

**“ANALISIS KESENJANGAN ANTARA KEBUTUHAN PEGAWAI
DENGAN PEMENUHANNYA MELALUI TEORI *HIERARCHY OF
NEEDS* (STUDI PADA PEGAWAI PT TUV RHEINLAND INDONESIA)”.**

TUGAS AKHIR

Sebagai salah satu syarat untuk melaksanakan Tugas Akhir
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Bakrie



Oleh:
Husnul Adib Alfasyi
NIM. 1101001028


**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Husnul Adib Alfasyi

NIM : 1101001028

Tanda Tangan : 

Tanggal : 30 Agustus 2017

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Husnul Adib Alfasyi
NIM : 1101001028
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Analisis Kesenjangan antara Kebutuhan Pegawai dengan Pemenuhannya Melalui Teori Hierarchy of Needs (Studi pada Pegawai PT TUV Rheinland Indonesia)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing I : Ananda Fortunisa SE, MSi.

Pembimbing II : M. Taufiq Amir, SE., MM., Ph.D

Penguji I : Muchsin Saggaf Shihab, M.Sc., MBA, Ph.D



(.....)
(.....)
(.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 30 Agustus 2017

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah. Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala atas rahmat dan hidayah-Nya. Nikmat iman dan sehat yang Allah Subhanahu wa Ta'ala berikan kepada saya atas segala limpahan rezeki dan kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam juga senantiasa penulis ucapkan kepada junjungan nabi besar Muhammad SAW.

Tugas akhir berjudul "Analisis Kesenjangan antara Kebutuhan Pegawai dengan Pemenuhannya Melalui Teori Hierarchy of Needs (Studi pada Pegawai PT TUV Rheinland Indonesia)" ini disusun untuk memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan Program Sarjana Manajemen, Universitas Bakrie.

Selama pengerjaan tugas akhir ini, penulis mendapatkan banyak kendala. Akan tetapi, hal ini dapat diselesaikan dengan adanya bantuan, bimbingan, saran, dan motivasi dari pihak-pihak terkait. Adapun pihak-pihak terkait yang membantu penulis dalam menyusun tugas akhir ini, diantaranya:

- Ibu Ananda Fortunisa SE, MSi. selaku Dosen Pembimbing tugas akhir yang telah memberikan motivasi, bimbingan dan arahan selama penulis melakukan tugas akhir.
- Bapak M. Taufiq Amir, SE., MM., Ph.D selaku Dosen Penguji I yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam proses penyusunan tugas akhir.
- Bapak Muchsin Saggaf Shihab, M.Sc., MBA, Ph.D selaku Dosen Penguji II yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
- Ibu Prof. Ir. Sofia W. Alisjahbana, M.Sc. Ph.D. selaku Rektor Universitas Bakrie sekaligus Dosen Program Studi Teknik Sipil Universitas Bakrie yang juga telah memberikan pengetahuan-pengetahuan dalam bidang ilmu teknik sipil sehingga membantu penulis dalam penyusunan tugas akhir.
- Bapak Dr. Ade Asmi, ST. M.Sc. selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil dan pembimbing akademik penulis, serta sebagai Dosen penguji yang telah memberikan saran, motivasi, bimbingan dan arahan bagi penulis selama masa kuliah.

- Ibunda, Ayahanda, dan adik-adik tersayang serta keluarga besar tercinta yang senantiasa mendoakan penulis agar selalu sehat, selamat, dan sukses dan juga senantiasa menasehati dan memberikan motivasi kepada penulis.
- Shofianina Dwi Ananda Putri yang selalu ada menemani dan memberi semangat serta dorongan dalam pengerjaan penelitian ini.
- Menejebro 2010 yang selalu mendukung penulis untuk menyelesaikan penelitian ini, teman dalam menghabiskan waktu perkuliahan di Universitas Bakrie yang kini sudah menunggu di Dunia Kerja.
- Teman-Teman Ukma Band Universitas Bakrie yang selalu menjadi semangat dan melepas penat penulis selama melakukan penelitian.
- Teman-teman di PT TUV Rheinland Indonesia, Rosie, Bayu, dan Belladina yang telah membantu penulis selama mengumpulkan data dan proses wawancara.
- Seluruh keluarga besar KM-UB serta pihak yayasan Universitas Bakrie yang telah mendukung dan memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh jalur pendidikan Sarjana S1 di Universitas Bakrie.
- Semua pihak yang telah memberikan dukungan, motivasi, dorongan, dan bantuan kepada penulis selama pembuatan tugas akhir ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih memiliki banyak kekurangan, sehingga penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun untuk kesempurnaan penulisan ini. Penulis berharap apa yang telah dituliskan dalam tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan bagi penelitian selanjutnya.

Jakarta, 30 Agustus 2017



Penulis,
Husnul Adib Alfasyi

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Husnul Adib Alfasyi
NIM : 1101001028
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

ANALISIS KESENJANGAN ANTARA KEBUTUHAN PEGAWAI DENGAN PEMENUHANNYA MELALUI TEORI HIERARCHY OF NEEDS (STUDI PADA PEGAWAI PT TUV RHEINLAND INDONESIA)

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 30 Agustus 2017

Yang menyatakan



(Husnul Adib Alfasyi)

**“ANALISIS KESENJANGAN ANTARA KEBUTUHAN PEGAWAI
DENGAN PEMENUHANNYA MELALUI TEORI *HIERARCHY OF
NEEDS* (STUDI PADA PEGAWAI PT TUV RHEINLAND INDONESIA)”.**

Husnul Adib Alfasyi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pegawai PT TUV Rheinland Indonesia terhadap pemenuhan kebutuhan fisiologis, keamanan, sosial, penghargaan, dan aktualisasi diri-nya. Model analisis yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis* yang membagi tingkat kepuasan pegawai terhadap kebijakan perusahaan menjadi empat bagian yaitu *Concentrate Here* untuk kebutuhan pegawai yang tinggi namun pemenuhannya rendah, *Keep Up The Good Work* untuk kebutuhan pegawai yang tinggi dan pemenuhannya telah memuaskan, *Lower Priority* untuk kebutuhan pegawai dan pemenuhannya oleh perusahaan sama-sama rendah, dan *Possibly Overkill* untuk kebutuhan pegawai yang rendah namun pemenuhannya tinggi. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa pemenuhan kebutuhan fisiologis pegawai belum optimal, pemenuhan kebutuhan keamanan telah optimal, pemenuhan kebutuhan sosial belum optimal, pemenuhan kebutuhan penghargaan belum optimal, dan pemenuhan kebutuhan Aktualisasi Diri telah optimal.

Kata kunci: Kepuasan, Kesenjangan, Fisiologis, Keamanan, Sosial, Penghargaan, Aktualisasi Diri, *Hierarchy of Needs*, *Importance Performance Analysis*

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
DAFTAR TABEL.....	v
BAB I.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	8
1.3. Rumusan Masalah.....	9
1.4. Tujuan Penelitian.....	9
1.5. Batasan Masalah.....	10
1.6. Manfaat Penelitian.....	10
1.6.1. Manfaat Teoritis.....	10
1.6.2. Manfaat Praktis.....	10
BAB II.....	12
2.1 Kepuasan.....	12
2.2 Teori <i>Hierarchy of Needs</i>	13
2.3 Importance Performance Analysis.....	17
2.5 Kerangka Pemikiran.....	20
2.6 Hipotesis.....	21
BAB III.....	22
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	22
3.1.1 Variabel Independen.....	22
3.1.2 Variabel Dependen.....	22
3.1.3 Definisi Operasional Variabel.....	22
3.2 Populasi dan Sampel.....	26
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	28
3.5 Metode Analisis Data.....	29
BAB IV.....	33
4.1 Uji Validitas.....	33
4.2 Uji Reliabilitas.....	35
4.3 Hasil Penelitian.....	35
4.4 Analisis Hasil Penelitian.....	46
4.5 Implikasi Manajerial.....	56
BAB V.....	57

5.1	Kesimpulan	57
5.2	Saran	58
	Daftar Pustaka	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Teori Hierarki Kebutuhan Maslow	4
Gambar 1. 2 Logo PT TUV Rheinland Indonesia	6
Gambar 3. 1 Matriks Kebutuhan dan Performa (Faktual)	31
Gambar 4. 1 Umur Responden	36
Gambar 4. 2 Jenis Kelamin Responden	36
Gambar 4. 3 Pendidikan Responden	36
Gambar 4. 4 Lokasi Tempat Tinggal	36
Gambar 4. 5 Penghasilan Responden	36
Gambar 4. 6 Pendapatan Lain Responden	36
Gambar 4. 7 Pengeluaran Bulanan	37
Gambar 4. 8 Status Pernikahan	37
Gambar 4. 9 Pasangan Responden Memiliki Penghasilan	37
Gambar 4. 10 Jumlah Anak yang Ditanggung	37
Gambar 4. 11 Rekreasi per Tahun	37
Gambar 4. 12 Memiliki Hobi di Luar Pekerjaan	37
Gambar 4. 13 Frekuensi Hobi per Tahun	38
Gambar 4. 14 Memiliki Tempat Tinggal Sendiri	38
Gambar 4. 15 Memiliki Kendaraan Sendiri	38
Gambar 4. 16 Kepemilikan Asuransi selain dari Perusahaan	38
Gambar 4. 17 Hasil IPA	43
Gambar 4. 18 IPA Analysis Pegawai Tetap PT TUV Rheinland Indonesia	43

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Pegawai per Oktober 2016	7
Tabel 1. 2 Jumlah Pegawai Bergabung dan Resign per Oktober 2016.....	7
Tabel 3. 1 Operasional Variabel	24
Tabel 4. 1 Uji Validitas untuk Variabel Kebutuhan	33
Tabel 4. 2 Uji Validitas untuk Variabel Faktual.....	34
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas	35
Tabel 4. 4 Perhitungan rata-rata Kebutuhan dan Faktual	39
Tabel 4. 5 Komponen Kuadran A.....	44
Tabel 4. 6 Komponen Kuadran B.....	44
Tabel 4. 7 Komponen Kuadran C.....	45
Tabel 4. 8 Komponen Kuadran D.....	45
Tabel 4. 9 Perhitungan Rata-Rata Kebutuhan dan Faktual untuk Setiap Hierarki	39
Tabel 4. 10 Implikasi Manajerial.....	56