

**ANALISIS PENERAPAN NILAI BUDAYA ‘SMILE’ PADA
PERUSAHAAN OUTSOURCING UNTUK MENINGKATKAN
KINERJA KARYAWAN DI PT PROVICES INDONESIA**



**UNIVERSITAS
BAKRIE**

Muhamad Al Atiq / 1201001076

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS BAKRIE

2024

**ANALISIS PENERAPAN NILAI BUDAYA ‘SMILE’ PADA
PERUSAHAAN OUTSOURCING UNTUK MENINGKATKAN
KINERJA KARYAWAN DI PT PROVICES INDONESIA**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

Sarjana Manajemen



**UNIVERSITAS
BAKRIE**

Muhamad Al Atiq / 1201001076

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS BAKRIE

2024

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 : Muhamad Al Atiq

NIM : 1201001076

Tanda Tangan : 

Tanggal : 16 Juli 2024

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan :

Nama : Muhamad Al Atiq
NIM : 1201001076
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Analisis penerapan nilai budaya 'SMILE' pada perusahaan outsourcing untuk meningkatkan kinerja karyawan di pt provices 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 : Ananda Fortunisa, SE., Msi



Penguji 1 : Dr. Ir. Urip Sedyowidodo, MM, IPM



Penguji 2 : Prof. M. Taufiq Amir, SE., MM, IPM.



Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal :

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Muhamad Al Atiq

NIM : 1201001076

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 Noneksklusif** (*Non-exclusive RoyaltyFree Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

***ANALISIS PENERAPAN NILAI BUDAYA ‘SMILE’ PADA PERUSAHAAN
OUTSOURCING UNTUK MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DI PT
PROVICES INDONESIA***

beserta pangkat 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 : 16 Juli 2024

Yang menyatakan

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'M' followed by 'A' and 'A', with a period at the end.

Muhamad Al Atiq

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT., karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen 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. Perjalanan panjang telah penulis lalui dalam rangka menyelesaikan penulisan skripsi ini. Banyak hambatan yang dihadapi dalam penyusunannya, namun berkat kehendak-Nyalah sehingga penulis berhasil menyelesaikan penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, pada kesempatan ini patutlah kiranya penulis mengucapkan terima kasih kepada

1. Ibu Ananda Fortunisa, SE., M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran serta dengan sabar untuk mengarahkan saya dalam penyusunan Tugas Akhir skripsi ini;
2. Pihak PT Provinces Indonesia yang telah membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;

3. Teruntuk Orang tuaku tercinta, Ayahku Aliasur dan ibuku Nurlela yang telah berkorban selama ini dan senantiasa dalam memberi semangat, motivasi serta doa yang mungkin penulis merasa doa itu menembus langit;
4. Teruntuk Kakak ku Devi Mutiana, Leliana Anggraini, dan Bhakti Surya Nusa yang selalu memberi penulis semangat di setiap detiknya hingga akhir penulisan tugas akhir ini;
5. Teruntuk seseorang ber inisial K yang hadir di kehidupan penulis di Tengah proses penulis mengerjakan tugas akhir ini, Terima kasih banyak karena telah mewarnai Kembali diri penulis yang dulu sempat kehilangan warnanya;
6. Teruntuk sahabatku 9 naga terima kasih karena sedari awal menjadi teman penulis di Universitas Bakrie hingga penulisan tugas akhir ini.
7. Terima kasih untuk keluargaku *true family* yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada penulis dalam proses penulisan tugas akhir ini
8. Teruntuk sahabatku Gentaralam, Fitrah, Alfiyah Zuhra, dan Agustria terima kasih telah memberi motivasi dan semangat kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini
9. Seluruh teman manajemen angkatan 20 yang selalu mendukung dan membantu penulis dalam proses perkuliahan di Universitas Bakrie dari awal hingga akhir

10. Teruntuk *for good luck family* Farrel, Rois, Rizky, Fayyasz, Raka, Hadi yang telah menghibur dan memberi semangat kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir ini
11. Pihak-pihak lain yang tanpa penulis sadari telah membantu terwujudnya penelitian ini.
12. Teruntuk diriku sendiri terima kasih telah bertahan sejauh ini setelah begitu banyak melewati badai yang tak kunjung berhenti, terima kasih telah dikuatkan sampai di titik ini sehingga membuat diri sendiri begitu bangga tentang kisah perjalanan ini hingga selesai nya penulisan tugas akhir ini.

**ANALISIS PENERAPAN NILAI BUDAYA ‘SMILE’ PADA PERUSAHAAN
OUTSOURCING UNTUK MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DI
PT PROVICES INDONESIA**

Muhamad Al Atiq

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan nilai budaya SMILE (Service Excellent, Motivation, Integrity, Listening, Encourage) dalam konteks perusahaan outsourcing, khususnya di PT Provices Indonesia, dan dampaknya terhadap kinerja karyawan. Pada penelitian terdahulu terdapat Sembilan Variabel tentang Nilai budaya dan Kinerja karyawan yaitu : Pedoman, Pondasi, Ritual, Keyakinan, Simbol, Kualitas, Kuantitas, Kontribusi, Efektivitas. Dan Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi nilai budaya SMILE secara signifikan meningkatkan kualitas layanan dan efektivitas operasional perusahaan. Nilai-nilai tersebut tidak hanya memperkuat kepuasan pelanggan, tetapi juga memperbaiki reputasi perusahaan di industri layanan jasa. Penguatan identitas dan integritas perusahaan tercapai melalui penciptaan lingkungan kerja yang kolaboratif serta komitmen terhadap standar tinggi dalam interaksi dengan pelanggan.

Metode Penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi nilai budaya SMILE secara efektif meningkatkan kualitas layanan dan efektivitas operasional perusahaan. Nilai-nilai tersebut tidak hanya memperkuat kepuasan pelanggan, tetapi juga

memperbaiki reputasi perusahaan di industri layanan jasa. Penguatan identitas dan integritas perusahaan tercapai melalui penciptaan lingkungan kerja yang kolaboratif serta komitmen terhadap standar tinggi dalam interaksi dengan pelanggan.

Ritual-rutin dan simbol-simbol yang digunakan dalam perusahaan terbukti efektif dalam menyampaikan dan memperkuat nilai-nilai budaya, meningkatkan kesadaran karyawan dan konsistensi perilaku yang mendukung tujuan perusahaan. Selain itu, kualitas kerja yang meningkat dan kontribusi aktif dari seluruh karyawan, termasuk leader dan tim ambassador SMILE, berkontribusi pada keberhasilan perusahaan dengan hasil yang terlihat dalam respons positif pelanggan dan kepercayaan yang lebih baik terhadap layanan yang diberikan. Penelitian ini memberikan gambaran komprehensif tentang bagaimana nilai budaya SMILE tidak hanya sebagai filosofi perusahaan tetapi juga sebagai pendorong perubahan positif yang signifikan dalam kualitas pelayanan dan kinerja PT Provinces Indonesia secara keseluruhan.

Kata Kunci: Nilai Budaya SMILE, Kinerja Karyawan, Outsourcing, Kualitas Layanan, Identitas Perusahaan.

**ANALYSIS OF THE IMPLEMENTATION OF 'SMILE' CULTURAL
VALUES IN AN OUTSOURCING COMPANY TO IMPROVE EMPLOYEE
PERFORMANCE AT PT PROVICES INDONESIA**

Muhamad Al Atiq

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of the SMILE cultural values (Service Excellence, Motivation, Integrity, Listening, Encourage) in the context of an outsourcing company, specifically PT Provices Indonesia, and their impact on employee performance. Previous research identified nine variables related to cultural values and employee performance: Guidelines, Foundation, Rituals, Beliefs, Symbols, Quality, Quantity, Contribution, Effectiveness. The findings reveal that the implementation of SMILE values significantly enhances service quality and operational effectiveness. These values not only strengthen customer satisfaction but also improve the company's reputation in the service industry. Strengthening the company's identity and integrity is achieved through creating a collaborative work environment and maintaining high standards in customer interactions.

The research employs a qualitative method with a descriptive approach. The results demonstrate that the implementation of SMILE values effectively improves service quality and operational effectiveness. These values enhance customer satisfaction and bolster the company's reputation in the service industry. The use of rituals and symbols within the company has proven effective in conveying and reinforcing cultural values, increasing employee awareness, and ensuring consistent behavior aligned with company goals. Moreover, the improved work quality and active contributions from all employees, including leaders and SMILE ambassadors, contribute to the company's success, as evidenced by positive customer feedback and increased trust in the services provided. This study offers a comprehensive overview of how SMILE cultural values function not only as the company's philosophy but also as a driver of significant positive changes in service quality and overall performance at PT Provinces Indonesia.

Keywords: SMILE Corporate Value, Employee Performance, Outsourcing, Service Quality, Company Identity.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	ii
UNGKAPAN TERIMA KASIH.....	v
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Rumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian	8
1.6.1 Manfaat Praktis :	8
1.6.2 Manfaat Teoritis :	9
1.7 Sistematika Penulisan	9
BAB II.....	11

2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).....	11
2.2 Perusahaan Outsourcing	13
2.3 Budaya Organisasi	16
2.4 Budaya Kerja.....	18
2.5 Nilai Budaya Perusahaan.....	19
2.5.1 Definisi Nilai Budaya Perusahaan	19
2.5.2 Dimensi Nilai Budaya Perusahaan.....	22
2.6 Kinerja	24
2.6.1 Kinerja Karyawan	26
2.6.2 Dimensi Kinerja Karyawan	28
2.7 Tinjauan Pustaka Terkait Penelitian Sebelumnya	31
2.8 Kerangka Pemikiran.....	38
BAB III	41
3.1 Metode Penelitian.....	41
3.2 Objek Penelitian	42
3.3 Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data	44
3.4 Operasional Variabel.....	47
3.5 Pedoman Wawancara	52
3.5.1 Pedoman Wawancara untuk Departemen <i>HR Training & Development</i> PT Provices Indonesia.....	52

3.5.2	Pedoman Wawancara Untuk Karyawan PT Provinces Indonesia	56
3.5.3	Pedoman Wawancara Untuk User/Konsumen Area Bakrie Tower	59
BAB IV	62
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	62
4.1.1	Sejarah Perusahaan Provinces Indonesia	62
4.1.2	Visi dan Misi PT Provinces Indonesia	63
4.1.3	Struktur Organisasi PT Provinces Indonesia	63
4.2	Gambaran Umum Subjek Penelitian.....	64
4.3	Hasil Penelitian	67
4.3.1	Dimensi Pedoman	68
4.3.2	Dimensi Pondasi.....	74
4.3.3	Dimensi Ritual.....	79
4.3.4	Dimensi Keyakinan.....	84
4.3.5	Dimensi Simbol.....	88
4.3.6	Dimensi Kualitas	96
4.3.7	Dimensi Kuantitas	103
4.3.8	Dimensi Kontribusi	105
4.3.9	Dimensi Efektivitas	110
4.4	Pembahasan	125
4.4.1	Pedoman.....	126

4.4.2 Pondasi.....	126
4.4.3 Ritual.....	126
4.4.4 Keyakinan.....	127
4.4.5 Simbol.....	127
4.4.6 Kualitas.....	128
4.4.7 Kuantitas.....	129
4.4.8 Kontribusi.....	129
4.4.9 Efektivitas.....	129
4.5 Temuan Dimensi Pada Penelitian.....	130
BAB V.....	130
5.1 Kesimpulan.....	130
5.2 Saran.....	131
5.2.1 Saran Praktis.....	131
5.2.2 Saran Akademis.....	133
DAFTAR PUSTAKA.....	135
Lampiran – 1.....	140
Lampiran – 2.....	147
Lampiran – 3.....	158
Lampiran – 4.....	165
Lampiran – 5.....	171

Lampiran – 6.....	177
-------------------	-----