

**PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN BAGIAN SERVICE DALAM
MENINGKATKAN JUMLAH UNIT MOTOR DI DEALER SUZUKI
GALAXI**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Tugas Akademik Dan Sebagian Dari
Syarat-Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen**

NAMA : Alin Rosmilasari

NIM : 03410025



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS DARMA PERSADA**

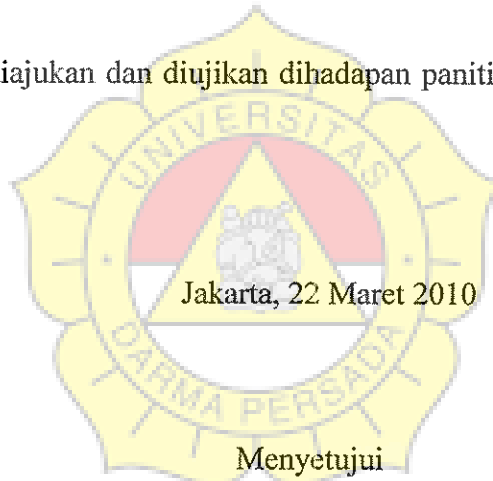
JAKARTA

2010

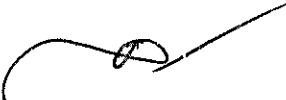
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Alin Rosmilasari
NIM : 03410025
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
**Judul : Produktivitas Kerja Karyawan Bagian Service Dalam
Meningkatkan Jumlah Unit Motor Di Dealer Suzuki Galaxi**

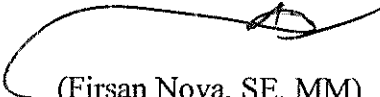
Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan diujikan dihadapan panitia penguji skripsi pada tanggal 22 Maret 2010



Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen


(Firsan Nova, SE, MM)

Menyetujui
Pembimbing Materi


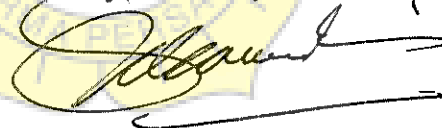


(Firsan Nova, SE, MM)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

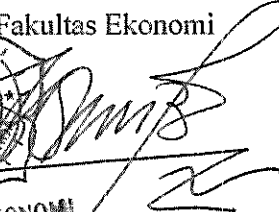
Nama : Alin Rosmilasari
NIM : 03410025
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul : Produktivitas Kerja Karyawan Bagian Service Dalam Meningkatkan Jumlah Unit Motor Di Dealer Suzuki Galaxi

Telah diperiksa, dikaji dan diujikan dihadapan Panitia Penguji Skripsi Sarjana pada tanggal 22 Maret 2010.

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Nama	Jabatan	Tanda tangan
1. Drs. Fauzi Baisyir, MM	Ketua	
2. Sukardi H.S, SE, MM	Anggota	
3. Firsan Nova, SE, MM	Anggota	

Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi

FAKULTAS EKONOMI
(Jombrik, SE, MM)

ABSTRAKSI

Alin Rosmilasari (03410025)

Judul Penelitian : Produktivitas Kerja Karyawan Bagian Service Dalam Meningkatkan Jumlah Unit Motor Di Dealer Suzuki Galaxi, Jakarta

i – x + 96 halaman, 2 tabel, 3 gambar, 5 lampiran

Kata Kunci : Produktivitas Kerja

Tujuan Penelitian : untuk menganalisis produktivitas kerja karyawan bagian service dalam meningkatkan jumlah unit motor di Dealer Suzuki Galaxi Jakarta.

Metode Penelitian : Dalam memperoleh data untuk bahan penulisan digunakan data primer serta penulis melakukan studi kepustakaan dan studi lapangan dengan alat uji rumus produktivitas yaitu $V = \frac{P}{L}$ dimana V = Produktivitas, P = Jumlah unit motor yang dihasilkan dan L = Jumlah tenaga kerja bagian service dan teknik pengolahan datanya menggunakan *Microsoft Excel 2007*.

Hasil Penelitian : perhitungan tingkat produktivitas dengan menggunakan rumus produktivitas melalui program *Microsoft Excel 2007* diperoleh hasil bahwa penambahan karyawan tidak mempunyai pengaruh yang besar terhadap kenaikan produktivitas kerja karyawan bagian service.

Kesimpulan dan Saran : Tingkat produktivitas kerja karyawan di Suzuki Galaxi secara umum sudah baik. Dari tahun 2007 sampai tahun 2009 jumlah unit motor yang terservice berhasil meningkat, walaupun rata-rata perbulannya produktivitas karyawan mengalami kenaikan dan penurunan. Agar produktivitas kerja karyawan selalu meningkat untuk itu Suzuki Galaxi harus melakukan kebijakan seperti meningkatkan kualitas, pemberian insentif serta pemberian pendidikan dan pelatihan kepada setiap mekanik. Sehingga Suzuki Galaxi dapat lebih maju dan berkembang.

Daftar Pustaka : 30 (1985 – 2009)

Jakarta, 22 Maret 2010

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kepada Allah SWT, “sang penguasa” ilmu pengetahuan. Karena atas rahmat dan karunia Nya, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Skripsi ini disusun dalam rangka untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen, di Universitas Darma Persada, Jakarta.

Di dalam penyusunan skripsi ini Penulis telah dibimbing oleh Bapak Firsan Nova. Untuk itu pertama-tama Penulis ucapkan banyak terima kasih kepada Bapak Firsan Nova, selaku pembimbing materi dan sebagai pembimbing teknis yang telah meluangkan waktunya dalam membimbing skripsi ini.

Dalam menyelesaikan skripsi ini Penulis banyak mendapatkan bantuan dalam hal pengumpulan data maupun literatur-literatur. Oleh karena itu pada kesempatan ini perkenankan Penulis untuk mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tuaku tercinta (Ayah/Mama) yang telah memberikan kasih sayang yang tak terhingga, atas motivasi dan doa serta dukungan moril dan materiilnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Bpk. Jombrik, MM selaku Dekan Universitas Darma Persada
3. Bpk, Sukardi H.S, SE, MM selaku Pudek Universitas Darma Persada

4. Bpk. Firsan Nova, SE, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen dan dosen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
5. Pimpinan Dealer Suzuki Galaxi beserta karyawannya, atas kesempatan dan bantuan yang telah diberikan untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Suami dan anakku tercinta yang selalu memberikan motivasi dan doa sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
7. Kakak dan adikku yang selalu memberikan motivasi dan doa sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
8. Buat teman-temanku (kartika, willy, rina) thank's atas supportnya dan buat teman-teman yang lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati Penulis mengharapkan kritik dan saran untuk perbaikan skripsi ini.

Jakarta, 12 Maret 2010

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	3
C. Perumusan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	7
1. Definisi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	7

2. Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	8
3. Ruang Lingkup Manajemen Sumber Daya Manusia..	9
4. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	10
B. Produktivitas Kerja.....	12
1. Pengertian Produktivitas Kerja.....	12
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Produktivitas kerja	14
3. Metode-metode Pengukuran Produktivitas kerja.....	15
4. Lingkup Perbaikan Produktivitas	16
5. Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja	17
C. Kinerja Karyawan.....	19
1. Pengertian Kinerja Karyawan.....	19
2. Indikator penilaian Kinerja.....	24
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja.....	25
4. Cara - Cara untuk Meningkatkan Kinerja	28
5. Mengidentifikasi Dan Mengukur Kinerja Karyawan	29
D. Prestasi kerja.....	30
1. Pengertian Prestasi kerja.....	30
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja.....	31
3. Indikator penilaian Kinerja.....	32

4. Tujuan dan kegunaan prestasi kerja.....	33
5. Metode-metode Penilaian prestasi kerja.....	37
6. Ciri-Ciri Orang Yang Berprestasi	41
E. Pengertian Performance Appraisal.....	42
1. Tujuan Penilaian Kinerja.....	45
2. Manfaat Penilaian Kinerja.....	48
3. Hambatan dalam Penilaian Kinerja	53
4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penilaian Kinerja .	55

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Waktu dan tempat penelitian.....	59
B. Jenis dan Sumber Data.....	59
C.. Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	60
D. Definisi Operasional Variabel.....	60

BAB IV PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan.....	62
1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	62
2. Visi dan Misi	64
3. Struktur Organisasi Perusahaan	65

B. Analisis Dan Pembahasan	69
1. Tingkat Produktivitas	69

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	86
B. Saran	87

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel IV.1	74
Tabel IV. 2	80



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar I.1	58
Gambar IV.1	66
Gambar IV.2.....	85



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ekonomi yang semakin maju menyebabkan persaingan dunia usaha semakin ketat, setiap perusahaan harus dapat mempertahankan kelangsungan hidup usahanya untuk bertahan dari persaingan dan dapat mengejar keuntungan sesuai dengan yang diharapkan. Dalam hal ini perusahaan dituntut untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimilikinya.

Sumber daya manusia adalah salah satu faktor utama dalam setiap organisasi perusahaan, karena tenaga kerja atau karyawan bukan sekedar suatu komponen produksi tetapi merupakan asset utama yang tinggi nilainya. Tenaga kerja atau karyawan bisa dikatakan mitra yang turut serta dalam menentukan tumbuh dan berkembangnya suatu perusahaan.

Semakin besar perusahaan maka semakin banyak dibutuhkan tenaga kerja yang terdidik dan terampil. Oleh karena itu, untuk memperoleh karyawan yang mampu dan dapat melaksanakan pekerjaannya dalam rangka mencapai tujuan yang diinginkan perusahaan, maka perusahaan harus dapat menjaga dan meningkatkan produktivitas kerja karyawan.

Peningkatan produktivitas kerja mempunyai manfaat yang sangat besar, misalnya meningkatnya pendapatan perusahaan setiap tahunnya, terjaganya kelangsungan hidup perusahaan dan taraf hidup para karyawannya.

Peningkatan produktivitas tidak lepas dari peranan manusia sebagai tenaga kerja yang menghimpun diri dalam suatu organisasi. Pengertian produktivitas karyawan menyangkut hubungan antara keluaran (*output*) dengan masukan (*input*) yang digunakan untuk menghasilkan *output* tersebut. Produktivitas karyawan merupakan suatu istilah yang sering digunakan dalam perencanaan pengembangan industri pada khususnya dan perencanaan pengembangan ekonomi pada umumnya.

Pada dasarnya produktivitas mencakup sikap mental patriotik yang memandang hari depan secara optimis dengan berakar pada keyakinan diri bahwa hari ini adalah lebih baik dari hari kemarin dan hari esok lebih baik dari hari ini. Sikap yang demikian membuat seseorang selalu mencari perbaikan-perbaikan dan peningkatan-peningkatan dalam hidupnya.

Keberhasilan perusahaan dalam memperbaiki produktivitas kerja sangat tergantung pada kualitas sumber daya manusia yang bersangkutan dalam berkarya atau bekerja sehingga perusahaan perlu memiliki karyawan yang berkemampuan tinggi. Oleh sebab itu dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan, memerlukan adanya tenaga kerja yang produktif, artinya tenaga kerja yang mempunyai kemampuan, kecakapan dan keahlian di dalam melakukan tugas yang dipercayakan kepadanya sehingga perusahaan tersebut dapat berkembang dengan baik dan tujuan perusahaan pun akan tercapai.

PT. Prima Utama Megah Abadi atau lebih dikenal dengan Dealer Suzuki Galaxi adalah suatu perusahaan yang berpusat di Jakarta yaitu perusahaan yang bergerak dibidang otomotif, dimana Suzuki Galaxi merupakan Dealer resmi dalam Penjualan dan Perbaikan motor suzuki. Untuk menjadi yang terbaik, dan dapat bersaing dengan perusahaan lain yang sejenis, salah satu cara yang dapat dilakukan oleh pimpinan Suzuki Galaxi pada bagian teknisi adalah meningkatkan produktivitas kerja karyawan dengan jalan menentukan target pendapatan yang harus dicapai oleh karyawan bagian teknisi, seperti berapa jumlah motor yang harus diperbaiki pada setiap bulannya, sehingga akan diketahui tingkatan produktivitas kerja masing-masing karyawan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik mengkaji dan menganalisa tentang produktivitas kerja yang dihasilkan masing-masing karyawan diperusahaan. Oleh karena itu Penulis memilih judul **“Produktivitas Kerja Karyawan Bagian Service Dalam Meningkatkan Jumlah Unit Motor Di Dealer Suzuki Galaxi”**.

B. Identifikasi Masalah

Pada Suzuki Galaxi masalah produktivitas kerja karyawan dirasakan sangat penting sekali karena dapat mempengaruhi pencapaian target kerja masing-masing karyawan dalam perbaikan motor. Setiap karyawan mempunyai tingkat produktivitas kerja yang berbeda-beda yang dapat dilihat dari hasil kerja yang telah diperoleh masing-masing karyawan. Karyawan yang bekerja secara baik,

efektif dan efisien akan berhasil mencapai target kerja yang telah ditentukan oleh perusahaan., sebaliknya karyawan yang malas akan memperoleh hasil yang rendah di bawah target kerja yang telah ditetapkan.

Kerja yang bermalas-malas ataupun korupsi jam kerja dari semestinya, bukanlah hal menunjang, tapi menghambat kemajuan yang mestinya dicapai. Sebaliknya, kerja yang efektif menurut jumlah jam kerja seharusnya serta isi kerja yang sesuai dengan uraian kerja masing-masing karyawan, akan dapat menunjang kemajuan serta mendorong kelancaran usaha baik secara individu maupun secara menyeluruh. Pada Suzuki Galaxi pemanfaatan waktu kerja yang merupakan upaya paling dasar dari peningkatan produktivitas kerja, sering diabaikan, bahkan secara sengaja dilanggar. Sikap mental seperti ini tidak akan menimbulkan suasana kerja yang optimis, apalagi diharapkan untuk menciptakan metode dan sistem kerja yang produktif di semua perangkat kerja yang ada.

Dalam pencapaian target kerja terdapat beberapa karyawan yang benar - benar bekerja keras dengan memanfaatkan semua waktu kerja yang ada. Adapula yang terpaksa harus bekerja lembur karena mengejar batas waktu penyelesaian kerja. Sementara itu, di tempat yang sama didapati karyawan yang tidak memanfaatkan jam kerja yang ada, bahkan cenderung untuk mengurangi jam kerja dengan mengisi waktu kerja dengan duduk-duduk mengobrol, menelpon keluarga atau teman ataupun ijin keluar kantor untuk urusan-urusan yang tidak mempunyai kaitan sama sekali dengan tugas pekerjaannya dan mereka pun tidak mempedulikan target kerja yang harus capai olehnya.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas, selanjutnya dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Tingkat produktivitas kerja karyawan yang berbeda - beda
2. Memanfaatkan waktu kerja yang kurang produktif

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka dapat dirumuskan beberapa masalah, sebagai berikut :

Bagaimana produktivitas kerja karyawan bagian service dalam meningkatkan jumlah unit motor di Dealer Suzuki Galaxi ?

D. Tujuan Penelitian

Agar dalam pembahasan penelitian ini dapat memberikan arah yang spesifik, maka sudah sewajarnya apabila ditetapkan dahulu tujuan penelitian.

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian adalah :

Untuk mengetahui produktivitas kerja karyawan bagian service dalam meningkatkan jumlah unit motor di Dealer Suzuki Galaxi

E. Manfaat Penelitian

Produktivitas kerja karyawan merupakan kunci keberhasilan dari suatu perusahaan, karena produktivitas karyawan yang tinggi menunjukkan bahwa perusahaan tersebut berhasil dalam memajukan perusahaannya.

Oleh karena itu Produktivitas kerja mempunyai manfaat yang sangat besar, selain meningkatnya pendapatan perusahaan juga dapat meningkatkan kesejahteraan karyawan, karena dengan ada peningkatan produktivitas kerja perusahaan dapat melihat karyawan yang benar-benar bekerja secara efektif yang dapat dijadikan dasar dalam peningkatan gaji, insentif, tunjangan dan promosi jabatan.

