



Peran Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan *Service Quality* dalam Kinerja Perusahaan

Aditya Narayan ^{1*}, Harsya Maulana Fajrin ², Pascal Kharua Albari ³, Mohamad Zein Saleh ⁴

¹⁻⁴ Universitas Pembangunan Jaya, Indonesia.

Korespondensi Penulis : adityanarayan@gmail.com *

Abstrack, *In the midst of increasingly fierce business competition, companies need to continuously improve their service quality in order to maintain customer loyalty and gain a larger market share. The role of human resources (HR) has a vital role in improving service quality to excel, especially in interacting with customers. In this article, titled "The Role of Human Resources Training and Development in Improving Service Quality in Company Performance," a literature review has helped the researcher to frame an in-depth analysis based on existing data to understand the contribution of employee training and development in improving service quality in the company. In addition to improving individual competencies, HR training and development also plays an important role in shaping an organizational culture that prioritizes service quality. Thus, companies need to pay serious attention to human resource training in order to continue to develop, as this is an important step in achieving success and sustainable growth.*

Keywords: *The role of human resources (HR), Employee training and development employee training and development, Service quality*

Abstrak, Di tengah persaingan bisnis yang semakin ketat, perusahaan perlu terus meningkatkan kualitas layanannya agar tetap mempertahankan loyalitas pelanggan serta meraih pangsa pasar yang lebih besar. Peran sumber daya manusia (SDM) memiliki peran vital dalam meningkatkan kualitas layanan agar unggul, terutama dalam berinteraksi dengan pelanggan. Dalam artikel ini, berjudul "Peran Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Layanan dalam Kinerja Perusahaan," studi pustaka telah membantu peneliti untuk merangkai analisis mendalam berdasarkan data yang ada untuk memahami kontribusi pelatihan dan pengembangan karyawan dalam meningkatkan kualitas layanan di perusahaan. Selain untuk meningkatkan kompetensi individu, pelatihan dan pengembangan SDM juga turut memainkan peran penting dalam membentuk budaya organisasi yang mengutamakan kualitas layanan. Dengan demikian, perusahaan perlu memberikan perhatian yang serius terhadap pelatihan sumber daya manusia agar dapat terus berkembang, karena hal ini merupakan langkah penting dalam meraih kesuksesan dan pertumbuhan yang berkelanjutan.

Kata kunci: Peran sumber daya manusia (SDM), Pelatihan dan pengembangan karyawan, Kualitas layanan

1. LATAR BELAKANG

Di tengah persaingan bisnis yang semakin ketat, perusahaan harus terus meningkatkan kualitas layanan mereka agar dapat mempertahankan loyalitas pelanggan dan merebut pangsa pasar. Peran sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor utama dalam mencapai kualitas layanan yang luar biasa, dimana SDM berperan sebagai ujung tombak perusahaan dalam berhubungan dengan pelanggan. Maka, pentingnya pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia menonjol sebagai bagian utama dalam strategi untuk meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Menurut Azis (2020), pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia juga dapat meningkatkan motivasi dan loyalitas. Ketika karyawan merasa dihargai dan diberi kesempatan untuk berkembang, mereka biasanya merasa lebih termotivasi dan setia terhadap perusahaan. Ini pada akhirnya memberikan dampak yang positif terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Penelitian sebelumnya sudah membuktikan bahwa mengalokasikan investasi pada pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia dapat meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan kinerja keseluruhan organisasi. Contohnya, penelitian yang dilakukan oleh Arthur dan rekan-rekannya. Tahun 2003, penelitian menunjukkan bahwa organisasi yang memprioritaskan pengembangan karyawan dengan menginvestasikan waktu dan sumber daya cenderung mencapai kinerja yang lebih unggul serta keuntungan yang lebih meningkat (Zaky, n. d.).

Dalam sebuah penelitian yang dilaksanakan oleh Hannay et.al .(2011) telah membuktikan bahwa pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia sangat berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan, serta mampu meningkatkan kepuasan dan rasa percaya diri karyawan dalam menjalankan tugas mereka. Pengembangan sumber daya manusia tidak sekadar meningkatkan keterampilan teknis karyawan, melainkan juga memperhatikan hal-hal penting seperti kemampuan berkomunikasi dengan baik, empati, dan keahlian dalam menyelesaikan masalah. Program ini dibuat untuk memberikan karyawan pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan optimal kepada pelanggan.

Penulisan judul ini didasari oleh kesadaran akan pentingnya pemahaman tentang keterkaitan langsung antara kualitas sumber daya manusia dan kualitas layanan yang dihasilkan. Dengan meningkatnya persaingan bisnis dan harapan pelanggan yang semakin tinggi, perusahaan kini harus memperhatikan tidak hanya hasil akhir, tetapi juga pentingnya proses pengembangan keterampilan karyawan. Peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pengembangan dianggap sebagai investasi krusial dalam mendukung perkembangan perusahaan, khususnya di sektor jasa yang sangat menekankan pada hubungan antara karyawan dan konsumen.

2. LANDASAN TEORI

Pelatihan Dan Pengembangan

Pelatihan serta pengembangan SDM merupakan serangkaian kegiatan terencana di dalam suatu perusahaan yang bertujuan untuk meningkatkan ketrampilan, pengetahuan, dan kemampuan karyawan agar dapat lebih produktif dalam melaksanakan tugas saat ini dan siap

menyongsong peran masa depan (Werner dan DeSimone, 2005). Pelatihan cenderung difokuskan pada peningkatan kemampuan yang spesifik untuk pekerjaan saat ini, sementara pengembangan melibatkan peningkatan kompetensi dan keterampilan untuk menyokong perkembangan karier karyawan dan adaptasi terhadap perubahan di perusahaan (McGuire, 2014).

Pengembangan dan pelatihan sumber daya manusia (SDM) memegang peranan penting dalam manajemen perusahaan dengan tujuan meningkatkan keahlian dan kemampuan para karyawan. Dengan mengikuti program pelatihan yang efektif dan terstruktur, perusahaan dapat membantu karyawan untuk memiliki kompetensi yang diperlukan dalam menghadapi perubahan lingkungan bisnis yang selalu berubah. Pengembangan sumber daya manusia tidak hanya berguna untuk meningkatkan kemampuan individu, tetapi juga mampu mendorong terciptanya inovasi dan efisiensi di tempat kerja. Selain melatih karyawan, investasi di bidang ini juga dapat meningkatkan semangat dan kebahagiaan bekerja, yang pada akhirnya akan membantu menjaga talenta berkualitas tetap tinggal.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Bariqi, 2020), prestasi sebuah perusahaan dipengaruhi oleh keberadaan sumber daya di dalamnya. Ini menegaskan betapa pentingnya kualitas sumber daya manusia dalam mencapai tujuan organisasi. Penelitian tersebut juga menemukan bahwa perusahaan yang terus menerus meningkatkan sumber daya manusia cenderung mencapai kinerja yang lebih baik daripada yang tidak melakukannya. Di tengah era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat, diperlukan agar organisasi memiliki karyawan yang kompeten dan mampu beradaptasi dengan perubahan. Perkembangan teknologi serta perubahan dinamika pasar yang berkelanjutan menekankan perlunya perusahaan untuk terus meningkatkan kompetensi karyawan mereka agar selalu relevan dan bersaing.

Dalam pandangan Armstrong (2014), pelatihan merupakan upaya yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, serta sikap karyawan agar mereka mampu menjalankan tugas-tugas mereka dengan lebih efisien. Proses ini tidak hanya bermanfaat bagi karyawan dalam memahami peran serta tanggung jawab mereka, tetapi juga membantu mereka untuk siap menghadapi tantangan yang akan datang. Pelatihan yang efektif dapat meningkatkan kinerja, kreativitas, serta kebahagiaan kerja bagi karyawan. Ini memberikan dampak baik terhadap kinerja keseluruhan organisasi. Terlebih lagi, dengan menginvestasikan dalam pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia, organisasi dapat meningkatkan kemampuannya untuk menyesuaikan diri dengan perubahan di lingkungan eksternal. Jadi,

perusahaan yang memprioritaskan pengembangan karyawan biasanya lebih sukses dalam jangka waktu yang lebih lama.

Selain mendukung peningkatan motivasi dan komitmen karyawan terhadap organisasi, pelatihan dan pengembangan Sumber Daya Manusia juga memberi kontribusi yang berarti. Menurut Kotler dan Keller (2016), saat karyawan merasa dihargai serta didukung oleh perusahaan, maka mereka akan cenderung memberikan performa yang lebih baik, yang pada gilirannya akan meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan. Menunjukkan bahwa pelatihan tidak hanya memengaruhi kemampuan individu, tetapi juga berdampak pada budaya organisasi yang memprioritaskan kualitas.

Service Quality

Kualitas layanan adalah hal yang sangat penting untuk menjaga keunggulan kompetitif, terutama dalam industri yang fokus pada kepuasan pelanggan. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas layanan adalah hasil dari perbandingan antara harapan pelanggan dengan persepsi mereka terhadap layanan yang diberikan. Para karyawan yang mendapat pelatihan dengan baik akan lebih mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan, sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan dan loyalitas para pelanggan.

Pelatihan yang efektif memberikan peningkatan kemampuan karyawan dalam berinteraksi dengan pelanggan, memahami kebutuhan mereka, dan menawarkan solusi yang sesuai. Grönroos (2007) menggarisbawahi bahwa kualitas layanan yang superior dapat dicapai melalui perpaduan keterampilan teknis dan interpersonal yang dimiliki oleh para karyawan. Oleh karena itu, pentingnya berinvestasi dalam pelatihan SDM agar karyawan dapat memberikan layanan yang prima.

Kualitas pelayanan adalah faktor penting dalam menentukan sejauh mana kepuasan dan kesetiaan pelanggan terjaga. Menurut pandangan Zeithaml, Bitner, dan Gremler pada tahun 2018, kualitas layanan yang istimewa tidak hanya mengakomodasi kebutuhan serta harapan pelanggan, tetapi juga membentuk kepercayaan dan meningkatkan reputasi positif perusahaan. Pelayanan yang unggul dapat menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi pelanggan, sehingga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan rekomendasi dari orang-orang terdekat (Kotler and Keller, 2016). Ketika fokus diberikan pada kualitas pelayanan, perusahaan akan mampu membangun hubungan yang langgeng dengan pelanggan. Grönroos (2007) membuat penekanan bahwa menjalin hubungan jangka panjang dengan pelanggan merupakan aset bernilai yang dapat meningkatkan daya saing perusahaan dalam pasar yang semakin

kompetitif. Dengan mengutamakan kualitas layanan, perusahaan bisa membedakan diri dari pesaing dan memberikan nilai tambah kepada pelanggan.

3. METODE

Penelitian ini dikerjakan dengan menerapkan pendekatan studi kepustakaan. Menerapkan studi kepustakaan melibatkan rangkaian tindakan yang sistematis untuk mengumpulkan informasi dari berbagai sumber, menganalisisnya, mencatatnya, dan menyusun data yang akan digunakan sebagai dasar penelitian. Mempelajari literatur merupakan cara untuk mendalami berbagai referensi dan penelitian terdahulu sejenis yang berguna dalam membangun dasar teori terkait masalah yang ingin diselidiki (Sarwono: 2006). Melalui studi literatur, kita juga memperoleh wawasan bahwa referensi-referensi berbagai buku dapat memberikan kerangka teoritis terkait masalah yang sedang dipelajari.

Dalam penelitian ini, data akan diperoleh dari literatur ilmiah yang relevan dengan topik penelitian, antara lain jurnal dan artikel ilmiah yang sesuai. Selain itu, informasi juga akan dikumpulkan berdasarkan berita online. Metode yang akan digunakan dalam pengumpulan data adalah dengan mencari informasi yang terkait dengan variabel penelitian.

Dalam artikel ini, fokus dibahas mengenai "Peran Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Layanan dalam Kinerja Perusahaan. Dengan tinjauan literatur yang teliti, analisis yang mendalam bisa disusun oleh peneliti berdasarkan data yang ada mengenai bagaimana pelatihan dan pengembangan karyawan turut berperan dalam meningkatkan kualitas layanan di perusahaan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelatihan serta pengembangan sumber daya manusia (SDM) memiliki peranan yang sangat vital dalam meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan. Hal ini sangat berdampak pada tingkat kesetiaan pelanggan dan daya saing perusahaan di tengah pasar. Menurut Kotler (2000), kualitas layanan dapat dinilai melalui perbandingan antara harapan pelanggan dengan kualitas yang mereka terima setelah menggunakan layanan. Dengan pelatihan yang meliputi keterampilan teknis dan interpersonal seperti komunikasi dan empati, karyawan dapat dengan lebih lancar memenuhi atau bahkan melebihi harapan para pelanggan. Hal ini tentu akan memberikan kontribusi positif pada peningkatan kualitas layanan dan memperkuat hubungan yang terjalin dengan pelanggan.

Selain itu, upaya pelatihan yang terus-menerus juga dapat memperkuat motivasi serta loyalitas dari para karyawan. Saat karyawan merasa didukung dan dihargai oleh perusahaan, mereka akan lebih termotivasi untuk memberikan performa terbaik dalam melayani pelanggan, sehingga menciptakan pengalaman pelanggan yang positif. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (M & M, 2011), disimpulkan bahwa pelatihan serta pengembangan memberikan dampak positif terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan saat memberikan layanan.

Perusahaan yang rutin berinvestasi dalam pengembangan SDM umumnya menunjukkan tingkat produktivitas dan kinerja yang lebih tinggi daripada perusahaan yang tidak melakukannya. Arthur dan teman-teman. Studi pada tahun 2003 mengungkapkan bahwa mengalokasikan dana untuk pelatihan karyawan dapat meningkatkan fleksibilitas perusahaan dalam menghadapi perubahan, sekaligus memberikan dampak positif terhadap produktivitas dan profitabilitas perusahaan secara menyeluruh. Pelatihan ini melibatkan pengembangan soft skills, seperti empati dan kemampuan berkomunikasi, yang sangat krusial dalam meningkatkan kualitas interaksi antara karyawan dan pelanggan. Dengan kemampuan interpersonal yang baik, karyawan akan lebih mampu memberikan layanan yang ramah dan solutif.

Disamping itu, layanan berkualitas tinggi tak hanya memperkuat ikatan dengan pelanggan, tetapi juga memberikan keuntungan kompetitif yang besar bagi perusahaan. Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2018) menyoroti pentingnya layanan berkelas dalam membentuk reputasi positif perusahaan, menjalin hubungan kepercayaan dengan pelanggan, dan memacu tingkat loyalitas yang tinggi.

Kepuasan pelanggan dapat meningkatkan kemungkinan mereka untuk kembali dan merekomendasikan perusahaan kepada orang lain. Grönroos (2007) juga berpendapat bahwa memelihara hubungan jangka panjang dengan pelanggan merupakan salah satu nilai tambah penting untuk menjaga daya saing di pasar. Dengan memprioritaskan peningkatan kualitas layanan serta pengembangan karyawan dengan bantuan pelatihan, perusahaan dapat menciptakan keunggulan yang membedakan mereka dari pesaing dan meningkatkan posisi mereka dalam industri.

Selain meningkatkan kemampuan individu, pelatihan dan pengembangan SDM juga berperan dalam membentuk budaya organisasi yang fokus pada kualitas layanan. Program pelatihan yang efektif dapat membantu menyatukan semua elemen dalam organisasi agar dapat berfokus pada standar pelayanan yang tinggi dan kepuasan pelanggan. Saat seluruh karyawan dari departemen-departemen yang berbeda mengikuti pelatihan yang sejenis tentang kualitas

layanan, akan tercipta pemahaman yang seragam di semua lapisan organisasi tentang betapa pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi.

Budaya kualitas ini memberikan pengaruh yang luas dalam setiap tahapan proses kerja perusahaan, dari manajemen hingga tim operasional, sehingga setiap karyawan terdorong dengan komitmen yang senada dalam memberikan layanan yang terbaik. Oleh karena itu, pelatihan serta pengembangan SDM dianggap sebagai investasi yang penting tidak hanya untuk meningkatkan mutu layanan, melainkan juga untuk mendukung pertumbuhan dan daya saing perusahaan dalam jangka panjang.

5. KESIMPULAN

Pentingnya pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia (SDM) merupakan hal yang sangat strategis dalam meningkatkan kualitas layanan perusahaan. Dalam kondisi persaingan bisnis yang semakin meningkat, pentingnya kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam mempertahankan loyalitas pelanggan serta menjamin kesuksesan perusahaan di pasar yang kompetitif. Seperti yang terungkap dalam beberapa penelitian, kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh keahlian teknis para karyawan. Namun, juga dipengaruhi oleh kemampuan mereka dalam berinteraksi, seperti kemampuan komunikasi yang jelas, empati, dan kecakapan dalam menyelesaikan masalah dengan tanggap dan tepat.

Melalui pelatihan yang mencakup kedua aspek tersebut, yaitu kemampuan teknis dan kemampuan interpersonal, karyawan dapat meningkatkan keterampilannya sehingga dapat memenuhi bahkan melampaui harapan para pelanggan. Perbaikan ini akhirnya dapat mempererat hubungan antara pelanggan dan perusahaan, sekaligus meningkatkan tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan. Selain bermanfaat untuk meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan, pelatihan dan pengembangan SDM juga dapat meningkatkan motivasi dan loyalitas karyawan. Para karyawan yang merasa dihargai dan diberi kesempatan untuk berkembang biasanya akan lebih loyal terhadap perusahaan.

Mereka cenderung menunjukkan kinerja yang lebih optimal dan memiliki komitmen yang tinggi dalam melakukan tugas mereka. Semakin terpacu motivasinya, semakin tinggi efisiensi dan produktivitasnya, yang pada akhirnya akan merangsang pertumbuhan hasil dan daya saing perusahaan. Apabila perusahaan berinvestasi dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia, maka manfaat jangka panjangnya dapat terwujud dalam peningkatan kinerja organisasi, produktivitas yang lebih tinggi, dan penurunan tingkat pergantian karyawan. Semua

hal tersebut akan memberikan dampak positif terhadap stabilitas serta pertumbuhan perusahaan.

Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia sangat berperan penting dalam membentuk budaya organisasi yang berfokus pada peningkatan kualitas. Ketika setiap bagian dalam organisasi memiliki pemahaman yang sama tentang pentingnya memberikan pelayanan terbaik, maka standar layanan yang tinggi bisa dipertahankan dengan konsisten. Memperluas program pelatihan ke semua departemen dan tingkatan di perusahaan dapat menjamin bahwa semua karyawan, tidak hanya yang berinteraksi langsung dengan pelanggan, memiliki pemahaman dan kepedulian yang tinggi terhadap kualitas layanan. Hal ini menghasilkan atmosfer kerja yang menitikberatkan pada kepuasan pelanggan dan terus berupaya untuk terus berkembang. Tindakan ini dapat meningkatkan persepsi positif pelanggan terhadap perusahaan, sambil memberikan keunggulan bersaing di pasar.

Akhirnya, pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia bukan hanya sekadar investasi untuk meningkatkan kemampuan individu karyawan, melainkan juga menjadi landasan penting dalam memberikan layanan berkualitas tinggi dan berkelanjutan. Sebuah organisasi yang berdedikasi untuk pengembangan SDM-nya dapat menciptakan budaya organisasi yang memprioritaskan kualitas, memperkuat hubungan dengan pelanggan, serta meningkatkan kinerja dan daya saing perusahaan secara menyeluruh. Oleh karena itu, perusahaan perlu memberikan perhatian yang khusus terhadap pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia sebagai bagian integral dari upaya jangka panjang untuk mencapai kesuksesan dan pertumbuhan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, M. (2014). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice*. London: Kogan Page Publishers.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: McGraw-Hill Education.
- Arthur, W., Bennett, W., Edens, P. S., & Bell, S. T. (2003). Effectiveness of training in organizations: A meta-analysis of design and evaluation features. *Journal of Applied Psychology*, 88(2), 234–245. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.88.2.234>
- Azis, A. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Insight Management Journal*, 1(1), 21–25. <https://doi.org/10.47065/imj.v1i1.13>
- Bariqi, M. (2020). Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. *Jurnal Studi Manajemen Dan Bisnis*, 5, 64–69. <https://doi.org/10.21107/jsmb.v5i2.6654>

Grönroos, C. (2007). *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition* (3rd edition). John Wiley & Sons.

Kotler, P. (2000). *Marketing Management* (10th ed.). A Pearson Education Company.

M, H., & M, N. (2011). Training and Development: A Pathway to Employee Loyalty and Retention. *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, 33–47.

Zaky, M. (n.d.). *Pentingnya pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia dalam menghadapi tantangan global*. 73–86.