

**ANALISIS DESKRIPTIF KINERJA DEPARTEMEN *REVENUE*  
DAN BUDAYA KERJA PADA PT DYANDRA BANARAN  
NUSANTARA**

**SKRIPSI**

*Untuk Memenuhi Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi*



Disusun oleh:

**MAULANA MAAJID YAFI MARIKH**

**K.2019.1.35024**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)**

**MALANGKUÇEWARA**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**MALANG**

**2023**

# LEMBAR PENGESAHAN


## SKRIPSI

ANALISIS DESKRIPTIF KINERJA DEPARTEMEN REVENUE DAN BUDAYA KERJA PADA PT DYANDRA  
BANARAN NUSANTARA

Oleh:  
MAULANA MAAJID YAFI MARIKH  
K.2019.1.35024

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal:  
09 Februari 2023 dan dinyatakan LULUS

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing,



Dr. UKE PRAJOGO, STP, MM

Mengetahui,  
Ketua STIE Malangkuççwara,



Drs. BUNYAMIN, M.M., Ph.D

## **PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang- undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 27 Januari 2023





Maulana Maajid Yafi Marikh

NPK: K.2019.1.35024

# SURAT KETERANGAN RISET

Perkumpulan Pengelola Pendidikan Malangkuçewara (P3.M)

 **STIE MALANGKUÇEWARA**  
d/h. ABM School of Economics

  Terakreditasi 'A', AKUNTANSI, 3233/SK/BAN-PT/Akred/S/XXII/2018  
Terakreditasi 'A', MANAJEMEN, 2812/SK/BAN-PT/Akred/S/XX/2018

Nomor : 1089/BAAK-RESEARCH/XII/2022  
Perihal : Riset Untuk Skripsi

30 December 2022

Yth. : PIMPINAN  
PT. DYANDRA BANARAN NUSANTARA  
JL. RAYA BAWEN - SOLO KM 1,5 BAWEN GENTONG ASINAN  
KAB. SEMARANG JAWA TENGAH

Dengan Hormat,  
Bersama surat ini kami hadapkan seorang mahasiswa dengan identitas sebagai berikut :


Nama : MAULANA MAAJID YAFI MARIKH  
Nomor Pokok : K.2019.1.35024  
Program Studi : MANAJEMEN  
Alamat : [REDACTED] SESATRIAN KEC.  
BLIMBING

bermaksud untuk mencari data-data guna keperluan penulisan skripsi dengan tema :

**ANALISIS DESKRPTIF KINERJA DEPARTEMEN REVENUE DAN BUDAYA KERJA PT.  
DYANDRA BANARAN NUSANTARA**

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon kesediaan Bapak / Ibu untuk memberikan izin riset dan bantuan seperlunya. Perlu kami jelaskan bahwa data yang diperoleh hanya digunakan untuk kepentingan ilmiah ( pendidikan ) dan tidak akan digunakan untuk hal-hal yang dapat merugikan perusahaan / instansi.

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

  
30 December 2022  
Ketua Jurusan MANAJEMEN,  
P3.M  
MALANG  
Dr. LINDANANTY, MM.  
NIK 202.710.194

Jalan Terusan Candi Kalesan  
Malang - Indonesia (65142)      Telp. 62 341 491813 (Hunting)  
Fax 62 341 495619      <http://www.stie-mca.ac.id>  
e-mail: [info@stie-mca.ac.id](mailto:info@stie-mca.ac.id)

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis di dalam penelitian sekaligus tugas akhir skripsi ini menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ketua STIE Malangkuçeçwara
2. Ketua Program Studi
3. Dosen Pembimbing
4. Pimpinan perusahaan tempat penelitian dilakukan

Rekan-rekan seperkuliahan dan seluruh pihak yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan untuk ikut berperan dalam memperlancar penelitian dan penulisan skripsi ini. Sujud dan terima kasih yang dalam penulis sampaikan kepada bapak dan ibu tercinta, atas dukungan yang kuat dan doa yang tiada hentinya dipanjatkan kepada Allah SWT sehingga penulis bisa menyelesaikan penelitian dan skripsi ini.

Malang, 27 Januari 2023

Penulis,



Maulana Maajid Yafi Marikh

## **ABSTRAK**

*Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui dan menginformasikan tentang budaya kerja perusahaan dan kinerja departemen revenue yang ada di PT Dyandra Banaran Nusantara. Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif. Penelitian ini menggunakan beberapa metode atau teknik pengumpulan data, yaitu: observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini ditemukan beberapa hal terkait dengan budaya kerja perusahaan dan kinerja departemen revenue antara lain: budaya kerja 4S(senyum, salam, sapa, servis excellence), pentingnya nilai kekeluargaan dalam budaya kerja, key performance indicator departemen revenue. Kontribusi peneliti melalui penelitian ini adalah dengan harapan dapat membantu pebisnis dan perusahaan bahwa budaya kerja perusahaan memiliki peranan sangat penting di dalam proses kerja, serta monitoring dan evaluasi kinerja departemen juga menjadi hal yang penting.*

**Kata Kunci:** *Budaya Kerja Perusahaan, Kinerja Departemen Revenue, Hospitality, Key Performance Indicator*

## **Abstract**

*This study aims to find out and inform about the company's work culture and the performance of the revenue department at PT Dyandra Banaran Nusantara. In this study using descriptive research type. This study uses several methods or techniques of data collection, namely: observation, interviews, and documentation. The results of this study found several things related to the company's work culture and the performance of the revenue department, including: 4S work culture (smiles, greetings, greetings, service excellence), the importance of family values in work culture, key performance indicators of the revenue department. The contribution of researchers through this research is in the hope of helping business people and companies that the company's work culture has a very important role in the work process, and monitoring and evaluating departmental performance is also important.*

**Keywords:** *Company Work Culture, Revenue Department Performance, Hospitality, Key Performance Indicator*

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT, atas rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir perkuliahan yaitu skripsi yang berjudul: Analisis Deskriptif Kinerja Departemen *Revenue* dan Budaya Kerja PT Dyandra Banaran Nusantara. Di dalam penulisan skripsi ini dijelaskan dan disampaikan pokok-pokok pembahasan yang meliputi: budaya kerja perusahaan dan kinerja departemen *revenue*. Penulis menyadari bahwa di dalam penelitian ini penuh dengan keterbatasan dan kekurangan yang ada, meskipun telah penulis upayakan dengan maksimal dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis berharap saran yang konstruktif agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Malang, 27 Januari 2023

Penulis,



Maulana Maajid Yafi Marikh

## DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan .....	i
Pernyataan Orisinalitas Skripsi .....	ii
Surat Keterangan Riset.....	iii
Riwayat Hidup .....	iv
Ucapan Terima Kasih.....	v
Abstrak .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel .....	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran .....	xiii
BAB I Pendahuluan .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Fokus Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	5
1.4.2 Manfaat Praktis .....	5
BAB II Tinjauan Pustaka .....	6
2.1 Tinjauan Teori.....	6
2.1.1 Budaya Kerja.....	6
2.1.2 Kinerja.....	10
2.2 Penelitian Terdahulu .....	12



2.3 Kerangka Analisis .....	14
BAB III Metode Penelitian .....	15
3.1 Jenis Penelitian.....	15
3.2 Obyek Penelitian .....	15
3.3 Informan Penelitian.....	15
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	16
3.4.1 Observasi.....	16
3.4.2 Wawancara.....	17
3.4.3 Dokumentasi .....	17
3.5 Tahapan dan Teknik Analisis Data .....	18
3.5.1 Pengumpulan Informasi/Data.....	18
3.5.2 Reduksi Data .....	18
3.5.3 Penyajian Data .....	18
3.5.4 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi.....	19
BAB IV Pembahasan .....	20
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian .....	20
4.1.1 Profil Perusahaan .....	20
4.1.2 Visi dan Misi.....	20
4.1.3 Nilai dan Budaya Perusahaan.....	21
4.1.4 Struktur Organisasi .....	22
4.1.5 Profil Departemen <i>Revenue</i> .....	22
4.1.6 Unit Kerja Departemen <i>Revenue</i> .....	23
4.1.7 Tugas dan Tanggung Jawab Departemen <i>Revenue</i> .....	25
4.2 Deskripsi Informan Penelitian.....	29
4.3 Analisis Data dan Temuan Penelitian .....	31

4.3.1 Ringkasan dan Temuan Deskripsi Hasil Penelitian .....	66
4.3.2 Identifikasi Pola dan Konsep .....	86
4.4 Pembahasan.....	91
4.4.1 Budaya Kerja.....	91
4.4.2 Kinerja.....	100
BAB V Penutup .....	105
5.1 Kesimpulan .....	105
5.2 Kontribusi Penelitian.....	106
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	107
5.4 Saran-Saran .....	107
Daftar Pustaka .....	ix
Lampiran-Lampiran .....	xi

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.IV.1 Nama-nama Informan Kunci .....	29
Tabel 4.IV.2 Wawancara dengan <i>Supervisor</i> HRGA dan <i>Security</i> PT Dyandra Banaran Nusantara .....	31
Tabel 4.IV.3 Wawancara dengan <i>Marketing Program Coordinator</i> PT Dyandra Banaran Nusantara .....	44
Tabel IV.4 Wawancara dengan <i>Admin Sales</i> PT Dyandra Banaran Nusantara ..	56
Tabel 4.IV.5 Ringkasan dan Temuan Hasil Penelitian .....	66
Tabel 4.IV.6 Pola dan Konsep .....	86

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan .....	22
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Departemen <i>Revenue</i> .....	22

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Suasana Kerja Perusahaan .....	xi
Lampiran 2 Dokumen Teknik Perusahaan .....	xiii
Lampiran 3 Website Perusahaan .....	xv
Lampiran 4 Fasilitas Perusahaan .....	xvi