

## ABSTRAK

Penelitian dalam tesis ini penulis mengkaji dan sekaligus ingin membuktikan pengaruh strategi *outsourcing maintenance* pada kinerja dan kepuasan kerja karyawan khususnya kerja sama kontrak *maintenance motor* (*Total Motor Management – TMM*) antara ABB Service and PT. X. Penelitian tersebut sangat penting karena strategi *outsourcing* menjadi salah satu strategi manajemen dalam mencapai tujuan organisasi pada dewasa ini, tetapi belum terbukti di Indonesia. Hasil kajian tersebut diharapkan menjadi bahan pertimbangan bagi para pengambil keputusan perusahaan dalam penerapan strategi *outsourcing maintenance*. Disisi lain, hasil tersebut juga diharapkan menjadi masukan bagi ABB Service dalam peningkatan dan perbaikan program TMM.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan dua kesimpulan bahwa adanya peningkatan kinerja karyawan di bagian *maintenance* setelah adanya *outsourcing maintenance*, tetapi pengkajian terhadap hasil survei menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan masih jauh dari harapan ABB Service. Kepuasan kerja karyawan harus segera diperbaiki kalau tidak akan mengganggu kontrak kerja sama karena tujuan organisasi *maintenance* dicapai dengan menggunakan sumber daya manusia dari pelanggan dimana tidak dapat dikendalikan secara langsung oleh ABB. Walaupun kinerja karyawan meningkat tetapi ketidakpuasan karyawan bisa mengganggu kerja sama tersebut dalam jangka panjang.

## DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I. MASALAH DAN LATAR BELAKANG	
1.1 Pendahuluan	1
1.1.1 Sekilas Tentang PT. X	3
1.1.2 ABB Service Indonesia	5
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Manfaat Studi	12
1.4 Ruang Lingkup dan Keterbatasan	12
1.5 Kerangka Teori	14
1.5.1 <i>Outsourcing</i> dan Organisasi Masa Depan	14
1.5.2 Strategi <i>Outsourcing</i> dan Keuntungannya	16
1.5.3 Teori Kepuasan Kerja dan Kinerja	17
1.6 Asumsi	22
1.7 Hipotesa Penelitian	23
1.8 Definisi Istilah	25
BAB II. STUDI KEPUSTAKAAN	
2.1 Konsep-konsep secara umum	26
2.1.1 Strategi <i>Outsourcing</i>	26
2.1.2 Strategi <i>Outsourcing</i> dan Bentuk Kerja Sama	28
2.1.3 Definisi Kepuasan Kerja	32
2.1.4 Teori Herzberg dan Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	33
2.1.5 Kinerja ( <i>Performance</i> )	36
2.1.6 Teori Penentuan Sasaran Kerja	38
2.2 Studi dan Kajian yang Berhubungan dengan Penelitian	39

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Prosedur Pemilihan Data	43
3.2 Alat Ukur yang Digunakan dalam Penelitian	44
3.3 Kriteria Penilaian dan Pemilihan Kuesioner	45
BAB IV. DATA, ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA	
4.1 Profil Karyawan dan Kepuasan Kerja	47
4.1.1 Profil Karyawan Bagian <i>Maintenance</i> Motor PT.X	47
4.1.2 Kepuasan Kerja dan Latar Belakang Karyawan	51
4.2 Kinerja Karyawan	
4.2.1 Hubungan Kerusakan Motor dengan Kapasitas Produksi	56
4.2.2 Kinerja Plant HIJ	58
4.2.3 Jumlah Perbaikan Motor dan Ketrampilan Karyawan Workshop	63
4.2.4 Pengaruh <i>Outsourcing</i> terhadap Kinerja Plant lain	65
4.2.5 Rata-rata Kapasitas Produksi HIJ per Hari	67
4.2.6 Efisiensi Biaya <i>Maintenance</i>	68
4.3 Kepuasan Kerja Karyawan	71
4.3.1 Kepuasan Kerja dan Kerja yang Menantang	71
4.3.2 Kepuasan Kerja dan Kondisi Kerja	78
4.3.3 Kepuasan Kerja Dikaitkan dengan Dukungan Rekan Kerja	84
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	91
5.2 Saran-Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN:	98
1. Surat Pengantar Untuk Melakukan Penelitian dan Daftar Kuesioner	
2. Data-Data Kerusakan Motor	
3. Hasil Analisa Program Regresi <i>Technoemistat</i>	
4. Analisis dan Perician Biaya <i>Maintenance</i> Motor PT. X	

## DAFTAR TABEL

Tabel	Keterangan	Halaman
4.1	Komposisi Peserta Survei	47
4.2	Komposisi Karyawan Menurut Usia	48
4.3	Komposisi Karyawan Menurut Tingkat Pendidikan	49
4.4	Komposisi Karyawan Berdasarkan Pengalaman Kerja	50
4.5	Kepuasan Kerja Berdasarkan Pengalaman Kerja	51
4.6	Kepuasan Kerja Berdasarkan Usia	52
4.7	Kepuasan Kerja Berdasarkan Tingkat Pendidikan	54
4.8	Kepuasan Kerja Berdasarkan Status Perkawinan	55
4.9	Kerusakan Motor dan Kapasitas Produksi Tahun 1997, 1998, dan 1999	57
4.10	Jumlah Kerusakan Motor HIJ Tahun 1997, 1998, dan 1999	58
4.11	Jumlah Perbaikan Motor di <i>Workshop</i> Tahun 1997, 1998, dan 1999	63
4.12	Jumlah <i>SubContract</i> Tahun 1997, 1998 dan 1999	64
4.13	Jumlah Kerusakan Motor Plant Lain Tahun 1997, 1998, dan 1999	66
4.14	Rata-rata Kapasitas Produksi per Hari Tahun 1998 dan 1999	67
4.15	Perincian Biaya <i>Maintenance</i> Tahun 1997, 1998, dan 1999	69
4.16	Kepuasan Terhadap Pekerjaan yang Menantang	71
4.17	Hasil Survei Kesempatan Mengembangkan Diri	72
4.18	Hasil Survei Umpan Balik	73
4.19	Hasil Survei Pengakuan ( <i>Recognition</i> )	75
4.20	Kepuasan Berdasarkan Kondisi Kerja	78
4.21	Hasil Survei Lingkungan Kerja	79
4.22	Hasil Survei Kemudahan Kerja	81
4.23	Hasil Survei Keamanan Kerja	82
4.24	Kepuasan Berdasarkan Dukungan Kerja	84
4.25	Hasil Survei Hubungan dengan Penyelia	85
4.26	Hasil Survei Hubungan dengan Rekan Kerja	86
4.27	Hasil Survei Koordinasi Kerja	89

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Halaman</b>
1	Kerangka Hubungan <i>Outsourcing</i> -Kinerja dan Kepuasan Kerja	11
4.1	Tren Kerusakan Motor HIJ Tahun 1997, 1998 dan 1999	59
4.2	Tren Kerusakan Motor HIJ pada Agustus 1999-Juli 2000	62

