

**KAJIAN EFEKTIFITAS DALAM PELAYANAN MUTU
PT. GUNUNG KERINCI WISATA**

TESIS



**PUTI INTAN SARI
2171021001**

**MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2020**

**KAJIAN EFEKTIFITAS DALAM PELAYANAN MUTU
PT. GUNUNG KERINCI WISATA**

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Manajemen**



**PUTI INTAN SARI
2171021001**

**MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2020**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar**

Nama ; Puti intan sari

NIM : 2171021001

Tanda Tangan : 

Taggal : Agustus 2020

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh

Nama : Puti intan sari
NIM : 2171021001
Program Studi : Magister Manajemen
Judul tesis : KAJIAN EFEKTIFITAS DALAM PELAYANAN MUTU
PT. GUNUNG KERINCI WISATA

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada program studi Magister Manajaemen – Universitas Bakrie

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Ir. BP. Kusumo Bintoro, M.B.A., ()

Penguji : Dr. Ir. Okder Pendrian., MM ()

Penguji : Gunardi Endro, Ir., M.B.A., M.Hum., M.Soc.Sci., Ph.D.

()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : Agustus 2020

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah, Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas berkat dan rahmatNya, penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Penulisan Tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Bakrie. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tesis ini, sangat tidak mudah bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. **Dr. Ir. BP. Kusumo Bintoro, M.B.A.**, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan Tesis ini.
2. Seluruh pihak PT. Gunung Kerinci yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan.
3. Mama, papa, adik – adik, Seluruh teman teman MM Batch IX, sahabat, rekan kerja, kolega yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan Tesis ini, terutama Mba Sarsih.

Akhir kata Penulis berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, Agustus, 2020

Penulis



(Puti Intan Sari)

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Puti intan sari
NIM : 2171021001
Program Studi : Magister Manajemen
Jenis Tesis : Riset Bisnis (*Business Research*)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk meberikan kepada Universitas Bakrie Hak **Bebas Royalt Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul

KAJIAN EFEKTIFITAS DALAM PELAYANAN MUTU PT. GUNUNG KERINCI WISATA

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/fomatkan mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Tanggal : Agustus 2020

Yang Menyatakan



(Puti intan sari)

KAJIAN EFEKTIFITAS DALAM PELAYANAN MUTU PT. GUNUNG KERINCI WISATA

PUTI INTAN SARI

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui seberapa efektif pelayanan mutu pada PT. Gunung Kerinci. Kurangnya pelayanan dan sistem manajemen mutu yang tidak berjalan di travel PT. Gunung Kerinci Wisata, diantaranya pelayanan sopir yang tidak aktif atau terkadang ugal, waktu keberangkatan yang sering terlambat atau sering berhenti terlalu lama di suatu tempat, dan usia mobil yang sudah tidak layak operasi menjadi latar belakang permasalahan penelitian ini. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif, yang bertujuan mengetahui sejauh mana efektifitas pelayanan mutu PT. Gunung Kerinci Wisata dilihat dari manajemen perencanaan SDM manajemn seleksi dan rekrutmen, pelatihan dan pengembangan SDM, manajemen evaluasi, manajemen kompensasi dan manajemen pengawasan SDM. Data yang digunakan untuk penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Hasil analisis penelitian dengan menggunakan in depth interview terhadap pelaku yang terlibat dalam penelitian ini DIrektur, Manger Operasional, Personalia dan supir.

Kata kunci : Kajian efektifitas, pelayanan mutu, manajemen SDM, transportasi.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
UNGKAPAN TERIMA KASIH	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian dan Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian	6
2. DESKRIPSI MASALAH	7
2.1 Deskripsi Objek	7
2.2 <i>Peningkatan Kualitas Pengemudi Sebagai Strategi Peningkatan Mutu Layanan</i>	9
3. KAJIAN TEORI	12
3.1. Pengertian Manajemen	12
3.2. Pengertian Manajemen SDM (MSDM).....	13
3.3. <i>Pentingnya Manajemen Sumber Daya Manusia</i>	13
3.4. <i>Fungsi Serta Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia</i>	15
3.5. <i>Batasan Manajemen Sumber Daya Manusia</i>	16
3.6. Perencanaan Sumber Daya Manusia	18
3.7. Analisa Pekerjaan Dan Jabatan.....	21
3.8. Proses Analisa Pekerjaan.....	21
3.9. Deskripsi Pekerjaan	23

a.	. Komponen Yang Terdapat Dalam Deskripsi Pekerjaan	24
b.	. Tujuan Perencanaan Sumber Daya Manusia	24
c.	. Sistem Rekrutmen, Seleksi dan Penempatan SDM	25
d.	. Teknik Rekrutmen, Seleksi dan Penempatan	26
e.	. Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia.....	28
f.	. Tahap – tahap Pelatihan.....	30
g.	. Manfaat dan Tujuan	36
h.	. Penilai	37
i.	. Dasar Penilaian dan Unsur Yang Dinilai.....	38
j.	. Metode Penilaian	39
	3.19.1. Penilaian Kinerja	40
	3.20. Standar Pekerjaan	41
	3.21. Karakteristik Kriteria yang Baik Dalam Standar Pekerjaan	42
	3.22. Sistem Kompensasi.....	43
	3.23. Kriteria Persyaratan Pemberian Kompensasi	44
	3.24. Tujuan dan Fungsi Kompensasi.....	45
	3.25. Asas Kompensasi.....	46
	3.26. Metode Kompensasi	48
	3.27. Sistem penetapan Struktur Gaji	48
	3.28. Penelitian yang Relevan.....	51
4.	METODOLOGI PENELITIAN.....	60
	4.1. Waktu dan Tempat Penelitian.....	60
	4.2. Pendekatan yang Digunakan.....	61
	4.3. Subjek Penelitian	61
	4.4. Sumber Data	62
	4.5. Teknik Pengumpulan Data	63
	4.6. Teknik Analisis Data	63
	4.7. Validasi Data	65
5.	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	66
	5.1. Deskripsi Data	66
	5.2. Subjek Penelitian	67
	5.3. Hasil Penelitian.....	67

5.3.1. <i>Perencanaan Sumber Daya Manusia</i>	68
5.3.2. Rekrutmen, Seleksi dan Penempatan Karyawan	69
5.3.3. Pengembangan dan Pelatihan Sumber Daya Manusia.....	69
5.3.4. Evaluasi Sumber Daya Manusia	70
5.3.5. Kompensasi.....	71
5.3.6. Sistem Pengawasan.....	73
5.4. Pembahasan.....	74
5.4.1. <i>Perencanaan Sumber Daya Manusia</i>	74
5.4.2. Analisa Pekerjaan dan Deskripsi Pekerjaan.....	75
5.4.3. Rekrutmen, Seleksi dan Penempatan Karyawan	76
5.4.4. Pengembangan dan Pelatihan Sumber Daya Manusia.....	77
5.4.5. Evaluasi Sumber Daya Manusia	78
5.4.6. Kompensasi.....	79
5.4.7. Sistem Pengawasan.....	80
6. PENUTUP	81
6.1. Kesimpulan.....	81
6.2. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	87
Lampiran 1. Transip Wawancara Subjek Penelitian.....	87

DAFTAR GAMBAR

1.1. Jenis kendaraan yang digunakan PT. GKW	8
1.2. Type kendaraan yang digunakan Toyota Hiace.....	9
2.1. Tahapan-tahapan pelatihan dan pengembangan	30
3.1. Teknik Analisa Data	64

DAFTAR TABEL

1.1. Penelitian yang Relevan.....	51
1.2. Perencanaan Sumber Daya Manusia.....	68
1.3. Pengembangan dan Pelatihan Sumber Daya Manusia.....	69
1.4. Evaluasi Sumber Daya Manusia.....	70
1.5. Kompensasi.....	71
1.6. Sistem Pengawasan.....	73

DAFTAR LAMPIRAN

1.1. Transkrip Wawancara Penelitian	51
---	----