

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Organisasi atau perusahaan adalah sekumpulan orang yang mempunyai keinginan tujuan yang sama dengan cara mewujudkannya bersama. Perusahaan menyediakan barang atau jasa untuk pihak yang membutuhkan sehingga perusahaan berusaha mewujudkan tujuan agar tercapai dan bisa mendapatkan profit.

Di dalam organisasi atau perusahaan yang baik didukung oleh unsur internal di dalamnya yaitu anggota/karyawan. Unsur internal suatu organisasi yaitu sumber daya manusia. Sumber daya manusia (SDM) merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya (Edy Sutrisno, 2009:3). SDM yang diperlukan saat ini adalah SDM yang sanggup menguasai teknologi dengan cepat, adaptif, responsif terhadap perubahan-perubahan teknologi. SDM pun perlu dikembangkan untuk meningkatkan kualitas profesionalisme dan keterampilan para karyawan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya secara optimal. Mengembangkan kecakapan karyawan dimaksudkan setiap usaha dari pimpinan untuk menambah keahlian tiap karyawan sehingga di dalam melaksanakan tugasnya lebih efisien dan produktif. Dengan SDM yang baik akan memiliki kekuatan kompetitif dan menjadi lebih sulit untuk ditiru sehingga sumber-sumber keberhasilan kompetitif seperti teknologi proses produksi, proteksi pasar,

akses terhadap sumber keuangan lebih berdaya guna dan berhasil guna. Dengan memiliki kekuatan kompetitif diharapkan kinerja pegawai bisa terwujud.

Perum Perhutani adalah Badan Usaha Milik Negara di Indonesia yang memiliki tugas dan wewenang untuk menyelenggarakan perencanaan, pengurusan, pengusahaan dan perlindungan hutan di wilayah kerjanya. Sebagai BUMN, Perum Perhutani mengusahakan pelayanan bagi kemanfaatan umum dan sekaligus memupuk keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan perusahaan. Perum Perhutani dalam menjalankan tugas sebagai pengelola hutan Perusahaan Umum Milik Negara dibagi pengelompokan bagian/departemen sesuai dengan bidang yang dihandalkan. Pengelompokan departemen menurut surat keputusan direksi terbaru tanggal 27 Februari 2017 nomor 143/KPTS/DIR/2017 menjadi lima departemen sesuai dengan *jobdescription* dan keahliannya yang masing-masing. Selain pengelompokan bidang pekerjaan, Perum Perhutani di setiap kantor Divisi Regional memiliki satu pemimpin dan dibantu oleh dua orang wakil kepala sesuai dengan pembagian pekerjaan.

Salah satu elemen sumber daya manusia di dalam perusahaan yang ada di kantor Perum Perhutani Divisi Regional Jawa Tengah adalah bagian Rumah Tangga Perusahaan. Rumah Tangga dan Perusahaan yang selanjutnya disingkat dengan RTP berada di dalam lingkupan Departemen SDM dan Umum sub area Seksi Umum, Kearsipan, Perkantoran, Kearsipan, Perlengkapan dan Sarana Prasarana. RTP mempunyai tugas penyedia pelayanan kebutuhan internal untuk membantu kelangsungan pekerjaan karyawan di kantor dan membantu kelancaran kegiatan para pimpinan khususnya. Pelayanan yang diberikan oleh bagian RTP

yaitu pembelian tiket transportasi pimpinan yang akan ke luar kota, pemesanan kamar hotel untuk tamu dari luar kota, mengatur jamuan makan tamu, pengelolaan kendaraan dinas, dan pekerjaan rumah tangga perusahaan lainnya.

Sebagai seorang calon tenaga administrasi perkantoran ataupun seorang sekretaris, sudah menjadi barang umum diberikan tugas seperti dengan pekerjaan bagian RTP yang bertugas menyiapkan kebutuhan rapat, menyiapkan kebutuhan transportasi atasan ke luar kota, memesan tiket, memesan kamar hotel tamu yang akan berkunjung, mengatur kendaraan dinas dan lain-lain. Belajar dari bagian RTP Perhutani Divisi Regional Jawa Tengah yang berada di bawah Departemen SDM dan Umum mahasiswa dapat mengetahui penerapan ilmu kuliah bagaimana praktek semestinya dalam dunia kerja. Dengan ini penulis mengangkat judul Tugas Akhir **“PELAYANAN BIDANG RUMAH TANGGA PERUSAHAAN PERUM PERHUTANI DIVISI REGIONAL JAWA TENGAH”**, sebagai pembelajaran nyata dan pertanggungjawaban telah menyelesaikan masa studi.

1.2 Ruang Lingkup Permasalahan

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas pada tugas akhir ini yaitu:

- 1.2.1 Bagaimana pelaksanaan tugas pelayanan Rumah Tangga Perusahaan pada Perum Perhutani Divisi Regional Jawa Tengah?
- 1.2.2 Hambatan apa yang dialami dalam pekerjaan Rumah Tangga Perusahaan pada Perum Perhutani Divisi Regional Jawa Tengah?

1.2.3 Bagaimana upaya peningkatan pelayanan Rumah Tangga Perusahaan pada Perum Perhutani Divisi Regional Jawa Tengah

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut.

- 1) Mengetahui pelaksanaan tugas pelayanan Rumah Tangga Perusahaan pada Perum Perhutani Divisi Regional Jawa Tengah
- 2) Mengetahui hambatan yang dialami dalam pekerjaan Rumah Tangga Perusahaan pada Perum Perhutani Divisi Regional Jawa Tengah.
- 3) Mengupayakan peningkatan pelayanan Rumah Tangga Perusahaan pada Perum Perhutani Divisi Regional Jawa Tengah.

1.3.2 Manfaat Penelitian

- 1) Bagi Penulis

Penelitian ini sebagai sarana memanfaatkan dan menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama kuliah di Prodi DIII Administrasi Perkantoran FISIP Undip secara riil berdasarkan permasalahan yang ada di lapangan. Serta sebagai sarana pembelajaran untuk mengenal praktek kerja Administrasi Perkantoran pada Perum Perhutani Divisi Regional Jawa Tengah.

- 2) Bagi Program Studi DIII Administrasi Perkantoran

Meningkatkan kualitas lulusan Program Diploma III Administrasi Perkantoran. Memanfaatkan umpan balik untuk menyempurnakan

materi perkuliahan yang sesuai kebutuhan di lingkungan instansi pemerintah, BUMN, maupun swasta.

3) Bagi FISIP Undip

Menambah referensi bagi perpustakaan FISIP UNDIP, serta dapat dipergunakan sebaik-baiknya oleh mahasiswa untuk menambah pengetahuan terutama oleh mahasiswa Program Studi DIII Administrasi Perkantoran dan jurusan lain.

4) Bagi Instansi Perum Perhutani Divisi Regional Jawa Tengah

Manfaat dari penelitian ini yaitu menjalin hubungan yang teratur, dinamis, dan sehat antara instansi dengan Lembaga Perguruan Tinggi. Selain itu, dapat menjalin kerjasama yang baik antar Perum Perhutani Divisi Regional Jawa Tengah dengan Program Studi DIII Administrasi Perkantoran FISIP Undip. Hasil penelitian ini pula dapat menjadi sarana masukan yang membangun bagi instansi agar dapat menjadi lebih baik lagi kedepannya.

1.4 Dasar teori

1.4.1 Pengertian Organisasi

Dalam pengertiannya yang umum organisasi adalah sistem kerjasama yang dijalankan oleh sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu apapun (The Liang Gie, 2007). Menurut Soedjadi (1989:74) bahwa organisasi sebagai alat manajemen untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dapat dipandang baik sebagai wadah maupun sebagai proses.

1.4.2 Pengertian Pelayanan

Secara umum pelayanan dapat diartikan dengan melakukan perbuatan yang hasilnya ditujukan untuk kepentingan orang lain, baik perorangan, maupun kelompok atau masyarakat. Menurut Keputusan Menteri Negara Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa:

"Pelayanan adalah Segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara/daerah dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan".

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia *online* adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Moenir (2002:27), "Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses, sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat".

1.4.3 Unsur-unsur pelayanan

Suatu proses kegiatan pelayanan terdapat beberapa faktor atau unsur yang saling mendukung jalannya kegiatan. Menurut H.A.S Moenir (2002:8), unsur-unsur tersebut antara lain:

- a. Sistem, prosedur, dan metode
Dalam pelayanan perlu adanya informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- b. Personil
Personil lebih ditekankan pada perilaku aparatur dalam pelayanan. Aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
- c. Sarana dan prasarana

Dalam pelayanan diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan. Misalnya seperti ruang tamu, tempat parkir yang memadai dan sebagainya.

d. Masyarakat sebagai pelanggan

Dalam pelayanannya, masyarakat selaku pelanggan sangatlah heterogen yaitu tingkat pendidikannya maupun perilakunya.

Setiap pelayanan memang diperlukan adanya kejelasan informasi prosedur yang mudah dan tidak berbelit serta dibutuhkan usaha dari pemberi pelayanan agar dapat berjalan tertib dan lancar. Seperti contohnya petugas menerapkan sistem antrian agar pelayanan dapat berjalan tertib.

Unsur yang juga penting selain sistem, prosedur dan metode adalah unsur personil juga memiliki peranan penting mewujudkan pelayanan yang baik. Petugas yang memiliki kemampuan yang sesuai dengan bidangnya pasti akan melaksanakan tugasnya dengan baik dan memberikan layanan yang baik juga. Oleh karena itu, dibutuhkan petugas pelayanan yang profesional untuk memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Selain profesional, petugas harus melayani dengan ramah dan sabar, mengingat masyarakat sangatlah heterogen baik pendidikannya maupun perilakunya.

Unsur pendukung lainnya adalah sarana dan prasarana. Pelayan wajib menyediakan sarana dan prasarana bagi penggunaan layanan agar masyarakat sebagai pengguna layanan merasa nyaman. Dengan tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap, petugas juga akan mudah memberikan layanan.

Unsur yang terakhir adalah masyarakat sebagai pengguna layanan. Masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari petugas pelayanan. Tetapi selain memiliki hak, masyarakat juga

mempunyai kewajiban untuk mematuhi prosedur pelayanan yang telah ditetapkan petugas agar terjadi keseimbangan hak dan kewajiban baik penerima layanan maupun pemberi layanan.

lain sebagainya.

1.4.4 Bentuk-bentuk Pelayanan

Pelayanan mempunyai dimensi ruang dan waktu, menurut Moenir (2002:27) dalam bukunya yang berjudul Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia menjelaskan beberapa bentuk pelayanan yaitu :

- 1) Layanan dengan lisan
Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.
- 2) Layanan melalui tulisan
Layanan melalui tulisan merupakan layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya.
- 3) Layanan berbentuk perbuatan
Layanan bentuk perbuatan ditentukan oleh faktor keahlian dan keterampilan petugas terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan.

1.4.5 Prinsip-prinsip Pelayanan

Menurut Ibrahim (2008: 27) terdapat enam prinsip-prinsip pelayanan publik diantaranya:

- 1) Persamaan keuntungan dan logika usaha
Pelanggan merasakan kualitas pelayanan sehingga memberikan keuntungan.
- 2) Kewenangan dalam pengambilan keputusan
Pengambilan keputusan harus didesentralisasikan sedapat mungkin antara organisasi dan pelanggan.
- 3) Fokus perorganisasian
Organisasi harus terstruktur dan berfungsi, sehingga tujuan utama untuk menggerakkan sumber-sumber dapat mendukung garis depan operasional.

- 4) Kontrol/Pengawasan
Pemimpin dan pengawasan harus memperhatikan dorongan semangat dan dukungan kepada setiap karyawan.
- 5) Sistem penghargaan/ganjaran
Wujud kualitas yang dirasakan pelanggan merupakan fokus dari sistem penghargaan/ganjaran.
- 6) Fokus pengukuran
Kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan harus menjadi fokus dan pengukuran yang ingin dicapai.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan terdapat prinsip pelayanan publik yaitu:

- 1) Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan
Yaitu persyaratan teknis administratif pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan, serta kejelasan rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran.
- 3) Kepastian Hukum
Yaitu pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- 5) Keamanan
Yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Tanggungjawab
Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana
Yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 8) Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat.
- 9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

- 10) Kenyamanan, pelayanan harus tertib, teratur disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi serta dilengkapi fasilitas pendukung pelayanan seperti tempat parkir, toilet dan tempat sampah.

1.4.6 Pelayanan Prima

Menurut Moenir (2002:27) pelayanan prima adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung dan mampu untuk menyelesaikan masalah dengan secepatnya.

Secara sederhana, pelayanan prima (*excellent service*) dapat diartikan sebagai suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat.

Penerapan prinsip-prinsip pelayanan prima bertujuan untuk meningkatkan pelayanan pada pelanggan atau konsumen agar lebih maksimal dan berhasil. Prinsip pelayanan prima dalam kegiatan pemasaran dapat dipahami sebagai suatu pedoman bagi perusahaan atau organisasi, untuk melaksanakan suatu kegiatan pelayanan prima, yang ingin diterapkan pada para pelanggan atau konsumen yang ingin dicapainya.

1.4.7 Pelayanan Internal

Semua organisasi terdiri atas fungsi-fungsi yang harus bekerja sama untuk mencapai tujuan utama organisasi itu. Fungsi-fungsi utama dalam

organisasi bisnis adalah produksi, distribusi, keuangan, dan personalia Komarudin (1993:51). Kebutuhan akan keseimbangan berbagai kegiatan yang ditentukan oleh kepentingan dan kebutuhan memerlukan kemantapan antara berbagai fungsian personalia. Pengelolaan pelayanan pegawai internal tentu akan menghasilkan atau memberikan manfaat yang berlainan tentunya bagi pegawai. Menurut Moekijat (1995), manfaat yang dapat diperoleh karena memberikan pelayanan pegawai terutama bagi perusahaan antara lain :

- 1) Produktivitas pekerjaan menjadi bertambah
- 2) Penarikan tenaga kerja yang efektif
- 3) Menambah semangat kerja dan kesetiaan terhadap perusahaan
- 4) Perpindahan dan ketidakhadiran pegawai berkurang
- 5) Hubungan masyarakat yang baik

Pelayanan internal tidak jauh-jauh dengan sumber daya manusia. Karena yang pihak dilayani oleh para pelaksanaan pelayanan internal adalah sumber daya manusia perusahaan itu sendiri. Manajemen sumber daya manusia pun diperlukan dalam perusahaan.

1.4.8 Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia adalah faktor sentral dalam suatu organisasi. Menurut Edy Sutrisno (2009:3), dalam bukunya yang berjudul Manajemen Sumber Daya Manusia sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, daya, dan karya (rasio, rasa, dan karsa). Menurut Ruki (2003) yang dikutip dalam buku sebelumnya pula menyebutkan bahwa ada tiga sumber daya kritis yang mutlak dimiliki oleh perusahaan yaitu :

- 1) *Financial resource*, yaitu sumber daya berbentuk dana/modal *financial* yang dimiliki.
- 2) *human resource*, yaitu sumber daya yang berbentuk dan berasal dari manusia yang secara tepat dapat disebut dengan modal insani.
- 3) *Informational resource*, yaitu sumber daya yang berasal dari berbagai informasi yang diperlukan untuk membuat keputusan strategis ataupun taktis.

Dari ketiga di atas dapat diketahui bahwa sumber daya manusia adalah sumber daya yang penting dicari dan dikelola.

1.4.9 Rumah Tangga Perusahaan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia *online* rumah tangga berarti yang berkenaan dengan urusan kehidupan dalam rumah (seperti hal belanja rumah); 2 berkenaan dengan keluarga. Sedangkan arti dari perusahaan adalah (1) kegiatan (pekerjaan dsb) yg diselenggarakan dng peralatan atau dng cara teratur dng tujuan mencari keuntungan (dng menghasilkan sesuatu, mengolah atau membuat barang-barang, berdagang, memberikan jasa, dsb); (2) organisasi berbadan hukum yg mengadakan transaksi atau usaha

Rumah tangga perusahaan ialah urusan kehidupan mengenai yang ada di dalam perusahaan. RTP adalah bagian dari perusahaan yang bisa juga mengenai kegiatan produksi yang mengandung faktor faktor sumber daya manusia, alam, maupun modal.

1.5 Metode Penelitian

Menurut Kartono (1998:20) metode penelitian adalah cara-cara berpikir dan berbuat yang mempersiapkan dengan baik-baik untuk mengadakan penelitian

dan untuk mencapai tujuan penelitian atau ajaran mengenai metode-metode yang digunakan dalam proses penelitian.

Dalam penelitian ini digunakan metode penelitian kualitatif karena menggunakan kondisi obyek yang alamiah dengan mengambil beberapa teknik pengumpulan data dan hasilnya akan dituangkan dalam bentuk tulisan yang mendeskripsikan tentang pelaksanaan tugas pelayanan Rumah Tangga Perusahaan pada Perum Perhutani Divisi Regional Jawa Tengah.

1.5.1 Fokus

Fokus penelitian ini yaitu tentang pelaksanaan tugas pelayanan Bidang Rumah Tangga Perusahaan pada Perum Perhutani Divisi Regional Jawa Tengah.

1.5.2 Lokus

Lokus yaitu suatu tempat yang dipilih untuk melakukan penelitian. Lokasi penelitian Tugas Akhir ini bertempat pada kantor Perum Perhutani Divisi Regional Jawa Tengah yang beralamatkan di Jalan Pahlawan Nomor 15-17 Semarang. Tepatnya di Departemen Sumber Daya Manusia dan Umum, bagian Rumah Tangga Perusahaan.

1.5.3 Fenomena Penelitian

Fenomena adalah kejadian atau peristiwa yang diamati dan dijadikan dasar untuk mempertanyakan peristiwa atau kejadian itu. Fenomena penelitian didasarkan pada praktek nyata pelaksanaan pelayanan yang selanjutnya akan diperbandingkan dengan teori apakah sudah sesuai ataukah belum. Fenomena penelitian pada penelitian ini yaitu

pelaksanaan pelayanan yang diberikan sudah baik namun masih ada sedikit hambatan yang terjadi pada pelaksanaannya walaupun tidak sering terjadi.

1.5.4 Sumber dan Jenis Data

Data merupakan suatu bagian yang sangat penting dalam penyusunan tugas akhir. Oleh karena itu kebenaran data yang diperoleh penulis akan memperkuat hasil tugas akhir ini. Penelitian ini menggunakan data sebagai berikut:

1) Data Primer

Merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber data penelitian (responden) berupa hasil wawancara.

2) Data Sekunder

Merupakan data yang diperoleh dari artikel, buku-buku dan jurnal yang berhubungan dengan tema penulisan tugas akhir ini. Metode yang dilakukan dengan cara penelaahan literatur yang terkait informasi tentang pelayanan dan mengenai pekerjaan perkantoran.

1.5.5 Kriteria Informan

Informan adalah subyek/obyek yang menjadi sumber peneliti dalam memperoleh data. Dalam penelitian ini metode penelitian kualitatif oleh karena itu informan yang dibutuhkan tidak terpaut pada jumlah tertentu. Kriteria informan yang dibutuhkan adalah informan yang dapat memberikan informasi berkaitan dengan penelitian, mempunyai jawaban yang relevan, relevan, serta informan yang bersedia untuk diwawancarai.

Dengan demikian teknik penentuan informan yaitu teknik *purpotive* yaitu informan yang memiliki informasi selengkap-lengkapny dan relevan dengan tujuan penelitian. Pada informan terdapat *key purpose* atau informan kunci yaitu informan yang memenuhi syarat sebagai sumber data sesuai dengan penelitian kali ini yaitu para karyawan pelaksana pelayanan bidang Rumah tangga Perusahaan yang secara langsung melakukan kegiatan di pelayanan internal perusahaan. selain itu terdapat informan pendukung yaitu para karyawan lain baik dari Departemen SDM dan Umum maupun tidak.

1.5.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data pada penelitian ini adalah:

1) Wawancara

Menurut I Made Wirartha (2006:36) wawancara adalah salah satu metode pengumpulan data dengan jalan komunikasi, yaitu melalui kontak atau hubungan pribadi antara pengumpul data (pewawancara) dengan sumber data (responden). Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan bertanya secara langsung kepada narasumber atau informan yang dipercaya mampu memberikan sumber data yang diharapkan oleh peneliti. Cara memperoleh informasi melalui teknik ini dilakukan dengan menggunakan interview guide secara langsung kepada pihak-pihak yang berkaitan dengan masalah

yang diteliti yaitu pegawai pada bagian Rumah Tangga Perusahaan Perum Perhutani Divisi Regional Jawa Tengah.

2) Observasi

Menurut Cholid Narbuko (2003: 70) observasi adalah alat pengumpulan data yang dilakukan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki. Katini Kartono (1979:142) “observasi ialah studi yang disengaja dan sistematis tentang fenomena dan gejala-gejala psikis dengan jalan pengamatan. Observasi dalam penelitian ini dilakukan sebelum dilaksanakannya pengambilan data yaitu untuk mengamati secara langsung pelaksanaan pekerjaan layanan yang diberikan oleh bagian Rumah Tangga Perusahaan Perum Perhutani Divisi Regional Jawa Tengah.

3) Dokumentasi.

Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, buku, transkrip, notulen rapat, agenda, dan lain sebagainya.

4) Studi pustaka.

Studi pustaka yang dimaksud dalam hal ini untuk menyatakan suatu cara mengadakan penulisan berdasarkan naskah yang sudah diterbitkan baik yang berupa buku, surat kabar, jurnal ilmiah, literatur ataupun lainnya. Dengan menggunakan studi pustaka maka akan dapat memperoleh data yang ada pada instansi terkait.

1.5.7 Teknik Analisa Data

Teknis Analisis Data yang digunakan yaitu teknik analisis deskriptif kualitatif, proses mensistematisasi apa yang sedang diteliti dan menggambarkan hasil wawancara seperti apa yang dilakukan dan dipahami agar peneliti bisa menyajikan apa yang didapat pada orang lain. Oleh karena itu, dalam menganalisis data peneliti bekerja dengan data, lalu mengorganisasi data, kemudian memecah data menjadi unit-unit data yang berarti, mensintesis data satu dengan yang lainnya, selanjutnya mencari pola-pola tertentu, mencari hal-hal yang penting untuk dipelajari, dan apa yang akan diceritakan dan digambarkan secara jelas dan adanya. Setelah peneliti memperoleh data, penelitian langsung bisa diolah disesuaikan dengan focus penelitian yang ditetapkan, tanpa harus menunggu semua data masuk.

1.6 Sistematika Penelitian

Tugas Akhir ini dibagi menjadi empat bagian dengan rincian berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini dijelaskan latar belakang penelitian, perumusan masalah yang akan diteliti, tujuan dan manfaat penelitian, landasan teori yang digunakan, metodologi penelitian serta diakhiri dengan sistematika penulisan yang menjelaskan secara ringkas isi masing-masing bab.

BAB II : GAMBARAN UMUM

Di bagian ini akan dijelaskan mengenai gambaran umum Perum Perhutani Divisi Regional Jawa Tengah.

BAB III : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai hasil pembahasan terhadap data penelitian dan analisis peneliti serta pembahasan penelitian.

BAB IV : PENUTUP

Tugas Akhir ini ditutup dengan kesimpulan pada bab IV yang dilakukan serta diakhiri dengan saran bagi penelitian selanjutnya.