

TUGAS AKHIR

**STRATEGI PENINGKATKAN PERFORMA KERJA
PADA KARYAWAN UNIT SALES SEGMENT
TRANSPORTASI PT TELEKOMUNIKASI
INDONESIA TBK**



HUDA HUSNIYAH

19106075

**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI DAN DESAIN
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO**

2023

TUGAS AKHIR

**STRATEGI PENINGKATKAN PERFORMA KERJA
PADA KARYAWAN UNIT SALES SEGMENT
TRANSPORTASI PT TELEKOMUNIKASI
INDONESIA TBK**

***WORK PERFORMANCE IMPROVEMENT STRATEGY
OF TRANSPORTATION SEGMENT SALES UNIT
EMPLOYEES AT PT TELEKOMUNIKASI
INDONESIA TBK***

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik



**HUDA HUSNIYAH
19106075**

**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI DAN DESAIN
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO**

2023

**HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR
STRATEGI PENINGKATKAN PERFORMA KERJA
PADA KARYAWAN UNIT SALES SEGMENT
TRANSPORTASI PT TELEKOMUNIKASI
INDONESIA TBK**

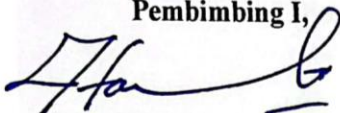
Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

Huda Husniyah

19106075

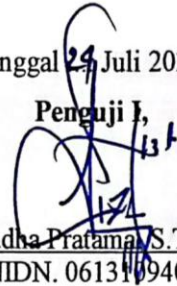
Laporan Tugas Akhir telah disetujui pada tanggal **29** Juli 2023:

Pembimbing I,



(Halim Qista Karima, S.T., M.Sc.)
NIDN. 0601029601

Penguji I,



(Aiza Yudha Pratama, S.T., M.Sc.)
NIDN. 0613109401

Pembimbing II,



(I Anna Tul Munikhah, S.T., M.T.)
NIDN. 0609119501

Penguji II,



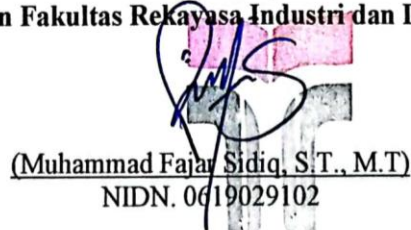
(Fauzan Romadlon, S.T.P., M. Eng.)
NIDN. 0631039004

Ketua Program Studi S1 Teknik Industri



(Aswan Munang, S.T., M.T.)
NIDN. 0603048702

Mengetahui,
Dekan Fakultas Rekayasa Industri dan Desain



(Muhammad Fajar Sidiq, S.T., M.T.)
NIDN. 0619029102

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama Mahasiswa : Huda Husniyah

NIM : 19106075

Program Studi : S1 Teknik Industri

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut:

Strategi Peningkatkan Performa Kerja Pada Karyawan Unit Sales Segmen Transportasi PT Telekomunikasi Indonesia Tbk

Dosen Pembimbing Utama : Halim Qista Karima, S.T., M.Sc.

Dosen Pembimbing Pendamping : I Anna Tul Munikhah, S.T., M.T.

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Institut Teknologi Telkom Purwokerto maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan, dan penelitian Saya Sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim Dosen Pembimbing.
3. Dalam Karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggungjawab Saya, bukan tanggungjawab Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima Sanksi Akademik dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Purwokerto, 15 Februari 2023

Yang Menyatakan,

A 1000 Rupiah postage stamp with a signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '1000', 'REPUBLIK INDONESIA', and 'METERAL TEMPEL'. The serial number 'F09AKX548020055' is visible at the bottom of the stamp.

Huda Husniyah

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur kepada Allah SWT atas berkat dan rahmatnya-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan masa perkuliahan di Institut Teknologi Telkom Purwokerto serta menyusun laporan Tugas Akhir dengan tepat waktu dan sebaik-baiknya. Tugas Akhir dilaksanakan sebagai salah satu persyaratan akademik Program Studi Teknik Industri, Fakultas Rekayasa Industri dan Desain, Institut Teknologi Telkom Purwokerto.

Laporan ini tidak akan terbentuk tanpa bantuan dari pihak institusi, perusahaan, dan tentu saja keluarga dan teman-teman penulis. Maka dari itu, penulis menyampaikan banyak rasa terima kasih kepada:

1. Orang Tua tersayang penulis, yang tidak lelah memberi doa, dukungan, dan motivasi kepada penulis selama proses perkuliahan terutama pada masa-masa Tugas Akhir, mulai dari tahap awal hingga laporan ini berhasil disusun. Tanpa Umi dan Abi, penulis tidak akan bisa melangkah sejauh ini.
2. Kepada Adik-adik dan Keluarga Besar, yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, terima kasih atas dukungan dan bantuannya kepada penulis dalam menjalani masa perkuliahan dan Tugas Akhir.
3. Bapak Dr. Arfianto Fahmi, S.T., M.T., IPM. selaku rektor Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
4. Bapak Muhammad Fajar Sidiq, S.T., M.T, selaku Dekan Fakultas Rekayasa Industri dan Desain, Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Bapak Aswan Munang, S.T., M.T., selaku Ketua Prodi Teknik Industri Fakultas Rekayasa Industri dan Desain, Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
6. Bapak Halim Qista Karima, S.T., M.Sc., selaku Dosen Pembimbing 1 yang senantiasa mendampingi dan memberikan bimbingan selama proses pelaksanaan Tugas Akhir hingga penulis dapat menyelesaikan laporannya dengan baik.

7. Ibu I Anna Munikhah, S.T., M.T., selaku Dosen Pembimbing 2 yang selalu mendampingi dan membantu penulis selama masa Tugas Akhir hingga penulis dapat menyelesaikan laporan dengan baik.
8. Bapak Aiza Yudha Pratama, S.T., M.Sc. selaku Dosen Penguji 1.
9. Bapak Fauzan Romadlon, S.T.P., M. Eng. selaku Dosen Penguji 2.
10. Bapak Heru Sam Setiadji, S.T., M.T., selaku Pembimbing Eksternal dan Manajer *Sales* Segmen Transportasi PT Telekomunikasi Indonesia yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di unit *Sales*. Serta memberikan arahan, nasihat, bantuan mengenai data-data yang diperlukan, sekaligus membimbing penulis selama proses Tugas Akhir.
11. *Staff* unit *sales* segmen Transportasi PT Telekomunikasi Indonesia di Menara Multimedia Jakarta yang telah bersedia menjadi responden dan membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian.
12. Sahabat-sahabat penulis. Terima kasih sudah menjadi salah satu alasan penulis untuk tetap di Purwokerto. Terima kasih sudah menemani penulis pada masa terburuk dan terbaik di perkuliahan. *That means a lot to me and i'm so grateful to have you guys here.*
13. *The last but not least*, teman-teman seperjuangan yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan selama masa perkuliahan hingga proses Tugas Akhir berlangsung.

Laporan Tugas Akhir ini tentunya masih jauh dari kata sempurna. Namun dengan demikian penulis berharap tugas akhir ini bermanfaat bagi seluruh pembaca.
Wassalamualaikum Wr. Wb.

Purwokerto, 15 Juni 2023

Huda Husniyah

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR ISTILAH KATA	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Batasan Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.2 Dasar Teori.....	15
2.2.1 <i>Human Capital Management (HCM)</i>	15
2.2.2 Performa Kerja Karyawan	17
2.2.3 Penjualan (<i>Sales</i>).....	18
2.2.4 <i>Multi Criteria Decision Making (MCDM)</i>	18
2.2.5 <i>Analytic Network Process (ANP)</i>	20
2.2.6 <i>Software Super Decisions</i>	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1 Objek dan Subjek Penelitian	25
3.1.1 Objek Penelitian.....	25
3.1.2 Subjek Penelitian	25
3.2 Alur Penelitian.....	25

3.3	Teknik Pengumpulan Data	28
3.4	Teknik Analisis Data	33
3.5	Jadwal Kegiatan	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		37
4.1	Hasil	37
4.1.1	<i>Pairwise Comparison</i> Kriteria	40
4.1.2	<i>Pairwise Comparison</i> Kriteria 1 Terhadap Alternatif	45
4.1.3	<i>Pairwise Comparison</i> Kriteria 2 Terhadap Alternatif	53
4.1.4	<i>Pairwise Comparison</i> Kriteria 3 Terhadap Alternatif	61
4.1.5	<i>Pairwise Comparison</i> Kriteria 4 Terhadap Alternatif	69
4.1.6	Pembobotan Supermatriks	77
4.2	Pembahasan	85
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....		93
5.1	Kesimpulan.....	93
5.2	Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA		95
LAMPIRAN.....		104

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Studi Literatur	9
Tabel 2.2 Tabel Kriteria dan Alternatif.....	14
Tabel 2.3 Skala Nilai Fundamental dari Angka Absolut	21
Tabel 2.4 Contoh Tabel Pairwise Comparison	22
Tabel 2.5 Tabel <i>Random Index</i>	23
Tabel 3.1 Kuesioner Kriteria.....	28
Tabel 3.2 Kuesioner Alternatif.....	30
Tabel 3.3 Jadwal Kegiatan Penelitian	36
Tabel 4.1 Tabel Kriteria dan Alternatif.....	37
Tabel 4.2 Rekapitulasi Data Responden	41
Tabel 4.3 <i>Geometric Mean</i> Kriteria	41
Tabel 4.4 <i>Pairwise Comparison</i> Kriteria	42
Tabel 4.5 Nilai Pairwise Comparison Kriteria.....	43
Tabel 4.6 Tabel <i>Random Index</i>	44
Tabel 4.7 <i>Geometric Mean</i> Kriteria 1 Pada Alternatif.....	45
Tabel 4.8 <i>Pairwise Comparison</i> Kriteria 1 Pada Alternatif A.....	46
Tabel 4.9 Nilai <i>Pairwise Comparison</i> Kriteria 1 Pada Alternatif A.....	46
Tabel 4.10 <i>Pairwise Comparison</i> Kriteria 1 Pada Alternatif B	48
Tabel 4.11 Nilai <i>Pairwise Comparison</i> Kriteria 1 Pada Alternatif B	48
Tabel 4.12 <i>Pairwise Comparison</i> Kriteria 1 Pada Alternatif C	49
Tabel 4.13 Nilai <i>Pairwise Comparison</i> Kriteria 1 Pada Alternatif C	50
Tabel 4.14 <i>Pairwise Comparison</i> Kriteria 1 Pada Alternatif D.....	51
Tabel 4.15 Nilai <i>Pairwise Comparison</i> Kriteria 1 Pada Alternatif D.....	51
Tabel 4.16 Konsistensi Perbandingan Berpasangan K1 Terhadap Alternatif.....	52
Tabel 4.17 <i>Geometric Mean</i> Kriteria 2 Pada Alternatif.....	53
Tabel 4.18 <i>Pairwise Comparison</i> Kriteria 2 Pada Alternatif A.....	54
Tabel 4.19 Nilai <i>Pairwise Comparison</i> Kriteria 2 Pada Alternatif A.....	54
Tabel 4.20 <i>Pairwise Comparison</i> Kriteria 2 Pada Alternatif B	56
Tabel 4.21 Nilai <i>Pairwise Comparison</i> Kriteria 2 Pada Alternatif B	56

Tabel 4.22 <i>Pairwise Comparison</i> Kriteria 2 Pada Alternatif C	57
Tabel 4.23 Nilai <i>Pairwise Comparison</i> Kriteria 2 Pada Alternatif C	58
Tabel 4.24 <i>Pairwise Comparison</i> Kriteria 2 Pada Alternatif D	59
Tabel 4.25 Nilai <i>Pairwise Comparison</i> Kriteria 2 Pada Alternatif D	59
Tabel 4.26 Konsistensi Perbandingan Berpasangan K2 Terhadap Alternatif	60
Tabel 4.27 <i>Geometric Mean</i> Kriteria 3 Pada Alternatif	61
Tabel 4.28 <i>Pairwise Comparison</i> Kriteria 3 Pada Alternatif A	62
Tabel 4.29 Nilai <i>Pairwise Comparison</i> Kriteria 3 Pada Alternatif A	63
Tabel 4.30 <i>Pairwise Comparison</i> Kriteria 3 Pada Alternatif B	64
Tabel 4.31 Nilai <i>Pairwise Comparison</i> Kriteria 3 Pada Alternatif B	65
Tabel 4.32 <i>Pairwise Comparison</i> Kriteria 3 Pada Alternatif C	66
Tabel 4.33 Nilai <i>Pairwise Comparison</i> Kriteria 3 Pada Alternatif C	66
Tabel 4.34 <i>Pairwise Comparison</i> Kriteria 3 Pada Alternatif D	67
Tabel 4.35 Nilai <i>Pairwise Comparison</i> Kriteria 3 Pada Alternatif D	68
Tabel 4.36 Konsistensi Perbandingan Berpasangan K3 Terhadap Alternatif	68
Tabel 4.37 <i>Geometric Mean</i> Kriteria 4 Pada Alternatif	69
Tabel 4.38 <i>Pairwise Comparison</i> Kriteria 4 Pada Alternatif A	70
Tabel 4.39 Nilai <i>Pairwise Comparison</i> Kriteria 4 Pada Alternatif A	71
Tabel 4.40 <i>Pairwise Comparison</i> Kriteria 4 Pada Alternatif B	72
Tabel 4.41 Nilai <i>Pairwise Comparison</i> Kriteria 4 Pada Alternatif B	73
Tabel 4.42 <i>Pairwise Comparison</i> Kriteria 4 Pada Alternatif C	74
Tabel 4.43 Nilai <i>Pairwise Comparison</i> Kriteria 4 Pada Alternatif C	74
Tabel 4.44 <i>Pairwise Comparison</i> Kriteria 4 Pada Alternatif D	75
Tabel 4.45 Nilai <i>Pairwise Comparison</i> Kriteria 4 Pada Alternatif D	76
Tabel 4.46 Konsistensi Perbandingan Berpasangan K4 Terhadap Alternatif	76
Tabel 4.47 <i>Unweighted Supermatrix</i>	78
Tabel 4.48 <i>Weighted Supermatrix</i>	80
Tabel 4.49 <i>Limiting Supermatrix</i>	82
Tabel 4.50 Pembobotan Kriteria	83
Tabel 4.51 Pembobotan Alternatif	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Daya Saing Tenaga Kerja Negara ASEAN Tahun 2018.....	2
Gambar 1.2 Kuadran Kinerja Karyawan Unit <i>Sales</i> Segmen Transportasi Tahun 2022.....	4
Gambar 1.3 Capaian Proses Bisnis Unit <i>Sales</i> Tahun 2022	5
Gambar 1.4 Capaian <i>Revenue</i> Pada Proses Bisnis Unit <i>Sales</i> Tahun 2022	5
Gambar 1.5 Capaian Penjualan Unit <i>Sales</i> Pada Tahun 2022	6
Gambar 1.6 Persentase Capaian Keseluruhan Penjualan Unit <i>Sales</i> Tahun 2022..	6
Gambar 2.1 Pengaruh Performa Terhadap Pendapatan dan Profit Usaha	12
Gambar 3.1 Diagram Alur Penelitian.....	26
Gambar 4.1 Struktur Jaringan ANP	38
Gambar 4.2 Struktur Jaringan ANP dengan <i>Software Super Decisions</i>	39

DAFTAR ISTILAH KATA

- Alternatif* : Sebuah *node* yang mewakili salah satu pilihan atau hasil untuk sebuah model keputusan.
- Account manager* : Sebutan untuk karyawan yang ada di PT Telekomunikasi Indonesia
- Eigen value* : Sebuah nilai penentu tingkat prioritas suatu elemen perbandingan.
- Kriteria* : Kriteria adalah faktor keputusan. Sesuatu yang harus dipertimbangkan ketika membuat keputusan. Kriteria diwakili oleh sekelompok *node* dalam sebuah model jaringan.
- New Go to Market Alignment* : Sebuah proses bisnis yang memberikan solusi layanan untuk pelanggan yang dilakukan dengan bekerja sama dengan anak perusahaan Telkom.
- Normalisasi* : Prosedur matematik menjumlahkan sekelompok angka dan membaginya dengan masing-masing totalnya, sehingga angka yang dihasilkan akan berjumlah satu.
- Prioritas* : Hasil dari set penilaian perbandingan berpasangan atau set angka yang dinormalisasi ke angka satu. Prioritas dari setiap kelompok angka diperoleh dengan menerapkan prosedur normalisasi.
- Scalling* : Sebuah proses bisnis yang melayani pemasangan layanan baru pada *corporate customer*.
- Skala Nilai Fundamental* : Sebuah penilaian perhitungan perbandingan berpasangan dengan skala 1-9.
- Sustain* : Suatu proses bisnis yang merupakan proses perpanjangan kontrak bisnis dari layanan eksisting Telkom yang ada di *corporate customer*.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Via <i>Google Form</i>	104
Lampiran 2. <i>Pairwise Comparison</i> Kriteria.....	111
Lampiran 3. <i>Pairwise Comparison</i> K1 Terhadap Alternatif.....	111
Lampiran 4. <i>Pairwise Comparison</i> K2 Terhadap Alternatif.....	113
Lampiran 5. <i>Pairwise Comparison</i> K3 Terhadap Alternatif.....	114
Lampiran 6. <i>Pairwise Comparison</i> K4 Terhadap Alternatif.....	115
Lampiran 7. Diskusi Bersama Pakar Regulator	116