

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Pernyataan.....	ii
Halaman Pengesahan .....	iii
Halaman Persetujuan.....	iv
Kata Pengantar .....	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel .....	x
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran .....	xii
Abstrak .....	xiii
Abstract .....	xiv
Bab I.   Pendahuluan.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.4. Sistematika Penulisan .....	10
Bab II.   Tinjauan Kepustakaan .....	12
2.1. Penelitian Terdahulu.....	12
2.2. Budaya Kerja .....	15
2.2.1. Definisi Budaya Kerja .....	15
2.2.2. Konsep dan Indikator Budaya Kerja .....	16
2.2.3. Jenis-jenis Budaya Kerja .....	21
2.2.4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Budaya Kerja.....	22

2.2.5. Mekanisme Penerapan Budaya Kerja.....	25
2.3. Budaya Kerja FIRST .....	27
2.3.1. <i>Focus on Customer</i> .....	27
2.3.2. <i>Integrity</i> .....	36
2.3.3. <i>Respect for Other</i> .....	38
2.3.4. <i>Strive for Excellence</i> .....	42
2.3.5. <i>Teamwork.</i> .....	46
2.3.6. Konsep Budaya Kerja FIRST .....	50
2.3.7. Mekanisme Penerapan Budaya Kerja FIRST .....	52
2.4. Kinerja Karyawan .....	56
2.4.1. Pengertian Kinerja Karyawan .....	56
2.4.2. Pengukuran Kinerja Karyawan .....	58
2.4.3. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan .....	60
2.5. <i>Research Questions</i> .....	61
2.6. Model Analisis .....	62
Bab III. Metode Penelitian .....	64
3.1. Jenis Penelitian .....	64
3.2. Metode Penelitian .....	65
3.3. Unit Analisis .....	66
3.3.1. Budaya Kerja FIRST .....	66
3.3.2. Kinerja Karyawan .....	70
3.4. Informan Penelitian .....	70
3.5. Jenis dan Sumber Data .....	71
3.6. Prosedur Pengumpulan Data .....	72
3.7. Teknik Analisis Data .....	73
Bab IV. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	76
4.1. Sekilas AUTO2000 .....	76

4.2. Visi dan Misi Perusahaan .....	77
4.3. Proposisi Nilai .....	78
4.4. Struktur Organisasi .....	79
BAB V. Analisis dan Pembahasan Hasil Penelitian .....	82
5.1. Analisis Hasil Penelitian.....	82
5.1.1. Implementasi Budaya Kerja FIRST di AUTO2000	
Cabang A. Yani Surabaya .....	83
5.1.1.1. Dimensi Budaya Kerja FIRST.....	84
5.1.1.2. Perilaku Kunci Budaya Kerja FIRST .....	120
5.1.2. Kinerja Karyawan di AUTO2000 Cabang A. Yani	
Surabaya .....	123
5.2. Interpretasi .....	132
5.3. Keterbatasan Penelitian .....	135
Bab VI. Simpulan dan Saran .....	136
6.1. Simpulan .....	136
6.2. Saran .....	138
Daftar Kepustakaan	
Lampiran	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Unit Sales dan Unit Entry AUTO2000 Cabang A. Yani Surabaya.....	7
Tabel 2.1.	Persamaan,Perbedaan dan Posisi Penelitian .....	12
Tabel 2.2.	Mekanisme Penerapan Budaya Organisasi .....	26
Tabel 3.1.	Unit Analisis Budaya Kerja FIRST: Dimensi, Deskripsi, dan Kriteria .....	66
Tabel 3.2.	Unit Analisis Kinerja Karyawan: Dimensi dan Deskripsi ....	70
Tabel 5.1.	Prioritas Penerapan Dimensi Budaya Kerja FIRST di AUTO2000 Cabang A. Yani Surabaya.....	85
Tabel 5.2.	<i>Check List</i> Persepsi Informan terhadap Perilaku Kunci Budaya Kerja FIRST.....	121
Tabel 5.3.	Insentif Wiraniaga periode November-Desember 2014 .....	123
Tabel 5.4.	Indikator Kinerja Karyawan Setiap Departemen .....	129

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Data <i>Sales</i> AUTO2000.....	3
Gambar 1.2.	Data <i>Service</i> AUTO2000 .....	4
Gambar 1.3.	JD Power AUTO2000 .....	5
Gambar 2.1.	Tiga Tingkatan Budaya .....	17
Gambar 2.2.	Ilustrasi Budaya Kerja FIRST .....	51
Gambar 2.3.	Tahapan Budaya Kerja FIRST .....	56
Gambar 2.4.	Komponen Kinerja Individual.....	60
Gambar 2.5.	Model Analisis Penelitian .....	63
Gambar 4.1.	Struktur Organisasi AUTO2000 Cabang A. Yani Surabaya.	80
Gambar 5.1.	Struktur Kelompok Sel dalam <i>Project</i> Budaya Kerja FIRST AUTO2000 Cabang A. Yani Surabaya .....	84
Gambar 5.2.	Implementasi Budaya Kerja FIRST di AUTO2000.....	116
Gambar 5.3.	Tahap Implementasi Budaya Kerja FIRST di AUTO2000...	120
Gambar 5.4.	Penilaian Kinerja Karyawan Gol 1-3 dengan Menggunakan Penilaian Karya Tahunan ( <i>Annual Appraisal Performance</i> ).	131

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 : Transkrip Wawancara : *CRC (Customer Relation Coordinator)*
- Lampiran 3 : Transkrip Wawancara : Kepala Cabang / *Coordinator* Pembina Utama
- Lampiran 4 : Transkrip Wawancara: Kepala Bengkel / Pembina Utama 1
- Lampiran 5 : Transkrip Wawancara : *Sales Supervisor* / Pembina Utama 2
- Lampiran 6 : Transkrip Wawancara : Administrasi PGA
- Lampiran 7 : Transkrip Wawancara : *Service Advisor*
- Lampiran 8 : Transkrip Wawancara : Pelanggan 1
- Lampiran 9 : Transkrip Wawancara : Pelanggan 2
- Lampiran 10 : Action Plan Budaya Kerja AUTO2000
- Lampiran 11 : Produktifitas Wiraniaga AUTO2000 A. Yani 2014
- Lampiran 12 : Produktifitas Mekanik AUTO2000 A. Yani 2014
- Lampiran 13 : Form *Annual Performance Appraisal* 2014
- Lampiran 14 : Tabel Perhitungan Point untuk *Counter Sales*
- Lampiran 15 : Surat Keterangan Penelitian