
ANALISIS KINERJA KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS KERJA DI USAHA JASA *SERVICE AC* (BERSAUDARA)

Sayyid Zakly Raka Agda¹; Priyo Utomo²

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pemuda^{1,2}

Email : landozakly@gmail.com¹; priyoutomo.stiepemuda@gmail.com²

ABSTRAK

Usaha jasa Service AC (Bersaudara) beroperasi dalam industri yang kompetitif, di mana kinerja karyawan memiliki peranan penting dalam menentukan produktivitas dan kepuasan pelanggan. Bertujuan untuk mengevaluasi kinerja karyawan serta faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dan hubungannya dengan produktivitas kerja. Metode yang digunakan adalah kualitatif, dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan observasi di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja karyawan di usaha jasa Service AC (Bersaudara) saat ini masih memerlukan peningkatan, dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti pelatihan, motivasi, dan lingkungan kerja yang kondusif. Selain itu, analisis juga mengungkapkan bahwa terdapat hubungan positif antara kinerja karyawan dan produktivitas, di mana peningkatan kinerja berkontribusi pada peningkatan produktivitas kerja

Kata Kunci : Kinerja Karyawan; Produktivitas Kerja

ABSTRACT

AC service business (Bersaudara) operates in a competitive industry, where employee performance plays an important role in determining productivity and customer satisfaction. Aims to evaluate employee performance and factors that influence performance and its relationship to work productivity. The method used is qualitative, with data collection through in-depth interviews and field observations. The results of the study indicate that employee performance in AC service business (Bersaudara) currently still needs to be improved, influenced by factors such as training, motivation, and a conducive work environment. In addition, the analysis also revealed that there is a positive relationship between employee performance and productivity, where increased performance contributes to increased work productivity

Keywords : Employee Performance; Work Productivity

PENDAHULUAN

Persaingan global yang semakin ketat mendorong setiap perusahaan, baik besar maupun kecil, untuk terus melakukan inovasi dan meningkatkan kualitas layanan. Sumber daya manusia (SDM) menjadi faktor penentu keberhasilan karena kompetensi, motivasi, dan produktivitas karyawan berpengaruh langsung terhadap daya saing perusahaan (Bintoro & Daryanto, 2023; Muktamar et al., 2024). Dalam industri layanan pendingin udara (AC), keberhasilan perusahaan tidak hanya ditentukan oleh kualitas

produk, tetapi juga keterampilan teknisi, kecepatan pelayanan, dan tingkat kepuasan pelanggan (Roja, 2023).

Usaha Jasa AC Bersaudara merupakan perusahaan keluarga yang berdiri sejak tahun 2007 di Surabaya. Perusahaan ini melayani berbagai segmen pelanggan, seperti perkantoran, pabrik, pusat perbelanjaan, dan klinik, serta menjadi mitra resmi beberapa merek AC ternama, seperti Panasonic, Samsung, Changhong, Daikin, LG, dan Gree. Meskipun memiliki pengalaman panjang dan reputasi yang baik, data menunjukkan adanya penurunan kinerja pada periode tertentu. Hal ini tercermin dari penurunan pendapatan bulanan, meningkatnya keluhan pelanggan, serta keterlambatan dalam penyelesaian pekerjaan.

Beberapa faktor internal diduga memengaruhi kondisi tersebut, antara lain kurangnya pelatihan teknis, komunikasi internal yang lemah, kepemimpinan yang belum optimal, kompensasi yang kurang memotivasi, serta keterbatasan sarana pendukung kerja. Kondisi ini menunjukkan perlunya analisis menyeluruh terhadap kinerja karyawan guna menemukan strategi peningkatan produktivitas dan kualitas layanan (Utomo & Pratama, 2024).

TINJAUAN PUSTAKA DAN FOKUS STUDI

Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya berdasarkan standar yang telah ditetapkan organisasi (Mangkunegara, 2017). Kinerja mencerminkan sejauh mana seorang karyawan mampu melaksanakan pekerjaannya secara efektif, efisien, tepat waktu, dan sesuai dengan prosedur. Menurut Armstrong & Baron (2017), kinerja tidak hanya dilihat dari output yang dihasilkan, tetapi juga proses dan kontribusi karyawan terhadap tujuan strategis organisasi. Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja antara lain kemampuan, motivasi, pelatihan, lingkungan kerja, kepemimpinan, sistem penghargaan, dan komunikasi (Dessler, 2020). Dalam sektor jasa, khususnya layanan teknis seperti perbaikan dan pemasangan AC, kinerja karyawan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, reputasi perusahaan, dan keberlangsungan usaha (Utomo, Arifin, & Nuryadi, 2018).

Produktivitas Kerja

Produktivitas kerja adalah perbandingan antara hasil kerja (output) dengan sumber daya yang digunakan (input) dalam periode waktu tertentu (Sumanth, 2018). Produktivitas tidak hanya berkaitan dengan kuantitas pekerjaan yang diselesaikan, tetapi juga kualitas hasil kerja. Menurut Sinungan (2018), produktivitas karyawan dapat ditingkatkan melalui pelatihan yang tepat, pemberian motivasi, peningkatan fasilitas kerja, serta manajemen waktu yang baik. Dalam industri jasa, produktivitas diukur dari kecepatan penyelesaian pekerjaan, ketepatan hasil, minimnya keluhan pelanggan, serta efisiensi penggunaan sumber daya. Peningkatan produktivitas berarti perusahaan dapat memberikan layanan yang lebih cepat, berkualitas, dan kompetitif di tengah persaingan pasar.

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

Manajemen Sumber Daya Manusia adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian tenaga kerja untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien (Bintoro & Daryanto, 2023). MSDM berperan dalam memastikan bahwa perusahaan memiliki karyawan yang kompeten, termotivasi, dan bekerja sesuai standar yang ditetapkan. Menurut Mathis & Jackson (2019), fungsi utama MSDM meliputi rekrutmen, pelatihan dan pengembangan, manajemen kinerja, pemberian kompensasi, serta hubungan kerja yang sehat. Penerapan MSDM yang baik mampu meningkatkan kinerja individu maupun tim, sehingga berdampak positif pada produktivitas organisasi. Dalam konteks usaha jasa AC, pengelolaan SDM yang tepat dapat meningkatkan keterampilan teknisi, memperbaiki kualitas layanan, dan menjaga loyalitas pelanggan.

Fokus Penelitian

Penelitian ini memfokuskan pada analisis kinerja karyawan di Usaha Jasa Service AC Bersaudara dengan menitikberatkan pada keterkaitan antara kualitas kinerja individu maupun tim dengan produktivitas kerja perusahaan secara keseluruhan. Analisis dilakukan untuk memahami bagaimana setiap unsur dalam proses kerja berkontribusi terhadap efisiensi, efektivitas, dan hasil akhir yang diperoleh perusahaan. Aspek yang menjadi sorotan meliputi pembagian kerja, keterampilan teknis, motivasi kerja, serta dukungan manajemen. Pembagian kerja dianalisis untuk melihat sejauh mana tugas dan tanggung jawab telah disesuaikan dengan jabatan, pengalaman, dan

keterampilan masing-masing karyawan, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan secara cepat, tepat, dan sesuai standar. Keterampilan teknis karyawan juga menjadi indikator penting dalam menilai kinerja, mengingat kemampuan menangani pemasangan, perbaikan, dan perawatan AC secara profesional akan berdampak langsung pada kualitas layanan dan produktivitas. Selain itu, motivasi kerja karyawan, baik yang dipengaruhi oleh faktor internal seperti kepuasan dan kebanggaan profesional, maupun faktor eksternal seperti insentif dan penghargaan dari atasan, turut ditelaah karena motivasi yang tinggi diyakini mampu mendorong konsistensi dan semangat kerja.

METODE PENELITIAN

Metode adalah suatu cara kerja yang dapat digunakan untuk memperoleh sesuatu. Sedangkan metode penelitian dapat diartikan sebagai tata cara kerja di dalam proses penelitian, baik dalam pencarian data ataupun pengungkapan fenomena yang ada (Zulkarnaen, W., et al., 2020). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu metode yang bertujuan menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fenomena yang diteliti (Sugiyono, 2019). Pendekatan ini memungkinkan peneliti menggali informasi secara mendalam melalui interaksi langsung dengan subjek penelitian, sehingga dapat memahami realitas kinerja karyawan dari perspektif mereka sendiri (Creswell, 2016).

Penelitian dilaksanakan di Usaha Jasa Service AC Bersaudara, Jalan Pandegiling 1 No. 18, Kecamatan Tegalsari, Kota Surabaya, selama tiga minggu pada bulan Mei 2024. Objek penelitian adalah kinerja karyawan dan produktivitas kerja, sedangkan subjek penelitian meliputi teknisi, staf pendukung, dan pihak manajemen yang terlibat langsung dalam operasional perusahaan. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan pimpinan, teknisi senior, dan karyawan; observasi lapangan terhadap proses kerja dan interaksi dengan pelanggan; serta dokumentasi berupa catatan kinerja, laporan pendapatan, dan data keluhan pelanggan.

Analisis data menggunakan model interaktif Miles & Huberman (1994) yang mencakup tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diuji menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik (Patton, 1990) untuk memastikan validitas dan reliabilitas temuan penelitian.

HASIL PENELITIAN DAN DISKUSI

Kinerja Karyawan di Usaha Jasa Service AC (Bersaudara)

Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan operasional pada sektor jasa, termasuk di Usaha Jasa Service AC (Bersaudara). Berdasarkan hasil wawancara, observasi lapangan, dan telaah dokumen internal perusahaan, secara umum kinerja karyawan di perusahaan ini berada pada tingkat cukup baik hingga baik, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Sebagian besar karyawan, khususnya teknisi, telah bekerja lebih dari tiga tahun, bahkan beberapa di antaranya memiliki pengalaman lebih dari lima tahun. Hal ini menunjukkan bahwa mereka telah memiliki kemampuan teknis dan pengetahuan praktis yang memadai dalam menangani pemasangan, pemeliharaan, dan perbaikan unit AC baik tipe split maupun sentral.

Peningkatan jumlah layanan dari tahun ke tahun juga menjadi indikator positif dari produktivitas kerja teknisi. Sebagai contoh, pada tahun 2020 rata-rata layanan per teknisi mencapai 13 unit per bulan, meningkat menjadi 16,5 unit pada tahun 2022. Di sisi lain, tingkat komplain dari pelanggan menurun, dan kepuasan pelanggan meningkat, yang menunjukkan bahwa tidak hanya kuantitas, tetapi juga kualitas kerja mengalami peningkatan. Namun demikian, hasil observasi juga menunjukkan adanya perbedaan tingkat kinerja antar teknisi, yang kemungkinan besar dipengaruhi oleh faktor individual seperti motivasi, kondisi fisik, serta ketersediaan alat bantu kerja. Selain itu, beban kerja yang tidak selalu merata juga dapat menimbulkan ketidakseimbangan dalam pencapaian hasil kerja masing-masing karyawan.

Berdasarkan data pada grafik yang, terlihat adanya peningkatan pendapatan usaha dari bulan Januari hingga April, kemudian terjadi sedikit penurunan pada bulan Mei dan Juli. Perkembangan ini erat kaitannya dengan kinerja teknisi yang dinilai melalui indikator menurut Sutrisno, yaitu hasil kerja, pengetahuan kerja, inisiatif, kecakapan mental, sikap, disiplin waktu, dan absensi sebagai berikut:

1. Hasil kerja

Teknisi menjadi salah satu faktor pendorong peningkatan pendapatan di bulan-bulan awal. Pekerjaan yang rapi, cepat selesai, dan minim keluhan membuat pelanggan merasa puas, sehingga banyak yang kembali menggunakan jasa perusahaan serta

merekomendasikannya kepada orang lain. Efek dari kualitas kerja ini dapat terlihat jelas pada kenaikan pemasukan di bulan Februari hingga April.

2. Pengetahuan Kerja

Teknisi membantu dalam menyelesaikan berbagai jenis permasalahan AC dengan tepat. Kemampuan mereka dalam mendiagnosis kerusakan dan melakukan perbaikan efektif membuat proses kerja lebih efisien, sehingga jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan dalam sehari meningkat. Efisiensi ini berdampak langsung pada jumlah pelanggan yang dilayani, yang berarti pendapatan juga naik.

3. Inisiatif

Teknisi melakukan pengecekan tambahan pada unit AC meski tidak diminta, memberikan nilai tambah bagi pelanggan. Hal ini tidak hanya mencegah kerusakan berulang yang bisa merugikan pelanggan, tetapi juga menambah citra positif perusahaan. Pelanggan yang puas cenderung menjadi pelanggan setia dan memberikan promosi dari mulut ke mulut, yang secara bertahap meningkatkan pemasukan.

4. Kecakapan Mental

Menjadi modal penting saat teknisi menghadapi masalah di lapangan, terutama pada kasus yang tidak terduga. Kemampuan berpikir cepat dan mengambil keputusan yang tepat meminimalkan keterlambatan pekerjaan. Ini sangat penting untuk menjaga jadwal layanan yang padat, sehingga semua pesanan dapat diselesaikan dalam waktu yang direncanakan dan potensi pendapatan tidak hilang.

5. Sikap

Sikap yang sopan, ramah, dan profesional membuat pelanggan merasa dihargai. Hubungan yang baik dengan pelanggan menciptakan kenyamanan dan kepercayaan, yang menjadi alasan utama pelanggan memilih kembali jasa ini dibanding kompetitor. Efeknya terlihat pada peningkatan permintaan layanan di bulan-bulan awal tahun.

6. Disiplin Waktu

Membantu memastikan bahwa setiap janji dengan pelanggan terpenuhi tepat waktu. Layanan yang konsisten tepat waktu membangun reputasi positif, yang pada gilirannya memengaruhi jumlah pesanan baru.

7. Absensi

Teknisi selalu siap bekerja sesuai jadwal, sehingga kapasitas layanan perusahaan tetap optimal. Jika kehadiran teknisi tinggi, maka lebih banyak pelanggan yang dapat dilayani per hari, yang secara langsung memengaruhi pemasukan bulanan.

Penurunan pendapatan di bulan Mei dan Juni dapat disebabkan oleh beberapa faktor eksternal, seperti permintaan musiman yang menurun atau persaingan dari penyedia jasa lain. Namun, kinerja teknisi yang konsisten pada tujuh indikator ini membantu menahan penurunan agar tidak terlalu tajam, dan menjaga operasional tetap stabil. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Putri Salsabilla dan Nilam Sari (2023) di PT. Arina Toyota Gresik, yang menunjukkan bahwa kinerja karyawan sangat dipengaruhi oleh pelatihan—yang mencakup peningkatan kompetensi teknis maupun nonteknis—serta motivasi kerja yang memacu semangat karyawan untuk memberikan hasil terbaik, dan lingkungan kerja yang kondusif yang mendukung kelancaran aktivitas sehari-hari. Pelatihan memberikan karyawan kemampuan baru dan memperdalam pengetahuan yang sudah dimiliki, sehingga mereka dapat bekerja lebih efektif dan efisien. Motivasi kerja, baik dalam bentuk penghargaan, insentif, maupun suasana kerja yang positif, membuat karyawan merasa dihargai dan termotivasi untuk terus meningkatkan performa. Sementara itu, lingkungan kerja yang aman, nyaman, dan teratur meminimalkan hambatan operasional serta meningkatkan fokus karyawan pada pekerjaannya.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan pada Usaha Jasa *Service AC* Bersaudara dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan dan berperan penting dalam menentukan seberapa optimal karyawan menjalankan tugasnya. Salah satu faktor utama adalah pengalaman kerja. Karyawan yang telah bekerja dalam jangka waktu yang lebih lama cenderung memiliki keterampilan teknis yang lebih baik, mampu menyelesaikan perbaikan *AC* dengan cepat, dan lebih memahami karakteristik pelanggan. Hal ini berbeda dengan karyawan baru yang masih memerlukan waktu untuk beradaptasi dan belajar dari pengalaman lapangan.

Selain itu, motivasi kerja juga menjadi faktor penting yang memengaruhi semangat dan produktivitas individu. Karyawan yang memiliki motivasi tinggi umumnya lebih proaktif dalam menyelesaikan pekerjaan, bersedia bekerja lembur saat dibutuhkan, dan menunjukkan loyalitas terhadap perusahaan. Motivasi ini dapat muncul

dari kepuasan terhadap lingkungan kerja, penghargaan atas kinerja, maupun rasa memiliki terhadap perusahaan. Pelatihan kerja turut memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Meskipun pelatihan yang diberikan oleh perusahaan belum dilakukan secara rutin, pembekalan awal serta bimbingan dari karyawan senior terbukti membantu dalam meningkatkan kemampuan teknis dan pelayanan. Pelatihan yang lebih terstruktur dan berkelanjutan diyakini akan lebih meningkatkan kompetensi karyawan secara merata.

Faktor berikutnya adalah kondisi kerja, baik dari segi suasana kerja maupun kelengkapan alat dan perlengkapan pendukung. Lingkungan kerja yang kondusif, adanya komunikasi yang baik antar tim, serta pembagian tugas yang jelas, memberikan dampak positif terhadap kenyamanan dan efisiensi kerja. Sebaliknya, kondisi kerja yang kurang mendukung dapat menyebabkan karyawan mudah merasa lelah, jenuh, bahkan stres. Terakhir, tersedianya peralatan kerja atau mesin penunjang juga memengaruhi kinerja. Dalam konteks usaha jasa service AC, ketersediaan alat bantu yang lengkap dan dalam kondisi baik sangat menunjang efisiensi dalam proses perbaikan. Alat kerja yang memadai membantu karyawan menyelesaikan tugas lebih cepat dan akurat, serta mengurangi risiko kesalahan teknis.

Hubungan Antara Kinerja Karyawan dan Produktivitas Kerja

Kinerja karyawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat produktivitas di Usaha Jasa Service AC Bersaudara. Karyawan yang memiliki kompetensi teknis, seperti kemampuan menganalisis dan memperbaiki berbagai jenis kerusakan pada AC, serta tanggung jawab tinggi terhadap tugas yang diemban, terbukti mampu menyelesaikan lebih banyak pesanan perbaikan dalam waktu yang relatif singkat. Hal ini tidak hanya berdampak pada efisiensi kerja, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan jumlah pelanggan yang dapat dilayani setiap harinya. Semakin banyak pelanggan yang dilayani, semakin besar pula pendapatan dan keuntungan yang diperoleh perusahaan. Lebih lanjut, produktivitas juga ditentukan oleh tingkat kesalahan teknis dalam pekerjaan. Karyawan yang mampu menyelesaikan pekerjaan dengan benar pada kunjungan pertama (*first time fix*) akan mengurangi keluhan atau komplain dari pelanggan. Hal ini sangat penting, karena setiap kesalahan atau ketidaktepatan dalam pekerjaan dapat menyebabkan kunjungan ulang yang membuang waktu, tenaga, dan biaya. Sebaliknya, pekerjaan yang dilakukan secara profesional dan

tepat sasaran menciptakan efisiensi waktu dan biaya, serta memperkuat citra perusahaan di mata pelanggan.

Karyawan yang bekerja secara profesional juga cenderung menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan. Kemampuan komunikasi yang baik, sikap sopan, dan pelayanan yang ramah akan meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Kepercayaan ini menjadi modal penting dalam bisnis jasa, karena pelanggan yang puas akan cenderung merekomendasikan layanan kepada orang lain dan menggunakan kembali jasa perusahaan di kemudian hari. Dengan kata lain, kinerja yang baik tidak hanya meningkatkan produktivitas secara kuantitatif, tetapi juga memperluas potensi pasar melalui reputasi yang positif. Oleh karena itu, peningkatan kualitas sumber daya manusia menjadi hal yang sangat penting. Upaya peningkatan dapat dilakukan melalui pelatihan teknis secara berkala untuk memperbarui keterampilan karyawan sesuai perkembangan teknologi *AC* terbaru. Selain itu, evaluasi kinerja yang dilakukan secara rutin dapat membantu perusahaan mengidentifikasi kelemahan dan potensi karyawan, sehingga perbaikan dapat dilakukan secara tepat. Tidak kalah penting, penyediaan alat kerja yang lengkap dan dalam kondisi baik juga sangat berpengaruh dalam mendukung efisiensi dan kualitas hasil kerja. (Alago, 2023).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Usaha Jasa Service *AC* Bersaudara, dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan secara umum berada pada kategori baik. Para teknisi dan staf pendukung mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai target waktu, menjaga kualitas layanan, serta memberikan hasil kerja yang memuaskan pelanggan. Pembagian kerja dilakukan secara proporsional berdasarkan keahlian dan pengalaman masing-masing, sehingga proses kerja berjalan efektif dan minim kesalahan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan meliputi keterampilan teknis yang memadai, motivasi kerja yang cukup stabil, dukungan manajemen dalam penyediaan peralatan kerja, serta hubungan kerja yang harmonis. Namun demikian, masih terdapat kendala seperti minimnya pelatihan teknis terbaru, belum adanya sistem penghargaan berbasis kinerja yang terstruktur, dan sistem monitoring yang belum optimal.

Kinerja karyawan terbukti memiliki hubungan langsung dengan produktivitas kerja. Produktivitas tinggi tercapai ketika kualitas layanan terjaga, pekerjaan selesai

tepat waktu, dan kesalahan kerja dapat diminimalisir. Pada periode dengan permintaan layanan tinggi, produktivitas cenderung meningkat, namun juga berpotensi menurunkan kualitas jika tidak diimbangi dengan manajemen kerja yang baik. Untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas, perusahaan perlu melaksanakan pelatihan rutin guna memperbarui keterampilan teknis, menerapkan sistem insentif berbasis kinerja yang adil dan transparan, memperkuat sistem monitoring dan evaluasi secara berkala, serta menjaga komunikasi internal yang efektif antara karyawan dan manajemen. Secara keseluruhan, kinerja karyawan di Usaha Jasa Service AC Bersaudara telah mendukung produktivitas perusahaan, namun peningkatan pada aspek pengembangan keterampilan, pemberian insentif, dan evaluasi kinerja yang lebih terstruktur diperkirakan akan memberikan dampak positif terhadap keberlanjutan dan daya saing perusahaan di pasar jasa perawatan AC.

DAFTAR PUSTAKA

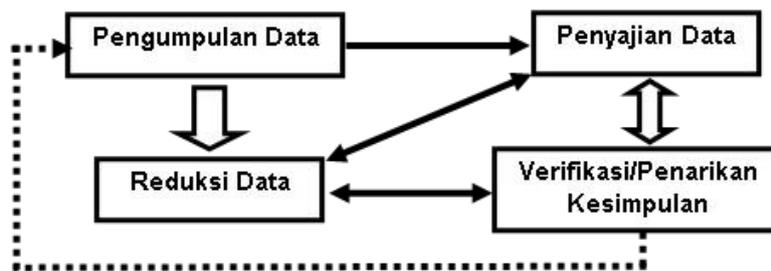
- Adhika, I. N. R., & Astiti, N. P. Y. (2025). Analisis Produktivitas Kerja Karyawan. *IDEI: Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 6(1), 35–44. <https://doi.org/10.38076/ideijeb.v6i1.287>
- Alago, A. A. (2023). *Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia di Era Digitalisasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Alago, A. A. (2023). *Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia di Era Digitalisasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Armstrong, M., & Baron, A. (dalam Wibowo). (2017). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Budiyanto, C., Hasnawati, & Djerubu, D. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Vol. 1)*. Yogyakarta: Zahir Publishing.
- Busro, M. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Desita, Y. A. (2021). Bab II Landasan Teori. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hulu, D., Lahagu, A., & Telaumbanua, E. (2022). Analisis Lingkungan Kerja Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai Kantor Kecamatan Botomuzoi Kabupaten Nias. *Jurnal EMBA*, 10(4), 1480–1496.
- Husein Umar. (2017). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*.
- Khaeruman, K., Suflani, S., Mukhlis, A., & Romli, O. (2023). Analisis Efektivitas Strategi Penilaian Kinerja Dalam Meningkatkan Produktivitas Karyawan di Indomaret Kota Serang. *Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo*, 9(2), 352. <https://doi.org/10.35906/jurman.v9i2.1903>
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya

- Muktamar, A., Novianti, M., & Sahibuddin, R. A. (2024). Peranan sumber daya manusia dalam organisasi. *Jurnal Ilmiah Penelitian Mandira Cendikia*, 2(7), 52–69. <https://journal-mandiraCendikia.com/jip-mc>
- Rondonuwu Fenia Annamaria, Rumawas Wehelmina, & Asaloei Sandra. (2018). Pengaruh Work-life Balance Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Sintesa Peninsula Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 7(2), 30–38.
- Rumawas, W. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia. In *Pengaruh work-life balance terhadap kepuasan kerja karyawan pada hotel sintesa*.
- Roja, E. (2023). Produktivitas terhadap Perusahaan (Studi Kasus CV Sinar Tiga Utama). Semarang: Universitas Semarang
- Salsabilla Nilam Sari, P., & Amalina Rizqi, M. (2023). *ANALISIS KINERJA KARYAWAN PADA PT.ARINA TOYOTA GRESIK* (Vol. 3, Issue 1).
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Umar, H. (2017). Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. Jakarta: Rajawali Pers
- Utomo, P., Arifin, S., & Nuryadi, N. (2018). KINERJA PELAYANAN PUBLIK PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT (PUSKESMAS) SEMEMI SURABAYA. *Jurnal Mitra Manajemen*, 2(5), 406–424
- Utomo, P., & Pratama, D. P. A. (2024). The Impact Of Compensation, Leadership And Motivation As Mediation On Employee Performance: A Study Of Arthenis Travel Corporation. *Jurnal Ekonomi*, 13(02), 1652–1666.
- Wibowo. (2019). Manajemen Kinerja. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wicaksana, A., & RACHman, T. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap talent manajemen. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952; 3(1), 10–27. <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b>
- Zulkarnaen, W., Fitriani, I., & Yuningsih, N. (2020). Pengembangan Supply Chain Management Dalam Pengelolaan Distribusi Logistik Pemilu Yang Lebih Tepat Jenis, Tepat Jumlah Dan Tepat Waktu Berbasis Human Resources Competency Development Di KPU Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 4(2), 222-243. <https://doi.org/10.31955/mea.vol4.iss2.pp222-243>.

GAMBAR, GRAFIK DAN TABEL



Tabel 1. 1 Rincian Pemasukan AC Bersaudara
Sumber : Diolah oleh peneliti tahun 2024

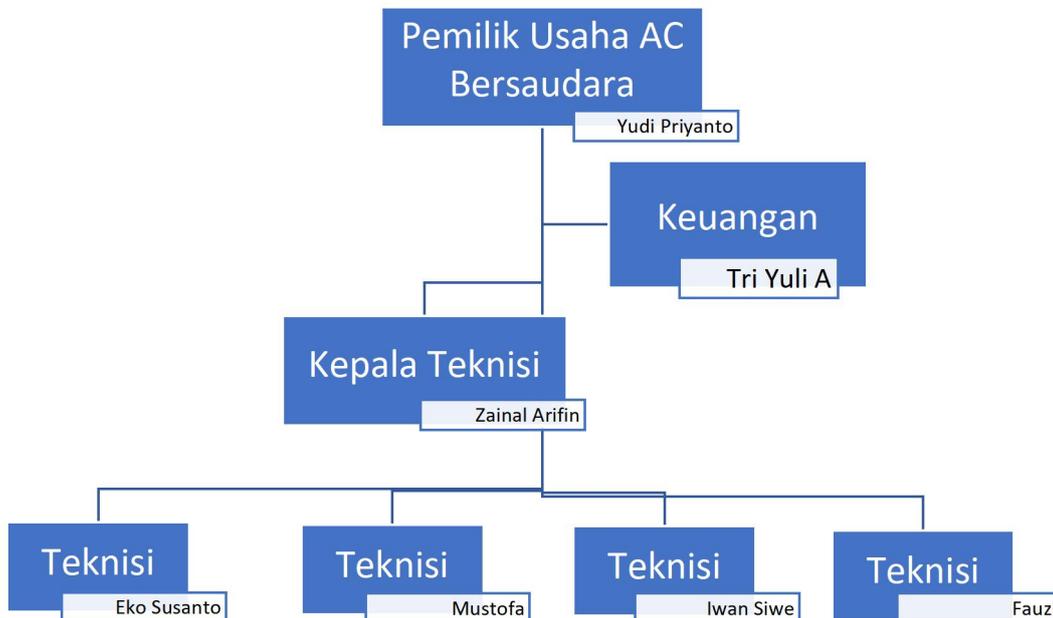


Gambar 3. 1 Siklus Teknik Analisa Data



Gambar 4. 1 Rumah Usaha AC Bersaudara

Tabel 4. 1 Struktur Organisasi Usaha AC Bersaudara





Gambar 4. 3 Wawancara dengan pemilik usaha AC Bersaudara



Gambar 4. 4 Wawancara dengan Bendahara usaha AC Bersaudara



Gambar 4. 5 Wawancara dengan kepala teknisi usaha AC Bersaudara



Gambar 4. 6 Wawancara dengan teknisi usaha AC Bersaudara



Gambar 4. 7 Wawancara dengan teknisi usaha service AC Bersaudara