

**ANALISIS LAYANAN KENDARAAN RINGAN PENUMPANG
(KRP) ALOKASI POOL KANTOR PUSAT PADA *SHARED
SERVICES ASSET MANAGEMENT* PT PERTAMINA (PERSERO)**

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen



Jazkia Pratiwi

1191001018

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA SELATAN
2023**

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 : Jazkia Pratiwi

NIM : 1191001018

Tanda Tangan : 

Tanggal : 29 Agustus 2023

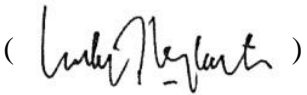


HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Jazkia Pratiwi
NIM : 1191001018
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Analisis Layanan Kendaraan Ringan Penumpang
(KRP) Alokasi Pool Kantor Pusat pada Shared
Services Asset Management PT Pertamina (Persero)

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 : Ir. Imbang Jaya Mangkuto, MBA, MSi ()
Penguji 1 : Gunardi Endro, Ph.D. ()
Penguji 2 : Dr. Suwandi, S.E., M.Si. ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 29 Agustus 2023

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmatNya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Ir. Imbang Jaya Mangkuto, MBA, MSi , selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
- 2) pihak *Shared Services Asset Management* PT Pertamina (Persero) yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;
- 3) orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral; dan
- 4) sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 29 Agustus 2023



Jazkia Pratiwi

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Jazkia Pratiwi
NIM : 1191001018
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Penelitian Kuantitatif

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

**“ANALISIS LAYANAN KENDARAAN RINGAN PENUMPANG (KRP)
ALOKASI POOL KANTOR PUSAT PADA *SHARED SERVICES ASSET*
MANAGEMENT PT PERTAMINA (PERSERO)”**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 2023

Yang menyatakan,



Jazkia Pratiwi

ANALISIS LAYANAN KENDARAAN RINGAN PENUMPANG (KRP) ALOKASI POOL KANTOR PUSAT PADA *SHARED SERVICES ASSET MANAGEMENT* PT PERTAMINA (PERSERO)

Jazkia Pratiwi

ABSTRAK

Shared Services Asset Management (SSAM) bagian dari *Shared Services* PT Pertamina menjadi salah satu solusi dalam menjadi *World Class Energy Company*. *Shared Services* menjadi *supporting services* untuk membantu Pertamina group dalam proses bisnis dengan menjadi penyedia layanan. Namun sejak dibentuk *Shared Services Asset Management* (SSAM) perusahaan belum mengevaluasi kualitas pelayanan pada layanan Kendaraan Ringan Penumpang atau layanan kendaraan di lingkungan PT Pertamina. Tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui gambaran kepuasan karyawan , mengetahui apakah kualitas layanan yang diberikan telah sesuai dengan karyawan , untuk mengetahui atribut pelayanan yang perlu diperbaiki serta dipertahankan guna meningkatkan kualitas layanan kepada karyawan PT Pertamina (Persero). Metode penelitian ini adalah metode survey, dengan analisis *Importance performance* dan wawancara kepada karyawan PT Pertamina. Hasil penelitian dari sampel 102 responden yaitu, adanya beberapa atribut pelayanan yang belum dapat memuaskan karyawan, dan belum sesuai dengan harapan karyawan, serta terdapat 5 atribut pelayanan yang dinilai perlu lakukan perbaikan atau ditingkatkan kinerjanya, dan terdapat 11 atribut yang perlu dipertahankan guna meningkatkan kepuasan karyawan PT Pertamina (Persero).

Kata kunci: *Shared Services Asset Manajement, Importance Performance Analysis, Kualitas Pelayanan, Layanan Kendaraan.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
UNGKAPAN TERIMA KASIH	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Batasan Penelitian	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
1.5.1 Aspek Akademis	11
1.5.2 Aspek Praktis	11
BAB II KAJIAN TEORI	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 <i>Shared Services</i>	12
2.1.2 Kualitas Layanan.....	13
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	21
2.1.4 Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan	28
2.2 Penelitian Terdahulu.....	29
2.3 Kerangka Pemikiran	36
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	37
3.1 Jenis Penelitian	37
3.2 Populasi dan Sampel	37
3.2.1 Populasi.....	37

3.2.2	Sampel.....	37
3.3	Sumber Data.....	39
3.3.1	Data Primer.....	39
3.3.2	Data Sekunder.....	39
3.4	Teknik dan Alat Pengumpulan.....	39
3.4.1	Definisi Operasional.....	41
3.5	Penguji Keabsahan Data.....	44
3.5.1	Uji Validitas.....	44
3.5.2	Uji Reabilitas.....	45
3.6	Uji Asumsi Klasik.....	46
3.6.1	Uji Normalitas.....	46
3.7	Teknik Analisis.....	46
3.7.1	<i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i>	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		51
4.1	Deskripsi Lokasi Penelitian.....	51
4.1.1	Gambaran Umum <i>Shared Services Asset Management (SSAM) PT Pertamina (Persero)</i>	51
4.1.2	Visi dan Misi <i>Shared Services Asset Management PT Pertamina (Persero)</i>	51
4.2	Pre-Test Kuesioner.....	52
4.3	Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	60
4.3.1	Uji Validitas.....	60
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	67
4.4	Uji Asumsi Klasik.....	68
4.4.1	Uji Normalitas.....	68
4.5	Analisis Karakteristik Responden.....	68
4.6	Distribusi Jawaban Tingkat <i>Importance</i> (Kepentingan) Responden Terhadap Pelayanan Rawat Jalan.....	70
4.6.1	Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	70
4.6.2	Dimensi <i>Reliability</i> (kehandalan).....	71
4.6.3	Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	72
4.6.4	Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan).....	73

4.6.5	Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati/Perhatian).....	74
4.7	Distribusi Jawaban Tingkat <i>Performance</i> (Kinerja) Responden Terhadap Pelayanan Rawat Jalan	75
4.7.1	Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	75
4.7.2	Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	76
4.7.3	Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	77
4.7.4	Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan).....	78
4.7.5	Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati/perhatian).....	79
4.8	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	80
4.8.1	Perhitungan Skor Tingkat <i>Importance</i> (Kepentingan) dan <i>Performance</i> (Kinerja).....	80
4.8.2	Perhitungan Tingkat Kesesuaian <i>Importance</i> (Kepentingan) dan <i>Performance</i> (Kinerja).....	82
4.8.3	Perhitungan Skor Rataan Tingkat <i>Importance</i> (Kepentingan) dan Tingkat <i>Performance</i> (Kinerja) Kualitas Pelayanan.....	85
4.8.4	Matrix Tingkat <i>Importance</i> (Kepentingan) dan Tingkat <i>Performance</i> (Kinerja) Kualitas Pelayanan	88
4.9	Pembahasan Matrix Tingkat Kepentingan Dan Tingkat Kinerja Pelayanan	92
4.10	Hasil Wawancara Pra-Kuesioner Pengguna Layanan Kendaraan Dinas di Lingkungan PT Pertamina.....	96
4.11	Gambaran Kepuasan Pengguna Layanan Kendaraan Ringan Penumpang (KRP) Alokasi Pool Kantor Pusat Pt Pertamina (Persero).....	103
4.11.1	Gambaran kepuasan Karyawan PT Pertamina (Persero) berdasarkan dimensi <i>Tangible</i> (Bentuk Fisik)	103
4.11.2	Gambaran kepuasan Karyawan PT Pertamina (Persero) berdasarkan dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan)	106
4.11.3	Gambaran kepuasan Karyawan PT Pertamina (Persero) berdasarkan dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	107
4.11.4	Gambaran kepuasan Karyawan PT Pertamina (Persero) berdasarkan dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	110
4.11.5	Gambaran kepuasan Karyawan PT Pertamina (Persero) berdasarkan dimensi <i>Empathy</i> (Empati/Perhatian)	111
4.12	Gambaran Kepuasan Karyawan Berdasarkan Tipe Pekerja Pada PT Pertamina.....	112

4.12.1	Gambaran Kepuasan Karyawan Tetap PT Pertamina.....	112
4.12.2	Gambaran Kepuasan Karyawan Mitra Kerja PT Pertamina	114
4.12.3	Gambaran Kepuasan Karyawan Internship PT Pertamina.....	116
4.13	Prioritas Perbaikan Kualitas Pelayanan Kendaraan Ringan Penumpang (KRP) Alokasi Pool Kantor Pusat Pt Pertamina (Persero).....	118
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		121
5.1	Kesimpulan.....	121
5.2	Saran	121
DAFTAR PUSTAKA		123
Lampiran		129

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pemesanan Kendaraan Ringan Penumpang oleh SSAM kepada Vendor .	4
Gambar 1.2 Total Pemesanan/Request 5 (lima) bulan terakhir	5
Gambar 1.3 Alur Pemesanan Penyediaan Layanan Kendaraan	6
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	36
Gambar 3.1 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Matrix</i>	49
Gambar 4.1 Matrix Tingkat <i>Importance</i> (Kepentingan) dan <i>Performance</i> (Kinerja) Tiap Item Kualitas Layanan Kendaraan PT Pertamina (Persero)	89

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Total Cancelled Request Layanan Kendaraan Pool Kantor Pusat	7
Tabel 1. 2 Data Keluhan Karyawan PT Pertamina Kantor Pusat	8
Tabel 3. 1 Skala Lima Titik Tingkat Kepentingan dan Kinerja	40
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	42
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Pre-Test Kuesioner Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>) Dimensi <i>Tangible</i>	52
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Pre-Test Kuesioner Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>) Dimensi <i>Reliability</i>	53
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Pre-Test Kuesioner Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>) Dimensi <i>Responsiveness</i>	54
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Pre-Test Kuesioner Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>) Dimensi <i>Assurance</i>	55
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Pre-Test Kuesioner Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>) Dimensi <i>Empathy</i>	55
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Pre-Test Kuesioner Tingkat Kinerja Dimensi <i>Tangible</i>	56
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Pre-Test Kuesioner Tingkat Kinerja Dimensi <i>Reliability</i>	57
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Pre-Test Kuesioner Tingkat Kinerja Dimensi <i>Responsiveness</i>	58
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Pre-Test Kuesioner Tingkat Kinerja Dimensi <i>Assurance</i>	59
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Pre-Test Kuesioner Tingkat Kinerja Dimensi <i>Empathy</i>	59
Tabel 4. 12 Uji Reliabilitas Pre-Test Kuesioner Tingkat <i>Importance</i> dan <i>Performance</i>	60
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Kuesioner Dimensi <i>Tangible</i> Tingkat <i>Importance</i> (Kepentingan).....	61
Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas Kuesioner Dimensi <i>Reliability</i> Tingkat <i>Importance</i> (Kepentingan).....	61
Tabel 4. 15 Hasil Uji Validitas Kuesioner Dimensi <i>Responsiveness</i> Tingkat <i>Importance</i> (Kepentingan)	62
Tabel 4. 16 Hasil Uji Validitas Kuesioner Dimensi <i>Assurance</i> Tingkat <i>Importance</i> (Kepentingan).....	63
Tabel 4. 17 Hasil Uji Validitas Kuesioner Dimensi <i>Empathy</i> Tingkat <i>Importance</i> (Kepentingan).....	63
Tabel 4. 18 Hasil Uji Validitas kuesioner Dimensi <i>Tangible</i> Tingkat <i>Performance</i> (Kinerja)	64

Tabel 4. 19 Hasil Uji Validitas kuesioner Dimensi <i>Reliability</i> Tingkat <i>Performance</i> (Kinerja)	65
Tabel 4. 20 Hasil Uji Validitas kuesioner Dimensi <i>Responsiveness</i> Tingkat <i>Performance</i> (Kinerja)	65
Tabel 4. 21 Hasil Uji Validitas kuesioner Dimensi <i>Responsiveness</i> Tingkat <i>Performance</i> (Kinerja)	66
Tabel 4. 22 Hasil Uji Validitas kuesioner Dimensi <i>Responsiveness</i> Tingkat <i>Performance</i> (Kinerja).....	66
Tabel 4. 23 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Tingkat <i>Importance</i> dan <i>Performance</i> ..	67
Tabel 4. 24 Hasil Uji Normalitas Tingkat <i>Importance</i> dan <i>Performance</i>	68
Tabel 4. 25 Analisis Karakteristik Responden	69
Tabel 4. 26 Distribusi Jawaban Tingkat <i>Importance</i> (Kepentingan) Dimensi <i>Tangible</i>	70
Tabel 4. 27 Distribusi Jawaban Tingkat <i>Importance</i> (Kepentingan) Dimensi <i>Reliability</i>	72
Tabel 4. 28 Distribusi Jawaban Tingkat <i>Importance</i> (Kepentingan) Dimensi <i>Responsiveness</i>	73
Tabel 4. 29 Distribusi Jawaban Tingkat <i>Importance</i> (Kepentingan) Dimensi <i>Assurance</i>	74
Tabel 4. 30 Distribusi Jawaban Tingkat <i>Importance</i> (Kepentingan) Dimensi <i>Empathy</i>	75
Tabel 4. 31 Distribusi Jawaban Tingkat <i>Performance</i> (Kinerja) Dimensi <i>Tangible</i> ..	76
Tabel 4. 32 Distribusi Jawaban Tingkat <i>Performance</i> (Kinerja) Dimensi <i>Reliability</i> ..	77
Tabel 4. 33 Distribusi Jawaban Tingkat <i>Performance</i> (Kinerja) Dimensi <i>Responsiveness</i>	78
Tabel 4. 34 Distribusi Jawaban Tingkat <i>Performance</i> (Kinerja) Dimensi <i>Assurance</i> ..	79
Tabel 4. 35 Distribusi Jawaban Tingkat <i>Performance</i> (Kinerja) Dimensi <i>Empathy</i> ...	80
Tabel 4. 36 Hasil Skor Tingkat <i>Importance</i> (Kepentingan dan Perofrmance (Kinerja)	81
Tabel 4. 37 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian <i>Importance</i> dan <i>Performance</i>	82
Tabel 4. 38 Hasil Perhitungan Skor Rataan Tingkat Kinerja Layanan	86
Tabel 4. 39 Distribusi Jawaban Karyawan Tetap Tingkat <i>Importance</i> (Kinerja)	113
Tabel 4. 40 Distribusi Jawaban Karyawan Mitra Kerja Tingkat <i>Importance</i> (Kinerja)	114
Tabel 4. 41 Distribusi Jawaban Karyawan Internship Tingkat <i>Importance</i> (Kinerja)	116
Tabel 4. 42 Hasil Prioritas Perbaikan Layanan Kendaraan Di Lingkungan PT Pertamina.....	118

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	129
Lampiran 2 Daftar Pertanyaan wawancara	135
Lampiran 3 Hasil Wawancara.....	136
Lampiran 4 Bukti Kegiatan Survei Analisis Kualitas Layanan Kepada Karyawan PT Pertamina.....	142
Lampiran 6 Data Kuesioner <i>Importance (Reliability)</i>	143
Lampiran 5 Data Kuesioner <i>Importance (Tangible)</i>	143
Lampiran 7 Data Kuesioner <i>Importance (Responsiveness)</i>	145
Lampiran 8 <i>Data Kuesioner Importance (Assurance)</i>	146
Lampiran 9 Data Kuesioner <i>Importance (Empathy)</i>	147
Lampiran 10 Data Kuesioner <i>Performance (Tangible)</i>	148
Lampiran 11 Data Kuesioner <i>Performance (Reliability)</i>	149
Lampiran 12 Data Kuesioner <i>Performance (Responsiveness)</i>	150
Lampiran 13 Data Kuesioner <i>Performance (Assurance)</i>	151
Lampiran 14 Data Kuesioner <i>Performance (Empathy)</i>	152