

**ANALISIS PERENCANAAN DAN PENGEMBANGAN SDM YANG  
BERKUALITAS TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI GREEN  
FAMILY KARAOKE**

**Oleh**

**M Chairul Fikri**

**Skripsi**

Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar

Sarjana Ekonomi



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PRINGSEWU-LAMPUNG  
TAHUN 2021**

## ABSTRAK

M Chairul Fikri. “Analisis Perencanaan dan Pengembangan SDM Yang Berkualitas Terhadap Kualitas Pelayanan di Green Family Karaoke” (Di bawah bimbingan Fatoni, S.E., M.M. sebagai pembimbing utama dan Arohman, S.E., M.M. sebagai pembimbing pembantu), terdapat xv + 67 halaman + 12 tabel + 2 gambar + 7 lampiran.

Kualitas Pelayanan merupakan suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi dalam memberikan pelayanan kepada konsumen yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran organisasi dengan baik dan berdaya guna.

Masalah dalam penelitian ini adalah adanya interaksi antara karyawan dengan pelanggan yang sangat intens. Oleh karena itu, menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap konsumen sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Perencanaan SDM, Pengembangan SDM terhadap kualitas pelayanan karyawan di Green Family Karaoke.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif Pengumpulan data menggunakan observasi, angket dan dokumentasi. Analisis data menggunakan SPSS dengan uji t, uji F dan koefisien korelasi.

Berdasarkan hasil analisa dengan uji t parsial menunjukkan hasil perencanaan SDM berpengaruh terhadap kualitas pelayanan karyawan, ditunjukkan dengan nilai  $t_{hitung} 2.578 > t_{tabel} 1,8331$ ,. pengembangan SDM tidak berpengaruh terhadap Kualiatas Kerja karyawan, di tunjukkan dengan nilai  $t_{hitung} 1.265 < t_{tabel} 1,8331$ .

Berdasarkan hasil uji F, menunjukkan bahwa variabel Perencanaan SDM dan Pengembangan SDM secara bersama terhadap kualitas pelayanan karyawan.

Analisa koefisien determinasi menunjukkan bahwa perencanaan SDM dan pengembangan SDM berpengaruh sebesar 88% terhadap OCB.

Kata kunci : Perencanaan SDM, Pengembangan SDM, Kualitas pelayanan Karyawan

## **ABSTRACT**

*M Chairul Fikri. "Analysis of Qualified HR Planning and Development Against Quality of Work in Providing Services at Green Family Karaoke" (Under the guidance of Fatoni, SE, MM as main supervisor and Arohman, SE, MM as assistant supervisor), there are xv + 67 pages + 12 tables + 2 images + 7 attachments.*

*Quality of work is a result that can be measured by the effectiveness and efficiency of a job done by human resources or other resources in achieving organizational goals or objectives properly and efficiently.*

*The problem in this research is that there is a very intense interaction between employees and customers. Therefore, maintaining and improving the quality of service to consumers is very influential on customer satisfaction*

*The purpose of this study was to determine the effect of HR planning, HR development on the quality of work of employees at Green Family Karaoke.*

*This research uses quantitative research methods. Data collection uses observation, questionnaires and documentation. Data analysis using SPSS with t test, F test and correlation coefficient.*

*Based on the results of the analysis with the partial t test, it shows that the results of HR planning have an effect on the quality of employee work, indicated by the tcount 2.578 > t table 1.8331, HR development has no effect on the work quality of employees, indicated by the value of tcount 1.265 < ttable 1.8331.*

*Based on the results of the F test, it shows that the variables of HR Planning and HR Development together affect the quality of employees' work.*

*The coefficient of determination analysis shows that HR planning and HR development have an effect of 88% on OCB.*

*Keywords: HR Planning, HR Development, Employee Work Qualityt .*

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Judul Skripsi : **ANALISIS PERENCANAAN DAN PENGEMBANGAN  
SDM YANG BERKUALITAS TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN DI GREEN FAMILY KARAOKE**

Nama Mahasiswa : **M Chairul Fikri**

NPM : 17010085

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

**MENYETUJUI,**

1. Komisi Pembimbing,

Pembimbing I,

**Fatoni, S.E., M.M.**  
NIDN 0215037103

Pembimbing II

**Arohman, S.E., M.M.**  
NIDN 0213048602

2. Ketua Program Studi,

**Dewi Mariam Widiniarsih, S.E., M.M.**  
NIDN 0219088804

**MENGESAHKAN**

## 1. Tim Penguji

Penguji Utama : **Sapto Yuwono, S.Pd., M.M.**Penguji I : **Fatoni, S.E., M.M.**Penguji II : **Arohman, S.E., M.M.**2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah  
Pringsewu Lampung**Sapto Yuwono, S.Pd., M.M.**  
**NBM 9902004968**

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 09 Agustus 2021

## PERSEMBAHAN

Kupersembahkan skripsi ini kepada :

- Ibunda Ida Laila dan Ayahanda Hadun tercinta yang tak pernah lelah mendoakan serta mendukungku. Terimakasih atas segala pengorbanan dan cinta kasih kalian yang tak akan pernah kulupakan.
- Kakak-kakakku tercinta Lutfiana dan adikku Chairul Fakhri yang selalu memberiku dukungan dan semangat.
- Almamater tercinta Fakultas Ekonomi dan Bisnis “ Universitas Muhammadiyah Pringsewu” yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan, pengalaman yang bermanfaat.
- Seluruh rekan-rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah begitu banyak memberikan cerita dan kenangan selama masa perkuliahan.

## **MOTTO**

“ Hidup harus diperjuangkan dengan usaha, kerja keras dan diiringi do’a, bukan dengan mengeluh, meminta belas kasihan orang lain atau dengan pasrah nasib”

(Penulis)

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis lahir di Pringsewu pada tanggal 05 Januari 1999, anak kedua dari tiga bersaudara pasangan Bapak Hadun dan Ida Laila

### **A. Riwayat Pendidikan**

Pendidikan yang pernah penulis tempuh adalah :

1. Sekolah Dasar Negeri 1 Pringsewu Selatan tamat tahun 2011
2. Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Pringsewu tamat tahun 2014
3. Sekolah Menengah Negeri 2 Pringsewu tamat tahun 2016.
4. Tercatat sebagai mahasiswa Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung tahun 2017-2021.

### **B. Riwayat Pekerjaan**

1. Summit Otto Finance tahun 2016-2018
2. Driver Grab tahun 2018-2019
3. Pringsewu Cell tahun 2019-2020
4. Green Family Karaoke tahun 2020 sampai sekarang



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena hanya rahmat dan karunia-Nya, Skripsi yang berjudul “diatas maka judul yang akan di angkat dalam penelitian ini adalah “Analisis Perencanaan dan Pengembangan SDM Yang Berkualitas Terhadap Kualitas Pelayanan di Green Family Karaoke “ dapat diselesaikan. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana (S1) di Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung.

Penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi yang bermanfaat bagi pemilik Green Family Karaoke mengenai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam menyelesaikan penelitian ini, penulis dibimbing oleh dua pembimbing dan dibantu oleh beberapa pihak dalam bentuk data, sarana, dan prasarana.

Dengan selesainya skripsi ini tak lupa penulis ucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Drs. H. Wanawir Am, M.M., M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung.
2. Bapak Drs. Sapto Yuwono,S.Pd.,M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung
3. Bapak Fatoni S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing satu yang telah banyak mengorbankan waktu, tenaga dan pikirannya untuk membimbing dan memberikan pengarahan selama penulisan skripsi ini.

4. Bapak Arohman S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing dua yang telah banyak mengorbankan waktu, tenaga dan pikirannya untuk membimbing dan memberikan pengarahan selama penulisan skripsi ini.
5. Ibu Dewi Mariam Widiniarsih, S.E.,M.M. selaku Ketua Program studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung
6. Bapak dan Ibu Dosen beserta staf karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan, dan akhirnya semoga tulisan yang sederhana ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Pringsewu, 23 Juli 2021

M Chairul Fikri

NPM.17010085

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
ABSTRAK .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
HALAMAN MOTTO .....	vii
HALAMAN RIWAYAT HIDUP .....	viii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Ruang Lingkup Penelitian .....	5
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	5
II. LANDASAN TEORI, KERANGKA PIKIR, DAN HIPOTESIS	
A. Kualitas pelayanan .....	7
1. Definisi Kualitas pelayanan .....	7
2. Bentuk Kualitas pelayanan .....	8
3. Kualitas pelayanan dalam Memberikan Pelayanan Kepada Konsumen .....	8
4. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pemberian Pelayanan .....	9
5. Dimensi Kualitas pelayanan dalam Memberikan Pelayanan Kepada Konsumen .....	10
6. Indikator Kualitas pelayanan dalam Memberikan Pelayanan Kepada Konsumen .....	11
B. Perencanaan Sumber Daya Manusia (SDM) .....	12
1. Definisi Perencanaan SDM .....	12
2. Tujuan dan Bentuk Perencanaan SDM .....	13
3. Faktor yang Mempengaruhi Perencanaan SDM .....	14
4. Dimensi Perencanaan SDM .....	15
5. Indikator Perencanaan SDM .....	16

6. Perencanaan SDM yang Berkualitas .....	17
C. Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) .....	18
1. Definisi Pengembangan SDM .....	18
2. Tujuan dan Bentuk Pengembangan SDM yang Berkualitas .....	19
3. Faktor yang Mempengaruhi Pengembangan SDM Yang berkualitas .....	20
4. Dimensi Pengembangan SDM .....	21
5. Indikator Pengembangan SDM .....	22
D. Kerangka Pikir .....	23
E. Hipotesis .....	25
III. METODE PENELITIAN	
A. Metode Penelitian .....	26
B. Definisi Operasional Variabel .....	26
C. Metode Pengumpulan Data .....	29
D. Instrumen Penelitian .....	30
1. Kisi- Kisi Instrumen Penelitian .....	31
2. Analisis Deskriptif .....	33
E. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling .....	35
1. Populasi .....	35
2. Sampel .....	36
3. Teknik Sampling .....	36
F. Metode Analisis data .....	36
1. Uji Instrumen Penelitian .....	37
a. Uji Validitas .....	37
b. Uji Realibilitas .....	38
2. Analisis Statistik .....	38
a. Analisis Regresi Berganda .....	38
3. Analisis Uji Hipotesis .....	39
a. Uji Parsial (Uji t) .....	39
b. Uji Berganda (Uji F) .....	40
c. Koefisien Determinasi .....	41
IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Situasi dan Kondisi Tempat Penelitian .....	43
1. Profil Green Family Karaoke Pringsewu .....	43
2. Visi dan Misi .....	43
3. Struktur Organisasi .....	43
4. Program Perencanaan dan Pengembangan SDM .....	45

B. Pengumpulan dan Penyajian Data .....	46
1. Pengumpulan data .....	46
a. Angket/ Kuesioner .....	46
b. Dokumentasi .....	47
2. Penyajian Data .....	48
a. Karakteristik Responden .....	48
b. Analisa Deskriptif .....	49
C. Analisis Data .....	51
1. Analisis Instrumen Penelitian .....	51
a. Uji Validitas .....	52
b. Uji Reliabilitas .....	54
2. Analisis Statistik .....	55
a. Analisis Regresi Berganda .....	55
3. Pengujian Hipotesis Penelitian .....	57
a. Uji Parsial (Uji t) .....	57
b. Uji Berganda (Uji F) .....	59
c. Analisis Determinasi .....	61
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	62
V. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan .....	66
B. Saran .....	66

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN - LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>		<b>Halaman</b>
Tabel 1.1	Data Pemakaian Ruang Karaoke.....	3
Tabel 3.1.	Panduan Dokumentasi .....	30
Tabel 3.2.	Kisi-kisi Kuesioner .....	36
Tabel 3.3.	Koefisien Korelasi .....	42
Tabel 4.1.	Data Karyawan Green Family Karaoke .....	46
Tabel 4.2.	Hasil Dokumentasi .....	47
Tabel 4.3.	Tanggapan Responden pada Variabel Perencanaan SDM ..	49
Tabel 4.4.	Tanggapan Responden Variabel Pengembangan SDM .....	50
Tabel 4.5.	Tanggapan Responden pada Variabel Kualitas pelayanan Karyawan .....	50
Tabel 4.6.	Hasil Uji Validitas Tryout .....	52
Tabel 4.7.	Hasil Uji Reliabilitas Tryout .....	54
Tabel 4.8.	Hasil Analisis Regresi Berganda .....	55
Tabel 4.9.	Hasil Uji Nilai t .....	58
Tabel 4.10.	Hasil Uji Nilai F .....	60
Tabel 4.11.	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	61

**DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1. Kerangka Pikir Penelitian .....	24
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Green family .....	44