina Toyota Gresik secara keseluruhan sudah cukup baik. Target penjualan yang telah ditentukan perusahaan setiap tahunnya selalu terpenuhi bahkan melebihi target yang ditentukan. Perusahaan melihat pencapaian target penjualan setiap tahunnya selalu meningkat.</i>
7	Bagaimana hubungan anda dengan masing-masing karyawan/divisi lain?	<i>Perusahaan ini menerapkan kerjasama tim sehingga ikatan di antara mereka dapat terbentuk dengan kuat, contohnya seperti menghargai perbedaan pendapat, bersikap saling percaya, melakukan kegiatan bersama, dan melakukan komunikasi yang intensif serta efektif. Hal seperti itulah yang membangun hubungan antara rekan kerja menjadi lebih baik.</i>
8	Menurut anda apakah kinerja karyawan dilaksanakan dengan baik?	<i>Menurut saya kinerja karyawan yang lain sudah baik ya, sudah sesuai dengan jobdisk mereka masing-masing. Mereka juga sudah mematuhi SOP yang ditetapkan perusahaan. Untuk bagian mekanik bengkel perlu diadakan pelatihan untuk meningkatkan skill karyawan, karena konsumen banyak yang mengeluh karena menunggu terlalu lama saat servis mobil</i>

Nama : Ubed Ardianto		
No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana hubungan anda dengan masing-masing karyawan/ divisi lain?	<i>Hubungan antara rekan kerja di perusahaan ini saya rasa sudah cukup baik, walaupun terdapat persaingan antar sales dalam mencari konsumen. Tetapi mereka tetap membangun kerjasama yang baik dengan tujuan yang sama untuk memajukan perusahaan</i>
2	Apakah anda pernah mengalami masalah/ hambatan dalam bekerja?	<i>Hambatan di setiap tempat kerja itu pasti ada ya mbak, seperti contohnya perbedaan gaya bekerja, belum lagi yang satunya malas cari konsumen, yang satunya giat cari konsumen dan akhirnya timbul kecemburuan sosial karena pencapaian target. Jadi saya berusaha untuk menjadi penengah dan tidak memihak siapapun, karena saya harus merangkul semua anggota saya</i>
3	Bagaimana kualitas kinerja yang terjadi diperusahaan?	<i>Perusahaan pasti menginginkan karyawan yang baik, jujur, taat pada aturan perusahaan, kreatif, disiplin, dan bisa produktif untuk perusahaan. Selama ini saya selalu memantau dan mengingatkan anak-anak sales, biar kerjanya tidak sembarangan. Kalau ada kendala dan masalah mereka juga selalu lapor ke saya, supaya saya bisa kasih solusi dan masukan</i>
	Bagaimana kinerja yang dilakukan oleh masing-masing karyawan?	<i>Saya rasa sudah cukup baik kinerja yang mereka kerjakan, karena disini kita selalu melakukan evaluasi atau penilaian kinerja dengan mengadakan pelatihan untuk meningkatkan skill para karyawan, sehingga karyawan juga akan termotivasi dalam bekerja</i>
	Bagaimana penilaian kinerja karyawan yang ada diperusahaan ini?	<i>Penilaian kinerja dapat dilihat dari kuantitas kerja yang telah dicapai, kualitas pelayanan yang diberikan ke pelanggan, serta ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas. Evaluasi kinerja karyawan dilakukan perusahaan secara objektif dan professional</i>

<p>Bagaimana kuantitas kerja yang dijalani oleh karyawan?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sales training, sales counter maupun sales executive selalu mencapai target yang telah ditetapkan perusahaan. Apabila ada sales yang tidak memenuhi target, tim lain akan membantu untuk pemenuhan target tersebut. Kondisi kerja sama tim yang baik akan berpengaruh pada kinerja karyawan - Dalam sebulan tim sales dapat menjual mobil sebanyak 32 unit. Sales training harus menjual 2 unit, junior sales executive 3 unit, sales executive 4 unit, senior sales executive 7 unit, junior sales counter 4 unit, sales counter 5 unit, senior sales counter 7 unit. Alhamdulillah target setiap bulan selalu tercapai mbak
<p>Bagaimana menurut anda tentang manajemen waktu karyawan yang ada diperusahaan ini?</p>	<p>Tim sales harus pandai dalam manajemen waktu untuk menghasilkan penjualan. Seperti menjadwalkan prospek berdasarkan zona sehingga pembagian wilayah bisa satu arah dalam setiap jadwal, lalu mengelola jadwal mingguan supaya tidak terjadi benturan kegiatan yang dapat menyita banyak waktu, dan menggunakan software pendukung seperti CRM untuk penjadwalan, follow up, dan komunikasi dengan prospek yang dapat dilakukan dengan lebih terorganisir dan mencegah tim sales untuk membuang-buang waktu dalam proses penjualan</p>

Nama : Melinda Harry Santika		
No	Pertanyaan	Jawaban
1	Assalamualaikum bu, perkenalkan saya putri salsabilla ingin melakukan penelitian. Sebelumnya dengan ibu siapa ya?	<i>Walaikumsalam. Iya silahkan, nama saya melinda.</i>
2	Bagaimana kinerja yang dilakukan oleh masing-masing karyawan?	<i>Menurut saya kinerja karyawan sudah baik dilihat dari penyelesaian pekerjaan yang sesuai dengan standar kerja yang telah ditentukan perusahaan. Mereka juga selalu memprioritaskan pekerjaan dan mengelola waktu dengan baik</i>
3	Bagaimana penilaian kinerja karyawan yang ada diperusahaan ini?	<i>Walaupun kinerja karyawan di perusahaan ini sudah baik, namun penilaian kinerja tetap harus diadakan. Penilaian kinerja dalam perusahaan ini dilihat dari beberapa aspek seperti komunikasi, kualitas kerja, kuantitas hasil, dan ketepatan waktu dalam penyelesaian tugas</i>
4	Bagaimana hubungan anda dengan masing-masing karyawan/ divisi lain?	<i>Hubungan yang baik dengan rekan kerja menjadikan kita lebih termotivasi, inovatif dan kreatif dalam melaksanakan tugas. Pekerjaan pun dinilai lebih menyenangkan ketika kita memiliki hubungan yang baik dengan orang-orang di sekitar kita</i>
5	Bagaimana kualitas kinerja yang baik menurut anda?	<p><i>1. Kalau punya hubungan yang baik dengan rekan kerja, kita bisa saling mendukung dan mengingatkan untuk selalu bekerja dengan maksimal. Jika ada karyawan yang selalu konsisten dengan kinerjanya, tentunya karyawan yang lain akan merasa segan dan ingin memiliki pencapaian yang sama, sehingga mereka akan saling memberikan dukungan untuk selalu mempertahankan kualitas kerja</i></p> <p><i>2. Kualitas pelayanan yang baik akan sangat mempengaruhi perusahaan, karena setiap</i></p>

		<p>pelanggan yang datang pastinya akan senang jika mendapat pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan bagi konsumen, maka konsumen akan bersikap loyal kepada perusahaan dan mereka akan merekomendasikan kepada orang lain, sehingga pelanggan baru akan semakin bertambah.</p>
6	<p>Bagaimana loyalitas konsumen terhadap perusahaan ini?</p>	<p>Dari segi kualitas pelayanan kita sudah memberikan yang terbaik untuk konsumen, namun ada beberapa pembeli mengeluh terkait ketepatan mobil yang datang ke rumah pelanggan karena proses administrasi yang lama.</p>
7	<p>Bagaimana ketepatan waktu anda dalam menyelesaikan tugas?</p>	<p>Untuk pengurusan kelengkapan administrasi sudah kita upayakan tepat waktu, karena banyaknya jumlah permintaan jadi ya proses administrasinya lama. Terkadang kualitas yang diberikan tidak sesuai dengan keinginan pelanggan.</p>
8	<p>Bagaimana menurut anda tentang manajemen waktu yang anda lakukan?</p>	<p>Kalau ada barang yang masuk dan keluar dari perusahaan segera kita buat stock opname supaya tidak terjadi kekeliruan dalam hal pencatatan arus masuk dan keluar barang. Jadi tugasnya tidak terlalu menumpuk banyak.</p>

Nama : A. Ali Masluku

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana pemenuhan target dalam kerja yang diberikan oleh atasan untuk karyawan?	<i>Biasanya tugas external yang akan menyita banyak waktu, kadang tidak sesuai dengan waktu yang sudah diberikan. Misalnya ada konsumen yang mau service mobil sedangkan stok suku cadang di bengkel kosong, karena untuk komponen yang slow moving stok di bengkel terbatas. Jadi kita harus pesan terlebih dahulu ke pusat, lalu pusat kirim barangnya ke kita, baru kita bisa proses perbaikan mobilnya. Biasanya proses pengadaan dari pusat membutuhkan waktu 7-21 hari kerja. Jadi kita harus menginformasikan ke pelanggan bahwasanya untuk proses pengadaan barang membutuhkan waktu cukup lama, sehingga pelanggan tidak merasa kecewa</i>
2	Bagaimana menurut anda tentang manajemen waktu karyawan yang ada di perusahaan ini?	<i>Mobil yang kita perbaiki disini kan tidak hanya satu atau dua mobil saja ya, jadi untuk manajemen waktu kita persiapkan untuk memperbaiki mobil yang lain dulu yang kerusakannya ringan atau hanya sekedar servis berkala dan ganti oli</i>
3	Kriteria apa saja yang ditetapkan dalam menilai kinerja karyawan saat ini.	<i>Penilaian kinerja dinilai dari evaluasi setiap adanya masalah atau kendala yang mungkin dapat menghambat jalannya kinerja, meningkatkan skill supaya masalah yang ada segera terselesaikan</i>
4	Bagaimana kualitas dan kuantitas kerja yang dijalani oleh karyawan?	<i>Saya rasa hasil kerja karyawan secara kualitas dan kuantitas dalam mencapai tugas-tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya sudah cukup baik. Kualitas kerja seseorang dituntut untuk selalu baik dan bagus sesuai dengan yang diharapkan konsumen, gunanya untuk meningkatkan loyalitas konsumen terhadap perusahaan. Kualitas bisa diukur melalui ketepatan, ketelitian, keterampilan, dan keberhasilan</i>

		<p>hasil kerja.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sejauh ini kunjungan pelanggan ke dealer untuk perbaikan mobil dan servis berkala semakin meningkat, karena kita selalu menjaga kualitas layanan. Namun ada beberapa pelanggan yang menuliskan keluhan mereka di kotak saran
--	--	--



LAMPIRAN 4 Surat Keterangan Bebas Plagiasi



PENGEMBANGAN BISNIS DAN INOVASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK



SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan nama yang di bawah ini:


Nama : Putri Salsabilla Nilam Sari
NIM : 180301161
Fakultas / Prodi : Ekonomi dan Bisnis / Manajemen
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Gresik
Judul Skripsi : Analisis Kinerja Karyawan Pada PT. Arina Toyota Gresik.

Telah melakukan pengecekan plagiasi BAB 1-5 dengan hasil:

Referensi : 10,71%
Original : 78,25%
Plagiarism : 11,04%

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gresik, 10 Oktober 2022
Kepala Pengembangan Bisnis dan Inovasi FEB UMG


Nur Cahyadi, S.ST., MM.
NIP: 11711907254

**PENGEMBANGAN
BISNIS DAN INOVASI**

The Power of Islamic Entrepreneurship

Jl. Sumatera 101 Gresik Kota Baru (GKB) Gresik. 61121 Telp: (031) 3951414, Fax: (031) 3952585 Website: <http://www.umg.ac.id>, Email: info@umg.ac.id

LAMPIRAN 5 *Member Check*

Nama : Steven P. Gunarto

Informan : 1

Kinerja merupakan hasil yang telah dicapai oleh seseorang karyawan dengan periode waktu yang telah ditentukan dan prosedur yang ditetapkan. Adapun cara untuk meningkatkan kinerja karyawan, diantaranya yaitu memberikan pelatihan kepada karyawan untuk meningkatkan kemampuan mereka, menawarkan karier yang berjenjang bisa menjadi motivasi seorang karyawan untuk meningkatkan kinerjanya, memberikan reward untuk karyawan, sebuah reward akan membuat karyawan merasa dihargai atas kerja kerasnya. Terdapat report untuk setiap karyawan yaitu kedisiplinan, loyalitas, inisiatif kerja, dan kepemimpinan. Karyawan mampu memahami peran dan tanggung jawabnya pada perusahaan, memprioritaskan pekerjaan serta mengelola waktu yang baik, dan memiliki motivasi yang tinggi. Target penjualan yang telah ditentukan perusahaan pada karyawan setiap tahunnya selalu tercapai. Penilaian kinerja dalam perusahaan dilihat dari beberapa aspek seperti kualitas pelayanan, kuantitas kerja, dan ketepatan waktu dalam penyelesaian tugas.

Informan 1



Steven P. Gunarto

Nama : Ubed Ardianto

Informan : 2

Kinerja merupakan hasil yang telah dicapai oleh seseorang karyawan dengan periode waktu yang telah ditentukan dan prosedur yang ditetapkan. Adapun cara untuk meningkatkan kinerja karyawan, diantaranya yaitu memberikan pelatihan kepada karyawan untuk meningkatkan kemampuan mereka, menawarkan karier yang berjenjang bisa menjadi motivasi seorang karyawan untuk meningkatkan kinerjanya, memberikan reward untuk karyawan, sebuah reward akan membuat karyawan merasa dihargai atas kerja kerasnya. Terdapat report untuk setiap karyawan yaitu kedisiplinan, loyalitas, inisiatif kerja, dan kepemimpinan. Karyawan mampu memahami peran dan tanggung jawabnya pada perusahaan, memprioritaskan pekerjaan serta mengelola waktu yang baik, dan memiliki motivasi yang tinggi. Target penjualan yang telah ditentukan perusahaan pada karyawan setiap tahunnya selalu tercapai. Penilaian kinerja dalam perusahaan dilihat dari beberapa aspek seperti kualitas pelayanan, kuantitas kerja, dan ketepatan waktu dalam penyelesaian tugas.

Informan 2



Ubed Ardianto

Nama : Melinda Harry Santika

Informan : 3

Kinerja merupakan hasil yang telah dicapai oleh seseorang karyawan dengan periode waktu yang telah ditentukan dan prosedur yang ditetapkan. Adapun cara untuk meningkatkan kinerja karyawan, diantaranya yaitu memberikan pelatihan kepada karyawan untuk meningkatkan kemampuan mereka, menawarkan karier yang berjenjang bisa menjadi motivasi seorang karyawan untuk meningkatkan kinerjanya, memberikan reward untuk karyawan, sebuah reward akan membuat karyawan merasa dihargai atas kerja kerasnya. Terdapat report untuk setiap karyawan yaitu kedisiplinan, loyalitas, inisiatif kerja, dan kepemimpinan. Karyawan mampu memahami peran dan tanggung jawabnya pada perusahaan, memprioritaskan pekerjaan serta mengelola waktu yang baik, dan memiliki motivasi yang tinggi. Target penjualan yang telah ditentukan perusahaan pada karyawan setiap tahunnya selalu tercapai. Penilaian kinerja dalam perusahaan dilihat dari beberapa aspek seperti kualitas pelayanan, kuantitas kerja, dan ketepatan waktu dalam penyelesaian tugas.

Informan 3



Melinda Harry Santika

Nama : A. Ali Masluku

Informan : 4

Kinerja merupakan hasil yang telah dicapai oleh seseorang karyawan dengan periode waktu yang telah ditentukan dan prosedur yang ditetapkan. Adapun cara untuk meningkatkan kinerja karyawan, diantaranya yaitu memberikan pelatihan kepada karyawan untuk meningkatkan kemampuan mereka, menawarkan karier yang berjenjang bisa menjadi motivasi seorang karyawan untuk meningkatkan kinerjanya, memberikan reward untuk karyawan, sebuah reward akan membuat karyawan merasa dihargai atas kerja kerasnya. Terdapat report untuk setiap karyawan yaitu kedisiplinan, loyalitas, inisiatif kerja, dan kepemimpinan. Karyawan mampu memahami peran dan tanggung jawabnya pada perusahaan, memprioritaskan pekerjaan serta mengelola waktu yang baik, dan memiliki motivasi yang tinggi. Target penjualan yang telah ditentukan perusahaan pada karyawan setiap tahunnya selalu tercapai. Penilaian kinerja dalam perusahaan dilihat dari beberapa aspek seperti kualitas pelayanan, kuantitas kerja, dan ketepatan waktu dalam penyelesaian tugas.

Informan 4



A. Ali Masluku