

**HUBUNGAN BUDAYA ORGANISASI DENGAN KINERJA
PEGAWAI STUDI PADA PT PERUSAHAAN GAS
NEGARA (PGN) SALES AREA SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata - 1
Program Studi Administrasi Publik**



Oleh :

RINA AMELIYA PUSPITA

NBI : 1111600101

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2020

**HUBUNGAN BUDAYA ORGANISASI DENGAN KINERJA
PEGAWAI STUDI PADA PT PERUSAHAAN GAS
NEGARA (PGN) SALES AREA SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Strata-1**

Program Studi Administrasi Publik



OLEH:

RINA AMELIYA PUSPITA

NPM : 1111600101

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2020

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Rina Ameliya Puspita

NPM/NBI : 1111600101

Program Studi : Administrasi Negara

Judul Skripsi : Hubungan Budaya Organisasi

Menyatakan:

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah di publikasikan dan atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencatumkan sumber dan mencatumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencatumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 12 Juni 2020

Yang membuat pernyataan



Rina Ameliya Puspita

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : **Rina Ameliya Puspita**

NPM : 1111600101

Judul : **HUBUNGAN BUDAYA ORGANISASI DENGAN KINERJA
PEGAWAI STUDI PADA PT PERUSAHAAN GAS NEGARA (PGN)
AREA SALES SURABAYA**

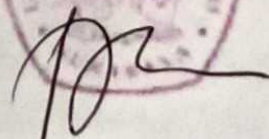
Surabaya, 10 - Juli - 2020

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik

Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya

Dosen Pembimbing



Drs. H. Supri Hartono, MS

NIDN: 0712046201



Dr. Endro Tjahjono, MM.



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN

Jl. Semolowaru 45 Surabaya

Tlp. 031 593 1800 (ex.311)

Email : perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rina Ameliya Puspita
NBI : 1111600101
Fakultas : Ilmu sosial dan ilmu politik
Program Studi : ilmu Administrasi Negara
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi/Laporan Penelitian/Makalah

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul :

Hubungan Budaya organisasi Dengan kinerja pegawai
Studi pada PT Perusahaan Gas Negara (PGN)
Sales Area Surabaya

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada Tanggal : 23 September 2020

Yang Menyatakan,



(Rina Ameliya Puspita)

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal:

Dewan Penguji :

1. Drs.H. Supri Hartono, MS

Ketua Sidang

2. Dra. Endang Indartiti, M.Si

Anggota

3. Drs. M. Wahyono, M.Si

Anggota

Mengesahkan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan


Dr. Endro Tjahjono, MM.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur kehadirat Allah SWT, atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, Sehingga penulis dapat merampungkan skripsi ini dengan judul "Hubungan Budaya Organisasi dengan Kinerja Pegawai Studi Pada PT Perusahaan Gas Negara (PGN) Area Sales Surabaya". Ini untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini banyak sekali kesulitan dan hambatan yang saya dapat baik dari segi moril maupun material, namun berkat pertolongan Allah SWT dan kesungguhan, bantuan, motivasi, serta bimbingan dari berbagai pihak akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Mulyanto Nugroho , MM.,CMA.,CPAI, selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan izin kepada penulis untuk mengenyam pendidikan di lembaga Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya;
2. Bapak Dr. Endro Tjahjono, MM , selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya;
3. Bapak Dr. Zakariya, MS.,MM, selaku ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam menyelesaikan studi di program studi Administrasi Publik;
4. Bapak Drs. Supri Hartono, MS, selaku dosen pembimbing I dan Drs. Radjikan, M.Si, selaku dosen pembimbing II yang telah berkenan mendampingi, membantu, meluangkan waktu, tenaga penuh kesabaran dalam membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
5. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik khususnya program studi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah mengasah; mengasuh; mengasihi; mendidik; dan memberikan bekal ilmu dengan penuh pengorbanan;
6. Bapak Misbachul Munir, selaku Sales Area Head Surabaya PT Perusahaan Gas Negara Tbk – Sales Area Surabaya yang telah memberikan izin penelitian dalam penulisan skripsi ini;
7. Terimakasih kepada Ibu Silvi Oktavia Zennita di PT PGN – Sales Area Surabaya yang telah bersedia menjadi Narasumber saya. Serta Pak Imam, Pak Sugi, Pak Totok, Pak Faishal, Pak Nito, Pak Hendy, Pak

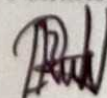
Kabul, Pak Bram, Pak Deddy, Pak Dwi, Bu Novi, Bu Rina, Bu Andri, Bu Eva, Mba Oka, Mba Dilla yang telah memberikan bantuan, informasi, motivasi, dan doa selama proses pembuatan skripsi ini.

8. Teristimewa kepada Orang tua tercinta Bapak Darso Al Simin dan Ibu Kayah, tiada seuntai katapun yang mampu kuucapkan selain rasa terima kasih dan sembah sujud ananda yang telah memberikan dorongan moral maupun material serta doa yang selalu dipanjatkan kepada Allah S.W.T guna untuk kesuksesan hidup ananda;
9. Teruntuk orang tercinta dan spesial, Mas Umar Faruq atau mas kebo yang telah memberikan dukungan penuh, perhatian, semangat serta doa yang tulus hingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
10. Teruntuk Sepupuku Ayu Sukma dan keluarga besarku yang telah memberikan dorongan semangat selama penyusunan skripsi ini;
11. Teruntuk sahabat-sahabat seperjuangan yang tergabung dalam Grup “MS. DPR” yaitu Kurnia Ayustin, Liya Nufitasari, Novriyanti Pratiwi. Serta sahabatku Lainnya Nur Qomaria, Denis Arindiana, Dita Novida, Ana, yang memberikan semangat, dukungan, dan doa yang tulus sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Semoga persahabatan ini dapat terjaga dengan baik;
12. Teman-teman kelas Administrasi Publik sore yang telah memberikan dan bersama-sama saling mendukung hingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik;
13. Semua pihak yang telah banyak membantu penulis dan tidak dapat disebut satu persatu namun tidak mengurangi rasa terima kasih saya dan rasa hormat saya;

Menyadari adanya keterbatasan pengetahuan, referensi, dan pengalaman, demi penyempurnaan skripsi ini, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, Mei 2020

Penulis,



Rina Ameliya Puspita

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Sampul.....	i
Tanda Persetujuan Skripsi.....	i
Tanda Pengesahan Skripsi.....	iii
Surat Pernyataan Keaslian.....	iv
Abstrak.....	v
Halaman Motto Dan Persembahan.....	vii
Kata Pengantar.....	viii
BAB 1 Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Manfaat Penelitian.....	2
1.5 Sistematika Pembahasan.....	3
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	5
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	5
2.2 Landasan Teori.....	7
2.2.1 Pengertian Budaya Organisasi.....	7
2.2.2 Indikator Budaya Organisasi.....	9
2.2.3 Jenis Jenis Budaya Organisasi.....	10
2.2.4 Pengertian Kinerja.....	11
2.2.5 Indikator Kinerja.....	11
2.2.6 Hubungan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan.....	12
2.2.7 Kendala atau Masalah Yang Di Hadapi Dalam Peningkata Budaya Organisasi Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan.....	14
2.2.8 Teori New Public Management (NPM).....	15

2.3	Kerangka Pemikiran.....	16
BAB III METODE PENELITIAN.....		18
3.1	Tipe Penelitian.....	18
3.2	Peran Penelitian.....	18
3.3	Fokus Penelitian	19
3.4	Lokasi Penelitian	19
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	20
3.6	Teknik Analisa Data.....	21
3.6	Keabsahan Data	22
BAB IV DESKRIPSI OBJEK, PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN.....		25
4.1	Deskriptif Obyek	25
4.1.1	Gambaran Umum PT Perusahaan Gas Negara (PGN) Sales Area Surabaya.....	25
4.1.2	Wilayah Kerja	26
4.1.3	Sejarah PGN.....	27
4.1.4	Visi, Misi dan Nilai Budaya PGN.....	28
4.1.5	Struktur PT Perusahaan Gas Negara dan Anak Perusahaan.....	29
4.1.6	Profil PT Perusahaan Gas Negara Sales Area Surabaya	30
4.1.7	Makna Logo PT Perusahaan Gas Negara.....	31
4.1.8	Kegiatan Usaha PT Perusahaan Gas Negara	32
4.1.9	Tugas, Wewenang, Tanggung Jawab	33
4.1.10	Budaya Organisasi di PT Perusahaan Gas Negara Area Surabaya	34
4.2	Penyajian Data Hubungan Budaya Organisasi Dengan Kinerja Pegawai di PT Perusahaan Gas Negara Area Sales Surabaya	36
4.3	Pembahasan.....	44
4.3.1	Analisis data.....	44

4.3.2	Hubungan budaya organisasi dengan kinerja pegawai studi di PT Perusahaan Gas Negara	47
4.3.3	Masalah atau Kendala yang Dihadapi Dalam Pelaksanaan Budaya Organisasi di PT Perusahaan Gas Negara.....	47
BAB V	PENUTUP.....	48
5.1	Kesimpulan	48
5.2	Rekomendasi.....	48
	Daftar Pustaka.....	49
	LAMPIRAN.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Dasar Pemikir.....	21
Gambar 4.1: Daftar Sales Area PGN.....	35
Gambar 4.2 Nilai Budaya PGN.....	38
Gambar 4.3 : Struktur PT Perusahaan Gas Negara.....	39
Gambar 4.4 Logo PT. Perusahaan Gas Negara.....	41

DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Penggolongan Segmentasi Pelanggan PT PGN Tbk.....	40
--	-----------

ABSTRAK

Rendahnya daya saing tenaga kerja Indonesia disebabkan rendahnya mutu SDM. Salah satu factor rendahnya SDM adalah Sifat individu itu sendiri. Setiap individu selalu mempunyai sifat yang berbeda satu dengan yang lainnya. Sifat tersebut dapat menjadi ciri khas bagi seseorang, sama halnya dengan manusia, organisasi juga mempunyai sifat-sifat tertentu. banyak persepsi bahwa budaya Organisasi yang baik akan mempengaruhi kinerja pegawai begitu pula dengan sebaliknya. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai di PT Perusahaan Gas Negara Sales Area Surabaya.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menggunakan teori New Publik Manajemen menurut Denhardt dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Dengan menggunakan teknik pengumpulan data diantaranya wawancara, dokumentasi serta observasi.

Budaya Organisasi di lingkungan Perusahaan Gas Negara sudah sangat baik dan sudah berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dengan adanya budaya organisasi yang kuat dapat meningkatkan kinerja pegawai di PT Perusahaan Gas Negara Area Sales Surabaya. Karena dengan budaya organisasi akan menghasilkan norma perilaku dan nilai nilai budaya organisasi yang sama. norma perilaku dan nilai nilai budaya yang sama akan membuat mereka merasa satu rasa, satu jiwa dan akan membangun semangat kerja. dapat dikatakan dengan budaya organisasi yang kuat atau positif akan mempengaruhi kinerja organisasi sebaliknya yang lemah atau negative akan berdampak buruk terhadap pencapaian tujuan organisasi. walaupun sudah berjalan dengan baik kendala dalam pelaksanaan budaya organisasi di PT Perusahaan Gas Negara tetap ada yaitu kendala masalah kedisiplinan pegawai saat mengikuti apel pagi.

Kata Kunci: budaya organisasi, kinerja pegawai

ABSTRACT

The low competitiveness of Indonesian workers is due to the low quality of human resources. One of the low HR factors is the nature of the individual itself. Each individual always has different characteristics from one another. These characteristics can be a characteristic for someone, just like humans, organizations also have certain traits. many perceptions that good organizational culture will affect employee performance and vice versa. This study aims to determine the relationship between organizational culture and employee performance at PT Perusahaan Gas Negara Surabaya Sales Area.

In writing this thesis the author uses the New Public Management theory according to Denhardt by using a qualitative descriptive method which is a process of research and understanding based on a methodology that investigates a social phenomenon and human problems. By using data collection techniques including interviews, documentation and observation.

Organizational Culture in the State Gas Company environment is very good and has been running in accordance with applicable regulations. With the existence of a strong organizational culture, it can improve the performance of employees at PT Perusahaan Gas Negara Negara Surabaya Sales Area. Because the organizational culture will produce norms of behavior and the values of the same organizational culture. the same behavioral norms and cultural values will make them feel one sense, one soul and will build morale. can be said with a strong or positive organizational culture will affect organizational performance otherwise weak or negative will adversely affect the achievement of organizational goals. even though it has been going well the obstacles in implementing the organizational culture in PT Perusahaan Gas Negara still persists, namely the problem of employee discipline when attending morning service.

Keywords: organizational culture, employee performance