

Pelatihan Pengembangan SDM Untuk Peningkatan Pelayanan Kepada Konsumen Pada PT.Mega Central Finance Cabang Kendari

Alfin Thomas

Program Studi Komputerisasi Akuntansi, STMIK Catur Sakti Kendari,

Jalan Drs.H.Abdullah Silondae Kendari

Email: fyfinthovick@gmail.com

Abstrak

Tujuan pelatihan pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas pelayanan Setiap perusahaan bahkan berani mengeluarkan dana lebih hanya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusianya hanya agar dapat lebih memberikan kualitas pelayanan yang maksimal. Pelayanan yang baik akan memberikan respon yang baik kepada para pelanggan atau konsumen. Konsumen adalah salah satu asset terbesar yang dimiliki oleh sebuah perusahaan, karena konsumen dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan Standar pelayanan yang baik akan berpengaruh terhadap pelayan yang akan diberikan kepada konsumen. Standar pelayanan tersebut berupa kebersihan dan kerapian, penerangan dan sirkulasi udara, kedisiplinan, menyediakan nomor antrian, senyum, sapa, salah, dan postur tubuh.

Keywords: *Pengembangan SDM, Pelayanan, Konsumen*

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan salah satu komponen yang mempunyai peranan penting dalam sebuah organisasi. Sumber daya manusia yang memiliki keunggulan kompetitif merupakan salah satu ciri sumber daya manusia yang berkinerja baik. Untuk membangun perusahaan yang hebat baik secara internal ataupun eksternal memerlukan sumber daya manusia (SDM) yang berkompeten dalam bidangnya, langkah yang tepat untuk membangun sumber daya manusia yang berkualitas. Sumber daya manusia adalah faktor sentral dalam satu organisasi karena sumber daya inilah yang akan mencapai visi dan dalam pelaksanaannya misi tersebut dikelola oleh manusia (Rita Widjaja, 2019).

Pelatihan pengembangan sumber daya manusia dalam sebuah organisasi perusahaan adalah upaya untuk meningkatkan kualitas kehidupan kerja karyawan sehingga menghasilkan produk dan layanan dengan kualitas setinggi mungkin dengan target yang telah direncanakan. Pengembangan sumber daya manusia adalah suatu upaya untuk mengembangkan kualitas atau kemampuan sumber daya manusia melalui proses perencanaan pendidikan, pelatihan dan pengelolaan tenaga atau pegawai untuk mencapai suatu hasil optimal (Notoatmodjo Sukidjo, 2003). Secara umum tujuan pengembangan sumber daya manusia adalah untuk memastikan bahwa organisasi mempunyai orang-orang yang berkualitas untuk mencapai tujuan organisasi untuk meningkatkan kinerja dan pertumbuhan. Tujuan tersebut di atas dapat

dicapai dengan memastikan bahwa setiap orang dalam organisasi mempunyai pengetahuan dan keahlian dalam mencapai tingkat kemampuan yang dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaan mereka secara efektif

Pelayanan adalah suatu hal yang sangat penting dalam sebuah perusahaan. Pelayanan yang baik akan memberikan respon yang baik kepada para pelanggan atau konsumen.. Kualitas pelayanan adalah persepsi konsumen atas pelayanan yang nyata mereka peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka inginkan terhadap suatu pelayanan. Kualitas pelayanan diberikan kepada konsumen harus berfungsi untuk lebih memberikan kepuasan yang maksimal, oleh karena itu dalam rangka memberikan pelayanan harus dilakukan sesuai dengan fungsi pelayanan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap perusahaan tentunya mempunyai tujuan. Umumnya tujuan dengan diadakannya pelayanan adalah agar konsumen merasakan adanya kepuasan dan dampaknya bagi perusahaan akan memperoleh laba maksimum.

Konsumen adalah salah satu asset terbesar yang dimiliki oleh sebuah perusahaan, karena konsumen dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan. Konsumen dalam usaha mendapatkan pelayanan selalu ingin didahulukan, diperhatikan, dan ingin diistimewakan serta tidak ingin diremehkan begitu saja.

METODE KEGIATAN

Pelaksanaan kegiatan ini berupa pelatihan atau training yang akan diberikan kepada karyawan bagian administrasi pada PT.Mega Central Finance Cabang Kendari. Adapun waktu pelaksanaannya dilaksanakan pada hari sabtu, tanggal 20 januari 2021, pukul 12.00 wita sampai dengan selesai, setelah jam operasional kantor selesai.

Kegiatan ini dilakukan dengan memberikan pelatihan berupa :

1. Memberikan materi bagaimana standar pelayanan yang baik kepada konsumen
2. Mengadakan praktek bagaimana pelayanan yang baik kepada konsumen

Dalam pelatihan ini tidak melibatkan semua karyawan yang ada di PT.Mega Central Finance tetapi hanya diikuti oleh staf administrasi yang berjumlah 10 orang.

Tahap pelaksanaan pelatihan diantaranya adalah :

1. Memberikan teori standar pelayanan berupa :
 - a. Memberikan teknis tentang kebersihan, kerapian ruangan konsumen.
 - b. Memberikan teknis mengenai penerangan dan sirkulasi udara.
 - c. Kehadiran karyawan tepat waktu, 15 menit sebelum waktu operasional kantor dimulai

- d. Menyediakan nomor antrian
 - e. Melakukan sapa dengan ramah kepada konsumen
 - f. Memberikan senyum kepada konsumen
 - g. Memberikan salam kepada konsumen
 - h. Memperhatikan postur tubuh yang baik saat berinteraksi dengan konsumen
2. Mengadakan praktek langsung kepada masing-masing karyawan mengenai standar pelayanan konsumen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelatihan pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang penting dalam kegiatan bisnis khususnya pada bisnis jasa. Setiap perusahaan bahkan berani mengeluarkan dana lebih hanya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusianya hanya agar dapat lebih memberikan kualitas pelayanan yang maksimal. Maka dari itu kegiatan peningkatan kualitas pelayanan harus efektif dan efisien mungkin (abdillah Mohamad, 2015).

Pada PT.Mega Central Finance merupakan perusahaan swasta yang bergerak dibidang pembiayaan. Pada perusahaan ini terdapat beberapa divisi yaitu : divisi marketing, divisi collection dan divisi administrasi, tetapi pada divisi administrasi inilah yang berhubungan langsung dengan konsumen dalam hal pelayanan.

Pelaksanaan pelatihan pada PT.Mega Central Finance diantaranya adalah:

- a. Kebersihan,dan kerapihan ruangan konsumen

Kebersihan menjadi salah satu faktor yang dinilai oleh konsumen ketika mendapatkan sebuah layanan jasa, hal tersebut menentukan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen memuaskan atau tidak, ruang yang kotor dan tidak teratur dapat mempengaruhi pelayanan kepada konsumen.

- b. Penerangan dan sirkulasi udara.

Penerangan adalah salah satu faktor penting dalam menciptakan pelayanan yang baik, Ruang-ruang yang memiliki pencahayaan alami baik juga akan memiliki kelembaban udara cukup, sehingga kesehatan lingkungan tetap terjaga sirkulasi udara bertujuan untuk menciptakan ketersediaan udara bersih yang rendah polusi dengan maksud menjaga kelembapan dan suhu yang nyaman bagi penghuni di dalam sebuah bangunan. Ventilasi yang baik adalah faktor penting yang bisa berdampak pada kesehatan, produktivitas, serta kegiatan lainnya.

c. Kehadiran karyawan tepat waktu.

Kedisiplinan para karyawan dalam bekerja adalah hal penting dalam kemajuan suatu perusahaan karena berpengaruh pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Maka dari itu kedisiplinan menjadi standar ketercapaian pelatihan di PT. Mega Central Finance.

d. Menyediakan nomor antrian.

Salah satu bentuk pelayanan yang baik yang diberikan pada konsumen PT.Mega Central Finance adalah dengan memberikan nomor antrian kepada konsumen saat datang ke kantor untuk melakukan pembayaran hal ini diberikan agar konsumen dapat teratur dan tidak berdesak-desakan dalam melakukan pembayaran.

e. Melakukan sapa dengan ramah kepada konsumen.

Melakukan sapa kepada konsumen dapat menjalin komunikasi yang akrab dan ramah kepada konsumen, konsumen akan merasa lebih dihargai dan dihormati dengan disapa terlebih dahulu.

f. Memberikan senyum kepada konsumen

Memberikan senyum kepada konsumen dapat memberikan kesan penuh kehangatan

g. Memberikan salam kepada konsumen

Memberikan salam adalah salah satu cara untuk meningkatkan komunikasi dan menjaga atmosfer keakraban antara kita dengan orang lain disekitar

h. Memperhatikan postur tubuh yang baik saat berinteraksi dengan konsumen

Postur tubuh yang baik akan memberikan kesan yang baik kepada konsumen dalam berinteraksi, tidak dengan menunduk atau membungkuk dalam melayani konsumen.

Mengadakan praktek langsung kepada masing-masing karyawan mengenai standar pelayanan konsumen. Praktek tersebut masing-masing peserta dibagi menjadi 5 kelompok, 1 kelompok terdiri dari 2 orang, dua orang tersebut secara bergantian menjadi konsumen dan menjadi karyawan.

KESIMPULAN

Kegiatan pelatihan pengembangan sumber daya manusia yang diselenggarakan pada PT.Mega Central Finance Cabang Kendari adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap konsumen. Pelatihan ini sangat bermanfaat karena selain untuk meningkatkan kualitas pelayanan, pelatihan ini juga dapat memberi edukasi kepada karyawan bagaimana dapat berinteraksi kepada konsumen dengan baik dan benar.

Standar pelayanan yang baik dan konsisten diterapkan dalam pelayanan kepada konsumen akan selalu memberikan dampak yang positif terhadap perkembangan perusahaan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih saya ucapkan kepada pimpinan PT.Mega Central Finance yang memberikan kesempatan untuk melakukan pelatihan pengembangan SDM dalam peningkatan pelayanan, juga kepada para peserta yang sudah meluangkan waktunya untuk mengikuti kegiatan pelatihan ini dengan penuh semangat dan antusias selama kegiatan pelatihan berlangsung. Saya juga berterimakasih kepada STMIK Catur Sakti Kendari yang telah memberikan bantuan dana dalam pelaksanaan kegiatan pelatihan ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Hariandja, Marihot Tua Efendi, (2002). Manajemen Sumber Daya Manusia: Pengadaan, Pengembangan, Pengkompensasian dan Peningkatan Produktivitas Pegawai. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Basri & Rusdiana. (2015). Manajemen Pendidikan dan Pelatihan. Cetakan ke-1. Bandung: Pustaka Setia
- Mohamd, Abdillah, (2015). Peningkatan Kualitas Layanan Melalui Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia di PT.Astra Internasional Tbk-Honda Yogyakarta. Tesis, Universitas Negeri Yogyakarta
- Simamora, Henry, (2006). Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi 2. Yogyakarta: STIE YKPN
- Soekidjo Notoadmodjo, (2003). Pengembangan Sumber Daya Manusia, Rineka Cipta: Jakarta
- Tjiptono, Fandy, (2012). Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi kedua. Yogyakarta: PT Andi.