

**EVALUASI APLIKASI *JOB ROTATION*
PADA PT. JASA RAHARJA (PERSERO) CABANG JAWA TIMUR**

TESIS

Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai
Derajat Magister Manajemen



Oleh

MEILIA PUSPITA SARI
041314353057-MM

**Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Airlangga
2015**

PERNYATAAN :

Saya, (Meilia Puspita Sari, 041314353057-MM), menyatakan bahwa :

1. Tesis saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarism) dari karya orang lain. Tesis ini belum pernah diajukan untuk mendapatkangelar akademik baik dari Universitas Airlangga, maupun diperguruan tinggi lainnya.
2. Dalam tesis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis tesis ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 23 Oktober 2015

Yang membuat pernyataan,



(Meilia Puspita Sari)

NIM.041314353057-MM

**EVALUASI APLIKASI *JOB ROTATION* PADA
PT. JASA RAHARJA (PERSERO) CABANG JAWA TIMUR**

Diajukan oleh

MEILIA PUSPITA SARI
041314353057-MM

Telah disetujui oleh:

Pembimbing Utama,



Dra. Ec. Nuri Herachwati, M.Si., M.Sc.
NIP. 196606301992032001

Tanggal: 24 Desember 2015

Mengetahui,

Ketua Program Studi Magister Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga



Sri Gunawan, DBA.
NIP. 19621222198701100

Tanggal: 24 Desember 2015

Yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa:

Nama : Meilia Puspita Sari

NIM : 041314353057-MM

Telah melakukan perbaikan terhadap tesis yang berjudul **Evaluasi Aplikasi *Job Rotation* pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur** sebagaimana disarankan oleh tim penguji pada tanggal 24 November 2015.

Tim Penguji,

Ketua,

Sekretaris,



Dr. Dwi Ratmawati, M.Com.



Dra. Ec. Nuri Herachwati, M.Si., M.Sc.

Anggota,



Prof. Dr. Fendy Suhariadi, MT., Psi.



Dr. Praptini Yulianti, MSi.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas berkat, rahmat serta bimbingan-Nya, penyusunan tesis yang berjudul “Evaluasi Aplikasi *Job Rotation* pada PT. Jasa Raharja (Persero)” dapat terselesaikan dan diajukan untuk memenuhi salah sebagian persyaratan mencapai Derajat Magister Manajemen pada fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga Surabaya.

Tesis ini dapat terselesaikan dengan baik tidak lepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karenanya dalam kesempatan ini, dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, saya menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya, kepada:

1. Ibu Dra. Ec. Nuri Herachwati, M.Si., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing atas kebijaksanaan, semangat, serta dukungan untuk selalu optimis, dengan segala kesabaran dan pengertiannya telah meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan banyak pengarahan, masukan, serta mengajarkan banyak hal sehingga tesis ini dapat terselesaikan.
2. Para dosen penguji, yakni Bapak Prof. Dr. Fendy Suhariadi, MT., Psi. dan Ibu Dr. Praptini Yulianti, Msi. serta Ibu Dr. Dwi Ratmawati, M.Com. selaku ketua penguji yang telah memberikan kritik dan saran-saran yang berguna bagi penyusunan tesis ini.
3. Bapak Sri Gunawan, DBA. selaku ketua program studi Magister Manajemen fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga Surabaya

yang selalu memberikan dukungan, masukan, motivasi dan pengarahan dari awal hingga akhir perkuliahan.

4. Seluruh Dosen fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga Surabaya yang telah berkenan memberikan bekal ilmu.
5. Seluruh Staf fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga Surabaya, khususnya pak tuwari, mbak tiwi rbc, mbak rita, mba windasari yang telah banyak membantu mengarahkan proses penyelesaian tesis ini.
6. Mama, Papa, Kakak, Kakak Ipar, dan Adik tercinta yang telah memberikan do'a, semangat dan juga bantuan, baik moril, materiil maupun spiritual dalam penyusunan dan pembuatan tesis ini.
7. Seluruh teman-teman Magister Manajemen Universitas Airlangga angkatan 41 *weekday* dan *weekend*, khususnya teman seperjuangan tesis, yakni: Dhany, Desi, Irawan, Pak Irul, Pak Karman, dan Henny yang membantu mendukung penyelesaian penelitian.

Akhir kata, tesis ini saya persembahkan untuk almamater tercinta Universitas Airlangga Surabaya, semoga penelitian ini dapat memberikan informasi dan manfaat untuk penelitian selanjutnya. Saya menyadari bahwa tesis ini jauh dari sempurna, maka saran dan kritik yang membangun masih tetap diharapkan. Terima Kasih.

Surabaya, 23 Oktober 2015

(Meilia Puspita Sari)

NIM.041314353057-MM

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
Bab I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	8
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
1.4. Sistematika Penulisan	9
Bab II. TINJAUAN KEPUSTAKAAN	
2.1. Penelitian Terdahulu	12
2.2. Tinjauan Teoritis	13
2.2.1. Visi, Misi dan Tujuan Organisasi	13
2.2.2. Mobilitas Kerja	14
2.2.3. Rotasi Pekerjaan	16
2.3. Pertanyaan Penelitian	28
2.4. Model Analisis	30
Bab III. METODE PENELITIAN	
3.1. Pendekatan Penelitian	34

	Halaman
3.1.1. Jenis Rancangan Studi	35
3.1.2. Desain Penelitian	36
3.2. Jenis dan Sumber Data	38
3.2.1. Data Primer	39
3.2.2. Data Sekunder	40
3.3. Prosedur Pengumpulan Data	41
3.4. Teknik Analisis	43
3.4.1. Batasan Penelitian	46
Bab IV. GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN	
4.1. Profil Perusahaan	49
4.1.1. Sejarah	50
4.1.2. Visi	57
4.1.2. Misi	57
4.1.3. Struktur Organisasi	59
4.2. Layanan	78
4.2.1. Tata Kelola Perusahaan	79
4.3. Hubungan dengan Pemangku Kepentingan	80
4.3.1. Hubungan dengan Pegawai	81
4.3.2. Hubungan dengan Mitra Kerja	83
4.3.3. hubungan dengan Masyarakat	84
4.3.4. Hubungan dengan Pemegang Saham	86
4.4.5. Hubungan dengan Pemerintah Legislatif	86
4.4.6. Hubungan dengan Media Massa	87
Bab V. ANALISIS DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	
5.1. Analisis	88
5.1.1. Sistem Perencanaan Rotasi Pekerjaan	92
5.1.2. Implementasi Sistem Rotasi Pekerjaan	114

	Halaman
5.1.3. Sistem Evaluasi Rotasi Pekerjaan	119
5.2. Penyusunan Desain Aplikasi <i>Job Rotation</i> Baru	122
5.2.1. Sistem Perencanaan Rotasi Pekerjaan	123
5.2.2. Implementasi Sistem Rotasi Pekerjaan	137
5.2.3. Sistem Evaluasi Rotasi Pekerjaan	140
Bab VI. SIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Simpulan	142
6.2. Saran	143
DAFTAR KEPUSTAKAAN	144
LAMPIRAN	149

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
I.1 Penilaian Kinerja Individu PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur tahun 2010-2014	6
II.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian dengan Penelitian Terdahulu	12
III.1 <i>Coding</i>	47
III.2 Prosedur Pengumpulan Data dan Hasil yang Diharapkan	48
IV.1 Data Tingkat Jabatan pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur	74
IV.2 Data Komposisi Kepegawaian PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur	75
V.1 Data Responden Penelitian	90
V.2 Lampiran Keputusan Rotasi Karyawan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur	108

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman	
1.1	Persentase Kepuasan Pelayanan Santunan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur kepada Korban Kecelakaan Lalu Lintas tahun 2010-2014	4
1.2	Data Rotasi pekerjaan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur Berdasarkan Jenis Kelamin tahun 2014 – 2014	5
2.1	Model Rotasi Kerja Asirifi pada Politeknik di Ghana	27
2.2	Model Rotasi Kerja Coyne	28
2.3	Model Analisis Penelitian	33
4.1	Struktur Organisasi PT. Jasa Raharja (Persero)	59
4.2	Struktur Organisasi PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur Kantor Surabaya Per 01 Maret 2015	76
4.3	Struktur Organisasi Kantor Perwakilan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur Per 01 Maret 2015	77
4.4	Sistem Pelayanan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur	78
5.1	Tim Rotasi Kerja PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur	96
5.2	Tujuan Rotasi Pekerjaan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur	98
5.3	Pola Pelaksanaan Rotasi Pekerjaan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur	100
5.4	Kebijakan Operasional Rotasi Pekerjaan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur	101
5.5	Dasar Perencanaan Rotasi Pekerjaan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur	112

Gambar	Halaman
5.6 Sistem Perencanaan Rotasi Pekerjaan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur	113
5.7 Implementasi Rotasi Pekerjaan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur	118
5.8 Sistem Evaluasi Rotasi Pekerjaan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur	122
5.9 Rekomendasi Aplikasi Rotasi Pekerjaan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur	123
5.10 Rekomendasi Legalitas, Kewenangan, Tugas dan Fungsi Tim Rotasi Kerja PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur	125
5.11 Rekomendasi Desain Tujuan Rotasi Pekerjaan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur	128
5.12 Rekomendasi Desain Kebijakan Operasional Rotasi Pekerjaan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur ..	132
5.13 Rekomendasi Desain Sistem Klasifikasi Jenis Pekerjaan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur	132
5.14 Rekomendasi Desain Pengaturan Kriteria Latar Belakang Pendidikan dalam Pelaksanaan Rotasi Pekerjaan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur	133
5.15 Rekomendasi Desain Pengaturan Kriteria Penilaian Kinerja dalam Pelaksanaan Rotasi Pekerjaan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur	134
5.16 Rekomendasi Desain Kriteria <i>Skill</i> dalam Pelaksanaan Rotasi Pekerjaan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur	134
5.17 Rekomendasi Desain Lama Kerja dalam Pelaksanaan Rotasi Pekerjaan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur	135
5.18 Rekomendasi Desain Sistem Perencanaan Rotasi Pekerjaan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur	136

Gambar		Halaman
5.19	Rekomendasi Aplikasi Implementasi Rotasi Pekerjaan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur	140
5.20	Rekomendasi Aplikasi Sistem Evaluasi Rotasi Pekerjaan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur	141



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
A	FORMULIR PERSETUJUAN PENYUSUNAN TESIS ...	149
B	LEMBAR KUNJUNGAN PENELITIAN	150
C	FORMULIR PERMOHONAN SEMINAR PROPOSAL TESIS.....	151
D	LEMBAR PERBAIKAN PROPOSAL TESIS	152
E	TRANSKRIP HASIL WAWANCARA DENGAN PARTISIPAN KE-1	153
F	TRANSKRIP HASIL WAWANCARA DENGAN PARTISIPAN KE-2	164
G	TRANSKRIP HASIL WAWANCARA DENGAN PARTISIPAN KE-3	170
H	TRANSKRIP HASIL WAWANCARA DENGAN PARTISIPAN KE-4	174
I	TRANSKRIP HASIL WAWANCARA DENGAN PARTISIPAN KE-5	178
J	LEMBAR PERSETUJUAN TESIS	182
K	FORMULIR PERMOHONAN UJIAN TESIS	183
L	UNDANGAN UJIAN TESIS	184
M	LEMBAR PERBAIKAN TESIS	185
N	LEMBAR PERSETUJUAN HASIL UJIAN TESIS	186

ABSTRAK**EVALUASI APLIKASI *JOB ROTATION* PADA
PT. JASA RAHARJA (PERSERO) CABANG JAWA TIMUR**

Meilia Puspita Sari

041314353057

Sesuai dengan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi organisasi dalam rangka pencapaian visi dan misi organisasi, perusahaan juga terus melakukan inovasi dalam memberikan pelayanan dari waktu ke waktu. PT. Jasa Raharja (Persero) sebagai BUMN dituntut untuk tetap berada pada jalur pelayanan yang handal, seiring dengan banyaknya jumlah korban santunan kecelakaan lalu lintas. Kepuasan pelayanan terhadap korban dalam 5 (lima) tahun terakhir masih berada di rentang 83-88%, hal ini menunjukkan PT. Jasa Raharja (Persero) belum memiliki pedoman pelaksanaan rotasi dengan potensi mengganggu efektivitas kinerja perusahaan. Tujuan dari penelitian ini adalah desain aplikasi yang sesuai dan untuk mengevaluasi proses pelaksanaan rotasi pekerjaan. Menggunakan metode penelitian kualitatif dengan *in-depth interview*, dengan teknik *purposive sampling* dan teknik analisis data termasuk transkrip wawancara dan triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan rotasi pekerjaan belum tepat guna dan tepat sasaran. Rekomendasi dari penelitian ini berupa desain sebuah desain aplikasi rotasi pekerjaan dengan mengambil faktor-faktor yang berkontribusi terhadap keberhasilan rotasi pekerjaan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur, berupa: Perencanaan, Implementasi dan Evaluasi.

Kata Kunci: Rotasi Pekerjaan, Desain, Jasa Raharja, BUMN.

ABSTRACT

**EVALUATION APPLICATION ON JOB ROTATION
PT. JASA RAHARJA (Persero) EAST JAVA BRANCH**

Meilia Puspita Sari
041314353057

In accordance with the implementation of the basic tasks and functions in order to achieve the vision and mission of the organization, the company also continues to innovate in delivering services over time. PT. Jasa Raharja (Persero) as the state-owned enterprises are required to remain on the path reliable service, along with the amount of compensation victims of traffic accidents. Satisfaction service for the victim within five (5) years is still in the range of 83-88%, this shows the PT. Jasa Raharja (Persero) yet have guidelines for the implementation of the rotation with the potential to interfere with the effectiveness of the company's performance. The aim of this study is to design an application and to evaluate the implementation process of job rotation. Using qualitative research methods with in-depth interviews with a purposive sampling technique and data analysis techniques including transcripts of interviews and triangulation. The results showed that the implementation of job rotation is not appropriate and well targeted. Recommendations from this research is the design of a application of job rotation by taking the factors that contribute to the success of job rotation in the PT. Jasa Raharja (Persero) Branch East Java, such as: Planning, Implementation and Evaluation.

Keywords: Job Rotation, Design, Jasa Raharja, State-Owned Enterprise.