

**PERANAN PELATIHAN PELAYANAN PRIMA DALAM
MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN**

DI RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH

SURABAYA



Oleh:

ANDIN PRASETYO

NIM: 20111221005

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

2016

**PERANAN PELATIHAN PELAYANAN PRIMA DALAM
MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN**

DI RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH

SURABAYA



Oleh:

ANDIN PRASETYO

NIM: 20111221005

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

2016

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ANDIN PRASETYO
NIM : 20111221005
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya dan bukan merupakan plagiasi baik secara sebagian atau seluruhnya.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 27 April 2016

Yang membuat pernyataan,

Andin Prasetyo

**PERANAN PELATIHAN PELAYANAN PRIMA DALAM
MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN**

DI RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH

SURABAYA

Oleh:

ANDIN PRASETYO

NIM: 20111221005

Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diujikan

Surabaya, 5 Februari 2016

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

Dr. SITI MARO'AH, M.Pd

Dr. ANNA MARINA, M.Si, Ak, CA

Mengetahui,

Kaprodi Manajemen

ANITA ROOSMAWARNI, SE, M.SE

PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi ini telah diujikan dan disyahkan dihadapan komisi penguji,

Judul: Peranan pelatihan pelayanan prima dalam meningkatkan produktivitas karyawan Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya

Nama: Andin Prasetyo

Nim: 20111221005

Program Studi: Manajemen

Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Surabaya

Pada Hari / Tanggal : Jum'at / 5 Februari 2016

Pukul : 09:00 sampai dengan 11.00 WIB

Komisi Penguji terdiri dari :

Ketua Penguji:

Dr. Siti Maro'ah, M.Pd

Anggota

Anggota

Dr. Anna Marina, M.Si, Ak, CA

Dra. Siti Salbiyah, M.Kes

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Kaprodi Manajemen

Dr. Anna Marina, M. Si, Ak, CA

Anita Roosmawarni, SE, M.SE

MOTTO

Usaha apapun jika tidak direstui orang tua tidak akan ada artinya.

(Pras)

Orang yang paling aku sukai adalah dia yang menunjukkan kesalahanku.

(Khalifah 'Umar)

“Sesuatu yang dicapai atau gagal dicapai oleh seseorang adalah hasil
langsung dari pemikiran-pemikirannya”

(James Allen)

“Satusatunya Sumber Pengetahuan adalah Pengalaman”

(Albert Einstein)

Berusahalah untuk tidak menjadi manusia yang berhasil

Tapi berusaha menjadi manusia yang berguna.

(Albert Einstein)

Sebaik-baik kawan adalah buku, maka bacalah buku- buku yang bermanfaat
untuk hidupmu.

(Pras)

PERSEMBAHAN

Yang Utama Dari Segalanya...

Puji syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Risky yang selalu berlimpah engkau berikan kepada q. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Sholawat dan salam selalu terlimpahkan keharibaan Rasulullah Muhammad SAW.

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat kukasih dan kusayangi

Bapak & Ibu tercinta

Bapak Maskun dan Ibu Widji

Mereka adalah orang tua hebat yang telah membesarkan dan mendidikku dengan penuh kasih sayang

Terima kasih atas pengorbanan, nasehat dan do'a yang tiada hentinya kalian berikan kepadaku selama ini. Terima kasih kalian telah memberikan waktu dan tenaga untuk merawat q saat q kecil.

Sahabat ku

Buat sahabatku terima kasih atas bantuan, doa, nasehat, hiburan, dan semangat yang kamu berikan selama aku kuliah, aku tak akan melupakan semua yang telah kamu berikan selama ini. Dan buat temen sekelas manajemen rofi'I, nahrowi, prazogi, erik, dan teman q special astrining winarti selalu memberi semangat saat mengerjakan skripsi ini hingga selesai.

Dosen Pembimbing Tugas Akhirku...

Ibu Dr. Siti Maro'ah, M.Pd selaku dosen pembimbing satu dan ibu Dr. Anna Marina, M.Si, Ak, CA. dalam tugas akhir saya, terima kasih sudah dibantu selama ini, sudah dinasehati, sudah diajari, saya tidak akan lupa atas bantuan dan kesabaran dari Ibu dosen.

KATA PENGANTAR

Segala Puji bagi Allah semata yang telah memberikan rahmat dan ridho-Nya yang tak terhingga kepada penulis. Tak lupa shalawat serta salam penulis hanturkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari jalan kegelapan menuju jalan yang terang benderang, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas Skripsi dengan judul “PERANAN PELATIHAN PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATAN PRODUKTIFITAS KERJA KARYAWAN DI RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH SURABAYA“. terselesaikan pada waktunya.

Saya menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan tugas Skripsi ini, khususnya yang terhormat kepada :

1. Bapak Dr. dr. Sukadiono, M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya.
2. Ibu Dr. Anna Marina, M.Si, Ak, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surabaya dan dosen pembimbing kedua, dengan sabar memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini bisa diselesaikan.
3. Ibu Anita Roosmawarni, SE, M.SE. Ketua Program Studi Manajemen
4. Ibu Dr. Siti Maro'ah, M.Pd selaku dosen pembimbing satu yang dengan sabar, dan penuh rasa ikhlas meluangkan waktu di tengah-tengah kesibukannya guna untuk membimbing dan

memberikan motivasi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.

5. Terima kasih kepada Bpk. dr. Achmad Aziz, selaku pimpinan Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya dan semua karyawan yang telah memberikan izin untuk penelitian.
6. Ibu dan Ayah yang selalu mendo'akan, dan membimbing ananda hingga tercapainya kesuksesan.
7. Untuk teman – teman seperjuangan yang tak henti – hentinya bahu membahu, saling menyemangati selama penyusunan Skripsi ini. Dan terima kasih untuk dukungan dan pertemanan kita selama ini. Semoga kita semuanya lulus mendapatkan nilai sempurna.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah berkontribusi dalam penyelesaian tugas penulisan skripsi ini. Semoga amal dan jasa mereka diterima oleh Allah SWT sebagai amal sholeh dan dibalas-Nya dengan pahala yang berlipat ganda. Aamiin ya Rabbal 'alamin.

Sesungguhnya skripsi yang penulis buat ini jauh dari kesempurnaan, penulis juga menyadari sebagai makhluk yang lemah, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kesempurnaan penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya, dan bagi pembaca pada umumnya.

Surabaya, 26 September 2015

Andin Prasetyo

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Pembahasan	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
A. LANDASAN TEORI	9
1. Pelatihan Pelayanan prima	9
2. Produktivitas Kerja	13
3. Pelatihan pelayanan prima dan Produktivitas Kerja	17
4. Peranan Pelatihan pelayanan prima dalam Meningkatkan Produktivitas.....	20
B. PENELITIAN TERDAHULU	22
C. KERANGKA KONSEPTUAL	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
A. Pendekatan Penelitian.....	26
B. Keterlibatan Peneliti.....	28

C. Teknik Pengumpulan Data..	29
D. Pengolahan dan Analisis Data	35
E. Keabsahan Temuan.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN dan PEMBAHASAN.....	39
A. Gambaran Umum Ojek Penelitian	39
1. Sejarah Berdirinya Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya.....	39
2. Visi dan Misi, Moto dan Tujuan Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya.....	42
3. Sarana dan prasarana Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya	43
4. Fasilitas pelayanan Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya	45
5. Struktur Organisasi dan Job Deskripsi	46
B. Paparan data dan temuan penelitian.....	53
1. Pelatihan pelayanan prima di Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya.....	53
2. Produktivitas kerja di Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya.....	55
3. Peranan pelatihan pelayanan prima di Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya	56
C. Pembahasan.....	57
1. Pelatihan pelayanan prima di Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya.....	57
2. Produktivitas kerja di Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya....	58
3. Peranan pelatihan pelayanan prima di Rumah Sakit Muhammadiyah.....	63
D. Proposisi.....	66
BAB V PENUTUP	61
A. Kesimpulan	67
B. Saran	68
DAFTAR RUJUKAN	69
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel	2.1	Kerangka konsep	24
Tabel	4.1	Tenaga kerja Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya	44
Tabel	4.2	Struktur organisasi	52
Tabel	4.3	Sampel absensi karyawan.....	56
Tabel	4.4	Sampel absensi karyawan	56
Tabel	4.5	Sampel absensi karyawan.....	57

DAFTAR RUJUKAN

- Ardana, I Komang. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Dessler, Gary. 2003: *Manajemen Sumber Daya Manusia*, jilid I. Jakarta: PT.Indeks.
- Fuad, Anis dan Nugroho, Kandung Sapto, (2014). *Panduan praktis Penelitian Kualitatif*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Fatihudin, Didin. 2012: *Metode Penelitian: Untuk ilmu ekonomi, manajemen, dan akuntansi dari teori ke praktek*. Surabaya. PPs UMSurabaya.
- Hariawati, Erlina. 2009: *pengaruh pelatihan kerja terhadap peningkatan prestasi kerja karyawan PT. Mandom Indonesia Tbk*. Jurnal. Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
- Hubberman, A. Michael., Miles, Matthew B.,1992. *Analisis Data Kualitatif*, Universitas Indonesia Pers, Jakarta.
- Hasibuhan, Malayu Sp. 2000. *Manajemen SDM*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Irawan, Prasetya, (2006). *Penelitian kualitatif dan kuantitatif untuk ilmu-ilmu social*. Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Indonesia. Depok
- Kaswan, 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia: untuk Keunggulan Bersaing Organisasi*. Yogyakarta. Penerbit Graha Ilmu.
- Kandou, Erlin Emilia. 2009: *Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Karyawan Terhadap Produktifitas Kerja Karyawan*. Skripsi. Universitas PGRI Yogyakarta.
- Moleong, Lexy J. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif* . Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, H. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Nasution, MN. 2001: *Manajemen mutu terpadu*. Jakarta: PT. Gahalia Indonesia.

- Rae, Leslie. 2005. *Teknik Mengevaluasi: Pelatihan dan Pengembangan*. Penerbit PT. Buana Ilmu Populer. Jakarta.
- Sugiyono, U. 2011. *Metodologi Penelitian kuantitatif dan kuitatif* . Bandung. Alfabeta.
- Salinding, R. 2011: *analisis pengaruh pelatihan terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Erajaya Swasembada cabang Makasar. Skripsi*. Universitas Hasanudin Makasar.
- Sulisyanto, 2009: *Metode riset bisnis*.Yogjakarta. Andi offset.
- Simamora, Henry. 2006: *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta. BPF.
- Sutrisno, E. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Subekhi, A. & Jauhar, M. (2012). *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Siagian, Sondang P. (2005). *Kiat meningkatkan produktivitas kerja*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Umar, Husein. 2005. *Riset SDM Dalam Organisasi*. Edisi Revisi Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama..