

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini mencoba menganalisa beberapa faktor kinerja yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan di lingkungan departemen service PT. Rentokil Indonesia, yaitu faktor komitmen dan kompetensi, sehingga dapat diketahui beberapa faktor penentu yang mempengaruhi kinerja, faktor – faktor kinerja yang dapat mengembangkan potensi yang dimiliki masing – masing karyawan dan dapat meningkatkan produktivitas karyawan serta memberikan penilaian karyawan secara obyektif.

Dari hasil analisa data menggunakan SPSS versi 17 didapatkan hasil nilai R Square adalah 0.333 artinya Kinerja Karyawan Service Departemen PT. Rentokil Indonesia dipengaruhi oleh komitmen dan kompetensi sebesar 33.3 %,. Hal ini dapat dikategorikan tingkat pengaruh “rendah”.

Pengaruh yang relatif kecil yang dapat disumbangkan kedua variabel terhadap kinerja karyawan Rentokil Indonesia terjadi sebagai dampak dari banyaknya variabel yang mempengaruhi kinerja karyawan misalnya pemberdayaan karyawan, kepuasan kerja, motivasi, *quality of work life* dimana hal itu belum termasuk ke dalam model penelitian ini.

Kesimpulan dari ke tiga uji **Asumsi Regresi**, ternyata nilai Durbin Watson lebih kecil dari nilai tabel D_1 , sehingga dapat disimpulkan regresi tidak mengalami gangguan otokorelasi.

Dari Hasil Pengujian Confirmatory Factor Analysis, disimpulkan :

- a. Keempat indikator tugas utama masing-masing bertanda positif, maka dapat diterjemahkan bahwa indikator tersebut dapat digolongkan sebagai faktor-faktor utama yang menentukan tugas utama.
- b. Kelima indikator kompetensi masing-masing bertanda positif yang dapat dimaknai bahwa kompetensi secara positif dibentuk dari kelima faktor tersebut.
- c. Ketujuh indikator komitemen, masing-masing memberikan arah positif, hal ini berarti komitemen secara bersama-sama dibentuk oleh ketujuh faktor yang memiliki peran strategis membentuk KP.

ABSTRACT

The purpose of the research is to analyze several performance factors which are influencing employee performance in service department of PT. Rentokil Indonesia. These factors are commitment and competence. Therefore, it can determine factors of performance, factors in leveraging employee's potential skills, and probable to increase employees productivity then objectively appraising their performances.

The calculation indicates Employee Performance of Service Department PT. Rentokil Indonesia is influenced by Commitment and Competent (33.3% -Low Influence).

Low influence of these two variables can be explained as occurrence of others variables influence. For instance, employees empowerment, job satisfaction, motivation, and quality of work life, that are excluded in the model of research.

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
Conclusions of three Regression Assumption Test is Durbin Watson value lower than value of D_l table as autocorrelation is not occurred. Confirmatory Factor Analysis Test indicates:

- a. *Four of main task indicators are positive, therefore categorized as main factors that can influence the main task*
- b. *Five of competency indicators are positive for each, which is concluded as Competency form*
- c. *Seven of commitment indicators are positive. It indicates commitment is formed by these 7 factors simultaneously.*

PENGESAHAN KARYA AKHIR

Judul : Faktor – Faktor Penentu Kinerja Karyawan Pada Departemen Service, PT. Rentokil Indonesia

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Ridhanur Aziza

NIM : 55106120021

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 24 Mei 2009



Dr. Ir. Har Adi Basri, M.Ec.

Pembimbing

Dr. La Ode Kalimin, M.Si.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini :

Judul : Faktor – Faktor Penentu Kinerja Karyawan Pada Departemen Service, PT. Rentokil Indonesia

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Ridhanur Aziza

NIM : 55106120021

Program : Pascasarjana Program Magister manajemen

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 24 Mei 2009.

Ridhanur Aziza, ST

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT yang telah melimpahkan Taufik, Hidayah, Inayah dan Rahmat – NYA sehingga berkat izin dan perkenanNYA penulis dapat menyelesaikan karya tulis ini pada waktu yang telah ditentukan.

Tujuan penulisan karya tulis ini adalah guna melengkapi syarat pnyelesaian proses pendidikan di Universitas Mercu Buana Jakarta Fakultas Ekonomi Magister Manajemen Jurusan Sumber Daya Manusia untuk memperoleh gelar Magister Manajemen Strata Dua.

Selesainya karya tulis ini adalah berkat bantuan yang penulis terima dari berbagai pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dari lubuk hati yang paling dalam kepada :

- 
- UNIVERSITAS
MERCU BUANA
- 1) Dr. Ir. H. Suharyadi, MS beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menjadi mahasiswa Program Pascasarjana dan memberikan kemudahan-kemudahan selama menuntut ilmu sehingga dapat menyelesaikan Program Magister Managemen di Universitas Mercu Buana Jakarta.
 - 2) Ir. Dana Santoso, M.Eng.Sc., Ph.D. Selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.
 - 3) Dr. Ir. Har Adi Basri, M. Ec. Selaku Ketua Program Studi Magister Managemen Universitas Mercu Buana Jakarta.

- 4) Dr. La Ode Kalimin, M.Si. Selaku Dosen Pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
- 5) Ayah dan Ibunda, yang telah melahirkan, mendidik, membesarkanku dengan penuh kasih sayang, kesabaran, kearifan, bekal agama, pendidikan dan budaya minangkabau.
- 6) Uda Midral, Uni Media dan Abang Dira, Uda Medrif dan Mbak Puji Serta Tiga permata hatiku : Meirra, Felicia dan Nazela yang telah memberikan dukungan, kasih sayang dan bantuan baik secara materiil dan moril kepada penulis.
- 7) Ir. Yuary Farradia, Msc, selaku Direktur Utama PT. Rentokil Indonesia yang telah memberikan kesempatan, kebijaksanaan dan kearifan kepada penulis untuk melanjutkan pendidikan sejak dulu sampai sekarang
- 8) Ir. Achmad Hidayatullah,MM, selaku Kasie PT. Rentokil Indonesia cabang Jakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam melanjutkan dan menyelesaikan pendidikan.
- 9) Ir. Imam Wahyudi, Kepala Bagian lainnya dan rekan Kepala Sub Bagian atas semua bantuan dan kerjasamanya.
- 10) R. Yulia Komar, Muhammad Ikhsan, Metta Relawaty yang telah membantu penulis dalam pengumpulan data penulisan karya tulis
- 11) Doni, Reni serta Rekan Angkatan IX, Universitas Mercu Buana Kampus Meruya yang telah memberikan *support* dan perhatiannya kepada penulis.
- 12) Lodia Syafitri, *that always in my Heart, even she never crying beside me, thanks for support, kindly, friendly and keep smile for me in sad and happiness.*

- 13) Keluarga besar Lodia Syafitri dan Keluarga Besarku di Sumatra Barat untuk support, ketulusan hati dan kasih sayangnya kepada penulis.
- 14) Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung
Semoga ALLAH SWT senatiasa memberikan rahmat, taufik, Hidayah dan Inayah – NYA serta balasan yang setimpal kepada semua pihak yang telah membantu sehingga terwujudnya karya tulis ini dan akhirnya dengan segala kekurangan yang ada penulis berharap karya tulis ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri maupun kepada yang membacanya.

Jakarta, 24 Mei 2009

Penulis

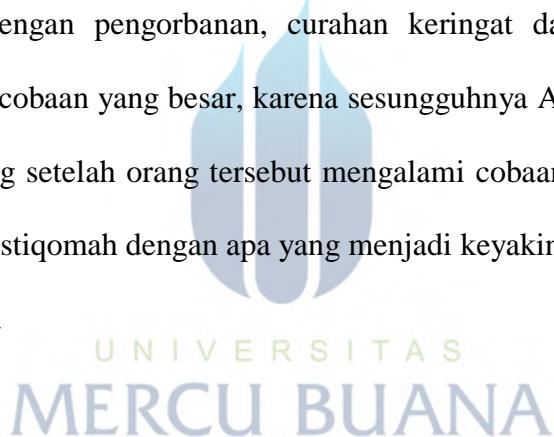


MOTTO

Sejarah tidak pernah memberi tempat bagi orang – orang yang tidak pernah risau, selalu merasa aman, santai sepanjang hidup tanpa beban sedikitpun, untuk dicatat dalam deretan nama orang – orang besar – Acmad Zairofi AM

Dan sesungguhnya untuk menjadi orang – orang besar yang tercatat dalam sejarah harus dilalui dengan pengorbanan, curahan keringat dan air mata, kepedihan, kesedihan serta cobaan yang besar, karena sesungguhnya ALLAH akan mengangkat derajat seseorang setelah orang tersebut mengalami cobaan dan penderitaan namun tetap sabar dan istiqomah dengan apa yang menjadi keyakinannya.

Ridhanur Aziza



PERSEMBAHAN

Ku persembahkan karya kecilku untuk Ayahanda sebagai pengganti atas kesempatan yang dulu pernah beliau miliki untuk melanjutkan pendidikan dan keluarga besarku, semoga menjadi inspirasi untuk tetap meraih pendidikan yang lebih tinggi dari yang kuraih saat ini.....

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
MOTTO.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Pembatasan Masalah.....	6
1.3. Perumusan Masalah.....	7
1.4. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	8
1.6. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II: TINJUAN UMUM PERUSAHAAN.....	11
2.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	11
2.1.1. Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan.....	11
2.2. Sejarah dan Perkembangan Perusahaan.....	13

2.3. Bidang Usaha.....	14
2.4. Struktur Organisasi dan Komposisi Karyawan.....	17
2.4.1. Penjelasan Unit Kerja.....	18
2.4.2. Visi, Misi dan Tujuan Unit Kerja.....	18
2.5. Job Deskripsi Masing – Masing Jabatan.....	19
2.6. Tantangan Bisnis yang Dihadapi PT. Rentokil Indonesia.....	30
 BAB III. KAJIAN PUSTAKA.....	 33
3.1. Pengertian Umum Kinerja.....	33
3.1. 1. Tujuan Penilaian kinerja.....	36
3.1.2. Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Pencapaian Kinerja.....	39
3.1.3. Metode Penilian Kinerja	44
3.2. Komitmen	47
3.2.1. Macam – Macam Komitmen	48
3.3. Kompetensi	49
3.4. Kerangka Pemikiran.....	52
3.5. Hipotesis.....	53
 BAB IV. METODOLOGI PENELITIAN.....	 55
4.1. Objek dan Lokasi Penelitian	55
4.2. Metode Pengambilan Sample	55
4.3. Teknik Pengumpulan Data.....	56

4.4. Teknik Analisa Data dan Pengolahan Data.....	56
4.4.1. Uji Reabilitas dan Validitas Data	56
4.4.2. Metode Penelitian	57
4.4.3. Teknik Analisa Data	58
4.5. Operasional Variabel.....	60
4.6. Skala Pengukuran Kuesioner.....	61
 BAB V. ANALISA PEMBAHASAN.....	 63
5.1 Karakteristik Responden.....	63
5.2. Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	68
5.3. Hasil Pengujian Regresi.....	69
5.4. Hasil Uji Asumsi Regresi	71
5.5. Hasil Pengujian <i>Confirmatory Factor Analysis</i>	73
 UNIVERSITAS MERCU BUANA	
BAB VI. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	75
6.1 Kesimpulan	75
6.2 Rekomendasi....	76
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel. 3.1.	Index Faktor Komitmen, Faktor Kompetensi dan Kinerja berdasarkan Landasan Teori.....	53
Tabel. 4. 1	Operasional Variabel.....	60
Tabel. 4.2	Skala ordinal Variabel Y, X1, X2.....	62
Tabel. 5.1.	Tabel. Uji Validitas.....	68
Tabel. 5.2.	Tabel. Uji Reliabilitas.....	68
Tabel. 5.3.	Model Summary Komitmen dan Kompetensi Terhadap Kinerja.....	69
Tabel. 5.4.	Model Anova Komitmen dan Kompetensi Terhadap Kinerja.....	70
Tabel. 5.5.	Confirmatory Faktor Analysis Tugas Utama.....	73
Tabel. 5.6.	Confirmatory Faktor Analysis Kompetensi.....	73
Tabel. 5.7.	Confirmatory Faktor Analysis Komitmen.....	74



DAFTAR GAMBAR

Gambar. 2.1. Stuktur Organisasi PT. Rentokil Indonesia.....	17
Gambar. 2.2. Struktur Organisasi Departemen Area Jakarta Seksi Jakarta.....	29
Gambar. 2.3. . Strategi Perusahaan Dalam Menghadapi Persaingan.....	30
Gambar. 5.1. Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Tingkat Penghasilan...	64
Gambar.5.2. Grafik Responden Berdasarkan Usia dan Tingkat Penghasilan.....	65
Gambar.5.3. Grafik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan dan Penghasilan....	66
Gambar.5.4. Grafik Responden Berdasarkan Jabatan dan Tingkat Penghasilan.....	67
Gambar.5.5. Diagram Pencar Scatterplot Penelitian.....	72



