

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang evaluasi pemenuhan harapan karyawan mekanik atas kebijakan manajemen Sumber Daya Manusia PT. Global Fleet Sales Indonesia Jakarta. Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan mekanik pada PT. Global Fleet Sales Indonesia Jakarta yang dipilih dengan teknik *convenience sampling*. Sedangkan alat/metode yang digunakan untuk analisis penelitian ini adalah metode *Quality Function Deployment (QFD)* berdasarkan matrik bangun *House Of Quality (HOQ)*. Metode ini digunakan untuk menganalisis karakteristik teknis kebijakan manajemen perusahaan dan sejauh mana tingkat kepuasan para karyawan mekanik terhadap kebijakan manajemen Sumber Daya Manusia PT. Global Fleet Sales Indonesia Jakarta.

Matriks yang terdapat dalam *HOQ (House Of Quality)* terdiri dari 6 ruang yakni *Customer Needs (1st Room)*, *Palnning Matrix (2nd Room)*, *Technical Characteristics (3rd Room)*, *Relationship (4th Room)*, *Technical Correlations (5th Room)*, dan *Technical Matrix (6thRoom)*. Selain itu diperoleh juga data kesenjangan (gap) antara tingkat kepuasan dengan kepentingan karyawan mekanik terhadap kebijakan manajemen. Kesenjangan (gap) positif terdapat 4 atribut kebijakan, nilai kesenjangan (gap) nol terdapat 8 atribut kebijakan, dan kesenjangan (gap) negatif terdapat 8 kebijakan. Untuk atribut kebijakan yang memiliki nilai gap negatif, manajemen PT. Global Fleet Sales Indonesia Jakarta harus segera melakukan evaluasi lebih lanjut dengan melakukan pembenahan dan perbaikan terhadap atribut kebijakan tersebut untuk semakin lebih baik, sehingga dampak resiko yang akan dihadapi PT. Global Fleet Sales Indonesia Jakarta dapat dihindari.

Secara keseluruhan dalam penelitian ini menganalisis atribut kebijakan manajemen PT. Global Fleet Sales Indonesia Jakarta yang terdiri atas 20 atribut dan 14 karakteristik teknis. Dari masing – masing kebijakan dan karakteristik tersebut para karyawan menilai bahwa untuk kebijakan dan karakteristik teknis tersebut berkategori sangat penting dan penting, sehingga dapat dikatakan bahwa kebijakan yang telah diterapkan manajemen PT. Global Fleet Sales Indonesia Jakarta kepada para karyawan mekaniknya sudah sesuai dengan harapan karyawan mekanik itu sendiri.

Kata Kunci : kebijakan manajemen, harapan karyawan, kepuasan karyawan, metode *QFD*, karakteristik teknis, *House Of Quality*.