

**EVALUASI PEMENUHAN HARAPAN KARYAWAN MEKANIK
ATAS KEBIJAKAN MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
PT. GLOBAL FLEET SALES INDONESIA JAKARTA**

SKRIPSI

**Nama : Rano Ismoyo
NIM : 43109110 – 053**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2012**

**EVALUASI PEMENUHAN HARAPAN KARYAWAN MEKANIK
ATAS KEBIJAKAN MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
PT. GLOBAL FLEET SALES INDONESIA JAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
SARJANA EKONOMI
Program Studi Manajemen – Strata 1**

**Nama : Rano Ismoyo
NIM : 43109110 – 053**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2012

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rano Ismoyo

NIM : 43109110053

Program Studi : Program Manajemen Strata 1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 09 Februari 2012

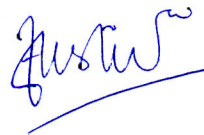
(Rano Ismoyo)
43109110053

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rano Ismoyo
NIM : 43109110053
Program Studi : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Jurusan Manajemen
Judul Skripsi : Evaluasi Pemenuhan Harapan Mekanik Atas Kebijakan
Manajemen Sumber Daya Manusia PT. Global Fleet Sales
Indonesia Jakarta
Tanggal Lulus Ujian : 09 Februari 2012

Disahkan oleh :

Pembimbing Skripsi



(Hesti Maheswari, SE, MSi.)

Dekan



(Dr. Wiwik Utami, Ak., MS)

Ketua Program Studi Manajemen-S1



(H. Arief Bowo Prayoga K, SE, MM)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

SKRIPSI

Evaluasi Pemenuhan Harapan Mekanik Atas Kebijakan Manajemen Sumber Daya
Manusia PT. Global Fleet Sales Indonesia Jakarta

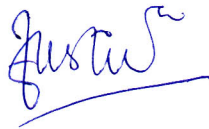
Dipersiapkan dan Disusun oleh :

Rano Ismoyo

43109110053

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 9 Februari 2012

Susunan Dewan Penguji
Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi



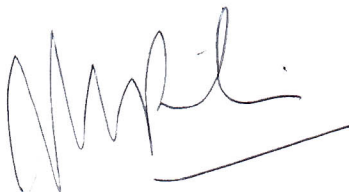
(Hesti Maheswari, SE.Msi)

Anggota Dewan Penguji I,



(Luna Haningsih, SE, ME)

Anggota Dewan Penguji II



(M. Rizki, BBA, MBA)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena atas karunia yang Allah berikan, akhirnya penulis mampu menyelesaikan proses penyusunan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata 1/S1, adapun judul yang penulis ambil yakni “Evaluasi Pemenuhan Harapan Karyawan Mekanik Atas Kebijakan Manajemen Sumber Daya Manusia PT. Global Fleet Sales Indonesia Jakarta” . Penulis sangat menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih sangat jauh dari sempurna, namun penulis yakin tidak ada kesempurnaan yang tidak berawal dari proses belajar dari kesalahan atau ketidaksempurnaan itu sendiri.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu demi tersusunnya skripsi ini. Adapun pihak-pihak tersebut antara lain :

1. Ibu Hesti Maheswari, SE, Msi selaku dosen pembimbing, yang telah membantu memberikan arahan dan bimbingannya, serta meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Dewan Penguji I Ibu Luna Haningsih, SE, Msi dan Penguji II Bapak Rizki, BBA, MBA yang memberikan penilaian baik pada laporan akhir skripsi penulis.
3. Bapak H. Arief Bowo Prayoga K, SE, MM selaku Kepala Program Studi manajemen yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat mengikuti dan kuliah di Universitas Mercu Buana

4. Bapak H. Probosutedjo selaku Ketua Yayasan Menara Bhakti Universitas Mercu Buana
5. Dr.Wiwik Utami, AK, MS selaku Dekan Universitas Mercu Buana yang telah memberikan kesempatan penulis untuk berkuliah di Universitas Mercubuana.
6. Ibu Reni Suwartini, SE. selaku Manajer HRD PT. Global Fleet Sales Indonesia Jakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di PT.Global Fleet Sales Indonesia.
7. Bapak Amri Santoso, SE selaku Manajer Logistik PT. Global Fleet Sales Indonesia Jakarta, yang telah memberikan *support* dan *figure* pemimpin yang penulis banggakan.
8. Bapak Michael Daniel McNally selaku *Manager Country* PT. Global Fleet Sales Indonesia Jakarta.
9. Bapak Budi Nugroho, ST. selaku Manager Produksi PT. Global Fleet Sales Indonesia Jakarta yang selalu membimbing dan membantu selama proses penelitian penulis dilapangan.
10. Seluruh Karyawan PT. Global Fleet Sales Indonesia Jakarta yang saya banggakan dan semoga selalu tetap solid dan kompak, ingat selalu motto kita “Together We are One”.
11. Bapak dan Ibu penulis yang senantiasa memberikan dukungan moril, spiritual dan juga doa yang selalu tiada henti demi masa depan ananda tercinta.
12. Kakak-kakak kandung penulis serta adik kandung penulis, yang selalu penulis banggakan, karena dengan motivasi serta arahan hidupnya penulis sadar dan

tersentuh semangat hidup jauh lebih baik, dan terkadang canda tawa kami, kita selalu ingin tetap bersama.

13. Adik kandungku Alm. Briptu Andri Sutomo yang telah banyak memberikan arti hidup sesungguhnya selama menjadi abdi masyarakat, meski kini engkau telah tiada untuk selamanya, kakak tidak akan pernah lupa kenangan kita semasih kita bersama, dan kakak selalu berdo'a semoga adik mendapat tempat yang layak dan tenang disisi-Nya, kakak bangga atas pengabdianmu selama mengabdikan terhadap nusa, bangsa dan agama.
14. R@madhaniyati terkasih, terima kasih banyak atas makna kehadiranmu yang senantiasa membangunkan semangatku disaat aku terlena dan mengajarkanku untuk lebih bertanggung jawab.
15. Seluruh teman-temanku, baik yang dikampung maupun yang di Jakarta, saya ucapkan terima kasih atas dukungan serta doa teman-teman semua.
16. Seluruh rekan-rekan mahasiswa satu angkatan XV Universitas Mercu Buana program kelas karyawan, saya ucapkan terima kasih atas informasi selama kegiatan perkuliahan berlangsung dan tetap semangat, penulis yakin masa depan kita pasti kan lebih baik untuk kita semua @mien.
17. Semua pihak yang telah banyak membantu proses penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna serta bermanfaat khususnya bagi penulis sendiri dan umumnya bagi para mahasiswa-mahasiswi yang akan menjadikan hasil penelitian ini sebagai referensi lanjut dalam melakukan penelitian. Penulis juga mengharapkan melalui penelitian ini

dapat menjadi acuan bagi perusahaan tempat peneliti melakukan penelitian ataupun perusahaan lainnya untuk dapat lebih mengembangkan perusahaannya menjadi lebih baik lagi.

Jakarta, 09 Februari 2012

Penulis

(Rano Ismoyo)

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Pembatasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Dan Kegunaan Penelitian.....	3
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Evaluasi.....	6
2.2 Konsep Kualitas Jasa.....	7
2.3 Kepuasan Kerja Karyawan.....	11
2.4 Sumber Daya Manusia.....	13
2.5 Kebijakan Perusahaan.....	18
2.6 Quality Function Deployment.....	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	25
3.2 Metode Penelitian.....	26
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	27
3.4 Variabel dan Pengukurannya.....	28
3.5 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	28

3.6 Metode Pengumpulan Data	30
3.7 Metode Analisis Data.....	31
3.8 Teknik Pengolahan Data.....	37

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Analisis Kebutuhan Karyawan (Employee Needs).....	40
4.2 Analisis Kepentingan dan Kepuasan Karyawan.....	44
4.3 Analisis Karakteristik Teknis.....	62
4.4 Analisis Hubungan Employee Needs dan Technical Characteristic	67
4.5 Analisis Technical Correlations.....	69
4.6 Analisis Technical Matrix.....	71
4.7 Analisis Kesenjangan (Gap) Employee Needs dan Kebijakan.....	78

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	83
5.2. Saran	86

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 3.1	Operasional Variabel Penelitian	29
Tabel 3.2	Uji Validitas Tingkat Kepentingan	34
Tabel 3.3	Uji Validitas Tingkat Kepuasan	35
Tabel 3.4	Uji Reabilitas Tingkat Kepentingan	37
Tabel 3.5	Uji Reabilitas Tingkat Kepuasan	37
Tabel 4.1	Employee Needs Karyawan	43
Tabel 4.2	Nilai Validitas Instrumen Tingkat Kepentingan	46
Tabel 4.3	Nilai Validitas Instrumen Tingkat Kepuasan	48
Tabel 4.4	Koofesien Realibilitas Instrumen	50
Tabel 4.5	Profil Responden	51
Tabel 4.6	Data Employee Importance	53
Tabel 4.7	Data Employee Satisfaction Performance	58
Tabel 4.8	Lambang Dua Arah Perbaikan Karakteristik Teknis	65
Tabel 4.9	Arah Perbaikan Karakteristik Teknis	66
Tabel 4.10	Data Relationship	68
Tabel 4.11	Simbol Korelasi Teknis	69
Tabel 4.12	Nilai Absolute Importance	72
Tabel 4.13	Nilai Relative Importance	73
Tabel 4.14	Gap/Kesenjangan	77
Tabel 4.15	Prioritas Gap/Kesenjangan	78

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 House Of Quality	21
Gambar 4.2 Korelasi Karakteristik Teknis	70
Gambar 4.3 HOQ PT. Global Fleet Sales Indonesia Jakarta	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pernyataan Peneliti

Lampiran 2 : Kuesioner Profil Responden

Lampiran 3 : Kuesioner Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan

Lampiran 4 : Rekapitulasi Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Karyawan Mekanik

Lampiran 5 : Uji reliabilitas dan Validitas (Perhitungan SPSS) pada Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Karyawan Mekanik