

**ANALISIS KINERJA KARYAWAN CUSTOMER CARE  
PT TELKOM INDONESIA  
PALEMBANG**



**LAPORAN AKHIR**

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan  
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**OLEH:**

**VANIA AGUSTINE  
NPM 061930601516**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
PALEMBANG**

**2022**

**ANALISIS KINERJA KARYAWAN CUSTOMER CARE  
PT TELKOM INDONESIA  
PALEMBANG**



**LAPORAN AKHIR**


**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan  
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Studi Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**OLEH:  
VANIA AGUSTINE  
NPM 061930601516**


**Menyetujui,**

**Palembang, Agustus 2022**

**Pembimbing I,**

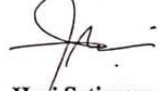
  
**Rini, S.E., M.AB  
NIP 196012281990032001**

**Pembimbing II,**

  
**Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB  
NIP 197602222002121001**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan  
Administrasi Bisnis**

  
**Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB  
NIP 197602222002121001**

**Koordinator Program Studi  
D-III Administrasi Bisnis**

  
**Fetty Maretha, S.E., M.M  
NIP 198203242008012009**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Vania Agustine  
NPM : 061930601516  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul Laporan Akhir : Analisis Kinerja Kayrawan Customer Care PT Telkom Indonesia Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagian/menyalin Laporan Akhir milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, 2022

Yang membuat pernyataan,

  
  
Vania Agustine  
061930601516

## LEMBAR PENGESAHAN




Nama : Vania Agustine  
NPM : 061930601516  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D-III Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul Laporan Akhir : Analisis Kinerja Kayrawan Customer Care  
PT Telkom Indonesia Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir  
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis  
dan dinyatakan LULUS

Pada Hari:

Tanggal:

### TIM PENGUJI

<u>No</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	<u>Rini, S.E., M.AB</u> Ketua Penguji	 .....	03 Agustus 2022 .....
2.	<u>Yusnizal Firdaus, S.E., M.M</u> Anggota Penguji	 .....	04 Agustus 2022 .....
3.	<u>M. Yusuf, S.E., M.Si., Ph.D</u> Anggota Penguji	 .....	26 Agustus 2022 .....

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

**Janganlah kamu berduka cita, sesungguhnya Allah selalu bersama kita.  
(Q.S At-Taubah ayat 40)**

**Dan bersabarlah. Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar.  
(Q.S Al-Anfaal ayat 46)**

**Kupersembahkan kepada:**

- **Kedua Orang Tua**
- **Saudara-saudara ku**
- **Almamater**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWI, karena atas rahmat dan ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Akhir dengan baik. Tak lupa Shalawat serta salam selalu tercurahkan untuk baginda Nabi Muhammad SAW.

Laporan Akhir ini berjudul “Analisis Kinerja Karyawan *Customer Care* PT Telkom Indonesia, Palembang”. Adapun tujuan dari penulisan laporan akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaha dan unuk mengetahui secara langsung kinerja karyawan *customer care* PT Telkom Indonesia, Palembang.

Laporan Akhir ini membahas tentang bagaimana kinerja karyawan *customer care* pada PT Telkom Indonesia, Palembang berjalan baik atau tidak baik. Penelitian ini menggunakan 5 indikator kinerja karyawan yaitu Kuantitas, Kualitas, Ketepatan Waktu, Efektivitas dan Kemandirian. Berdasarkan hasil dari pembahasan pada penelitian ini terbukti bahwa kinerja karyawan *customer care* PT Telkom Indonesia, Palembang berjalan dengan baik dengan menghasilkan rata-rata persentase yang tergolong sangat puas pada indikatornya yaitu 89,34%, yang didapatkan dari Kuantitas 90,44%, Kualitas 90,44%, Ketepatan Waktu 88,24%, Efektivitas 88,5% dan Kemandirian 89,1%.

Penulis menyadari dalam penyusunan Laporan Akhir ini masih belum dapat dikatakan atau bahkan jauh dari kata sempurna baik dari segi penyajian dan pembahasannya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya dapat membangun kesempurnaan Laporan Akhir ini. Penulis berharap semoga Laporan Akhir ini dapat berguna bagi semua pihak, khususnya bagi Jurusan Administrasi Bisnis dan pembaca pada umumnya.

Palembang, 2022  
Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan Laporan akhir ini, saya banyak sekali mendapat bantuan, dorongan, saran serta doa dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini dengan penuh syukur dan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya dan juga selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, solusi dan petunjuk dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
3. Ibu Dr. Mariezka Lupikawaty, S.E., M.M selaku Sekretaris Jurusan Adminstrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Rini, S.E., M.AB, selaku Pembimbing I yang juga telah memberikan bimbingan, saran, solusi dan petunjuk dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
6. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
7. Bapak Haznan, selaku Manager Shared Service HC & Finance PT Telkom Indonesia Palembang.
8. Ibu Fitri, selaku Manager PT Telkom Indonesia Arivai Palembang, yang telah membantu dan mengizinkan saya untuk melakukan penelitian Laporan Akhir di PT Telkom Indonesia Arivai Palembang
9. Seluruh Staff dan Karyawan Kantor PT Telkom Indonesia Arivai Palembang.
10. Ayah dan Ibu saya serta keluarga yang saya cintai yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan pada penulis dalam menuntut ilmu.

11. Sahabat Seperjuangan 6 ND, serta seluruh pihak yang telah membantu dalam penulisan Laporan Akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis, semoga Allah SWT mempermudah semua urusan kita.

Palembang,                      2022  
Penulis



## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Apakah kinerja karyawan *customer care* PT Telkom Indonesia, Palembang berjalan dengan memuaskan atau tidak memuaskan, yang diukur berdasarkan indikator kuantitas, kualitas, ketepatan waktu, efektivitas dan kemandirian. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh karyawan *customer care* PT Telkom Indonesia, Palembang. Sampel penelitian ini berjumlah 29 responden. Data penelitian ini diperoleh dari wawancara dengan manajer PT Telkom Indonesia, Palembang dan kuesioner yang penulis bagikan kepada karyawan *customer care* PT Telkom Indonesia, Palembang. Kuesioner diukur dengan menggunakan Skala Likert dan dihitung dengan menggunakan interpretasi skor. Berdasarkan dari hasil perhitungan dari 5 (lima) indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja karyawan, diketahui total rata-rata keseluruhan indikator sebesar 89,34%. Indikator kuantitas dan kualitas memiliki nilai indeks rata-rata tertinggi sebesar 90,44%, kemandirian sebesar 89,1%, efektivitas 88,5% dan indikator dengan indeks rata-rata terkecil yaitu ketepatan waktu sebesar 88,24%. Dari keseluruhan 5 (lima) indikator kinerja karyawan yang telah diteliti, sudah mendapatkan hasil persentase yang baik. Penulis merekomendasikan bahwa PT Telkom Indonesia, Palembang harus mempertahankan dan meningkatkan kinerja karyawannya agar perusahaan dapat menghasilkan profit yang lebih baik dari sebelumnya dan juga agar perusahaan memiliki karyawan yang kemampuannya sesuai dengan standar yang sudah diberikan atau lebih dari standar yang ada.

***Kata Kunci: Kinerja Karyawan, PT Telkom Indonesia***

## ABSTRACT

*This study aimed to determine PT Telkom Indonesia, Palembang customer care employees performance as measured by quantity, quality, timeliness, effectiveness and independence. This research uses qualitative and quantitative methods. The population in this research were all customer care employees of PT Telkom Indonesia, Palembang. The sample of this research amounted to 29 respondents. The data of this research were obtained from interviews with manager PT Telkom Indonesia, Palembang and questionnaires that the authors distributed to the customer care employees of PT Telkom Indonesia, Palembang. Questionnaire data were measured using a Likert Scale and calculated using a score interpretation. Based on the calculation results of the five indicators used to measure employee performance, it is known that the total average of all indicator is 89,34%. Quantity and quality indicators have the highest average index value of 90,44%, independence of 89,1%, effectiveness of 88,5% and the indicator with the smallest average index is the punctuality of 88,24%. The five employee performance indicators studied have obtained good percentage results. The author recommends that PT Telkom Indonesia, Palembang should be able to maintain and improve the performance of its employee so that the company can generate better profits than before and also so that the company has employees whose abilities are in accordance with the standards that have been given or more than the existing standards.*

**Keywords: Employee Performance, PT Telkom Indonesia**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMANJUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Metodologi Penelitian.....	6
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
1.5.2 Jenis dan Sumber Data.....	7
1.5.3 Metode Pengumpulan Data .....	7
1.5.4 Populasi dan Sampel.....	8

1.5.5 Teknik Analisa Data .....	8
---------------------------------	---

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Pengertian MSDM.....	12
2.2 Tujuan MSDM .....	13
2.3 Fungsi MSDM.....	13
2.4 Pengertian Kinerja.....	14
2.5 Indikator Kinerja .....	14
2.6 Penilaian Kinerja .....	15
2.7 Prinsip Penilaian Kinerja Karyawan .....	16
2.8 Tujuan Penilaian Kinerja .....	17
2.9 Manfaat Penilaian Kinerja .....	17
2.10 Jenis-Jenis Penilaian Kinerja .....	18

## **BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN**

3.1 Profil Singkat PT Telkom .....	19
3.2 Sejarah Singkat PT Telkom .....	20
3.3 Purpose, Visi dan Misi PT Telkom Indonesia .....	22
3.4 Logo PT Telkom Indonesia .....	23
3.5 Kode Etik PT Telkom Indonesia .....	23
3.6 Budaya Perusahaan .....	24
3.7 Struktur dan Tugas Organisasi pada PT Telkom Indonesia .....	25
3.8 Struktur dan Tugas Divisi Customer Care PT Telkom Indonesia .....	30
3.9 Profil Responden .....	32
3.10 Rekapitulasi Hasil Pengolahan Kuesioner .....	34
3.11 Rekapitulasi Hasil Wawancara dengan Manajer PT Telkom Indonesia, Palembang .....	40

## **BABIVHASILDANPEMBAHASAN**

4.1 Analisis Tingkat Kinerja Karyawan Customer Care pada PT Telkom Indonesia, Palembang .....	44
4.2 Rata-Rata Persentase Indikator-Indikator Kinerja Karyawan .....	58
4.3 Usaha-Usaha yang dapat Dilakukan untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan .....	59

## **BABVPENUTUP**

5.1 Kesimpulan .....	65
5.2 Saran .....	66

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	67
-----------------------------	----

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Standar-Standar Nilai untuk Menentukan Kinerja Karyawan PT Telkom Akses Palembang .....	4
Tabel 1.2 Rekapitulasi Rata-Rata Hasil Penilaian Kinerja Karyawan PT Telkom Akses Palembang Tahun 2020 – 2021 .....	5
Tabel 1.3 Skala Likert .....	9
Tabel 1.4 Interpretasi Skor .....	10
Tabel 3.1 Responden Pada Karyawan Customer Care PT Telkom Indonesia Palembang Berdasarkan Jenis Kelamin .....	33
Tabel 3.2 Responden Pada Karyawan Customer Care PT Telkom Indonesia Palembang Berdasarkan Usia .....	33
Tabel 3.3 Responden Pada Karyawan Customer Care PT Telkom Indonesia Palembang Berdasarkan Pendidikan .....	34
Tabel 3.4 Rekapitulasi Hasil Pengolahan Kuesioner Mengenai Kinerja Karyawan Berdasarkan Indikator Kuantitas Pada Karyawan Customer Care PT Telkom Indonesia, Palembang .....	35
Tabel 3.5 Rekapitulasi Hasil Pengolahan Kuesioner Mengenai Kinerja Karyawan Berdasarkan Indikator Kualitas Pada Karyawan Customer Care PT Telkom Indonesia, Palembang .....	36
Tabel 3.6 Rekapitulasi Hasil Pengolahan Kuesioner Mengenai Kinerja Karyawan Berdasarkan Indikator Ketepatan Waktu Pada Karyawan Customer Care PT Telkom Indonesia, Palembang .....	37
Tabel 3.7 Rekapitulasi Hasil Pengolahan Kuesioner Mengenai Kinerja Karyawan Berdasarkan Indikator Efektivitas Pada Karyawan Customer Care PT Telkom Indonesia, Palembang .....	38
Tabel 3.8 Rekapitulasi Hasil Pengolahan Kuesioner Mengenai Kinerja Karyawan Berdasarkan Indikator Kemandirian Pada Karyawan Customer Care PT Telkom Indonesia, Palembang .....	39

Tabel3.9 Hasil Wawancara dengan Manajer PT Telkom Indonesia	
Palembang .....	35
Tabel4.1Skala Liker .....	44
Tabel4.2 Interpretasi Skor .....	45
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Mengenai Kinerja KaryawanBerdasarkan IndikatorKuantitas pada PT Telkom Indonesia	
Palembang .....	46
Tabel4.4 Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Karyawan Berdasarkan IndikatorKualitas pada PT Telkom Indonesia	
Palembang .....	48
Tabel4.5 Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Karyawan Berdasarkan Indikator Ketepatan Waktu pada PT Telkom Indonesia	
Palembang .....	51
Tabel4.6 Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Karyawan Berdasarkan Indikator Efektivitas pada PT Telkom Indonesia	
Palembang .....	54
Tabel4.7 Tanggapan Responden Mengenai Kinerja KaryawanBerdasarkan IndikatorKemandirian pada PT Telkom Indonesia	
Palembang .....	56
Tabel4.8 Rata-Rata Rekapitulasi Indikator-Indikator Kinerja Karyawan .....	58

## DAFTAR GAMBAR

### Halaman

Gambar 3.1 Logo PT Telkom Indonesia .....	23
Gambar3.2 Struktur Organisasi PT Telkom Indonesia .....	26
Gambar 3.3 Struktur Organisasi PT Telkom Indonesia, Palembang Bagian Customer Care .....	30



## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Surat permohonan pengambilan data
2. Surat balasan perusahaan
3. Lembar kesepakatan pembimbing
4. Profil Responden
5. Kuesioner