

STRATEGI MENGEMBANGKAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN

Ahmad Warid Asy'ari, Dyah Ayu Sekar Sukmaningrum
UIN Sunan Ampel Surabaya, UIN Sunan Ampel Surabaya,
Ahmad.warif0001@gmail.com, dyahayusekar70@gmail.com

ABSTRAK

Judul penelitian ini adalah “Strategi Mengembangkan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan”. Untuk mencapai tujuan dan membangun kinerja dan layanan yang baik, perusahaan harus memiliki karyawan yang sangat baik dan bertanggung jawab. Hal ini karena pengelolaan sumber daya manusia, khususnya menurut konsep Islam, merupakan salah satu proses kunci dalam upaya perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada pelanggannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji bagaimana taktik pengembangan bakat dan kualitas pelayanan kepada konsumen yang bekerja di perusahaan. Sifat penelitian ini adalah naratif, deskripsinya kualitatif, dan penulis juga menggunakan literatur yang relevan. Tujuan pelatihan dan pengembangan adalah untuk mengubah perilaku, sikap, pengalaman dan kinerja karyawan menjadi lebih baik guna memperoleh bakat yang unggul.

Kata Kunci: Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia; Mutu Pelayanan

PENDAHULUAN

Pertumbuhan perusahaan bergantung pada SDMnya, atau orang-orang yang bertindak sebagai pelaku, ahli strategi, juga perencana guna dicapainya tujuan organisasi. Sumber daya manusia (SDM) tidak hanya dilihat sebagai aset yang paling signifikan, tetapi mereka juga dilihat sebagai sumber daya berharga yang dapat ditingkatkan dan diperbaiki. Keberhasilan atau kegagalan suatu perusahaan dapat ditentukan oleh pengetahuan, kemampuan, keahlian, jiwa kewirausahaan, kesehatan fisik dan mental, bakat, etos kerja, dan motivasi kerja individu yang berkualitas.

Efektivitas suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh manajemen SDMnya. Kinerja karyawan meningkat ketika mereka sangat termotivasi, inovatif, dan kreatif. Oleh karena itu, peningkatan keterampilan SDM diperlukan. Melalui pengembangan dan pelatihan staf, keterampilan karyawan ditingkatkan.

Langkah selanjutnya dalam proses perekrutan adalah pengembangan SDM, memiliki tujuan guna menjamin dan mempertahankan kesinambungan kepatuhan tenaga kerja yang ada dengan kualifikasi yang diperlukan untuk memenuhi perencanaan yang sejalan dengan strategi bisnis dan memastikan bahwa perencanaan dan tujuan bisnis dapat tercapai. bertemu sesuai jadwal. Pembangunan

adalah investasi yang akan meningkatkan output manusia di masa depan. Ketika inisiatif pengembangan SDM diimplementasikan dengan benar, kemampuan dan kualifikasi tenaga kerja dapat ditingkatkan, yang dapat berdampak pada perluasan produktivitas perusahaan.

Menurut Kasmir (2016), “pengembangan SDM mencerminkan minat dan keterampilan karyawan yang terpendam dan mengubah perilaku karyawan sesuai dengan keinginan perusahaan.” Pembangunan mencakup semua kegiatan yang meningkatkan standar SDM, bukan hanya yang dicapai melalui pendidikan tinggi. Pengembangan memberi bobot lebih pada kebutuhan perusahaan secara keseluruhan dalam jangka panjang. Hasil membutuhkan waktu untuk terwujud dan hanya dapat dinilai selama periode waktu yang lama. Sementara pengembangan mempersiapkan pekerja untuk pekerjaan masa depan, pelatihan hanya berusaha untuk meningkatkan kinerja pekerjaan saat ini.

Pada tahap pengembangan karyawan ini, kegiatan pelatihan dan kegiatan pengembangan manusia merupakan dua komponen penting dari pekerjaan yang tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Apalagi dalam bisnis saat ini dimana persaingan sangat ketat, diperlukan juga SDM yang kompetitif beserta faktor lainnya seperti modal, teknologi, dan lain-lain. Tentunya sebagai konsumen, masyarakat juga mulai memiliki informasi kritis yang mengarah pada

tuntutan akan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan bagi konsumen merupakan kebutuhan yang paling penting untuk menunjang keberhasilan suatu perusahaan, Kualitas layanan secara signifikan memengaruhi bagaimana layanan disediakan, khususnya dalam bisnis terkait layanan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian lapangan. Pengamatan langsung terhadap subjek yang dipelajari untuk mengumpulkan data terkait dikenal sebagai penelitian lapangan (field research).

Judul dan fokus topik yang diangkat menunjukkan bahwa sifat penelitian ini adalah deskriptif. Data deskriptif adalah informasi yang dikumpulkan tanpa menggunakan statistik, melainkan menggunakan kata-kata dan gambar (Moleong, 2019). Bahasanya deskriptif kualitatif. Melalui penggunaan deskripsi rinci dalam bentuk kata-kata dan bahasa, dalam konteks alami tertentu, dan dengan penerapan berbagai metode ilmiah, penelitian kualitatif berusaha memahami sepenuhnya fenomena yang berkaitan dengan apa yang dialami subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll (Moleong, 2013).

Untuk meningkatkan kualitas layanan yang ditawarkan kepada klien, pengembangan SDM dilakukan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengumpulkan informasi yang tersedia saat ini dan fokus pada upaya untuk menjelaskan praktik ini.

Untuk tujuan penelitian ini, data dikumpulkan dari sumber data primer dan sekunder. Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah wawancara-dokumentasi.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif. Langkah-langkah dalam analisis data kualitatif meliputi bekerja dengan data, mengaturnya, membaginya menjadi bagian-bagian yang dapat dikelola, mensintesisnya, mencari dan mengenali pola, memilih apa yang penting dan apa yang dapat dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat dibagikan dengan orang lain.

Untuk menganalisis data, peneliti menggunakan pendekatan penalaran induktif. Berpikir induktif adalah proses menghasilkan kesimpulan umum dari pernyataan atau fakta khusus, yang merupakan kebalikan dari berpikir

deduktif (Sudjana, 2001). Menyusun, mengolah, dan mempelajari data dan fakta dari pengamatan empiris memungkinkan untuk interpretasi data dan fakta dan pengembangan generalisasi atau kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Strategi Pengembangan Sumber Daya

Manusia

Pengembangan sumber daya manusia merupakan bagian dari pengendalian internal perusahaan, yang merupakan bagian yang berdampak signifikan bagi perusahaan, tidak boleh dianggap enteng. Oleh karena itu, perusahaan harus terus menghasilkan generasi yang kuat dan siap menggunakan segala pengetahuannya untuk menemukan hal-hal baru. Keterampilan setiap sumber daya manusia harus terus dikembangkan agar keterampilan tersebut memiliki dampak yang signifikan bagi organisasi. Pengembangan personalia dalam perusahaan merupakan langkah yang harus dilakukan untuk menciptakan karyawan yang jujur dan kompeten. Staf yang baik memiliki dampak positif bagi perusahaan.

Strategi pengembangan sumber daya manusia dalam perusahaan dapat melalui beberapa proses, yaitu:

1. Memahami kebutuhan karyawan untuk mengoptimalkan operasional perusahaan. Oleh karena itu, setiap karyawan harus bekerja secara profesional sesuai dengan tugasnya. Di sisi lain, perusahaan juga menghargai kebutuhan karyawannya dan menyelenggarakan pelatihan untuk mencapai hasil yang maksimal.
2. Menyelenggarakan pelatihan bagi karyawan secara bulanan atau berkala. Tujuannya untuk menjaring sumber daya manusia profesional yang juga ahli di bidangnya. Tim yang terdiri dari personel yang berkualitas, berkualitas, dan terlatih pasti akan membawa perusahaan maju dan berkembang pesat.
3. Menyelenggarakan pelatihan bagi karyawan baru untuk lebih memahami kompleksitas profesi dan budaya perusahaan. Bahkan, karyawan baru dilatih oleh mantan karyawan untuk

- lebih cepat bereaksi, patuh, dan beradaptasi dengan karyawan lain.
4. Merekrut karyawan baru dalam bentuk seleksi. Serangkaian tes dan persyaratan yang harus dilalui oleh calon karyawan jika ingin bergabung dengan suatu perusahaan. Proses ini dilakukan untuk memperoleh sumber daya manusia yang benar-benar unggul di bidangnya. Dengan begitu karyawan baru lebih paham dan bisa langsung bekerja setelah dijelaskan.
 5. Memberikan jenjang karir dan promosi sebagai motivasi untuk merangsang kemampuan pengembangan setiap karyawan untuk memajukan bisnis. Insentif juga ditujukan untuk mempertahankan karyawan di perusahaan.
 6. Menjalinkan hubungan baik dengan karyawan. Strategi ini bertujuan untuk menghindari perbedaan agar setiap orang memiliki tujuan yang sama untuk meningkatkan kualitas dan kinerja.
 7. Memberikan kesempatan kepada karyawan untuk menyampaikan ide dan pemikirannya. Dalam hal ini karyawan juga ikut serta dalam perkembangan perusahaan atau sebagai penggerak perusahaan. Karyawan juga harus diberi penghargaan dengan memberi mereka tempat untuk mengekspresikan semua pemikiran dan ide mereka. Memberi karyawan kesempatan untuk mengekspresikan ide-ide mereka berarti mereka dapat tumbuh dan menyadari potensi mereka.
 8. Memberikan penghargaan kepada karyawan, termasuk strategi pengembangan karyawan. Ini adalah jenis pengakuan yang diberikan perusahaan kepada karyawannya. Imbalan karyawan yang besar memotivasi karyawan lain untuk menjadi lebih baik lagi. Ini akan memberikan kontribusi penting bagi pertumbuhan perusahaan.
 9. Prinsip pelatihan staf juga merupakan strategi pengembangan sumber daya manusia.
 10. Titik hasana. Sebaiknya perusahaan menyelenggarakan Hasanah Point untuk mengajak seluruh karyawannya

memperbanyak amal kebaikan. Tercermin dalam semua produk, layanan, fasilitas, aktivitas, dan perilaku karyawan, yang berarti Hasanah, yaitu. semua itu membawa kebaikan, baik di dunia maupun di akhirat.

B. Mutu Pelayanan

Dengan memberikan pelayanan yang memuaskan konsumen, badan usaha harus memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen. Memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen merupakan kewajiban setiap karyawan. Dengan demikian, bank harus benar-benar memperhatikan rekrutmen pegawai, jangan sampai terjadi kesalahan dalam memberikan informasi dan pelayanan karena salah penataan personalia, tidak sepenuhnya memahami fungsi. Jika pelayanan perusahaan meningkat atau menjadi lebih efisien dan efektif, jika pelanggan merasa nyaman dan puas dalam bekerja, maka kualitas pelayanan perusahaan akan meningkat dan sebaliknya jika pelayanan buruk maka kepuasan pelanggan juga akan menurun. lebih rendah.

Bisnis dapat menangani keluhan konsumen dengan meningkatkan penanganan keluhan konsumen dan menyelenggarakan acara khusus seperti pertemuan yang memberikan kontribusi signifikan bagi bisnis. Mengadakan acara khusus seperti itu semakin memperkuat hubungan pelanggan dengan membangun persahabatan untuk mengurangi ketidakpuasan konsumen.

KESIMPULAN

Dari pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa sebuah perusahaan dapat melalui beberapa proses ketika menerapkan strategi pengembangan manusia, seperti: Membangun hubungan yang baik, memberi penghargaan kepada karyawan dan memilih karyawan baru dengan pilihan yang berhubungan langsung dengan Islam, serta pelatihan Islami yang ditujukan dalam membentuk kepribadian muslim bagi setiap karyawan, dan yang paling berpengaruh adalah Hasanah Titik yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan. hal ini selanjutnya akan berdampak

signifikan pada produk, fasilitas, operasi dan layanan kepada pelanggan.

Selain itu, kualitas pelayanan yang ditawarkan kepada konsumen merupakan salah satu faktor terpenting yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang terbaik bagi konsumen. Semakin baik kualitas pelayanan kepada pelanggannya, maka semakin baik pula citra perusahaan di mata konsumen dan pesaing. Mencapai kepuasan pelanggan adalah salah satu keunggulan perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Barus, N. R. (2017). *Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Terhadap Nasabah Pada PT Bank Bni Syariah Kc Medan* [Diploma, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan].
<http://repository.uinsu.ac.id/5168/>
- Cyr, M. (2007). *Manajemen pemasaran: Philip Kotler, Kevin Lane Keller; terj. Benyamin Molan* (ed. 12). Indeks.
- Etika customer service / Kasmir* | OPAC Perpustakaan Nasional RI. (n.d.). Retrieved December 3, 2022, from <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpa.c.aspx?id=548137>
- Fitri, B. P. (2018). *Pengembangan Sumber Daya Manusia Sebagai Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Terhadap Nasabah pada BMT Arsyada Metro* [Diploma, IAIN Metro].
<https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/1249/>
- Indriyani, A. (2020). MANAJEMEN SDM DALAM UPAYA MENINGKATKAN MUTU DAN KUALITAS PELAYANAN DI RIDWAN INSTITUTE CIREBON. *Syntax Idea*, 2(8), Article 8`.
- SUHERMAN, N. (2021). *PENGEMBANGAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA BENGKEL AL HIDAYAH BANJARMASIN* [Diploma, Universitas Islam Kalimantan MAB].
<http://eprints.uniska-bjm.ac.id/6372/>