Sibatik Journal
Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, dan Pendidikan
E-ISSN: 2809-8544

STRATEGI MENGEMBANGKAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN

Ahmad Warid Asy'ari[1], Dyah Ayu Sekar Sukmaningrum[2]
UIN Sunan Ampel Surabaya
Email: Ahmad.warif0001@gmail.com[1], dyahayusekar70@gmail.com[2]

Abstract

The title of this study is "Human Resource Development Strategy for Service Quality Improvement". In order to achieve goals and establish good performance and service, enterprises must have excellent and responsible employees. This is because human resource management, especially according to Islamic concepts, is one of the key processes in the company's efforts to provide the best possible service to its customers. The purpose of this study is to examine how talent development tactics and quality of service to consumers work in firms. The nature of this study is narrative, the description is qualitative, and the authors also use relevant literature. The purpose of training and development is to change employee behavior, attitudes, experience and performance for the better in order to acquire superior talent.

Keywords: *Human Resource Development, Strategy, Service Quality*

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.

ISSN 2809-8544

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 dan bagaimana layanan disediakan, khususnya dalam bisnis terkait layanan.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengembangan Sumber Daya Manusia

1. Definisi Pengembangan Sumber Daya Manusia

Pengembangan ialah langkah paling penting yang harus diambil bisnis untuk meningkatkan produktivitas karyawan. "Proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral seorang karyawan sesuai dengan persyaratan posisi atau tugasnya melalui pendidikan dan pelatihan dikenal sebagai pengembangan", menurut Melayu Hasibuan[1]

Maka, kegiatan pengembanggan bertujuan untuk membantu karyawan di masa depan, dengan mempertimbangkan tugas dan kewajibannya saat ini. Pada umumnya, organisasi tempat orang bergabung untuk belajar adalah bisnis yang bergerak di bidang penciptaan. Manfaat karyawan dan perusahaan dari pengembangan termasuk perolehan pengetahuan dan keterampilan yang berubah menjadi aset berharga.

[1] Malayu S.P. Hasibuan, "*Manajemen Sumber Daya Manusia"*, (Jakarta: Bumi Aksara 2017), h. 69

Sibatik Journal
Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, dan Pendidikan
E-ISSN: 2809-8544

Secara realistis, persoalan pengembangan SDM dapat dilihat dari segi kuantitas dan kualitas. Salah satu aspek penting dari konsep kuantitas adalah jumlah SDM. Banyaknya SDM yang tidak memiliki pekerja berkualitas membebani bisnis. Pengembangan SDM, menurut Singodimedjo, adalah "prosedur yang mempersiapkan individu untuk tanggung jawab atau posisi baru di tingkat yang lebih tinggi dalam suatu perusahaan." Biasanya, prosedur ini dikaitkan dengan peningkatan kapasitas intelektual untuk menghasilkan karya yang unggul. Pengembangan mengarah pada kesempatan belajar yang mendukung kemajuan staf.

Jika merujuk pada SDM, pengembangan adalah proses peningkatan kualitas mereka melalui prakarsa dalam pelatihan dan pendidikan. Karyawan yang menerima pelatihan lebih siap dengan informasi, keterampilan, dan sikap yang diperlukan guna mencapai tujuan perusahaan. Sementara pelatihan adalah aktivitas yang meningkatkan pengetahuan teoretis dan kapasitas untuk memilih di antara opsi-opsi yang bersaing, itu juga mempromosikan keterampilan pemecahan masalah.

Pengembangan SDM mempunyai tujuan guna meningkatkan sikap profesional juga kebisaan pegawai agar dapat menjalankan tugas juga kewajibannya seefektif mungkin. Tujuan manajemen adalah untuk memperkuat kapasitas masing-masing karyawan untuk bekerja dengan meningkatkan keahlian mereka, membuat mereka lebih efektif dan produktif di tempat kerja. Perusahaan harus terus meningkatkan SDMnya karena investasi dalam pengembangan SDM merupakan pengeluaran dengan tujuan meningkatkan kapasitas produktif manusia.

Pengembangan SDM membantu bisnis dalam mempersiapkan staf yang terampil agar sesuai dengan tuntutan strategi yang diadopsi. Strategi, visi, dan misi perusahaan menjadi landasan bagi pendefinisian istilah-istilah kebutuhan tenaga kerja. Strategi SDM, yang dikembangkan dari strategi bisnis, memunculkan pengembangan tenaga kerja. Strategi personalia harus sejalan dengan strategi perusahaan agar pengembangan tenaga kerja konsisten dengan tujuan tersebut.[2]

2. Tujuan Pengembangan SDM

Malayu S.P. Hasibuan mengklaim bahwa hal-hal berikut sering dimasukkan dalam pengembangan SDM:

a. Produktivitas tenaga kerja
   Peningkatan kemampuan kepemimpinan, interpersonal, dan profesional karyawan dihasilkan dari pengembangan SDM, yang meningkatkan produktivitas tenaga kerja, kualitas produksi, dan kuantitas.
b. Efisiensi
   Guna mengurangi keausan mesin dan untuk meningkatkan tenaga kerja, waktu, dan efisiensi material. Karena biaya produksi relatif rendah, bisnis ini lebih kompetitif.
c. Kerusakan

[2] Kadarisman, "*Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia"* (Jakarta: Kencana, 2009), h. 61-70

DOI: https://doi.org/10.54443/sibatik.v2i1.490
ISSN 2809-8544

karena orang melakukan pekerjaan mereka dengan kualitas dan keahlian yang lebih baik, kerusakan produk, produksi, dan peralatan akan berkurang.

d. Kecelakaan
   lebih sedikit kecelakaan karyawan di tempat kerja akan menghasilkan biaya medis yang lebih rendah untuk bisnis.
e. Pelayanan
   Guna meningkatkan layanan pelanggan bisnis anggota staf, karena layanan yang luar biasa merupakan daya tarik utama bagi mitra organisasi mana pun.
f. Moral
   Semangat kerja karyawan meningkat sebagai hasil pengembangan karena karyawan lebih terdorong untuk melakukan pekerjaannya dengan baik karena pengetahuan dan kemampuannya sesuai dengan pekerjaannya.
g. Karir
   Peluang untuk kemajuan karir bagi karyawan berkembang melalui pengembangan seiring dengan peningkatan pengetahuan, kecakapan, dan kinerja mereka. Biasanya, kemajuan ilmiah tergantung pada keterampilan dan produktivitas.
h. Konseptual
   Melalui pengembangan, manajer menjadi lebih kompeten juga lebih cekatan membuat keputusan yang lebih baik karena keterampilan teknis, keterampilan manusia, dan keterampilan manajerial mereka lebih baik.
i. Kepemimpinan
   Melalui pertumbuhan, kemampuan seorang pemimpin untuk memimpin ditingkatkan, interaksi interpersonal menjadi lebih mudah beradaptasi, dan motivasi difokuskan dengan cara yang mendorong pertumbuhan kolaborasi vertikal dan horizontal yang lebih harmonis.
j. Balas jasa
   Penghargaan meningkatkan penghargaan karyawan (gaji, insentif dan tunjangan) meningkatnya prestasi mereka dalam bekerja.
k. Konsumen
   Peningkatan SDM untuk konsumen merupakan pekerjaan setiap perusahaan karena menguntungkan perusahaan, karyawan dan masyarakat konsumen[3]

Untuk organisasi, pengembangan sangat penting untuk memastikan bahwa tujuan dapat dipenuhi dengan cepat dan efektif. Kinerja dan efisiensi organisasi tergantung pada seberapa baik atau buruk pengembangan SDM dan anggotanya. Artinya SDM organisasi harus mendapatkan pelatihan juga pengembangan profesional yang terbaik, bahkan selengkap mungkin. Baik karyawan baru maupun personel veteran menerima pelatihan dan pendidikan sehingga mereka dapat menyelesaikan pekerjaan yang baru dialokasikan (untuk meningkatkan kualitas pelaksanaan tugas sekarang juga di waku yang akan datang). Maka, terlihat bahwa prakarsa pendidikan dan pelatihan untuk anggota staf dalam suatu

[3] Malayu S.P. Hasibuan, "*Manajemen Sumber*", h. 70-72

Sibatik Journal
Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, dan Pendidikan
E-ISSN: 2809-8544

organisasi/perusahaan sangat penting bagi perkembangan organisasi/perusahaan tersebut, dan bahwa informasi dan teknologi baru sedang dikembangkan dengan cepat untuk mendukung peserta pelatihan.[4]

3. Manfaat Pengembangan SDM

Menurut Gouzal dalam M. Kadarisman, berikut adalah beberapa keuntungan dari kegiatan pengembangan SDM:

a. "Organisasi mampu beradaptasi mengikuti kebutuhan saat ini;
b. Organisasi memiliki staf yang selalu tampak meyakinkan untuk menyelesaikan pekerjaan;
c. Organisasi siap menghadapi tantangan pembangunan negara di kemudian hari;
d. Program perusahaan selalu di depan para pesaingnya;
e. Kinerja karyawan dapat ditingkatkan oleh organisasi baik secara individu maupun kolektif!
f. Ketika teknologi baru digunakan, mekanisme organisasi menjadi kurang kaku dan lebih mudah beradaptasi;
g. Biaya produksi naik lebih cepat;
h. Majikan dapat melatih pekerja untuk peran dengan tanggung jawab yang lebih besar." [5]

Pernyataan di atas menjelaskan manfaat pengembangan SDM bagi organisasi atau lembaga. Sementara itu, menurut Mangkuprawira yang dikutip M. Kadarisman menyebutkan manfaat pengembangan SDM bagi hubungan personal atau interpersonal dan implementasi politik sebagai berikut:

a. Meningkatkan komunikasi interpersonal dan kelompok;
b. Membantu dengan orientasi karyawan baru dan akuisisi pekerjaan melalui promosi dan/atau transfer;
c. Beri tahu audiens tentang peluang yang sama dan tindakan yang disepakati;
d. memberikan perincian tentang undang-undang negara bagian yang relevan dan prosedur administrasi;
e. Meningkatkan komunikasi di antara orang-orang;
f. Menetapkan kebijakan, aturan, dan pedoman perusahaan yang dapat ditegakkan;
g. Meningkatkan moral;
h. Bangun komunitas;
i. menawarkan suasana yang menguntungkan untuk pengembangan, pembelajaran, dan koordinasi;
j. meningkatkan lingkungan hidup dan kerja di perusahaan." [6]

[4] Teman Koesmono, "Pengaruh Faktor Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Produktivitas Tenaga Kerja Produksi Pada PT Siwi", dalam Jurnal Ekuitas, (Surabaya: Universitas Widya Mandala Surabaya), Vol. 5, No.4, Desember 2001, h. 395-396
[5] M. Kadarisman, "Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia", (Jakarta: PT Rajawali Pers, 2012), h. 41-42
[6] Ibid, h. 51

ISSN 2809-8544

Jelas dari pembahasan di atas bahwa salah satu manfaat pengembangan SDM adalah kemampuannya guna mengurangi batasan dan meningkatkan standar kerja.

Mutu Pelayanan

Kapasitas produk atau layanan untuk memenuhi kebutuhan eksplisit atau implisit yang tidak diragukan lagi berpusat pada keinginan konsumen menentukan kualitasnya. Ketika produk atau layanan penjual memenuhi atau melampaui harapan pelanggan mereka, mereka dapat dikatakan telah memberikan kualitas.[7]

Pihak penerima jasa lebih menentukan ukuran kualitas jasa daripada pihak pemberi jasa karena merekalah yang menilai dan dapat mengukurnya berdasarkan pengalaman pribadi.

Berdasarkan penjelasan di atas, jelas bahwa kualitas pelayanan mengacu pada standar kinerja seorang karyawan atau perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, yang pada akhirnya bermuara pada kepuasan pelanggan. Namun untuk memberikan pelayanan, pegawai harus memiliki keahlian dalam bidang tersebut agar tidak terdapat kekurangan atau kekurangan yang mengakibatkan kualitas pelayanan menjadi buruk. Pelanggan yang mendapatkan pelayanan yang baik secara tidak langsung merekomendasikannya kepada orang lain, yang berdampak pada kemampuan perusahaan untuk mengembangkan basis kliennya. Akibatnya, setiap klien mempercayai bisnis dan memberikannya reputasi yang hebat.

Tingkat layanan pelanggan tertinggi harus ditawarkan oleh setiap karyawan. Layanan yang diberikan harus memiliki landasan layanan yang kuat, seperti etika layanan, pengenalan produk, dan basis layanan lainnya, agar klien puas. Berikut ini adalah layanan dasar yang harus dikuasai pekerja:

1. Kenakan beberapa pakaian bagus.
2. ramah, percaya diri, dan selalu tersenyum.
3. Jika Anda tahu namanya, coba sebutkan sambil membungkuk dengan lembut.
4. Jadilah tenang, sopan, dan hormat, dan memperhatikan setiap percakapan.
5. Gunakan terminologi yang sopan dan tepat.
6. didorong oleh keinginan untuk menyenangkan pelanggan dan menunjukkan keahlian mereka.
7. Jauhi percakapan.
8. mampu membujuk dan memuaskan pelanggan.
9. Jika tidak dapat memecahkan masalah yang ada, hubungi karyawan lain yang mampu.
10. Jika tidak dapat melayani, beri tahu petugas kapan waktu yang tepat untuk melakukannya.[8]

Pada umumnya seorang pegawai atau orang yang melayani dalam bidang jasa dilarang melakukan hal-hal yang tercela, seperti:

[7] Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, "*Manajemen Pemasaran"*, (Jakarta: Erlangga, 2009), h. 143
[8] Kasmir, "Etika Customer"., h. 26-27

Sibatik Journal
Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, dan Pendidikan
E-ISSN: 2809-8544

1. Dilarang berpakaian sembarangan.
2. Dilarang melayani pelanggan sambil makan, minum, dan merokok.
3. Dilarang melayani pelanggan sambil mengobrol dengan karyawan lain.
4. Dilarang menunjukkan wajah marah dan sedih di depan pelanggan.
5. Dilarang berdebat secara kasar dengan pelanggan.
6. Dilarang berbicara terlalu keras.
7. Dilarang menuntut imbalan atau janji tertentu dari nasabah.
8. Dilarang bicara kelewat pelan atau tidak terdengar ketika di hadapan pelanggan.[9]

Menurut definisi yang diberikan di atas, kualitas layanan dalam penelitian ini mengacu pada tindakan pemuasan kebutuhan pelanggan yang dilakukan oleh semua personel.

Kotler dan Keller mengklaim bahwa "perasaan gembira atau kecewa seseorang disebabkan oleh membandingkan kemanjuran yang dirasakan dari suatu produk (atau hasil) dengan apa yang telah mereka antisipasi." Jika kinerja (kualitas layanan) jauh dari harapan, pelanggan tidak bahagia. Jika kinerja (kualitas pelayanan) memuaskan harapan, pelanggan akan senang atau puas.[10]

METODE

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.

[9] Ibid., h. 109-110
[10] Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, "Manajemen Pemasaran"., h. 138-139

ISSN 2809-8544

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

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. Menjalin 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.

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.

PENUTUP

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

ISSN 2809-8544

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.

Saran

Adapun saran-saran penulis guna perbaikan kedepan pada sebuah perusahaan:

1. Dalam menjalankan tugasnya, karyawan perusahaan harus sabar dan teliti dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Serta terus meningkatkan kualitas pelayanan bagi konsumen, agar citra perusahaan semakin baik di mata pelanggan.
2. Perusahaan diharapkan lebih mengembangkan sumber daya manusia yang ada untuk meningkatkan kinerja karyawan di perusahaan, dan terus memberikan motivasi bagi mahasiswa memasuki dunia kerja.

DAFTAR PUSTAKA

Adhairani Nasution, D. ., & Aslami, N. . (2022). Fungsi Manajemen Perubahan Dalam Kemajuan Suatu Organisasi/Perusahaan. Sibatik Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan, 1(8), 1411–1420. https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i8.183

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 Meddan]. 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/DetailOpac.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`.

Adhairani Nasution, D. ., & Aslami, N. . (2022). FUNGSI MANAJEMEN PERUBAHAN DALAM KEMAJUAN SUATU ORGANISASI/PERUSAHAAN. SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan, 1(8), 1411–1420. https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i8.183

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/