

**REKOMENDASI DESAIN ULANG DRAINT SYSTEM DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN  
DI PT TIMAS SUPLINDO**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen  
Universitas Mercubuana Jakarta**



**Nama: Apriliani Fitriana Dewi SY**

**NIM : 43113110206**

**Program Studi Manajemen  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCUBUANA  
JAKARTA**

**2016**

## SURAT PENYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Apriliani Fitriana Dewi Syamsuddin

NIM : 43113110206

Program Studi : SI Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya saya sendiri, apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain maka saya akan 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.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 17 Januari 2016



Apriliani Fitriana Dewi SY.

NIM: 43113110206

## LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Apriliani Fitriana Dewi Syamsuddin  
NIM : 43113110206  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Rekomendasi Desain Ulang Draiht System dalam Meningkatkan Kepuasan Kerja Karyawan di PT Timas Suplindo  
Tanggal Lulus Ujian : 23 Februari 2016

Disahkan Oleh :

Pembimbing,



Hesti Maheswari Supandi SE.M.Si

Tanggal : 3-3-2016

Ketua Penguji,



Tri Wahyono, S.E., MM

Tanggal : 3-03-2016

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Dekan,



Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA.

Tanggal : 3-3-2016

Ketua Program Studi

S1 Manajemen



Dr. Rina Astini SE., MM

Tanggal : 3/3 2016

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan Karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Rekomendasi Desain Ulang DRAINT System dalam Meningkatkan Kepuasan Kerja Karyawan di PT Timas Suplindo”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Hesti Maheswari, SE., M.Si, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan Alhamdulillah atas karunia Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Kedua orang tua tercinta dan kedua adik saya yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral yang tiada henti-hentinya kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM. selaku Rektor Universitas Mercu Buana

3. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak.,MS.,CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dr. Rina Astini, SE., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
6. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan.

Jakarta, 17 Januari 2016

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Apriliani Fitriana Dewi SY

## DAFTAR ISI

|                                                                                         |      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|------|
| SURAT PENYATAAN KARYA SENDIRI.....                                                      | i    |
| LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI .....                                                       | ii   |
| ABSTRAK.....                                                                            | iii  |
| KATA PENGANTAR.....                                                                     | iv   |
| DAFTAR ISI .....                                                                        | vi   |
| DAFTAR GRAFIK.....                                                                      | viii |
| DAFTAR TABEL.....                                                                       | ix   |
| DAFTAR GAMBAR .....                                                                     | x    |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                                                   | xi   |
| <br>                                                                                    |      |
| BAB I PENDAHULUAN .....                                                                 | 1    |
| A. Latar Belakang Masalah.....                                                          | 1    |
| B. Rumusan Masalah.....                                                                 | 5    |
| C. Pembatasan Masalah.....                                                              | 5    |
| D. Tujuan Penelitian .....                                                              | 6    |
| E. Kontribusi Penelitian.....                                                           | 6    |
| <br>                                                                                    |      |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA, PENELITIAN TERDAHULU, RERANGKA<br>PENELITIAN DAN HIPOTESIS ..... | 8    |
| A. Kajian Pustaka.....                                                                  | 8    |
| 1. Manajemen Sumber Daya Manusia .....                                                  | 8    |
| 2. Draint System.....                                                                   | 14   |
| 3. Pengertian Teknologi Informasi.....                                                  | 18   |
| 4. Konsep Dasar <i>System</i> .....                                                     | 20   |
| 5. Kinerja Karyawan .....                                                               | 20   |
| B. Penelitian Terdahulu .....                                                           | 23   |
| C. Rerangka Pemikiran Pengukuran Kinerja dengan.....                                    | 26   |
| <br>                                                                                    |      |
| BAB III METODE PENELITIAN .....                                                         | 29   |
| A. Waktu dan Tempat Penelitian .....                                                    | 29   |
| B. Desain Penelitian .....                                                              | 29   |
| C. Definisi dan Operasionalisasi Variable .....                                         | 30   |

## DAFTAR ISI

|                                                                 |           |
|-----------------------------------------------------------------|-----------|
| 1. Draint System.....                                           | 30        |
| 2. Kepuasan Kerja Karyawan .....                                | 30        |
| B. Populasi dan Sampel .....                                    | 32        |
| 1. Populasi.....                                                | 32        |
| 2. Sampel .....                                                 | 32        |
| C. Metode Pengumpulan data .....                                | 33        |
| 1. Kuisioner.....                                               | 34        |
| 2. Observasi langsung .....                                     | 34        |
| D. Metode Analisa Data.....                                     | 34        |
| 1. Uji Validitas .....                                          | 34        |
| 2. Uji Realibilitas .....                                       | 36        |
| 3. Quality Function Deployment (QFD) .....                      | 37        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>                         | <b>43</b> |
| A. Gambaran Umum Perusahaan .....                               | 43        |
| 1. Visi dan Misi Perusahaan .....                               | 44        |
| B. Statistik Deskriptif .....                                   | 45        |
| C. Harapan Karyawan Terhadap Draint System .....                | 47        |
| D. Keunggulan Penggunaan Draint System.....                     | 55        |
| E. Kepuasan Karyawan dalam Penggunaan Draint System .....       | 56        |
| F. Perancangan Ulang Dalam Meningkatkan Kepuasan Karyawan ..... | 59        |
| <b>BAB V KESIMPULANDAN SARAN.....</b>                           | <b>66</b> |
| A. Kesimpulan.....                                              | 66        |
| B. Saran.....                                                   | 67        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                     | <b>69</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                                           | <b>71</b> |

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Approval SR& PR Process Duration Average by Drait System 2014... 3

Grafik 1.2 Approval SR &PRProcess Duration Average by Drait System 2015.... 3





## DAFTAR TABEL

|                                                                               |    |
|-------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....                                           | 25 |
| Tabel 3.1 Operational Variable .....                                          | 31 |
| Tabel 3.2 Kriteria Validitas Instrumen .....                                  | 35 |
| Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....                                        | 45 |
| Tabel 4.2 Usia Responden.....                                                 | 45 |
| Tabel 4.3 Frekuensi Pemakaian Komputer .....                                  | 46 |
| Tabel 4.4 Durasi Pengalaman/ Keterlibatan dalam penggunaan drain system ..... | 46 |
| Tabel 4.5 Customer Needs .....                                                | 47 |
| Tabel 4.6 Validitas Kepuasan.....                                             | 49 |
| Tabel 4.7 Validitas Kepentingan .....                                         | 51 |
| Tabel 4.8 Reliabilitas Tingkat Kepuasan .....                                 | 52 |
| Tabel 4.9 Reliabilitas tingkat Kepentingan.....                               | 53 |
| Tabel 4.10 Customer Needs .....                                               | 54 |
| Tabel 4.11 Technical Characteristic Drain System.....                         | 55 |
| Tabel 4.12 Planning Matrix Drain System.....                                  | 56 |
| Tabel 4.14 Hubungan Antara Customer Needs dengan Technical Characteristic ..  | 60 |
| Tabel 4.15 Relative Importance.....                                           | 62 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Metode QFD.....                                       | 28 |
| Gambar 3.1 House of Quality (HOQ).....                           | 38 |
| Gambar 4.1 Roof of Matrix .....                                  | 61 |
| Gambar 4.2 House of Quality Draint System PT Timas Suplindo..... | 65 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|            |                                         |    |
|------------|-----------------------------------------|----|
| Lampiran 1 | Kuesioner .....                         | 71 |
| Lampiran 2 | Hasil Kuesioner .....                   | 72 |
| Lampiran 3 | Hasil Statistik Deskriptif.....         | 73 |
| Lampiran 4 | Hasil Uji Validitas Kepuasan .....      | 74 |
| Lampiran 5 | Hasil Uji Validitas Kepentingan.....    | 75 |
| Lampiran 6 | Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan .....   | 76 |
| Lampiran 7 | Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan..... | 77 |
| Lampiran 8 | House of Quality .....                  | 78 |



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA