

**PELATIHAN PELAYANAN PRIMA UNTUK MENINGKATKAN  
KERAMAHAN PELAYANAN PADA KARYAWAN**

Disusun dan Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Guna Memperoleh Gelar Magister Psikologi

**T E S I S**



Disusun oleh :

**Novita Indria Megawati**  
**T 100 090 098**

**PROGRAM MAGISTER PROFESI PSIKOLOGI  
FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2013**

**PELATIHAN PELAYANAN PRIMA UNTUK MENINGKATKAN  
KERAMAHAN PELAYANAN PADA KARYAWAN**

**T E S I S**

Ditulis Sebagai Persyaratan untuk Mencapai  
Derajat Magister Profesi Psikologi  
Bidang Psikologi Industri

Disusun oleh :

**Novita Indria Megawati**  
**T 100 090 098**

**PROGRAM MAGISTER PROFESI PSIKOLOGI  
FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2013**

**PELATIHAN PELAYANAN PRIMA UNTUK MENINGKATKAN  
KERAMAHAN PELAYANAN PADA KARYAWAN**

Diajukan oleh

Novita Indria Megawati  
T 100 090 098

Telah disetujui oleh Pembimbing  
Untuk Dipertahankan di Depan Dewan Penguji

Pembimbing Thesis



(Susatyo Yuwono, M.Si)

Tgl. 26 JULI 2013

**TESIS**  
**PELATIHAN PELAYANAN PRIMA UNTUK MENINGKATKAN**  
**KERAMAHAN PELAYANAN PADA KARYAWAN**

Dipersiapkan dan disusun oleh

Novita Indria Megawati  
T 100 090 098

Telah pertahankan di depan dewan penguji  
Pada Jum'at 26 Juli 2013

Susunan Dewan Penguji

Penguji I

(Susatyo Yuwono, S.Psi., M.Si)



Penguji II

(Dr. Yadi Purwanto, MM.MBA)

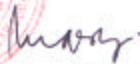


Penguji III

(Dr. Moordiningsih, S.Psi., M.Si)



Mengetahui Ketua Program  
Magister Profesi Psikologi  
Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Usmi Karvani, S.Psi., M.Si., Psikolog)

## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini Novita Indria Megawati dengan disaksikan oleh tim penguji tesis, dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir ini adalah karya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi manapun. Dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis/diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika terdapat hal-hal yang tidak sesuai dengan isi pernyataan ini, maka saya bersedia gelar kesarjanaan saya dicabut.

Surakarta, 26 Juni 2013



METERAI  
TEMPEL  
PT POS INDONESIA  
BOEZAR  
6000  
Novita Indria Megawati

## MOTTO

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.

**(Q.S. Al-Insyiroh : 6-8)**

## PERSEMBAHAN

karya sederhana ini penulis persembahkan teruntuk :

- ? keluarga penulis
- ? Orangtua penulis
- ? Almamater

## KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT dengan segala rahmat, hidayah dan kemurahan-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan penyusunan proposal tesis ini. terselesainya tesis ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu dengan segala kerendahan hati dan penghargaan yang tulus, penulis mengucapkan terimakasih terhingga kepada :

Ibu. Usmi Karyani M.Si., Ketua Program Magister Profesi Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta

Bpk. Susatyo Yuwono, S.Psi.,M.Si, Pembimbing yang memberikan pengarahan, motivasi, saran serta petunjuk dalam penyusunan proposal tesis ini

Pengelola Program Magister Profesi Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta beserta seluruh staf tata usaha dan dosen, atas semua dukungan dan bantuannya kepada penulis selama ini.

Orangtua Penulis yang telah memberikan kasih sayang sepanjang rentang kehidupan penulis.

Suami dan anak penulis yang menjadi penyemangat dan motivator penulis untuk segera menyelesaikan tesis ini.

Bapak Drs. Sofyan Anif, M.Si., Dekan FKIP UMS yang telah memberi ijin penelitian.

Staf Administrasi dan Tata Usaha FKIP UMS yang telah berpartisipasi aktif dalam pelatihan.

Mahasiswa FKIP UMS yang telah turut serta dalam proses penelitian



Teman-teman Magister Profesi Psikologi UMS yang telah banyak membantu kelancaran penyelesaian studi penulis.

Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu, semoga Allah memberikan kenikmatan dan kebahagiaan atas budi baik yang dengan ikhlas membantu kelancaran penyelesaian studi penulis.

Sukoharho, Juli 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Tujuan Penelitian .....	10
C. Manfaat Penelitian .....	11
D. Keaslian Penelitian .....	11
<b>BAB II. LANDASAN TEORI</b>	
A. Keramahan Pelayanan.....	18
1. Pengertian keramahan pelayanan.....	18

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi keramahan pelayanan.....	20
3. Ciri-ciri perilaku ramah.....	22
B. Pelatihan Pelayanan prima .....	25
1. Pengertian pelayanan prima .....	25
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan prima .....	27
3. Aspek-aspek pelayanan prima .....	30
4. Materi pelatihan pelayanan prima .....	35
C. Pelatihan Pelayanan prima untuk meningkatkan Keramahan Pelayanan Pada Karyawan .....	43
D. Hipotesis .....	48
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
A. Identifikasi Variabel Penelitian .....	49
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	49
C. Partisipan Penelitian .....	50
D. Metode dan Alat Pengumpulan Data .....	51
E. Validitas dan Reliabilitas .....	53
F. Validasi Modul.....	55
G. Desain dan Tahap-tahap Pelatihan.....	56
H. Metode Analisa Data .....	57
<b>BAB IV. LAPORAN PENELITIAN</b>	
A. Orientasi Kancan.....	58
B. Persiapan Penelitian.....	60
1. Deskripsi subjek penelitian.....	60

2. Penyusunan alat ukur penelitian.....	61
3. Uji coba skala .....	62
4. Validasi modul .....	63
5. Pemilihan pelatih (trainer).....	64
6. Pemilihan tempat pelatihan.....	65
7. Penyusunan jadwal pelatihan .....	65
C. Pelaksanaan Pelatihan.....	65
D. Analisis Data .....	69
E. Hasil Observasi Pelatihan .....	78
F. Pembahasan .....	80
G. Evaluasi Pelatihan.....	92
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	93
B. Saran-saran.....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>96</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
I.1. Nilai realisasi dan harapan Mahasiswa terhadap Indikator Kinerja Penyampaian Jasa Unit Administrasi Kampus .....	4
I.2. Data Keluhan terhadap Kinerja Pelayanan Karyawan UMS .....	7
III.1. Rancangan Modul Pelatihan.....	50
III.2. <i>Blue print</i> Skala Keramahan Pelayanan.....	51
III.3. Desain dan Tahap Pelatihan.....	56
IV.1. Karakteristik Peserta Pelatihan.....	61
IV.2. <i>Blue print</i> Skala Keramahan Pelayanan Penelitian untuk try out .....	62
IV.3. Jadwal Proses Penelitian .....	65
IV.4. Run down Pelatihan.....	66
IV.5. Hasil Analisis Uji-t <i>Pretest</i> dengan <i>Posttest</i> .....	70
IV.6. Wilcoxon Signed Ranks Test <i>Pretest</i> dengan <i>Posttest</i> .....	70
IV.7. Hasil Analisis Uji-t <i>Pretest</i> dengan <i>Follow up</i> .....	71
IV.8. Wilcoxon Signed Ranks Test <i>Pretest</i> dengan <i>Follow up</i> .....	71
IV.9. Hasil Analisis Uji-t <i>Posttest</i> dengan <i>Follow up</i> .....	72
IV.10. Wilcoxon Signed Ranks Test <i>Posttest</i> dengan <i>Follow up</i> .....	72
IV.11. Skor dan kategori Keramahan Pelayanan .....	73
IV.12. Frekuensi dan Kategorisasi Keramahan Pelayanan .....	74
IV.13. Skor dan Kategorisasi Kepuasan Mahasiswa terhadap Keramahan Pelayanan Karyawan Staf Administrasi dan Tata Usaha FKIP .....	74

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1. Diagram Kartesius Tingkat Harapan terhadap Indikator Kinerja Penyampaian Jasa .....	3

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- A. Surat Lembar Kesediaan (Informed Consent)
- B. Hasil Analisis Data
- C. Kategorisasi
- D. Skala Penelitian
- E. Rangkuman Evaluasi Pelatihan
- F. Profil Trainer
- G. Dokumentasi Photo Pelatihan
- H. Surat Bukti Penelitian

## PELATIHAN PELAYANAN PRIMA UNTUK MENINGKATKAN KERAMAHAN PELAYANAN PADA KARYAWAN

### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui pengaruh pelayanan prima terhadap peningkatan keramahan pelayanan karyawan. Hipotesis yang diajukan Pelatihan pelayanan prima dapat meningkatkan keramahan pelayanan pada karyawan. Subjek pelatihan adalah karyawan administrasi dan staf tata usaha FKIP UMS sebanyak 13 orang. Model penelitian eksperimental. Teknik pengambilan sampel menggunakan *quota sampling*. Pengumpulan data menggunakan skala keramahan pelayanan sedangkan modul pelatihan yang digunakan yaitu pelatihan pelayanan prima dengan aspek membangun citra positif, mengenal karakter pelanggan, dan mempertahankan citra positif secara konsisten. Metode analisis data menggunakan teknik *paired sample t-test* dan *wilcoxon test*.

Kesimpulan penelitian sebagai berikut (1) Nilai uji  $t = -11.597$ ;  $p = 0,000$  ( $p < 0,01$ ) menunjukkan ada perbedaan yang sangat signifikan keramahan pelayanan antara *pretest* dengan *posttest*. Adapun analisis non parametrik *wilcoxon* diperoleh nilai  $Z = -8.069$ ; Sig ( $p$ ) = 0,000 ( $p < 0,01$ ), dengan nilai negatif ranks = 15 dan mean rank = 18.67, nilai positif ranks 91 dan mean rank = 59,24. (2) Nilai uji  $t = -10.488$ ;  $p = 0,000$  ( $p < 0,01$ ) menunjukkan ada perbedaan yang sangat signifikan keramahan pelayanan antara *pretest* dengan *Follow up*. Analisis *wilcoxon* diperoleh nilai  $Z = -7.663$ ; Sig ( $p$ ) = 0,000 ( $p < 0,01$ ), nilai negatif ranks = 16 dan mean rank = 37.09, nilai positif ranks 99 dan mean rank = 61,38. (3) Nilai uji  $t = -0.609$ ;  $p = 0,544$  ( $p > 0,05$ ), menunjukkan tidak ada perbedaan keramahan pelayanan *posttest* dengan *Follow up*. Analisis *wilcoxon* diperoleh nilai  $Z = -1.591$ ; Sig ( $p$ ) = 0,112 ( $p > 0,05$ ), nilai negatif ranks = 41 dan mean rank = 51.66, nilai positif ranks 60 dan mean rank = 50,55.

*Kata kunci: keramahan pelayanan, pelatihan pelayanan prima*