

**TUGAS AKHIR**

**ANALISIS KINERJA KARYAWAN DI PT KERETA API INDONESIA**

**(PERSERO) DIVISI REGIONAL III PALEMBANG**



**Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk**

**Memperoleh Gelar Ahli Madya**

**SITI TEYSSA MURIA**

**201240024**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERUSAHAAN**

**FAKULTAS VOKASI**

**UNIVERSITAS BINA DARMA**

**2023**

**ANALISIS KINERJA KARYAWAN DI PT KERETA API INDONESIA (PERSERO)**

**DIVISI REGIONAL III PALEMBANG**

**SITI TEYSSA MURIA**

**201240024**

**Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya pada  
Program Studi Manajemen Perusahaan**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERUSAHAAN**

**FAKULTAS VOKASI**

**UNIVERSITAS BINA DARMA**

**2023**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**ANALISIS KINERJA KARYAWAN DI PT KERETA API INDONESIA  
(PERSERO) DIVISI REGIONAL III PALEMBANG**

**SITI TEYSSA MURIA**

**201240024**

**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Ahli Madya  
pada Program Studi Manajemen Perusahaan**

**Palembang, 24 Agustus 2023**

**Fakultas Vokasi**

**Universitas Bina Darma**

**Pembimbing Utama,**



**Andrian Noviardy, M.Si.**

**Dekan,**



**Dr. A. Yani Ranius, S..Kom., M.M.**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir ini berjudul "ANALISIS KINERJA KARYAWAN DI PT KERETA API INDONESIA (PERSERO) DIVISI REGIONAL III PALEMBANG" Oleh "SITI TEYSSA MURIA" telah dipertahankan didepan komisi penguji pada Hari Kamis Tanggal 24 Agustus 2023.

### Komisi Penguji

1. Andrian Noviardy, S.E.,M.Si.
2. Wiwin Agustian, S.E., M.Si.
3. Dr. Trisninawati, S.E.,M.M.

Mengetahui, 24 Agustus 2023  
Program Studi Manajemen Perusahaan  
Fakultas Vokasi  
Universitas Bina Darma  
Ketua,

  
Universitas Bina Darma  
Fakultas Vokasi

Andrian Noviardy, S.E., M.Si

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Siti Teyssa Muria  
NIM : 201240024  
Program Studi : Manajemen Perusahaan

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Bina Darma atau di Perguruan Tinggi Lain.
2. Tugas Akhir ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan dan bimbingan dari pembimbing.
3. Didalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukan ke dalam daftarrujukan.
4. Saya bersedia Tugas Akhir yang saya hasilkan dicek keasliannya menggunakan *plagiatrism checker* serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses publik secara daring;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidak benaran dalam pernyataan ini. Saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 24 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan



Siti Teyssa Muria

201240024

## MOTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTO :

“Being a successful person is not necessarily defined by what you have achieved, but by what you have overcome.”

(Fannie Flagg)

“Banyak kegagalan yang terjadi dalam hidup, yang mereka tidak sadari betapa dekatnya mereka dengan kesuksesan jika mereka memilih menyerah.”

(Thomas Alva Edison)

### PERSEMBAHAN :

Karya ini ku persembahkan kepada :

- Allah Subhanahu Wata'ala Yang Maha Mengetahui atas segala sesuatu yang terbagi bagi hamba-Nya.
- Kedua orang tuaku, juga saudaraku yang telah mendoakan dan memberikan kasih sayang, serta dukungan sampai akhir.
- Bapak Andrian Noviardy, S.E.,M.Si yang senantiasa meluangkan waktu, membagikan ilmu dan bimbingannya.
- Untuk seluruh dosen program studi Manajemen Perusahaan Universitas Bina Darma Palembang yang tidak dapat disebut satu persatu. Terima Kasih atas ilmu yang telah Bapak dan Ibu berikan kepada saya.
- Diri sendiri, Siti Teyssa Muria yang telah berjuang dan berhasil dalam menyelesaikan tanggung jawab di dunia perkuliahan.
- Seluruh rekan perjuangan Manajemen Perusahaan yang telah memotivasi dan memberi semangat.
- Untuk orang tersayangku Adelia Madani, Riska Nuriyani, dan Muhammad Fathur Rahman yang selalu ada dan membantu dalam segala hal.
- Almamater Universitas Bina Darma Palembang yang saya banggakan.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



### DATA PRIBADI

Nama : SITI TEYSSA MURIA  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat/Tanggal Lahir : Palembang, 23 Maret 2002  
Status : Belum Menikah  
Alamat : Komplek. Bumi Patra Sriwijaya Blok I No.18  
Kec. Seberang Ulu 2 Kel. Tangga Takat,  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Agama : Islam  
Telpon : 0896-6988-0601  
Email : teysamura@gmail.com

### RIWAYAT PENDIDIKAN FORMAL

- SD Muhammadiyah 16 Palembang : 2008 - 2014
- SMP Negeri 16 Palembang : 2014 - 2017
- SMA Negeri 8 Palembang : 2017 - 2020
- Universitas Bina Darma : 2020 - 2023

## ABSTRAK

Pentingnya sumber daya manusia di era *globalisasi* saat ini salah satu upaya yang harus dicapai oleh perusahaan untuk Indonesia maju dengan cara meningkatkan kualitas sumber daya manusia sehingga dapat meningkatkan pula kinerja karyawan. Kinerja karyawan sangatlah penting bagi perusahaan dalam membantu perusahaan untuk mencapai tujuannya. Sumber daya manusia dianggap sebagai faktor utama dalam memperoleh keberhasilan di suatu perusahaan/organisasi. Sumber daya manusia merupakan faktor dinamis yang mampu menentukan maju atau tidaknya suatu perusahaan/organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja karyawan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab dan amanah yang diberikan. Penelitian ini dilakukan dengan mewawancarai karyawan bagian sumber daya manusia (SDM) PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang, kemudian ditarik kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa untuk menghasilkan kualitas kinerja yang baik dan maksimal diperlukannya kuantitas dan kualitas dari pegawai itu sendiri, serta adanya pengetahuan yang sesuai dengan pekerjaan yang diberikan.

**Kata Kunci :** Kinerja karyawan, PT Kereta Api Indonesia (Persero)



## **ABSTRACT**

*The importance of human resources in the current era of globalization is one of the efforts that must be achieved by companies for Indonesia to progress by improving the quality of human resources so that they can also improve employee performance. Employee performance is very important for the company in helping the company to achieve its goals. Human resources are considered the main factor in achieving success in a company/organization. Human resources are a dynamic factor that is able to determine whether a company/organization will progress or not. This research aims to determine the performance of PT Kereta Api Indonesia (Persero) Regional Division III Palembang employees. Employee performance is the result of work in terms of quality and quantity achieved by an employee in carrying out his duties in accordance with the responsibilities and mandates given. This research was conducted by interviewing employees of the human resources (HR) section of PT Kereta Api Indonesia (Persero) Regional Division III Palembang, then conclusions were drawn. The results of this research show that to produce good and maximum quality performance, the quantity and quality of the employees themselves is needed, as well as knowledge that is appropriate to the work given.*

**Keywords :** *Employee performance, PT Kereta Api Indonesia (Persero)*

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “**Analisis Kinerja Karyawan di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang**” agar dapat memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Ahli Madya yang telah ditetapkan dalam menempuh pendidikan di Universitas Bina Darma.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing yang telah membimbing penulis dalam menulis Tugas Akhir ini, penulis telah menerima banyak bimbingan, pengalaman, petunjuk dan saran yang sangat berguna bagi penulis. Selain itu kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan studi di Universitas Bina Darma Palembang.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M., Selaku Rektor Universitas Bina Darma.
2. Dr. A. Yani Ranius, S.Kom., M.M., Selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Bina Darma.
3. Andrian Noviardy, S.E., M.Si., Selaku Ketua Program Studi Manajemen Perusahaan sekaligus Pembimbing pada Laporan Akhir ini.
4. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Perusahaan dan staff Universitas Bina Darma atas bimbingan, saran, dan ilmu yang diberikan.

5. Karyawan/I Kantor PT. KAI (Persero) Divre III Palembang.
6. Orang tua, Ayah Falahuddin dan Ibu Asmawaty karena telah memberikan support dalam bentuk materi, arahan dan tentunya doa.
7. Teman-teman seperjuangan yang menjadi tempat berdiskusi dan memberikan semangat juga dukungan yang tiada henti.

Penulis hanya dapat menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu kelancaran dalam penyusunan tugas akhir ini. Semoga apa yang diberikan kepada penulis memberikan manfaat.

Demikian yang dapat penulis sampaikan, mohon maaf kepada semua pihak apabila ada kesalahan dan kurang baik dalam bertutur kata dalam penulisan tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat dan dapat menjadi bahan acuan atau referensi pada penelitian selanjutnya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Palembang, 24 Agustus 2023

Siti Teyssa Muria

201240024

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Tujuan Penelitian .....	5
1.4.2 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Metodologi Penelitian.....	6

1.5.1	Jenis Penelitian .....	6
1.5.2	Metode Pengumpulan Data .....	7
1.5.3	Teknik Analisis Data.....	8
1.6	Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>		<b>10</b>
2.1	Tinjauan Umum.....	10
2.1.1	Sejarah PT Kereta Api Indonesia (Persero) .....	10
2.1.2	Visi dan Misi PT Kereta Api Indonesia (Persero) .....	16
2.1.3	Struktur Organisasi .....	17
2.1.4	Fungsi dan Wewenang PT Kereta Api Indonesia (Persero) .....	21
2.1.4.1	Fungsi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang .....	21
2.1.4.2	Wewenang PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang ....	22
2.2	Logo PT Kereta Api Indonesia (Persero).....	23
2.3	Budaya Perusahaan.....	24
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>25</b>
3.1	Kinerja Karyawan.....	25
3.1.1	Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan.....	26
3.1.2	Indikator Kinerja Karyawan.....	28
3.1.3	Manfaat Kinerja Karyawan .....	29
3.2	PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang.....	30
3.2.1	Pelayanan Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang.....	31
3.3	Analisis Kinerja Karyawan di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang .....	33

3.3.1	Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang .....	33
3.3.2	Indikator Kinerja Karyawan di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang.....	38
3.3.3	Kelebihan dan Kekurangan Kinerja Karyawan di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang .....	39
3.3.3.1	Kelebihan Kinerja Karyawan di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang .....	39
3.3.3.2	Kekurangan Kinerja Karyawan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang .....	40
<b>BAB IV</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>41</b>
4.1	Kesimpulan .....	41
4.2	Saran .....	42
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		<b>43</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....		<b>45</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT Kereta Api Indonesia Divre III Palembang .....	18
Gambar 2.2 Logo PT Kereta Api Indonesia (Persero).....	23
Gambar 2.3 Core Value PT Kereta Api Indonesia (Persero) .....	24
Gambar 3.1 Ruang Kerja Karyawan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang.....	38



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Ringkasan Sejarah Perkeretaapian Indonesia .....	16
Tabel 2.2 Tugas Pokok PT Kereta Api Indonesia Divre III Palembang .....	19
Tabel 3.1 Hasil Wawancara Karyawan PT Kereta Api Indonesia Divre III Palembang .....	33





## DAFTAR LAMPIRAN

1. Foto Kegiatan Magang
2. Surat Balasan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang
3. Surat Permohonan Pengajuan Judul dan Pembimbing Tugas Akhir
4. Sertifikat Magang
5. Lembar Konsultasi Tugas Akhir
6. SK Pembimbing
7. Sertifikat Duta Kesetiakawanan Sosial Sumatera Selatan
8. Sertifikat Fornas Sumatera Selatan
9. Turnitin
10. Formulir Perbaikan Tugas Akhir
11. Lembar Form Kelayakan jilid Tugas Akhir