

**PENGARUH DIKLAT DAN BUDAYA ORGANISASI
TERHADAP PELAYANAN PRIMA PEGAWAI
BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG
PALEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi**

Oleh :

**MUHAMMAD RIZA
141510071**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINADARMA
PALEMBANG
2019**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH DIKLAT DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP
PELAYANAN PRIMA PEGAWAI
BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG
PALEMBANG

MUHAMMAD RIZA
141510071

Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen.

Pembimbing I,



(Dr. Hardlyansyah, M.Si)

Palembang, Agustus 2019.
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi Manajemen
Universitas Bina Darma
Dekan,



(Dr. Muji Gunarto, S.Si, M.Si)

Pembimbing II







(Irwan Septayuda, S.E., M.Si)

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

SKRIPSI ini berjudul "PENGARUH DIKLAT DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP PELAYANAN PRIMA PEGAWAI BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG PALEMBANG" telah dipertahankan didepan komisi penguji hari Senin tanggal 26 Agustus 2019 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

KOMISI PENGUJI

- | | | |
|-----------------------------------|------------|---|
| 1. Dr. Hardiyansyah, M.Si. | Ketua |  |
| 2. Irwan Septayuda, S.E., M.Si. | Sekretaris |  |
| 3. Dra. Gagan Ganjar Resmi, M.Si. | Anggota |  |
| 4. Asmanita, S.E., M.Si. | Anggota |  |

Palembang, September 2019
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi Manajemen
Universitas Bina Darma.
Ketua Program Studi,


Dr. Dina Mellita, S.E., M. Ec

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Riza

Nim : 141510071

Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan masalah dan penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukan ke dalam daftar pustaka;
4. Saya bersedia skripsi yang saya hasilkan di cek keasliannya menggunakan *Turnitin* serta diunggah di internet, sehingga bisa diakses publik secara *daring*.
5. Surat Pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, Agustus 2019
Yang Membuat Pernyataan



Muhammad Riza
NIM. 141510071

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Diklat dan Budaya Organisasi terhadap Pelayanan Prima Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang. Sampel dalam penelitian adalah 53 pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Sensus Sampling* yaitu teknik penentuan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Adapun hasil dalam penelitian yaitu terdapat pengaruh Budaya Organisasi terhadap Pelayanan Prima BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang karena nilai nilai sig t variabel Diklat sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,111 > 2,007$). Terdapat pengaruh Diklat dan Budaya Organisasi secara simultan terhadap Pelayanan Prima BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang karena nilai sig t variabel Budaya Organisasi sebesar $0,024 < \alpha = 0,05$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,339 > 2,007$). Terdapat pengaruh Diklat dan Budaya Organisasi secara simultan terhadap Pelayanan Prima BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang karena nilai sig F sebesar $0,001 < 0,05$ dan F_{hitung} sebesar 8,574 lebih besar dari F_{tabel} sebesar 3,17 ($8,574 > 3,17$).

Kata Kunci : *Pelayanan Prima, Diklat dan Budaya Organisasi*

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Training and Organizational Culture on Employee Prime Service BPJS Employees Palembang Branch. The sample in this study was 53 employees of the Palembang Branch BPJS Employment. Sampling in this study uses the Census Sampling technique, which is a sampling technique if all members of the population are used as samples. The results of the study are that there is an influence of Organizational Culture on the BPJS Employment Service in Palembang Branch because the sig t value of the Education and Training variable is 0,000 $<\alpha = 0.05$ and $t_{count} > t_{table}$ (4,111 > 2,007). There is a simultaneous influence of Training and Organizational Culture on Palembang Branch Employment Service Excellence BPJS because the sig t value of Organizational Culture variables is 0.024 $<\alpha = 0.05$ and $t_{count} > t_{table}$ (2.333 > 2.007). There is a simultaneous influence of Training and Organizational Culture on the Palembang Branch Employment Service Excellence BPJS because the sig F value of 0.001 <0.05 and Fcount of 8.574 is greater than the Ftable of 3.17 (8.574 > 3.17).

Keywords: Excellent Service, Training and Organizational Culture

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Tinggalkan pikiran yang membuatmu lemah. Dan peganglah pikiran yang memberi kekuatan bagimu”

(Muhammad Riza)

Kupersembahkan kepada :

- *Ayah dan Ibu tercinta*
- *Keluargaku tercinta*
- *Sahabat-sahabat Seperjuangan*
- *Para Pendidik yang Kuhormati*
- *Almamaterku*

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Muhammad Riza
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Tempat/Tanggal Lahir : Palembang, 28 Desember 1994
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Alamat Rumah : Jalan AKBP Haji Umar No. 114 RT.19
RW.01 Kecamatan Kemuning
Kelurahan Ario Kemuning KM 5
Palembang.
Nomor Telepon/HP : +6288274327267
Alamat Email : riza51383@gmail.com

Pendidikan Formal:

Sekolah Dasar (2000-2006) : SDN 190 Palembang
SLTP (2006-2009) : SMPN 26 Palembang
SMA (2009-2012) : SMK Utama Bhakti Palembang
Perguruan Tinggi (2014-2019) : S1 Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Bina Darma

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah rabbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas berkat dan rahmat-Nya skripsi yang berjudul "Pengaruh Diklat dan Budaya Organisasi terhadap Pelayanan Prima Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang". ini dapat diselesaikan dengan lancar. Adapun tujuan penulisan penelitian ini adalah untuk memenuhi sebagian dari persyaratan untuk Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Manajemen Universitas Bina Darma Palembang.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak menerima bimbingan, nasihat-nasihat, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih terutama kepada :

1. Ibu Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M, selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Bapak Dr. Muji Gunarto, S.Si.,M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bina Darma Palembang.
3. Dr. Dina Melita, S.E.,M.Ec, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bina Darma Palembang
4. Bapak Dr. Hardianyansyah, M.Si selaku dosen pembimbing I saya, terima kasih telah membimbing dan memberi saran dalam pembuatan skripsi ini.
5. Bapak Irwan Septayuda, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing II saya, terima kasih atas luang waktu, ilmu, dan saran-sarannya dalam pembuatan skripsi ini.
6. Seluruh staff, karyawan dan Dosen Universitas Bina Darma Palembang yang telah banyak membantu memberikan data-data dan informasi mengenai penelitian ini.
7. Pimpinan dan karyawan/ti BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini

8. Ayah, Ibu dan keluarga tercinta, terima kasih telah memberikan dukungan serta doa yang tak pernah henti dipanjatkan.
9. Teman-teman Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen angkatan 2014 yang telah banyak membantu memberikan masukan-masukan.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Skripsi ini

Sepenuhnya penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, dikarenakan masih terbatasnya ilmu pengetahuan yang penulis miliki. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna kesempurnaan laporan ini, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Amin ya rabbal alamin.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Palembang, Agustus 2019

Penulis

(Muhammad Riza)

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	vii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	9
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
1.3.1 Tujuan Penelitian	10
1.3.2 Manfaat Penelitian	10
1.5 Sistematika Penulisan	11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pendidikan dan Pelatihan (Diklat)	13
2.1.1 Pengertian Pendidikan dan Pelatihan (Diklat)	13
2.1.2 Pendidikan Karyawan (<i>Employee Education</i>)	15
2.1.3 Pelatihan Karyawan (<i>Employee Training</i>)	16
2.1.4 Tujuan dan Manfaat Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) ..	17
2.1.5 Prinsip-prinsip Pendidikan dan Pelatihan (Diklat).....	18
2.1.6 Tahap-Tahap Pendidikan dan Pelatihan (Diklat)	19

2.1.7	Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) dalam Jabatan.....	19
2.1.8	Indikator Pendidikan dan Pelatihan (Diklat).....	21
2.2	Budaya Organisasi	22
2.2.1	Pengertian Budaya Organisasi	22
2.2.2	Proses Terbentuknya Budaya Organisasi.....	26
2.2.3	Tingkatan Budaya Organisasi	27
2.2.4	Fungsi Budaya Organisasi.....	28
2.2.5	Manfaat Budaya Organisasi	29
2.2.6	Indikator Budaya Organisasi.....	30
2.3	Pelayanan Prima.....	31
2.3.1	Pengertian Pelayanan	31
2.3.2	Pengertian Pelayanan Prima (<i>Service Excelent</i>).....	35
2.3.3	Manfaat Pelayanan Prima	38
2.3.4	Proses dan Tahapan Pelayanan Prima (<i>Service Excellence</i>)	41
2.3.5	Indikator Pelayanan Prima	41
2.4	Hubungan antara Diklat dengan Pelayanan Prima.....	43
2.5	Hubungan antara Budaya Organisasi dengan Pelayanan Prima ..	44
2.6	Penelitian Terdahulu	45
2.7	Kerangka Berpikir	47
2.8	Hipotesis Penelitian.....	47

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Objek Penelitian	49
3.2	Operasional Variabel.....	49
3.3	Jenis dan Sumber Data	52
3.4	Metode Pengumpulan Data	52
3.5	Populasi dan Sampel	53
3.5.1	Populasi	53
3.5.2	Sampel.....	54
3.6	Teknik Analisis Data.....	55

3.6.1 Uji Instrumen	56
3.6.2 Regresi Linier Sederhana	56
3.6.3 Koefisien Determinasi.....	58
3.6.4 Uji t	59
3.6.5 Uji F	60

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian.....	61
4.1.1 Gambar Umum BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang	61
4.1.2 Visi dan Misi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang	64
4.1.3 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas	64
4.2 Karakteristik Responden	74
4.3 Uji Instrumen	77
4.4 Hasil Tabulasi Kuesioner	80
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda	84
4.6 Analisis Koefisien Determinasi	87
4.7 Uji Hipotesis	88
4.8 Pembahasan.....	90

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	93
5.2 Saran.....	93

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Jumlah Iuran dan Jaminan BPJS Ketenagakerjaan Kota Palembang Tahun 2017 6
Tabel 1.2	Biaya Peningkatan Kapasitas Pelayanan Standar Kinerja Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Tahun 2015-2017 7
Tabel 1.3	Hasil Observasi Pendahuluan Variabel Pendidikan dan Pelatihan 8
Tabel 1.4	Hasil Observasi Pendahuluan Variabel Budaya Organisasi... 8
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu 46
Tabel 3.1	Operasional Variabel 50
Tabel 3.2	Sampel Penelitian 54
Tabel 4.1	Karakteristik Data 74
Tabel 4.2	Karakteristik Responden 75
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas 78
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas 80
Tabel 4.5	Kriteria Pengujian 81
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Variabel Diklat (X_1) 81
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Variabel Budaya Organisasi (X_2) 83
Tabel 4.8	Distribusi Frekuensi Variabel Pelayanan Prima (Y) 84
Tabel 4.9	Hasil Regresi Linier Berganda 86
Tabel 4.10	Hasil Uji Koefisien Determinasi 87
Tabel 4.11	Hasil Uji t 88
Tabel 4.12	Hasil Uji F 89
Tabel 4.13	Rekapitulasi Hasil Penelitian 90

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Proses Terbentuknya Budaya Organisasi.....	26
Gambar 2.2 Tingkatan Budaya Organisasi	28
Gambar 2.3 Paradigma Penelitian.....	47
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang	66

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner
2. Data Penelitian
3. Hasil Uji Validitas
4. Hasil Uji Reliabilitas
5. Regresi Linier Berganda
6. r tabel
7. t tabel
8. F tabel