Strategi Yang Digunakan Klinik Utama Widjaja Asthma Center Dalam Mengatasi Masalah Sumber Daya Manusia

Disusun oleh :

Pieter

111.20.002

PEMBIMBING :

Dr. Muis Murtadho, S.E., M.M.

NIP. 111/12.78/10.10/968

PROGRAM STUDI

EKONOMI MANAJEMEN

Universitas Widya Kartika

SURABAYA

2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas kasih dan karunia yang telah diberikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul " **STRATEGI YANG DIGUNAKAN UTAMA WIDJAJA ASTHMA CENTER DALAM MENAGATASI MASALAH SUMBER DAYA MANUSIA** "ini tepat waktu guna memenuhi persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Widya Kartika Surabaya. Tanpa Rahmat dan Anugerah dari - Nya, skripsi ini tidak mungkin dapat diselesaikan dengan baik.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Strata - 1 Program Studi/ Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Widya Kartika Surabaya. Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak dalam bentuk bimbingan, saran, nasihat, dan dorongan diri sendiri dari awal hingga terselesaikannya skripsi ini.

Pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar -besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus yang selalu menuntun peneliti dalam pengerjaan skripsi ini dari awal sampai terselesaikannya skripsi ini.
2. Filipus Priyo Suprobo, S.T., M.T. Rektor Universitas Widya Kartika yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini dan memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menuntut ilmu di Universitas Widya Kartika Surabaya.
3. Yulius Hari, S.Kom., MBA., M.Kom. Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Widya Kartika yang telah memberikan membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini dan kesempatan kepada peneliti untuk menuntut ilmu di Universitas Widya Kartika Surabaya.
4. Dr. Melvie Paramitha, S.E., M.Si. Wakil Rektor II Bidang Non Akademik Universitas Widya Kartika yang telah memberikan membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini dan kesempatan kepada peneliti untuk menuntut ilmu di Universitas Widya Kartika Surabaya.

5. Arief Budiman, B.S., M.M. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Widya Kartika serta dosen manajemen yang telah memberikan membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Dr. Erna Ferrinadewi Kusnarsiyah, S.E., M.M. Ketua Program Studi Manajemen serta Dosen Manajemen yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Dr. Muis Murtadho, S.E., M.M. Dosen Pembimbing I yang telah memberikan waktunya, pengarahan dan dorongan semangat yang berarti serta sabar dalam membimbing peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Martinus Rukismono, SE., M.M. (Almarhum) Selaku Dosen Wali (Semester 1 sd Semester IV) yang telah memberikan waktunya, pengarahan dan dorongan semangat yang berarti serta sabar dalam membina penulis dalam arahan pengambilan mata kuliah.
9. Untuk Engkong Eddy (Sutjpto Nitidihardjo) yang selalu mendukung penuh dan memberikan semangat serta masukan kepada peneliti dalam proses pengerjaan skripsi ini.
10. Untuk Mama tercinta (Elsje Irawati, SE "Alumi Univ Widya Kartika Angkatan 1993') yang selalu mendukung penuh, sabar, menuntun serta memberi semangat kepada peneliti agar skripsi ini dapat diselesaikan dengan tepat waktu.
11. Untuk kakakku yang tercinta Paulina (Angkatan 2018 Univ Widya Kartika dan adikku yang tercinta Patricia (Angkatan 2024 Univ Widya Kartika yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam pengerejaan skripsi ini,
12. Ellen Irawati, SE selaku Manager Klinik Utama Widjaja Asthma Centre yang selalu mendukung, memberikan masukan, semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Mami, Papi yang selalu mendukung, memberikan semangat, memberikan masukan dalam proses pengerjaan skripsi ini
14. Untuk teman-teman seperjuangan skripsi, Axel susanto dan Michael (Angkatan 2024 Univ Widya Kartika). Terima kasih atas dukungan,dorongan semangat yang sangat berarti bagi peneliti dan

membantu peneliti dalam proses pengerjaan skripsi ini.

15. Segenap Dosen dan Staf Pengajar di Universitas Widya Kartika Surabaya atas segala ilmu, bimbingan yang terkait perkuliahan serta inspirasi yang telah diberikan kepada peneliti selama perkuliahan untuk dapat dijadikan pedoman dalam melakukan penelitian skripsi ini.
16. Segenap Seluruh Staf Perpustakaan Universitas Widyartika yang telah dengan sabar menata buku-buku dengan rapi yang telah peneliti pinjam selama perkuliahan dan selama penelitian skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan dan penelitian skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu peneliti dengan segala kerendahan hati, mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun bagi peneliti dan pembaca.

Akhir kata peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak - pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 22 Januari 2025

Pieter

UWIKA

ABSTRAK

Pieter

Skripsi

Strategi Yang Digunakan Klinik Utama Widjaja Asthma Center Dalam Mengatasi Masalah Sumber Daya Manusia.

Pada era global saat ini, mutu pelayanan kesehatan adalah salah satu fokus utama masyarakat. Penerapan, pengendalian dan perbaikan mutu merupakan hal yang penting dan harus dilakukan secara berkesinambungan guna terciptanya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Dengan adanya perkembangan teknologi yang sangat pesat dapat menjadi penyebab utama kesadaran dan kepedulian masyarakat terhadap mutu pelayanan khususnya pada sektor pelayanan kesehatan. Informasi mudah didapatkan sehingga masyarakat dapat dengan mudah membandingkan mutu pelayanan kesehatan mana yang terbaik yang ada pada saat ini. Mutu seringkali dianggap sesuatu yang bersifat mewah atau mahal dan bersifat abstrak atau tidak terukur. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan pendekatan deskriptif analitik. Penelitian dengan pendekatan kualitatif merupakan penelitian yang menganalisis suatu kasus atau masalah spesifik saat ini dengan mengandalkan kepercayaan pribadi berdasarkan fakta-fakta dan data historis yang ada, lalu fakta dan data tersebut ditanggapi, dikumpulkan, dianalisis, serta diinterpretasikan (Neuman, 2014:167).

Untuk Membangun hubungan social yang baik karena sering mengadakan evaluasi satu bulan sekali untuk kemajuan klinik maka cara yang paling efektif dilakukan yaitu untuk mengembangkan kemajuan klinik dengan mengadakan promosi yaitu bisa dilakukan dengan sebar brosur, poster atau promosi lewat social media seperti Tik Tok, Istagram, Face Book dan website agar masyarakat bisa mengetahui program program promosi yang di adakan oleh Klinik Widjaja Asthma Center.

Kata Kunci : Strategi, , Kinerja Karyawan, Sumber Daya Manusia.

UWIKA

ABSTRACT

Pieter

Thesis

Strategies Used by the Widjaja Asthma Center Main Clinic in Overcoming Human Resource Problems

This In the current global era, the quality of health services is one of society's main focuses. Implementation, control and quality improvement are important and must be carried out continuously in order to create improvements in the quality of health services. The rapid development of technology can be the main cause of public awareness and concern for the quality of services, especially in the health service sector. Information is easy to obtain so that people can easily compare the quality of health services that are the best currently available. Quality is often considered something that is luxurious or expensive and is abstract or unmeasurable. This research uses a qualitative approach with a descriptive analytical approach. Research with a qualitative approach is research that analyzes a specific current case or problem by relying on personal beliefs based on existing facts and historical data, then these facts and data are responded to, collected, analyzed and interpreted (Neuman, 2014: 167).

To build good social relations because evaluations are often held once a month for the progress of the clinic, the most effective way to do this is to develop the progress of the clinic by holding promotions, which can be done by distributing brochures, posters or promotions via social media such as Tik Tok, Instagram, Face Books and websites so that the public can find out about promotional programs held by the Widjaja Asthma Center Clinic.

***Keywords**: Strategy, Employee Performance, Human Resources.*

UWIKA

DAFTAR ISI

Kata Pengantar iv

Abstrak vii

Abstract viii

Daftar Isi ix

Daftar Tabel xii

Daftar Gambar xiii

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 4

1.3 Tujuan Penelitian 4

1.4 Manfaat Penelitian 5

1.5 Lingkup Penelitian 5

1.6 Sistematika Skripsi 6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 8

2.1 Penelitian Terdahulu 8

2.1.1 Saepulloh (2018) 8

2.1.2 Devi Rusvitawati (2016) 8

2.1.3 India Astuti (2015) 9

2.2 Persamaan Dan Perbedaan Dengan Penelitian Sebelumnya 9

2.3 Landasan Teori 10

2.3.1 Pengertian Sumber Daya Manusia 10

2.3.2 Fungsi – Fungsi Sumber Daya Manusia 11

2.3.3 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia 12

2.3.4 Manfaat Sumber Daya Manusia 13

2.4 Strategi Widjaja Athma Center Berbasis Komputer 15

2.5 Pengertian Motivasi Kerja 15
2.6 Pengertian Komunikasi 16
2.6.1 Fungsi dan Tujuan Komunikasi 17
2.6.2 Empati Pelayanan Kesehatan 18
2.6.3 Pengertian Lingkungan Kerja 19
2.7 Manfaat Lingkungan Kerja 21
2.8 Faktor – Faktor Lingkungan Kerja Fisik 22
2.9 Pengertian Sistem Komunikasi Kesehatan 23
2.10 S – W – O – T 25
2.10.1 *Strengths* (Kekuatan) 26
2.10.2 *Weaknesses* (Kelemahan) 27
2.10.3 *Opportunities* (Peluang) 27
2.10.4 *Threats* (Ancaman) 27

BAB III METODE PENELITIAN ***28***
3.1 Jenis penelitian 28
3.2 Narasumber Penelitian 30
3.3 Jenis dan Sumber Data 30
3.4 Teknik Pengumpulan Data 30
3.5 Teknik Analisa Data 33
3.5.1 Keterangan Kerangka Berpikir 36

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN **37**
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian 37
4.1.1 Sejarah Klinik Utama Widjaja Asthma Center 37
4.1.2 Peningkatan Kualitas Pelayanan 38
4.2 Strategi Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Klinik 38

4.3 Strategi Menarik Pasien 42
4.3.1 Promosi dan Diskon 42
4.3.2 Pemasaran dari Mulut ke Mulut(*Word of Mouth*) 42
4.3.3 Pemasaran Digital 43
4.4 Peran Klinik Utama Widjaja Asthma Center 45
4.5 Tantangan dan Masa Depan 46
4.6 Layanan Klinik Utama Widjaja Asthma Center 47
4.7 Dampak Sosial Budaya Di Klinik Utama Widjaja Asthma Center 51
4.7.1 Dampak Postitif 51
4.7.2 Dampak Negatif 51
4.8 Visi dan Misi Klinik Utama Widjaja Asthma Center 52
4.8.1 Visi 52
4.8.2 Misi 52
4.9 Diskripsi Narasumber 53
4.10 Penyajian Data 54
4.10.1 Analisa Wawancara 54
4.11 Hasil Wawancara 57
4.11.1 Strategi Membangun Budaya Organisasi Untuk Menyelesaikan Masalah Karyawan 57

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 67
5.1 Kesimpulan 67
5.2 Saran 70
5.2.1 Bagi Klinik 70
5.2.2 Bagi Karyawan 71

Daftar Pustaka
Lampiran