

# **PENGEMBANGAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA BENGKEL AL HIDAYAH BANJARMASIN**

## **ABSTRAK**

Nurfitriah Suherman<sup>1</sup>, Mohammad Zainul<sup>2</sup>, Apriya Santi<sup>3</sup>  
Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari  
Banjarmasin, 17.31.0749  
Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari  
Banjarmasin, 069.409.112  
Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari  
Banjarmasin, 061.104.512  
**Email : Nurfitriahs24@gmail.com**  
**Web : Uniska-bjm.ac.id**

Pengembangan kualitas sumber daya manusia sangat berpengaruh bagi kinerja perusahaan yang berperan dibidang pelayanan jasa guna tercapainya tujuan perusahaan dan terpenuhinya harapan pengguna jasa. Penelitian ini bertujuan untuk 1) mengetahui bagaimana cara perusahaan melakukan pengembangan kualitas sumber daya manusia, 2) menghadapi kendala yang terjadi dalam pengembangan kualitas sumber daya manusia, 3) mengupayakan dalam menghadapi kendala yang ada, 4) mengetahui upaya apa yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Dalam penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dan merupakan penelitian survey. Sumber data yang diperoleh melalui data primer dan sekunder, metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, analisis data kualitatif lapangan. Hasil penelitian menunjukkan 1) pendidikan, pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia sangat berpengaruh untuk meningkatkan kualitas pelayanan, 2) pentingnya evaluasi guna mempersempit kesalahan di masa mendatang, 3) pentingnya menjalin kedekatan antara pimpinan dan karyawan agar terciptanya komunikasi yang berkualitas, 4) dengan adanya upaya yang dilakukan, maka mudah bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasanya.

**Kata kunci: Pengembangan kualitas sumber daya manusia, Kualitas pelayanan.**

## **ABSTRACT**

*The development of the quality of human resources is very influential for the performance of companies that play a role in the field of service in order to achieve the company's goals and meet the expectations of service users. This research aims to 1) know how companies do human resource quality development 2) face obstacles that occur in the development of human resource quality 3) strive in the face of existing obstacles 4) know what efforts are made in improving the quality of service.*

*In this study using qualitative research and is a survey research. The source of data obtained through primary and secondary data, the method of data collection used is interviews, qualitative field data analysis. The results showed 1) education, training and human resource development is very influential to improve the quality of service, 2) the importance of evaluation to narrow the mistakes in the future, 3) the importance of establishing closeness between leaders and employees in order to create quality communication, 4) with the efforts made, it is easy for the company in improving the quality of its services.*  
**Keywords: Development of human resource quality, Quality of service.**

## **PENDAHULUAN**

Sumber daya manusia merupakan hal penting pada perkembangan perusahaan maksudnya adalah manusia yang dipekerjakan pada sebuah organisasi atau perusahaan sebagai penggerak, pemikir serta perencana dalam mencapai tujuan organisasi itu. Disini sumber daya manusia bukan hanya dilihat sebagai aset utama tapi juga aset yang bernilai serta bisa dilipat gandakan, dan dikembangkan. Sedangkan dalam upaya tercapainya tujuan perusahaan sumber daya manusia adalah individu yang bekerja sebagai penggerak pada suatu organisasi, dengan begitu Bengkel Al Hidayah Banjarmasin dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan selaku salah satu penyedia jasa pelayanan. Dengan memiliki karyawan yang memenuhi standar perusahaan yang sesuai dan juga melebihi harapan pelanggan dikarenakan banyaknya persaingan di bidang bisnis serta pelanggan semakin selektif dan berpengetahuan Bengkel Al Hidayah Banjarmasin dengan gua meningkatkan kemampuan sumber daya manusia dengan upaya melalui pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia.

Menurut Kasmir (2016) pengembangan sumber daya manusia adalah untuk menggali minat dan bakat karyawan yang masih terpendam serta merubah perilaku karyawan

seperti yang diinginkan perusahaan. Kemudian pengembangan ialah persiapan karyawan untuk jangka panjang untuk posisi inilah yang dimaksud dengan pengembangan karyawan. Pengembangan meliputi seluruh aspek peningkatan kualitas karyawan bukan hanya dengan memiliki pendidikan yang tinggi dan pelatihan. Pengembangan lebih fokus pada kebutuhan jangka panjang umum organisasi tersebut. Hasil yang bersifat tidak langsung dan hanya dapat diukur dalam jangka panjang.

Pelatihan diarahkan hanya untuk memperbaiki prestasi kerja saat ini saja sedangkan pengembangan adalah untuk mengembangkan keterampilan karyawan untuk pekerjaan di masa depan.

Dalam tahap pengembangan karyawan, ada dua aspek kegiatan penting yang tidak dapat dipisahkan satu sama lain, yakni kegiatan pelatihan dan kegiatan pengembangan sumber daya manusia itu sendiri. Kedua kegiatan tersebut dimaksud untuk mengembangkan kompetensi yang dimiliki karyawan agar dapat digunakan secara efektif. Khususnya dalam dunia bisnis yang saat ini saling bersaing dengan ketat, dibutuhkan sumber daya manusia yang kompetitif di samping faktor-faktor lain seperti modal, teknologi, dan lainnya. Pastinya masyarakat sebagai konsumen juga

mulai memiliki pengetahuan yang kritis yang akan menimbulkan tuntutan untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas tinggi. Kualitas pelayanan yang menyangkut pada konsumen merupakan persyaratan utama dalam menunjang keberhasilan suatu usaha terutama pada usaha di bidang jasa, kualitas jasa sangat berpengaruh terhadap siapa dan bagaimana jasa tersebut diberikan. Oleh karena itu sangat penting memperhatikan kepuasan konsumen karena keberhasilan dari industri jasa sangat tergantung dari penilaian konsumen.

## **METODE PENELITIAN**

Metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan *survey*. Penelitian deskriptif kualitatif dapat diartikan sebagai proses pemecahan masalah yang diselidiki dengan melukiskan keadaan subjek dan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang ada.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dilihat dari hasil penelitian tersebut bahwa terdapat dua masalah mengenai terhambatnya kualitas pelayanan yang disebabkan tidak berkembang sumber daya manusia pada Bengkel Al Hidayah Banjarmasin. Hasil penelitian penulis bahwa, kualitas pelayanan tidak didukung oleh

sumber daya manusia yang belum efektif karena disebabkan adanya beberapa hal yaitu, kurangnya rasa ingin tahu dan lambatnya dalam memahami suatu kondisi yang menjadikan terhambatnya tujuan perusahaan. Pemimpin perusahaan di dalam kegiatan operasionalnya belum menunjang terhadap pengembangan untuk para karyawan serta juga dihadapkan pada permasalahan yang dikarenakan rendahnya tingkat kompetensi sehingga menambah frekuensi dan biaya jika ada kecelakaan kerja, terjadinya persaingan kerja yang kurang sehat, dan juga motivasi dan disiplin kerja dinilai rendah dalam mengerjakan tugasnya.

Dari hasil penelitian yang dilakukan melalui kegiatan wawancara dengan pihak Bengkel Al Hidayah Banjarmasin di Kota Banjarmasin Kalimantan Selatan diperoleh gambaran mengenai upaya dan bagaimana mengatasi kendala yang ada pada saat melakukan pengembangan kualitas sumber daya manusia dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Adapun penjelasan dari pihak Bengkel Al Hidayah Banjarmasin :

### **1. Upaya pengembangan SDM**

Dikarenakan tidak adanya metode pelatihan dan pendidikan khusus yang ada di bengkel menjadikan kendala

untuk pengembangan SDM akan tetapi hanya ada cara sederhana yang sudah dilakukan adalah diberikan waktu untuk memahami bagaimana sistem kerjanya, Dan diberikan kesempatan praktek langsung saja sehingga para karyawan lambat laun terbiasa dan menjadi bisa.

## 2. Kendala yang dihadapi

Dikarenakan tidak adanya metode pelatihan dan pendidikan khusus di bengkel Al Hidayah Banjarmasin menimbulkan dua kendala yaitu : bahwa kurangnya kemampuan seorang pemimpin dalam mengelola dan mengembangkan sumber daya manusia agar seharusnya antara karyawan dan perusahaan saling membutuhkan agar saling mendukung dalam peningkatan kinerjanya.

Mengingat betapa pentingnya pengembangan sumber daya manusia bagi organisasi terutama perusahaan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap para pelanggan, maka sudah pasti bahwa program pengembangan sumber daya manusia harus diadakan dan dilakukan guna menarik minat pelanggan pengguna jasa. Dan juga kurang rasa ingin tahu, dan kurang tanggapnya karyawan dalam melaksanakan pekerjaan. Yang

menjadikan kurang optimalnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

## 3. Upaya mengatasi kendala

Berdasarkan hasil penelitian bahwa selama ini pihak Bengkel Al Hidayah Banjarmasin belum melakukan pengembangan sumber daya manusia yang terencana sehingga menimbulkan kurang efektifnya kinerja karyawan dan juga menjadi penyebab terhambatnya peningkatan kualitas pelayanan di Bengkel Al Hidayah Banjarmasin. Oleh karena itu ada tahapan pengembangan sumber daya manusia harus lebih diperhatikan oleh pihak Bengkel.

Seperti mengumpulkan informasi yang terkait guna mengetahui dan menentukan apakah perlu atau tidaknya dilakukan pengembangan sumber daya manusianya, mengevaluasi kebutuhan pengembangan yang akan dilakukan. Maka sasaran dinyatakan dan ditetapkan dan menjadi cerminan perilaku dan kondisi yang diinginkan dan menjadi fungsi yang memiliki standar dengan nama prestasi kerja individu dan efektifitas program kerjanya dapat diukur. Berdasarkan upaya yang dilakukan Bengkel Al Hidayah Banjarmasin guna memperbaiki kendala dalam pengembangan sumber daya

manusia menjadikan pimpinan lebih fokus terhadap kekurangan dan kelebihan karyawannya, dengan pelaksanaan pengembangan yang dinyatakan berhasil apabila adanya proses transportasi yang dikatakan dapat berlangsung dengan baik apabila terjadi hal sebagai berikut yaitu :

1. Peningkatan kemampuan dan keterampilan dalam mengerjakan tugasnya.
2. Adanya perubahan perilaku yang tercermin dalam sikap, disiplin, etos kerja.

Dan untuk mengetahui perubahan tersebut dilakukan adanya penilaian untuk menjadi tolak ukur guna keberhasilan suatu program pengembangan. Adapun langkah-langkah penilaiannya, yaitu :

1. Adanya penentuan kriteria evaluasi.
2. Seberapa dalamnya karyawan mempelajari fakta dan menjadikan suatu masalah sebagai pengalaman yang berharga.
3. Adanya perubahan cara kerja dan perubahan perilaku.
4. Kualitas Pelayanan

Peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan akan berhasil pada saat para karyawan mendapatkan pengembangan

kualitas sumber daya manusia, maka akan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan jasa yang akan diberikan perusahaan. Karena kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan dengan ramah dan tepat dapat mempertahankan keberlangsungan hidup perusahaan/tempat usaha lainnya. Menurut bapak Ridaan Sari selaku pimpinan dan juga mekanik senior menyatakan bahwa telah sesuai standar pelayanan yang diberikan yaitu dengan memberikan pelayanan yang ramah, sopan walaupun ada sedikit keterhambatan dalam menanggapi kondisi, tapi bisa diatasi sehingga berkurangnya kesalahan yang timbul (ketepatan dalam bekerja) sehingga tidak banyak membuat para pelanggan terganggu dengan pelayanan yang diberikan oleh para karyawan.

## **PENUTUP**

1. Bengkel Al Hidayah Banjarmasin adalah industri kecil menengah di bidang pelayanan jasa/perbaikan mobil besar ekspedisi antar pulau dan kota di Indonesia.
2. Bengkel Al Hidayah Banjarmasin berlokasi di Jalan Gubernur Soebarjo-Lingkar Selatan No.47 Pelabuhan

- Trisakti kota Banjarmasin Kalimantan Selatan.
3. Pelayanan jasa ini sudah berjalan dengan cukup baik hal ini ditandai dengan adanya pelanggan yang menggunakan jasa perbaikan ini.
  4. Kegiatan pengembangan sumber daya manusia ini sudah berjalan namun belum maksimal karena selama aktivitas pelayanan/perbaikan ini tidak adanya metode pelatihan dan pendidikan khusus yang di lakukan bengkel dikarenakan memerlukan biaya yang cukup besar sehingga menjadi kendala dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan.
  5. Kualitas pelayanan akan tercapai disaat kendala yang ada dapat di atasi dan adanya *feedback* dari pelanggan yang merasa puas akan kebutuhan yang dipenuhi oleh Bengkel Al Hidayah Banjarmasin.

#### DAFTAR PUSTAKA

Al-Madani, (2015). *Analisis pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja perusahaan pada cv. Omega berlian nusantara banjarmasin*. Skripsi (Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arysad Al-Banjary Banjarmasin).

- Darmawan, D, P. (2020). *Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Bengkel Mobil Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Metode Integrasi Kano Model Dan Quality Function Deployment (Studi Kasus: Bengkel Mobil Cv. Karya Agung) (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Gresik)*.
- Edy, S. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit: Jakarta, Kencana.
- Fatahuroji, R. (2021). *Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan Di SMP Negeri 2 Tanjung (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Mataram)*.
- Handayani, F., Erfina, E., & Ramlan, P. (2020). *Kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan publik di kantor desa Maddenra Kecamatan Kulo Kabupaten Sidenreng Rappang*. PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan, 8(3), 198-206.
- Hartatik, I, P, (2014), *buku praktis mengembangkan sumber daya manusia, edisi pertama*, penerbit: Laksana, Jogjakarta.
- Hasibuan, M. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revi)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

- Indriyani, A. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam upaya meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan di Ridwan Institute Cirebon*. *Syntax*, 2(8).
- Muhyar, (2015). *Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen PT. nav karaoke keluarga Banjarmasin*. Skripsi (Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arysad Al-Banjari Banjarmasin).
- Puspitasari, S. (2020). *Pengembangan sumber daya manusia sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap anggota (Studi di BMT Al-Hasanah Kantor Cabang Pembantu Pekalongan Lampung Timur) (Doctoral dissertation, IAIN Metro)*.
- Putri, R. (2020). *Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Lembaga Amil Zakat Swadaya Ummah Kota Pekanbaru* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Riniwati, H. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang: UB Press.
- Rosidah, R. (2011). *Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan dalam Organisasi*. Efisiensi : Kajian Ilmu Administrasi, 11 (2).
- Rustika, M., Choiri, M., & Efranto, R. Y. (2013). *Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Jasa Dengan Menggunakan Metode Six Sigma* (Studi Kasus: Rsj. Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang). *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Industri*, 1(3), p427-440.
- Siagian, S, P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Suaedi, F. (2017). *Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia dalam rangka Meningkatkan Pelayanan di Rumah Sakit Haji Surabaya*. *Al Tijarah*, 3(1), 79-102.
- Suratman, S., & Eriyanti, E. (2020). *Peningkatan sumber daya manusia melalui pelatihan*. In prosiding Seminar Nasional Program Pascasarjana Universitas PGRI Palembang.
- Tjiptono, F, & Chandra G. (2011). *Service quality & satisfaction*, edisi 3 andi offset, offset, Yogyakarta.