

ABSTRAK

Perkembangan teknologi menjadi salah satu faktor yang membuat semakin majunya kebudayaan dan gaya hidup masyarakat modern. Oleh karena itu, perusahaan tersebut harus mampu bersaing dengan perusahaan lain yang mampu mempertahankan eksistensi perusahaan. Agar dapat mengikuti perkembangan zaman dan dapat bersaing maka dibutuhkan karyawan yang berkualitas. Kualitas merupakan indikator penting untuk kelangsungan hidup perusahaan terutama untuk persaingan industri yang ketat. Perusahaan yang digunakan untuk penelitian ini salah satu perusahaan yang ada di Surabaya PT. Auto Serba Digital (Auto Kirim) menjadi salah satu perusahaan bergerak dibidang teknologi terkemuka di Surabaya. Perusahaan ini memiliki karyawan organik sebanyak 24 orang. Namun, pada perusahaan ini mengalami masalah internal dengan kurangnya analisis jabatan yang jelas berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di PT. Auto Serba Digital (Auto Kirim). Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah menghasilkan pengukuran analisis kualitas karyawan di PT. Auto Serba Digital (Auto Kirim) berdasarkan metode *Internal Service Quality*. Metode *Internal Service Quality* memiliki variabel meliputi (1) kerjasama; (2) kesesuaian terhadap pekerjaan; (3) kesesuaian terhadap teknologi; (4) kemampuan kontrol diri; (5) sistem pengawasan; (6) konflik peran; (7) ambiguitas peran. Hasil pengumpulan data ini akan dilakukan uji validitas r hitung $> r$ tabel, reliabilitas $> 0,6$, uji GAP sig. $> 0,05$ dan hasil dari diagram *Importance Performance Analysis* menunjukkan bahwa variabel pada INTQUAL BR1 dan BH1 dapat mengalami perbaikan pada PT. Auto Serba Digital (Auto Kirim).

Kata Kunci: INTQUAL, Diagram IPA, Kualitas, Karyawan

ABSTRACT

Technological developments are one of the factors that make the culture and lifestyle of modern society more advanced. Therefore, the company must be able to compete with other companies that are able to maintain the existence of the company. In order to keep up with the times and be competitive, qualified employees are needed. Quality is an important indicator for company survival, especially for intense industrial competition. The company used for this research is one of the companies in Surabaya, PT. Auto Serba Digital (Auto Kirim) is one of the leading technology companies in Surabaya. This company has 24 organic employees. However, this company experienced internal problems with a lack of clear job analysis based on a preliminary study conducted at PT. Auto Serba Digital (Auto Kirim). Therefore, the purpose of this research is to produce an analytical measurement of the quality of employees at PT. Auto Serba Digital (Auto Kirim) based on the Internal Service Quality method. The Internal Service Quality method has variables including (1) teamwork; (2) employee job fit; (3) technology job fit; (4) perceived control; (5) supervisory control system; (6) role conflict; (7) role ambiguity. The results of this data collection will be tested for the validity of $r_{count} > r_{table}$, reliability > 0.6 , GAP sig test. > 0.05 and the results of the Importance Performance Analysis diagram show that variables in INTQUAL BR1 and BH1 can experience improvement at PT. Auto Serba Digital (Auto Kirim).

Keywords: INTQUAL, IPA Diagram, Quality, Employees