

## Pengembangan Kualitas Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa Kangvifo

Rio Widiawan <sup>1)</sup>, Suryadi Samudra <sup>2)</sup>, Harnida Wahyuni Adda <sup>3)</sup>

<sup>1,2,3</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tadulako

email: [riowidiawan27@gmail.com](mailto:riowidiawan27@gmail.com)

### *Abstract*

*KangVifo is a new business that faces various problems such as an unreliable marketing formula, unstable revenue stream, and a lack of professional skills among employees. This research uses a qualitative descriptive method with full participant observation and interview techniques conducted for six months from August 2022 to January 2023. Although KangVifo constantly tries to overcome business obstacles, the research found that systematic human resource development has not been implemented yet, which is a significant hindrance to its progress. However, KangVifo has taken some steps to develop employees' skills, such as participating in a mentoring program and providing all members with opportunities to practice their work in the field. The lack of a systematic training and development program for human resources is a significant problem for KangVifo. Therefore, the company needs to implement a structured human resource development program to improve employee performance and increase the quality of its services. It is also necessary to increase employees' awareness of their work, strengthen their curiosity, and foster a responsive attitude towards change to improve overall performance and service quality.*

**Keywords:** *Human resource quality development, Service quality*

### **Abstrak**

KangVifo merupakan bisnis baru yang tengah menghadapi beberapa kendala dalam menjalankan bisnisnya. Beberapa masalah yang dihadapi adalah formula pemasaran yang tidak dapat diandalkan, arus pendapatan yang tidak stabil, dan kekurangan keterampilan profesional di antara karyawan. Penelitian yang dilakukan selama enam bulan dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif dan observasi partisipan serta wawancara, menemukan bahwa pengembangan sumber daya manusia belum dilakukan secara sistematis, sehingga menjadi hambatan utama bagi kemajuan bisnis. Namun, KangVifo telah mengambil beberapa langkah untuk mengembangkan keterampilan karyawan, seperti berpartisipasi dalam program mentoring dan memberikan kesempatan pada semua anggota untuk berlatih di lapangan. Oleh karena itu, perusahaan perlu mengimplementasikan program pengembangan sumber daya manusia yang terstruktur untuk meningkatkan kinerja karyawan dan meningkatkan kualitas layanan. Diperlukan juga peningkatan kesadaran karyawan akan pekerjaan mereka, penguatan rasa ingin tahu, dan sikap responsif terhadap perubahan untuk meningkatkan kinerja dan kualitas layanan secara keseluruhan.

**Kata Kunci:** Pengembangan kualitas SDM, Kualitas pelayanan

## PENDAHULUAN

Sumber daya manusia makro secara umum terdiri dari dua yaitu SDM makro yaitu jumlah penduduk dalam usia produktif yang ada di sebuah wilayah dan SDM mikro dalam arti sempit yaitu individu yang bekerja pada sebuah institusi atau perusahaan. Menurut Susan. E (2019) Sumber daya manusia (SDM) adalah individu produktif yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik itu di dalam institusi maupun perusahaan yang memiliki fungsi sebagai aset sehingga harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya.

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam sebuah perusahaan dibandingkan faktor lainnya seperti modal uang, teknologi atau lainnya hal ini disebabkan karena manusia manusia berfungsi sebagai faktor yang mengendalikan faktor lainnya terutama yang bergerak dalam bidang jasa. begitu pula di KangVifo maksudnya adalah manusia bukan hanya sekedar pelengkap perusahaan saja tetapi juga sebagai penggerak, pemikir dalam proses penerapan fungsi manajemen yaitu *planning, organizing, actuating* dan *controlling*

Menurut Kasmir (2016) dalam Suherman, N. (2021) 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.

Berdasarkan hal tersebut maka tidak perlu diragukan lagi bahwa SDM merupakan faktor yang sangat utama dalam sebuah perusahaan oleh karena itu SDM yang ada dalam perusahaan merupakan hal utama yang perlu dikembangkan.

Ketika melakukan pengembangan sumber daya manusia dalam perusahaan ada dua aspek penting yang tidak dapat dipisahkan dan dilihat yaitu pelatihan dan pengembangan SDM itu sendiri. Kedua kegiatan tersebut dilakukan untuk mengembangkan kompetensi karyawan sehingga karyawan yang ada dapat dimanfaatkan secara efektif dan efisien terlebih di era digitalisasi dimana berbagai informasi dan edukasi sangat mudah untuk didapatkan sehingga dapat menyebabkan berbagai ancaman dan peluang untuk dimasa datang. begitu pula di KangVifo maksudnya adalah manusia bukan hanya sekedar pelengkap saja tetapi juga sebagai penggerak, pemikir dalam proses penerapan fungsi manajemen yaitu *planning, organizing, actuating* dan *controlling*.

KangVifo adalah sebuah usaha yang bergerak di bidang Foto Produk terkhusus produk makanan dan minuman, usaha ini terbentuk pada awal Agustus tahun 2022. Dalam menjalankan bisnisnya KangVifo mempunyai lima orang anggota sebagai sumber daya manusia utamanya yang bergerak dibidang *marketing*, fotografer, *food stylish*, *admin social media*, *editor*, bendahara, tim kreatif.

Dalam melakukan observasi di KangVivo , terdapat beberapa permasalahan mendasar yang ada pada SDM di dalamnya, yaitu kurangnya kemampuan atau *skill* individu dalam menjalankan *job desc* yang telah disepakati, karena selain fotografer dan editor posisi jabatan lainnya diisi oleh individu yang belum profesional, selain itu salah satu faktor yang menjadi kendala dalam berjalannya usaha ini adalah jumlah pemasukan ( *revenue stream*) yang ada masih tergolong kecil sehingga usha ini belum mampu memberikan pos anggaran dalam melakukan pengembangan kualitas SDM mereka secara profesional

Sedangkan pada era ini pertukaran informasi bergerak sangat cepat sehingga masyarakat sebagai konsumen pasti mempunyai pengetahuan yang cukup kritis maka secara tidak langsung hal ini dapat menimbulkan tuntutan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi kepada konsumen. Kualitas yang diharapkan bukan hanya dari segi produk saja tetapi seluruh proses yang ada mulai dari pola komunikasi hingga produk sampai ke tangan konsumen.

Oleh karena itu kepuasan konsumen atas pelayanan jasa yang diberikan sangat penting untuk dijaga karena keberhasilan sebuah perusahaan sangat bergantung dari penilaian kepuasan konsumen.

## **IDENTIFIKASI MASALAH**

KangVifo merupakan usaha yang baru terbentuk selama 6 bulan lamanya, maka tidak heran jika usaha ini masih mempunyai berbagai masalah seperti belum menemukan formula pemasaran yang handal, *revenue stream* yang belum stabil, dan juga terdapat kendala dari sektor SDMnya sendiri.

Selama melakukan observasi permasalahan mendasar yang terdapat pada SDM KangVifo yaitu kurangnya kemampuan atau *skill* individu dalam menjalankan *job desc* yang telah disepakati, karena selain fotografer dan editor posisi jabatan lainnya diisi oleh individu yang belum profesional, selain itu salah satu faktor yang menjadi kendala dalam berjalannya usaha ini adalah jumlah *revenue stream* (pemasukan) yang masih tergolong kecil sehingga usaha ini belum mampu mengalokasikan dananya untuk melakukan pengembangan kualitas SDM secara profesional.

## **METODE PELAKSANAAN**

Metode penulisan yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengambilan data menggunakan metode observasi partisipan penuh dan metode wawancara. Penelitian ini dilakukan selama 6 bulan terhitung mulai dari bulan Agustus 2022 hingga Januari 2023

Menurut Creswell, J.W. menyatakan penelitian kualitatif merupakan proses penelitian yang dilakukan untuk memahami permasalahan manusia atau social, dimana kegiatan yang dilakukan dengan memberikan gambaran secara komprehensif serta disajikan dalam bentuk narasi dan merujuk informasi dari para nara sumber yang serta dilakukan secara alamiah (Rahadi, D. R. 2020).

Observasi Partisipasi Penuh berarti peneliti masuk secara total ke dalam kelompok yang diamati, terlibat, dan mengalami impresi yang sama dengan subjek penelitian (Hasanah, H. 2017).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Selama melakukan observasi dan wawancara dengan seluruh anggota KangVifo dapat disimpulkan bahwa mereka senantiasa melakukan berbagai upaya dalam mengatasi kendala usaha ditengah berbagai keterbatasan yang mereka miliki dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka.

Adapun hasil yang ditemukan yaitu :

### **1. Upaya Pengembangan SDM**

Selama berjalannya usaha ini KangVifo belum melakukan pengembangan SDM secara khusus dan sistematis hal ini kemudian menjadi kendala, walaupun demikian KangVifo tetap melakukan pengembangan SDM secara sederhana yaitu dengan cara mengikuti program “mentoring wirausaha mandiri” yang diberikan oleh pihak Fakultas Ekonomi di Universitas Tadulako secara gratis selain itu cara lain yang telah ditempuh yaitu memberikan kesempatan kepada seluruh anggota untuk melakukan praktek kerja secara langsung dengan harapan setiap individu dapat belajar secara langsung melalui pengalaman yang mereka miliki sehingga menjadi terbiasa dengan *job desc* mereka (*learning by doing*).

### **2. Kendala yang dihadapi**

Dalam proses kerjanya terdapat permasalahan yang sangat berpengaruh dalam KangVifo yaitu tidak ada metode pelatihan dan pengembangan SDM yang tersusun secara sistematis sehingga hal ini membuat pengembangan SDM yang telah dilakukan tidak dapat terukur dengan baik.

Sedangkan Pengembangan SDM sangat penting bagi KangVifo karena SDM yang dimiliki oleh KangVifo merupakan ujung tombak dari usaha ini.

Oleh karena itu, pengembangan sumber daya manusia menjadi hal yang sangat penting dalam menjaga kualitas pelayanan yang ditawarkan. Hal ini juga sejalan dengan tujuan organisasi untuk memaksimalkan keuntungan dan memperluas pasar, sehingga dapat menjadi pilihan utama pelanggan dan mempertahankan keberlangsungan bisnis.

Untuk mencapai tujuan tersebut, penting untuk mengadakan program pelatihan dan pendidikan khusus guna meningkatkan kemampuan karyawan dalam mengelola dan mengembangkan sumber daya manusia. Selain itu, penting juga untuk meningkatkan kesadaran karyawan dalam melaksanakan pekerjaan, memperkuat rasa ingin tahu, dan menumbuhkan sikap tanggap terhadap perubahan, sehingga dapat meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan perusahaan secara keseluruhan

### 3. Upaya Mengatasi Kendala

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa selama ini KangVifo belum melakukan pengembangan sumber daya manusia yang terencana, sehingga hal ini menimbulkan kurang efektifnya kinerja karyawan dan menjadi salah satu penyebab terhambatnya peningkatan kualitas pelayanannya. Oleh karena itu, seluruh elemen pada KangVifo harus lebih memperhatikan tahapan pengembangan sumber daya manusia dengan melakukan langkah-langkah seperti mengumpulkan informasi yang terkait, mengevaluasi kebutuhan pengembangan yang akan dilakukan, menetapkan sasaran yang diinginkan, dan membuat fungsi yang memiliki standar dengan nama prestasi kerja individu agar efektivitas program kerjanya dapat diukur.

Dalam upaya memperbaiki kendala dalam pengembangan sumber daya manusia, Kang Vifo telah melakukan berbagai langkah, seperti memperhatikan kekurangan dan kelebihan karyawan dengan lebih fokus dan melaksanakan pengembangan yang dinyatakan berhasil. Proses transportasi yang dapat berlangsung dengan baik dalam pengembangan sumber daya manusia dapat terjadi apabila terdapat peningkatan kemampuan dan keterampilan dalam mengerjakan tugas, adanya perubahan perilaku yang tercermin dalam sikap, disiplin, etos kerja, serta dilakukan penilaian untuk menjadi tolak ukur keberhasilan suatu program pengembangan.

Adapun langkah-langkah penilaiannya meliputi penentuan kriteria evaluasi, seberapa dalamnya karyawan mempelajari fakta dan menjadikan suatu masalah sebagai pengalaman yang berharga, dan adanya perubahan cara kerja serta perubahan perilaku.

Oleh karena itu, pengembangan sumber daya manusia harus menjadi fokus utama bagi pihak KangVifo guna meningkatkan kinerja karyawan dan kualitas pelayanan yang diberikan.

Berikut ini merupakan beberapa langkah yang dapat dilakukan oleh kangVifo untuk memperbaiki kendala dalam pengembangan sumber daya manusia. Pertama, KangVifo harus mengumpulkan informasi terkait guna mengetahui dan menentukan apakah perlu atau tidaknya dilakukan pengembangan sumber daya manusia. Selanjutnya, pihak KangVifo dapat mengevaluasi kebutuhan pengembangan yang akan dilakukan. Sasaran pengembangan kemudian ditetapkan dan menjadi cerminan perilaku dan kondisi yang diinginkan, dan menjadi fungsi yang memiliki standar dengan nama prestasi kerja individu serta efektivitas program kerjanya dapat diukur. Pihak KangVifo juga dapat menetapkan kriteria evaluasi, dan melihat seberapa dalam karyawan mempelajari fakta dan menjadikan suatu masalah sebagai pengalaman yang berharga. Dalam hal ini, perubahan cara kerja dan perilaku juga harus diidentifikasi dan dievaluasi untuk mengetahui keberhasilan suatu program pengembangan

Walaupun masih mempunyai banyak kendala namun KangVifo sudah dapat dikatakan mampu memberikan pelayanan jasa yang cukup baik, hal ini berlandaskan atas adanya klien yang menggunakan jasa mereka secara berulang dan tidak hanya itu KangVifo juga mempunyai mitra yang menggunakan jasa mereka secara berkala.

## **KESIMPULAN**

KangVifo merupakan usaha baru yang masih menghadapi beberapa kendala dalam mengembangkan bisnisnya. Masalah yang dihadapi antara lain belum menemukan formula pemasaran yang handal, revenue stream yang belum stabil, dan terdapat kendala pada sektor SDM yang masih kurang profesional. Penelitian dilakukan dengan metode deskriptif kualitatif, menggunakan teknik observasi partisipan penuh dan wawancara selama enam bulan, dimulai dari Agustus 2022 hingga Januari 2023.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa KangVifo telah melakukan berbagai upaya untuk mengatasi kendala yang dihadapi, terutama dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia mereka. Namun, pengembangan SDM yang dilakukan belum terencana dan tidak sistematis. Oleh karena itu, KangVifo perlu mengadakan program pelatihan dan pendidikan khusus guna meningkatkan kemampuan karyawan dalam mengelola dan mengembangkan sumber daya manusia.

Selain itu, penting juga untuk meningkatkan kesadaran karyawan dalam melaksanakan pekerjaan, memperkuat rasa ingin tahu, dan menumbuhkan sikap tanggap terhadap perubahan, sehingga dapat meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan perusahaan secara keseluruhan.

Dalam menjaga kualitas pelayanan yang ditawarkan, pengembangan sumber daya manusia menjadi hal yang sangat penting. Hal ini sejalan dengan tujuan organisasi untuk memaksimalkan keuntungan dan memperluas pasar, sehingga dapat menjadi pilihan utama pelanggan dan mempertahankan keberlangsungan bisnis.

### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Ayah dan Ibu penulis atas segala doa dan dukungan lainnya baik yang bersifat moral maupun materi.
- 2) Harnida Wahyuni Adda, SE., MA., Ph.d., CHRPP. Selaku ketua Program Ekonomi dan Bisnis Universitas Tadulako yang telah memberikan kesempatan dalam mengembangkan dan berinovasi pada kegiatan wiausaha mandiri ini.
- 3) Dr. Juliana Kadang, SE., MM. beserta jajaran penyelenggara program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) yang telah membina dan memberikan pembekalan pada kami dalam menjalankan kegiatan wirausaha mandiri.
- 4) Suryadi Samudra, SE., MM., selaku Dosen Pendamping Lapangan (DPL).
- 5) Soraya Pinta Rama, S. I. Kom. Selaku mentor KangVifo .
- 6) Kerabat dan sahabat penulis yang telah memberikan banyak bantuan dan semangat kepada penulis.
- 7) Dhini Maulidya R Noch atas segala doa dan dukungan moral maupun materi serta sebagai orang yang senantiasa menemani penulis dari awal hingga tulisan ini terbit
- 8) Arrow Space.Id selaku mitra dari KangVifo .
- 9) Seluruh anggota KangVifo .

### **REFERENSI**

- Febrian, W. D., Ardista, R., Kutoyo, M. S., Suryana, Y., Febrina, W., Kusnadi, K., ... & Irwanto, I. (2022). Manajemen Sumber Daya Manusia.
- Nugroho, Y. A. B. (2019). *Pelatihan Dan Pengembangan SDM: Teori Dan Aplikasi*. Penerbit Unika Atma Jaya Jakarta.
- Susan, E. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 9(2), 952-962.
- Suherman, N. (2021). *Pengembangan Kualitas Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bengkel Al Hidayah Banjarmasin* (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Kalimantan Mab).
- Hasanah, H. (2017). Teknik-Teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-Ilmu Sosial). *At-Taqaddum*, 8(1), 21-4
- Rahadi, D. R. (2020). Konsep Penelitian Kualitatif Plus Tutorial Nvivo. *PT. Filda Fikrindo, Bogor*