



PERAN PENGEMBANGAN SDM KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN: STUDI KASUS PARKIR FASHION DI KOTA MEDAN

THE ROLE OF EMPLOYEE HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT IN IMPROVING SERVICE QUALITY: A CASE STUDY OF FASHION PARKING IN MEDAN CITY

Asima Winola Br Siahaan¹, Jihan Abiah Rahmah², Thaliah Azka Ivani³

^{1,2,3} Kewirausahaan, Fakultas Ekonomi, UIN Sultan

Email : asimawinolashn@gmail.com¹, rahmahjihan7@gmail.com², thaliahazkaivani@gmail.com³

Article history :

Received : 25-11-2024

Revised : 27-11-2024

Accepted : 29-11-2024

Published: 01-12-2024

Abstract

The aim of this research is to explore the role of Human Resources (HR) development in improving service quality in the industrial sector. In the context of increasingly tight global competition, superior service quality is one of the determining factors for organizational success. This research highlights how investment in human resource development, through training programs, continuing education, and mentoring initiatives, can strengthen employee competencies. Well-trained employees are not only better able to meet customer expectations, but also contribute to innovation and operational efficiency. Additionally, systematic performance evaluation and an organizational culture that supports continuous learning are essential to creating a productive work environment. This journal also identifies the challenges faced in implementing HR development, such as resistance to change and limited resources, and provides recommendations for best practices. Through critical analysis and case studies, this journal shows that strategic HR development not only improves individual performance, but also has direct implications for customer satisfaction and loyalty, which in turn supports the achievement of overall organizational goals.

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

Abstrak

Tujuan penelitian ini yaitu, untuk mengeksplorasi peran pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam meningkatkan kualitas pelayanan di sektor industri. Dalam konteks persaingan global yang semakin ketat, kualitas pelayanan yang unggul menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan organisasi. Penelitian ini menyoroti bagaimana investasi dalam pengembangan SDM, melalui program pelatihan, pendidikan berkelanjutan, dan inisiatif mentoring, dapat memperkuat kompetensi karyawan. Karyawan yang terlatih dengan baik tidak hanya lebih mampu memenuhi ekspektasi pelanggan, tetapi juga berkontribusi pada inovasi dan efisiensi operasional. Selain itu, evaluasi kinerja yang sistematis dan budaya organisasi yang mendukung pembelajaran berkelanjutan sangat penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang produktif. Jurnal ini juga mengidentifikasi tantangan yang dihadapi dalam



implementasi pengembangan SDM, seperti resistensi terhadap perubahan dan keterbatasan sumber daya, serta memberikan rekomendasi untuk praktik terbaik. Melalui analisis kritis dan studi kasus, jurnal ini menunjukkan bahwa pengembangan SDM yang strategis tidak hanya meningkatkan kinerja individu, tetapi juga berimplikasi langsung pada kepuasan pelanggan dan loyalitas, yang pada gilirannya mendukung pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.

Keywords: Hubungan Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan, Pengembangan Sumber Daya Manusia

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi yang semakin berkembang, persaingan di berbagai sektor industri semakin ketat, termasuk dalam layanan publik. Salah satu aspek penting yang berpengaruh terhadap kualitas layanan adalah sumber daya manusia (SDM). Pengembangan SDM menjadi salah satu kunci utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan, baik di sektor publik maupun swasta. Di kota Medan, salah satu contoh nyata dari pentingnya pengembangan SDM dapat dilihat dalam konteks layanan parkir yang ada di pusat-pusat perbelanjaan, khususnya di Parkir Fashion.

Kota Medan, sebagai salah satu kota terbesar di Indonesia, memiliki pertumbuhan ekonomi yang pesat. Pertumbuhan ini berdampak pada meningkatnya kebutuhan akan fasilitas publik, termasuk layanan parkir. Masyarakat yang semakin beragam dan jumlah kendaraan bermotor yang terus meningkat menciptakan tantangan tersendiri bagi pengelola parkir. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan merupakan faktor krusial yang dapat menentukan kepuasan pelanggan dan keberlangsungan usaha.

Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya ditentukan oleh fasilitas fisik yang ada, tetapi juga oleh kompetensi dan sikap dari para karyawan yang terlibat dalam proses pelayanan. Oleh karena itu, pengembangan SDM karyawan di sektor parkir menjadi sangat penting. Pengembangan SDM mencakup berbagai aspek, mulai dari pelatihan teknis hingga pengembangan soft skills, yang semuanya berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan.

Pengembangan SDM berfokus pada peningkatan kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan karyawan agar mereka dapat memberikan layanan yang lebih baik. Dalam konteks layanan parkir, karyawan yang terlatih dan berkompeten dapat memberikan informasi yang akurat, membantu pelanggan dengan cepat, serta menangani keluhan dengan efektif. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga berpotensi meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

Selain itu, pengembangan SDM juga berperan dalam menciptakan lingkungan kerja yang positif. Karyawan yang merasa diberdayakan dan memiliki kesempatan untuk berkembang cenderung lebih termotivasi dan produktif. Ini tentu saja berdampak pada kualitas pelayanan yang mereka berikan. Dengan demikian, investasi dalam pengembangan SDM bukan hanya bermanfaat bagi karyawan secara individu, tetapi juga bagi organisasi secara keseluruhan. (Octavianto, 2012)

Dalam industri fashion yang terus berkembang, pengembangan sumber daya manusia (SDM) karyawan menjadi sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan daya saing perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan, tetapi juga berpengaruh pada loyalitas dan citra merek. Meskipun industri fashion menawarkan



produk yang beragam, tantangan dalam memberikan pengalaman pelanggan yang memuaskan tetap ada. Banyak karyawan di sektor ini yang kurang dilengkapi dengan keterampilan interpersonal dan soft skills yang diperlukan untuk menghadapi pelanggan secara efektif, yang dapat menyebabkan ketidakpuasan dan berkurangnya penjualan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis peran pengembangan SDM, khususnya dalam aspek soft skills, dalam meningkatkan kualitas pelayanan di industri fashion. Penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan rekomendasi strategi pelatihan yang dapat diterapkan oleh perusahaan fashion untuk meningkatkan kinerja karyawan dan, pada akhirnya, kepuasan pelanggan.

Kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa banyak perusahaan fashion masih menghadapi tantangan dalam hal kompetensi karyawan yang berdampak pada kualitas pelayanan. Hal ini sering kali disebabkan oleh kurangnya program pengembangan yang terstruktur dan sistematis. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi peran pengembangan SDM dalam meningkatkan kualitas pelayanan di industri fashion, dengan fokus pada studi kasus lapangan yang relevan. (Titop et al., 2023)

Tinjauan pustaka menunjukkan bahwa soft skills, seperti komunikasi, empati, dan kemampuan bekerja dalam tim, sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Menurut (Daud, 2023), pengembangan soft skills karyawan di sektor pelayanan, termasuk fashion, dapat meningkatkan interaksi positif dengan pelanggan, yang berujung pada kepuasan dan loyalitas. Penelitian oleh (Parayogo, 2020) menegaskan bahwa kualitas pelayanan yang baik berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan dan rekomendasi positif yang diberikan. Selain itu, (Daud, 2023) mencatat bahwa pelatihan dan pengembangan SDM yang terstruktur dapat membantu karyawan mengembangkan keterampilan yang diperlukan untuk beradaptasi dengan tuntutan pelanggan di sektor fashion.

Dalam era globalisasi dan modernisasi saat ini, pengembangan sumber daya manusia (SDM) menjadi salah satu faktor kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan etos kerja karyawan. Penelitian oleh (Pratiwi et al., 2022) menunjukkan bahwa SDM yang berkualitas sangat penting bagi organisasi, khususnya dalam menghadapi persaingan. SDM tidak hanya berperan dalam pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi, tetapi juga menjadi kunci untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pengembangan SDM yang berkelanjutan diperlukan agar pegawai dapat memenuhi ekspektasi masyarakat dan organisasi.

Pengembangan SDM mencakup berbagai aspek, termasuk pelatihan, pendidikan, dan pengembangan keterampilan yang diperlukan untuk menghadapi tantangan yang terus berubah di dunia kerja. Dalam industri yang kompetitif, seperti fashion dan perhotelan, organisasi yang mampu meningkatkan kualitas SDM mereka akan memiliki keunggulan kompetitif yang signifikan. Penelitian oleh (Yosepa et al., 2020) menunjukkan bahwa pengembangan SDM memiliki dampak positif terhadap etos kerja karyawan, yang merupakan indikator penting dari kinerja dan keberhasilan organisasi.

Etos kerja yang tinggi mencerminkan komitmen karyawan terhadap tugas dan tanggung jawab mereka, serta kemampuan mereka untuk bekerja sama dalam tim. Karyawan yang memiliki etos kerja yang baik cenderung lebih produktif, lebih inovatif, dan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan. Hal ini, pada gilirannya, akan berkontribusi terhadap kepuasan



pelanggan dan loyalitas mereka terhadap organisasi. Oleh karena itu, penting bagi pemimpin organisasi untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pengembangan etos kerja yang positif.

Begitu juga disebutkan oleh (Dipang, 2013) dalam penelitiannya mengenai pengembangan sumber daya manusia di PT. Hasjrat Abadi Manado menunjukkan bahwa SDM yang berkualitas berperan signifikan dalam meningkatkan produktivitas perusahaan. Penelitian ini menegaskan bahwa strategi pengembangan SDM yang terencana dan sistematis dapat memberikan dampak positif terhadap kinerja karyawan, sehingga perusahaan dapat bersaing lebih efektif di pasar yang kompetitif.

Berdasarkan latar belakang tersebut, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini bahwa pengembangan SDM karyawan, terutama dalam aspek soft skills, berpengaruh positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan di industri fashion. Dalam industri fashion, keterampilan ini sangat penting karena pelanggan sering kali mencari pengalaman belanja yang tidak hanya berkualitas, tetapi juga menyenangkan. Karyawan yang tidak mampu berinteraksi dengan baik dengan pelanggan dapat menyebabkan ketidakpuasan, yang dapat berakibat pada penurunan penjualan dan citra merek yang negatif. Oleh karena itu, pelatihan soft skills menjadi suatu kebutuhan mendesak untuk memastikan bahwa karyawan dapat memberikan pelayanan yang memuaskan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru mengenai pentingnya pengembangan SDM dalam konteks industri fashion dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan, serta memberikan panduan praktis bagi perusahaan dalam merancang program pelatihan yang lebih efektif.

Tinjauan Pustaka

Pengembangan sumber daya manusia (SDM) merupakan proses yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan kemampuan karyawan agar dapat berkontribusi secara optimal terhadap organisasi. Dalam konteks ini, teori pengembangan SDM menekankan pentingnya pelatihan dan pendidikan untuk meningkatkan soft skills karyawan, yang berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan. Soft skills mencakup kemampuan interpersonal yang penting dalam interaksi dengan pelanggan, seperti komunikasi, empati, dan kerja sama. Teori ini relevan bagi penelitian ini karena menunjukkan bahwa pengembangan soft skills dapat secara signifikan meningkatkan kualitas pelayanan di industri fashion.

Dalam penelitian ini, terdapat dua variabel utama yang akan dianalisis. Pertama, pengembangan SDM karyawan mencakup program pelatihan dan pengembangan yang difokuskan pada peningkatan soft skills karyawan. Hal ini meliputi pelatihan komunikasi, manajemen konflik, dan keterampilan interpersonal lainnya yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Kedua, kualitas pelayanan diukur melalui kepuasan pelanggan dan pengalaman mereka saat berinteraksi dengan karyawan. Kualitas pelayanan mencakup aspek-aspek seperti kecepatan layanan, sikap karyawan, dan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Beberapa penelitian sebelumnya telah menunjukkan hubungan antara pengembangan SDM dan kualitas pelayanan. (Daud, 2023) dalam penelitiannya mengenai pengembangan soft skills di sektor makanan dan minuman menemukan bahwa peningkatan keterampilan interpersonal karyawan berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menunjukkan bahwa karyawan yang terlatih dalam soft skills mampu berinteraksi lebih baik dengan pelanggan,



sehingga meningkatkan pengalaman mereka. Di sisi lain, penelitian yang dilakukan di PT Pegadaian Cabang Mandonga Kota Kendari menunjukkan bahwa pengembangan karyawan yang terencana dan sistematis dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi operasional. Temuan ini menekankan pentingnya metode pelatihan yang tepat untuk mengembangkan potensi karyawan, yang pada akhirnya berdampak positif pada kualitas pelayanan yang diberikan.

(Parayogo, 2020) menegaskan bahwa kualitas pelayanan yang tinggi dapat diukur melalui kepuasan pelanggan dan rekomendasi positif. Hal ini sejalan dengan temuan (Parayogo, 2020), yang menggarisbawahi pentingnya pelatihan dan pengembangan SDM dalam meningkatkan standar pelayanan di sektor perhotelan, yang juga relevan untuk industri fashion. Dengan demikian, penelitian ini berlandaskan pada teori-teori yang mendukung pentingnya pengembangan SDM dalam meningkatkan kualitas pelayanan, serta didukung oleh hasil-hasil penelitian terdahulu yang menunjukkan hubungan positif antara pengembangan soft skills dan kepuasan pelanggan.

Pentingnya evaluasi dalam program pengembangan SDM juga tidak bisa diabaikan. Evaluasi berkala atas program pelatihan dapat membantu perusahaan untuk menyesuaikan materi pelatihan dengan kebutuhan karyawan dan tuntutan pasar. Hal ini memastikan bahwa karyawan selalu siap untuk menghadapi tantangan baru dan memberikan pelayanan yang optimal. (Fayyadh, 2024)

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi peran pengembangan sumber daya manusia (SDM) karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di industri fashion, dengan fokus pada studi kasus di kota Medan. Penelitian ini dilakukan dengan membandingkan dua lokasi toko fashion, yaitu di Jalan Melati dan Jalan Mawar.

Objek penelitian ini adalah karyawan yang bekerja di toko-toko fashion yang beroperasi di kedua lokasi tersebut. Penelitian ini dilaksanakan selama dua hari, dari tanggal 23 -25 Oktober 2024, untuk memastikan pengumpulan data yang komprehensif dalam waktu yang singkat.

Populasi dalam penelitian ini mencakup semua karyawan yang terlibat dalam pelayanan pelanggan di toko-toko fashion di Jalan Melati dan Jalan Mawar. Dari populasi ini, sampel akan diambil menggunakan teknik purposive sampling, di mana karyawan yang memiliki pengalaman dalam pelayanan pelanggan dan terlibat dalam program pelatihan soft skills akan menjadi fokus utama. Jumlah sampel yang diambil dari masing-masing toko adalah tiga orang, sehingga total sampel penelitian ini adalah enam orang.

Variabel yang diteliti dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel utama. Variabel independen adalah pengembangan SDM karyawan, yang mencakup pelatihan dan peningkatan soft skills, seperti komunikasi, empati, dan keterampilan interpersonal. Variabel dependen adalah kualitas pelayanan, yang diukur melalui observasi langsung terhadap interaksi antara karyawan dan pelanggan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi di kedua lokasi. Peneliti akan melakukan pengamatan langsung terhadap interaksi karyawan dengan pelanggan, memperhatikan aspek-aspek seperti sikap, kecepatan layanan, dan kemampuan karyawan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Observasi ini akan dilakukan secara sistematis untuk mendapatkan data yang



akurat mengenai praktik pelayanan yang diterapkan di kedua toko.

Metode analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Data yang diperoleh dari observasi akan dianalisis untuk mengidentifikasi pola-pola yang muncul terkait pengembangan SDM dan kualitas pelayanan. Dengan menggunakan metode kualitatif, peneliti dapat memahami pengalaman, pandangan, dan perilaku karyawan serta manajemen dalam konteks pengembangan SDM dan dampaknya terhadap layanan pelanggan. (Sartika et al., 2020)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam era persaingan bisnis yang semakin ketat, pengembangan sumber daya manusia (SDM) menjadi salah satu aspek penting yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan, termasuk dalam sektor layanan publik seperti parkir. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran pengembangan SDM karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya di area parkir fashion di Kota Medan. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, tetapi juga berdampak langsung pada loyalitas pelanggan dan citra perusahaan.

Seiring dengan perkembangan teknologi, perusahaan juga perlu memanfaatkan teknologi informasi untuk mendukung operasional dan pelayanan. Penggunaan sistem manajemen yang efisien dapat membantu dalam proses komunikasi antara karyawan dan pelanggan, mempercepat respon terhadap kebutuhan pelanggan, serta meningkatkan transparansi informasi. Hal ini sejalan dengan pendapat Toha, M (Savitri et al., 2023) yang menyatakan bahwa penerapan teknologi dalam manajemen SDM akan meningkatkan produktivitas dan efisiensi operasional.

Selain itu, perusahaan yang aktif dalam pengembangan SDM juga akan lebih mudah beradaptasi dengan perubahan pasar dan kebutuhan pelanggan. Dengan memiliki tenaga kerja yang terampil dan kompeten, biro umrah dapat menghadapi persaingan yang semakin ketat. Sebagaimana diungkapkan oleh Amstrong, M. (1997)(Budd, 2010), pengembangan SDM yang berkelanjutan adalah kunci untuk mencapai keunggulan kompetitif di industri manapun.

Pengembangan SDM yang efektif meliputi berbagai aspek, mulai dari pelatihan keterampilan teknis, peningkatan kompetensi interpersonal, hingga pengembangan sikap dan etika kerja. Dalam konteks parkir fashion, karyawan yang terlatih dengan baik akan mampu memberikan layanan yang lebih responsif dan ramah kepada pelanggan. Misalnya, karyawan yang memahami prosedur pelayanan yang baik dan mampu berkomunikasi dengan baik akan lebih mudah dalam menjalin hubungan positif dengan pelanggan. Hal ini penting, mengingat bahwa interaksi antara karyawan dan pelanggan sering kali menjadi titik kritis yang menentukan kepuasan layanan.

Salah satu faktor kunci dalam pengembangan SDM adalah pelatihan. Pelatihan yang terstruktur dan berkesinambungan akan membantu karyawan untuk meningkatkan keterampilan mereka dalam melayani pelanggan. Dalam studi kasus ini, pelatihan dapat mencakup aspek-aspek seperti manajemen waktu, teknik komunikasi yang efektif, serta cara menangani keluhan pelanggan. Dengan memberikan pelatihan yang sesuai, karyawan akan lebih percaya diri dalam menjalankan tugasnya, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Selain pelatihan, motivasi juga menjadi faktor penting dalam pengembangan SDM. Karyawan yang termotivasi cenderung memiliki kinerja yang lebih baik dan mampu memberikan



pelayanan yang lebih berkualitas. Oleh karena itu, perusahaan perlu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, serta memberikan insentif yang sesuai untuk mendorong kinerja karyawan. Misalnya, pengakuan atas kinerja baik, bonus, atau penghargaan tertentu dapat menjadi motivasi tambahan bagi karyawan untuk bekerja lebih baik.

Kualitas pelayanan juga dipengaruhi oleh sistem manajemen yang diterapkan dalam organisasi. Dalam konteks parkir fashion di Kota Medan, manajemen yang baik akan memastikan bahwa semua prosedur pelayanan dijalankan dengan efektif dan efisien. Manajemen yang transparan dan adil akan meningkatkan kepercayaan karyawan terhadap perusahaan, yang pada gilirannya akan mendorong mereka untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Salah satu pendekatan manajemen yang dapat diterapkan adalah sistem umpan balik yang memungkinkan karyawan untuk menyampaikan pendapat dan saran terkait pelayanan. Dengan melibatkan karyawan dalam proses pengambilan keputusan, mereka akan merasa dihargai dan lebih berkomitmen terhadap visi dan misi perusahaan.

Selanjutnya, komunikasi yang efektif antara manajemen dan karyawan juga sangat penting. Karyawan perlu memahami tujuan perusahaan dan bagaimana peran mereka berkontribusi terhadap pencapaian tujuan tersebut. Jika karyawan merasa terhubung dengan visi perusahaan, mereka akan lebih termotivasi untuk bekerja keras dan memberikan pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu, perusahaan harus memastikan bahwa informasi disampaikan dengan jelas dan terbuka.

Tidak kalah pentingnya adalah evaluasi dan pengukuran kinerja. Perusahaan harus memiliki sistem yang baik untuk menilai kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan. Dengan melakukan evaluasi secara berkala, perusahaan dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan memberikan umpan balik yang konstruktif kepada karyawan. Hal ini tidak hanya membantu dalam meningkatkan kinerja individu, tetapi juga memberikan data yang berguna untuk pengembangan program pelatihan di masa mendatang.

Dalam konteks parkir fashion di Kota Medan, penting untuk memahami karakteristik pelanggan yang dilayani. Pelanggan di sektor ini cenderung memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu, karyawan perlu dilatih untuk memahami dan memenuhi harapan pelanggan, termasuk dalam hal kecepatan layanan, keramahan, dan kemampuan untuk menangani situasi yang tidak terduga.

Pengembangan SDM juga harus beradaptasi dengan perubahan kebutuhan dan preferensi pelanggan. Misalnya, dengan perkembangan teknologi, banyak pelanggan yang lebih memilih layanan yang berbasis aplikasi atau online. Oleh karena itu, karyawan perlu dibekali dengan keterampilan teknis yang memadai untuk mengoperasikan sistem tersebut. Pelatihan tentang teknologi terkini dan cara menggunakannya dalam pelayanan akan sangat membantu dalam memenuhi kebutuhan pelanggan yang terus berkembang.

Di samping itu, penting juga untuk menciptakan budaya organisasi yang positif. Budaya organisasi yang baik akan mendorong kolaborasi dan kerja sama antar karyawan, yang pada gilirannya akan meningkatkan kualitas pelayanan. Karyawan yang merasa nyaman dan dihargai dalam lingkungan kerja mereka cenderung akan lebih produktif dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan.



Toko di Jalan Melati memiliki potensi besar untuk berkembang berkat lokasinya yang strategis dan ruangnya yang luas. Meskipun produk yang ditawarkan tidak kalah menarik dibandingkan dengan kompetitor, toko ini kerap kali sepi pengunjung. Fenomena ini mengindikasikan adanya permasalahan mendasar yang perlu ditangani, khususnya terkait pengalaman pelanggan yang kurang memuaskan.

Salah satu faktor kunci yang tampaknya menjadi penyebab rendahnya kunjungan adalah sikap karyawan di toko tersebut. Observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa karyawan cenderung bersikap cuek dan kurang menunjukkan antusiasme. Ekspresi wajah yang datar, kurangnya inisiatif untuk menyapa pelanggan, serta minimnya interaksi yang terjadi menciptakan suasana toko yang tidak ramah. Pelanggan yang datang tidak merasakan sambutan hangat atau perhatian dari karyawan, yang seharusnya menjadi bagian penting dari pengalaman belanja.

Selain itu, pengetahuan karyawan mengenai produk yang dijual juga tampak terbatas. Karyawan sering kali tidak mampu menjelaskan kelebihan dan kelemahan produk secara detail. Ketika pelanggan membutuhkan informasi untuk membuat keputusan pembelian, mereka tidak mendapatkan jawaban yang memadai, sehingga menurunkan tingkat kepercayaan pelanggan terhadap toko. Kekurangan ini menunjukkan adanya kebutuhan mendesak untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan melalui pelatihan yang terstruktur.

Minimnya interaksi aktif antara karyawan dan pelanggan semakin memperburuk situasi. Ketika peneliti mencoba berperan sebagai pelanggan, tanggapan yang diberikan oleh karyawan sangat minim, bahkan terkesan acuh tak acuh. Hal ini menciptakan kesan bahwa kebutuhan pelanggan tidak dianggap penting oleh pihak toko. Dalam konteks industri fashion yang sangat kompetitif, pendekatan seperti ini sangat merugikan karena dapat mendorong pelanggan untuk beralih ke toko lain yang lebih responsif dan proaktif.

Fenomena serupa juga ditemukan di toko di Jalan Mawar, yang sebenarnya memiliki keunggulan lokasi karena berada di dekat area kos mahasiswa. Lokasi ini memberikan potensi besar untuk menarik pelanggan, terutama mahasiswa yang merupakan segmen pasar potensial. Namun, potensi ini tidak dimanfaatkan dengan baik oleh toko. Interaksi antara karyawan dan pelanggan masih minim, dengan karyawan yang cenderung pasif dan tidak proaktif dalam menawarkan produk. Karyawan sering kali hanya diam, tanpa menunjukkan inisiatif untuk mempromosikan atau menjelaskan produk yang tersedia. Sikap ini tentu saja mengakibatkan hilangnya peluang penjualan yang berharga.

Dalam pengamatan yang dilakukan, terlihat bahwa karyawan di kedua toko kurang menunjukkan inisiatif dalam menarik perhatian pelanggan atau mendorong mereka untuk menjelajahi produk. Padahal, dalam bisnis retail, kemampuan untuk menciptakan interaksi yang positif dan membangun hubungan dengan pelanggan sangatlah penting. Tanpa adanya upaya dari karyawan untuk terlibat secara aktif, potensi yang ada dari lokasi strategis dan produk menarik menjadi terbuang sia-sia.

Salah satu solusi yang dapat diterapkan adalah melalui pengembangan sumber daya manusia (SDM) yang lebih terarah. Pelatihan soft skills untuk karyawan dapat menjadi langkah awal yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Soft skills seperti komunikasi yang efektif, empati, dan kemampuan membangun hubungan interpersonal dapat membantu karyawan



menciptakan pengalaman belanja yang lebih menyenangkan bagi pelanggan. Selain itu, pelatihan mengenai produk juga diperlukan agar karyawan dapat memberikan informasi yang akurat dan relevan kepada pelanggan. (Herawati, 2018) dan (Supriatin, 2021), yang menegaskan bahwa karyawan yang terlatih dan berkompoten mampu memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan. Dalam konteks Molindo Inti Perkasa, karyawan tidak hanya dituntut untuk memiliki keterampilan teknis, tetapi juga kemampuan interpersonal yang baik, sehingga dapat menciptakan interaksi positif dengan pelanggan.

Di sisi lain, toko-toko ini juga perlu memperhatikan strategi pemasaran yang lebih kreatif dan aktif. Saat ini, toko di Jalan Melati dan Jalan Mawar tampaknya belum memaksimalkan potensi pemasaran untuk menarik perhatian masyarakat. Misalnya, promosi melalui media sosial, diskon khusus, atau event yang melibatkan komunitas lokal dapat menjadi cara untuk meningkatkan eksposur toko dan menarik lebih banyak pengunjung. Dalam industri fashion yang sangat kompetitif, inovasi dalam pemasaran merupakan faktor kunci untuk mempertahankan eksistensi di pasar.

Tidak kalah penting adalah menciptakan budaya kerja yang mendukung motivasi karyawan. Lingkungan kerja yang positif, pemberian insentif bagi karyawan yang berkinerja baik, dan penghargaan terhadap kontribusi mereka dapat meningkatkan semangat kerja. Ketika karyawan merasa dihargai dan termotivasi, mereka cenderung lebih proaktif dalam melayani pelanggan, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas mereka terhadap toko.

Dari hasil observasi di toko fashion di Jalan Melati dan Jalan Mawar, terlihat bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan sangat dipengaruhi oleh pengembangan sumber daya manusia (SDM) yang mereka terima. Karyawan di kedua toko menunjukkan kurangnya keterampilan interpersonal dan komunikasi, yang merupakan aspek penting dalam memberikan pelayanan yang memuaskan. Penelitian oleh Daud (Daud, 2023) menunjukkan bahwa pengembangan soft skills karyawan di sektor pelayanan, termasuk fashion, dapat meningkatkan interaksi positif dengan pelanggan, yang berujung pada kepuasan dan loyalitas. Temuan ini sejalan dengan hasil yang diperoleh dalam studi ini, di mana interaksi yang minim antara karyawan dan pelanggan berkontribusi terhadap pengalaman pelanggan yang kurang memuaskan.

Di toko Jalan Melati, karyawan menunjukkan sikap yang kurang proaktif dalam melayani pelanggan. Hal ini mengindikasikan perlunya pelatihan yang lebih terstruktur untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan empati. Menurut (Parayogo, 2020), kualitas pelayanan yang tinggi dapat diukur melalui kepuasan pelanggan dan rekomendasi positif. Dalam konteks ini, pelatihan soft skills yang fokus pada kemampuan komunikasi dapat menjadi solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Karyawan yang terlatih akan lebih mampu memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan informasi yang relevan, sehingga meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap toko.

Sementara itu, toko di Jalan Mawar memiliki potensi pasar yang baik berkat lokasinya dekat dengan area kos mahasiswa. Namun, potensi ini tidak dimanfaatkan dengan baik karena kurangnya inisiatif dari karyawan untuk menarik perhatian pelanggan. Dalam penelitian oleh (Pratiwi et al., 2022), dikemukakan bahwa pengembangan SDM yang berkelanjutan diperlukan agar pegawai dapat memenuhi ekspektasi masyarakat dan organisasi. Dengan menerapkan program pelatihan



yang tepat, karyawan dapat mengembangkan keterampilan yang diperlukan untuk beradaptasi dengan tuntutan pelanggan di sektor fashion.

Menerapkan pendekatan proaktif dalam pelayanan akan membantu kedua toko menarik lebih banyak pelanggan. Karyawan yang berkomunikasi dengan baik dan menunjukkan minat terhadap kebutuhan pelanggan akan menciptakan pengalaman belanja yang lebih positif. Oleh karena itu, penting bagi manajemen untuk melakukan evaluasi berkala terhadap program pelatihan yang ada, memastikan bahwa karyawan selalu siap menghadapi tantangan baru dan memberikan pelayanan yang optimal (Fayyadh, 2024).

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa pengembangan SDM, khususnya dalam aspek soft skills, sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan dalam industri fashion. Dengan berinvestasi pada pelatihan karyawan dan strategi pemasaran yang kreatif, toko-toko ini memiliki peluang besar untuk meningkatkan daya saing mereka di pasar. Peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas penelitian ini dengan mengeksplorasi faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, seperti budaya perusahaan dan strategi pemasaran.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa pengembangan SDM memegang peranan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan di sektor fashion. Dengan berinvestasi pada pelatihan karyawan dan strategi pemasaran yang kreatif, toko-toko ini memiliki peluang besar untuk meningkatkan daya saing mereka di pasar. Lokasi yang strategis dan produk yang menarik tidak akan cukup tanpa adanya pelayanan yang baik dan interaksi yang positif dengan pelanggan. Oleh karena itu, pengelola toko perlu mengambil langkah konkret untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menciptakan pengalaman pelanggan yang tak terlupakan.

KESIMPULAN

Penelitian mengenai "Peran Pengembangan SDM Karyawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan: Studi Kasus Lapangan Fashion" menunjukkan bahwa pengembangan sumber daya manusia, khususnya soft skill, sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan dalam industri fashion. Karyawan yang terlatih dalam keterampilan interpersonal dan komunikasi dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas terhadap merek.

Berdasarkan temuan ini, saran yang dapat diberikan kepada manajemen perusahaan di sektor fashion adalah untuk secara rutin mengadakan program pelatihan dan pengembangan yang fokus pada peningkatan soft skill karyawan. Hal ini penting untuk memastikan bahwa karyawan tidak hanya memiliki kemampuan teknis, tetapi juga kemampuan interpersonal yang diperlukan untuk berinteraksi dengan pelanggan secara efektif (Parayogo, 2020)

Selain itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas penelitian ini dengan mengeksplorasi faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, seperti budaya perusahaan dan strategi pemasaran. Penelitian yang lebih mendalam dengan variabel yang lebih luas dapat memberikan wawasan yang lebih komprehensif mengenai cara terbaik untuk meningkatkan kualitas pelayanan di industri fashion

**DAFTAR PUSTAKA**

- Budd, J. W. (2010). The Sage Handbook Of Human Resource Management. In *Choice Reviews Online* (Vol. 47, Issue 10). <https://doi.org/10.5860/Choice.47-5751>
- Daud, M. D. S. (2023). Peran Pengembangan Soft Skill Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Food And Beverage Department Raz Hotel And Convention Medan. *Edutourism Journal Of Tourism Research*, 5(01), 108–122. <https://doi.org/10.53050/Ejtr.V5i01.455>
- Dipang, L. (2013). Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Pt. Hasjrat Abadi Manado. *Emba*, 1(3), 1080–1088.
- Fayyadh, M. (2024). Peran Pelatihan Dan Pengembangan Karyawan Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Hotel Zartin Syariah Ujung Gading Sumatera Barat. *Costing: Journal Of Economic, Business And Accounting*, 7(4), 11.
- Herawati, P. (2018). Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan. *Jurnal Administrasi Publik*, 958–961. <http://www.hendra100.blogspot.co.id/2011/07/Aspek-Aspek-Pengembangan-Sdm.html>
- Octavianto. (2012). Pengembangan Kualitas Sumber Daya Manusia Vs Daya Saing Global. *Jurnal Profit*, 6(1), 50–56. <http://ejournalfia.ub.ac.id/index.php/profit/article/view/134>
- Parayogo, E. (2020). Kualitas Pelayanan Dan Pengembangan Sdm Karyawan Front Office Terhadap Kepuasan Tamu Hotel Citra Alam Demak. *Jurnal Visi Manajemen*, 6(3), 162–174.
- Pratiwi, S., Faradila, N., & Iashania, Y. (2022). Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Nusantara Innovation Journal*, 1(1), 28–37. <https://doi.org/10.70260/Nij.V1i1.14>
- Sartika, D., Abdullah, A., & Kambolong, M. (2020). Pengembangan Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Pt. Pegadaian Cabang Mandonga Kota Kendari. *Business Uho: Jurnal Administrasi Bisnis*, 5(1), 299. <https://doi.org/10.52423/Bujab.V5i1.12397>
- Savitri, F. M., Sahab, M., Lila, S. V., Tuhu, K. H., & Zulfikar, I. A. (2023). Urgensi Pengimplementasian Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Rangka Mengoptimalkan Kualitas Pelayanan Biro Umrah Ar Rahmah Tour Kendal. *Jumper Jurnal Manajemen Dan Pemasaran*, 1(2), 2985–492. <https://ojs.unhaj.ac.id/index.php/jumper>
- Supriatin. (2021). Yayasan Akrab Pekanbaru. *Jurnal Akrab Juara*, 6(4), 8.
- Titop, H., Suharlian, S., & Zahra, N. (2023). Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Bank Sultra. *Sultra Journal Of Economic And Business*, 4(2), 138–144. <https://doi.org/10.54297/Sjeb.V4i2.516>
- Yosepa, H., Samsudin, A., & Ramdan, A. M. (2020). Pengembangan Sumber Daya Manusia (Sdm) Terhadap Tingkat Etos Kerja Karyawan Pada Hotel Santika Sukabumi. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(3), 742. <https://doi.org/10.26740/Jim.V8n3.P742-747>