Hubungan Antara Pengembangan Karyawan Perusahaan dengan Kualitas Pelayanan Nasabah pada PT. Bank Sulutgo Cabang Tomohon

Iskandar Rifai^{1✉}, Laurens Mambu²

^{1,2} Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pioneer Manado

Abstrak

Perubahan sosial yang terjadi dewasa ini akibat perkembangan teknologi informasi dan komunikasi berdampak signifikan terhadap pertumbuhan industri perbankan nasional. Penataan dan pengembangan karyawan menjadi entry point bagi eksisnya institusi perbankan dewasa ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji hubungan antara upaya pengembangan karyawan dan pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank SULUTGO Cabang Tomohon. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan korelasional, maka diperoleh hasil nilai koefisien korelasi $r = 0,7355$ dan nilai determinasi (r^2) = 0,5409 (0,54) atau 54%. Dengan demikian derajat korelasi hubungan antara variabel strategi pengembangan sumberdaya karyawan dan variabel kualitas pelayanan adalah positif dengan daya penentu 54%. Nilai statistik $t = 7,827$ jika diambil taraf uji $\alpha = 0,05$ dengan derajat kebebasan (dk) 52 maka dari daftar distribusi t-kritik didapat $t_{0,01(0152)} = 1,684$. Dengan demikian H_0 ditolak, dan menerima H_a , ini berarti bahwa derajat korelasi antar variabel pengembangan karyawan perusahaan dengan variabel kualitas pelayanan adalah sangat signifikan atau sangat nyata yaitu pada taraf signifikan 0,05.

Kata Kunci: *Pengembangan Karyawan, Kualitas Pelayanan, Perusahaan.*

Abstract

Social changes that occur today due to the development of information and communication technology have a significant impact on the growth of the national banking industry. Employee arrangement and development are entry points for the existence of banking institutions today. This study aims to examine the relationship between employee development efforts and services provided by PT. Bank SULUTGO Tomohon Branch. This study uses a quantitative method with a correlational approach, the results obtained are the correlation coefficient value $r = 0.7355$ and the determination value (r^2) = 0.5409 (0.54) or 54%. Thus, the degree of correlation between the employee resource development strategy variable and the service quality variable is positive with a determining power of 54%. The statistical value $t = 7.827$ if the test level is taken $\alpha = 0.05$ with a degree of freedom (dk) of 52, then from the t-critical distribution list it is obtained $t_{0,01(0152)} = 1.684$. Thus H_0 is rejected, and H_a is accepted, this means that the degree of correlation between the company's employee development variables and the service quality variables is very significant or very real, namely at a significance level of 0.05.

Keywords: *Employee Development, Service Quality, Company.*

✉ Corresponding author : isakandar07rifai@gmail.com

Email Address : isakandar07rifai@gmail.com, laurensmambu03@gmail.com

PENDAHULUAN

Perubahan di tengah masyarakat demikian cepat terjadi dewasa ini. Salah satunya adalah tuntutan terhadap pelayanan yang semakin berkualitas dalam berbagai aspek kehidupan. Memperhatikan peran layanan yang semakin menonjol maka tidaklah heran apabila masalah layanan mendapat perhatian besar dan berulang kali dibicarakan, baik oleh masyarakat maupun manajemen itu sendiri baik secara khusus maupun dalam kaitan dengan pokok usaha/kegiatan organisasi.

Di bidang perusahaan tidaklah kalah pentingnya masalah pelayanan itu, bahkan perannya lebih besar karena menyangkut kepentingan umum, bahkan kepentingan rakyat secara keseluruhan. Namun ternyata hak masyarakat atau perorangan untuk memperoleh pelayanan dari karyawan perusahaan terasa belum dapat memenuhi semua pihak naik masyarakat itu sendiri maupun perusahaan. Dan pelayanan belum menjadi "budaya" masyarakat. Di sana sini selalu ditemui kelemahan-kelemahan yang dampaknya sering merugikan masyarakat yang menerima layanan. Itu jugalah yang dihadapi oleh PT. Bank Sulutgo Cabang Tomohon sebagai salah satu Badan Usaha Milik daerah Provinsi Sulawesi Utara

Strategi pengembangan SDM mempunyai peranan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam organisasi seperti kecepatan kerja, ketelitian, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Strategi pengembangan yang efektif jika menyentuh pribadi dari karyawan akan dapat menimbulkan semangat kerja, dan rasa tanggung jawab yang besar untuk bekerja secara baik dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan organisasi.

Pengembangan karyawan perusahaan yang baik akan dapat menimbulkan kinerja karyawan, tetapi sebaliknya apabila strategi pengembangan tidak dilaksanakan dengan baik maka kinerja karyawan menjadi rendah yang pada gilirannya merugikan organisasi.

Perumusan Masalah

Mengacu dari latar belakang yang dikemukakan sebelumnya, maka yang menjadi masalah pokok pada penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut : "Adakah hubungan antara pengembangan karyawan perusahaan dengan kualitas pelayanan yang ada pada PT. Bank Sulutgo Cabang Tomohon?"

LANDASAN TEORITIS

Pengembangan Karyawan Perusahaan

Pengertian pengembangan karyawan perusahaan sebagai suatu cara yang dipakai untuk mendayagunakan tenaga kerja / potensi yang tersimpan dalam diri manusia yaitu kekuatan daya pikir dan karya untuk dikembangkan sebaik-baiknya bagi pencapaian tujuan organisasi. Pengembangan karyawan perusahaan dapat mengembangkan potensi fisik dan psikis yang dimilikinya agar berfungsi dengan baik melalui arahan, bimbingan secara berkesinambungan bagi tercapainya tujuan organisasi.

Pengembangan sumber daya manusia ditujukan untuk mewujudkan kemampuan manusia yang terampil, mandiri, bekerja keras, produktif, kreatif dan inovatif serta berdisiplin dan berorientasi ke masa depan.

Pengembangan sumber daya manusia dapat diartikan suatu usaha membentuk para karyawan atau pekerja agar menguasai berbagai kemampuan yang dibutuhkan organisasi untuk melakukan pekerjaan secara efektif dan efisien.

Dari pengertian-pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa dalam rangka meningkatkan kemampuan pekerja maka perlu diadakan pengembangan yang mengarah pada memberikan kesempatan mengembangkan potensi pada diri pekerja tersebut. pengembangan sumber daya manusia berorientasi pada peningkatan kinerja. Hal-hal prinsip dalam rangka peningkatan kinerja yaitu pendidikan, pelatihan dan disiplin kerja.

Dewey mengemukakan pendidikan adalah proses pembentukan kecakapan-kecakapan fundamental serta intelektual dan emosional ke arah alam dan sesama manusia.

Selanjutnya pengertian pelatihan yaitu latihan adalah proses aplikasi terhadap peningkatan kecakapan dan karena itu diperlukan untuk mempelajari bagaimana caranya melaksanakan pekerjaan tertentu (Siswanto, 1987).

Pelatihan juga adalah suatu usaha peningkatan pengetahuan dan keahlian seorang karyawan untuk mengerjakan suatu pekerjaan tertentu. Jadi latihan itu suatu proses jangka pendek juga merupakan suatu usaha untuk meningkatkan pengetahuan teknik sehingga karyawan tersebut benar-benar ahli dan memiliki keahlian khusus dalam tanggung jawabnya.

Berdasarkan definisi yang dikemukakan maka dapat disimpulkan bahwa pendidikan dan pelatihan adalah suatu proses yang diarahkan untuk meningkatkan pengetahuan, pengertian, kecakapan, ketrampilan, keahlian dan mental para karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan tertentu.

Pendidikan lebih diorientasikan kepada teori sedangkan latihan berorientasi kepada praktek atau tindakan nyata. Dengan demikian tujuan serta manfaat pendidikan dan latihan dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Untuk mengembangkan keahlian sehingga pekerjaan dapat dikerjakan dengan efektif.
2. Untuk mengembangkan pengetahuan sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan rasional.
3. Untuk mengembangkan sikap sehingga menimbulkan keamanan kerja bersama dengan teman-teman karyawan dan pimpinan (Moekijat, 1989).

Yang dimaksud dengan disiplin kerja adalah rangkaian peraturan kerja yang harus ditaati, diikuti oleh setiap karyawan termasuk pimpinan guna mencapai tujuan organisasi. Lebih lanjut dikemukakan bahwa dewasa ini setiap organisasi harus menerapkan disiplin kerja bagi karyawan karena hasil kerja mereka yang dituntut oleh organisasi atau manajemen puncak yaitu efisiensi dan efektivitas serta memberika keuntungan bagi organisasi.

Disiplin kerja terdiri dari disiplin preventif dan disiplin korektif. Disiplin preventif adalah suatu disiplin yang mendorong karyawan agar mengikuti berbagai standar dan aturan-aturan sehingga penyelewengan-penyelewengan dapat dicegah. Disiplin ini menekankan pada sasaran pokok agar para karyawan mengetahui dan memahami berbagai patokan yang ditetapkan oleh organisasi untuk mencegah kekhilafan dan kesalahan dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya.

Disiplin korektif adalah suatu tindakan/kegiatan yang diambil untuk menangani pelanggaran terhadap aturan-aturan dan mencoba menghindari pelanggaran lebih lanjut. Dalam penerapannya sering berupa hubungan sebagai berikut :

1. Tindakan pendisiplinan berupa peringatan atau skorsing untuk mendidik karyawan, mengoreksi dan memperbaiki kesalahan atau pelanggaran.
2. Pemecatan yang berupa hukuman bagi karyawan setelah beberapa kali di beri peringatan, ditegur tetapi tidak menampakkan perbaikan terhadap ketentuan/ aturan, sehingga ia dipecat.

Jenis-jenis tindakan disiplin :

- a). Teguran lisan
- b). Teguran tertulis
- c). Skorsing
- d). Penundaan pangkat
- e). Diberhentikan dengan hormat atau tidak hormat

Pengertian Kualitas Pelayanan

Diketahui bersama bahwa di kantor yang bagaimanapun kecilnya terdapat dua macam pelayanan. Pertama, internal service (pelayanan ke dalam manajemen) dan kedua, eksternal service (pelayanan ke luar). Pelayanan ke dalam sifatnya menunjang pelaksanaan kegiatan pemenuhan kebutuhan organisasi di bidang produksi, pengadaan penyimpanan, pemeliharaan, pengembangan tenaga kerja, menyangkut pengembangan kompetensi melalui pendidikan dan pelatihan, disiplin kerja, pengupahan dan lain-lain. Pelayanan ke luar adalah segala proses aktivitas atau usaha yang outputnya ditujukan kepada orang, kelompok orang atau instansi yang berkepentingan (pelanggan atau masyarakat umum).

Pelayanan mengacu kepada segala tindakan yang dilakukan organisasi terhadap pelanggannya. Hal ini berbeda dengan produk yang menunjukkan kepada barang yang dijual oleh organisasi. Siapa yang mampu memberikan pelayanan terbaik dalam arti memenuhi keinginan dan selera, maka dialah yang akan populer di mata masyarakat khususnya pemakai produk atau jasa itu.

Berdasarkan uraian di atas, dapatlah dipahami bahwa kualitas pelayanan adalah pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan maupun masyarakat. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan maupun masyarakat lain sebagai pengguna atau pemakai jasa.

Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik yang memuaskan. Jika pelayanan yang diterima atau dirasakan melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima yang dirasakan lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya pelayanan tergantung kemampuan dari penyedia jasa dalam memenuhi kebutuhan pelanggannya secara konsisten.

Melalui program peningkatan pelayanan ke dalam diharapkan akan menciptakan dan meningkatkan pengetahuan, ketrampilan dan juga sikap atau prilaku yang baik sesuai dengan kebutuhan pekerjaan dan jabatannya.

Hipotesis

Sesuai dengan pokok permasalahan yang akan diteliti dan kajian teori yang dikemukakan, maka hipotesis penelitian ini sebagai berikut :

“Ada hubungan yang signifikan antara pengembangan karyawan perusahaan dengan kualitas pelayanan pada PT. Bank Sulutgo Cabang Tomohon.”

METODOLOGI

Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional

Berdasarkan rumusan masalah dan hipotesis maka penelitian ini melibatkan dua variabel utama yaitu : pengembangan karyawan perusahaan sebagai variabel bebas atau independent (x) dan variabel terikat atau variabel dependent yaitu : kualitas pelayanan (y).

Populasi Dan Sampel

Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Karyawan PT. Bank Sulutgo Cabang Tomohon. Sampel adalah sebagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik ampel bertujuan atau purpose sample, yaitu cara pengambilan sampel didasarkan atas adanya tujuan tertentu. Yang menjadi sampel pada penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Bank Sulutgo Cabang Tomohon yang pekerjaannya berhubungan langsung dengan pelayanan publik.

Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang digunakan adalah Analisis Korelasi Sederhana. Uji statistik ini digunakan untuk mengetahui besarnya derajat hubungan antara pengembangan karyawanperusahaan (X) dengan peningkatan kualitas pelayanan (Y), dengan menerapkan formula Pearson sebagai berikut :

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n(\sum x^2) - (\sum x)^2\} \{n(\sum y^2) - (\sum y)^2\}}}$$

(Sugiono, 2001)

Dimana :

- r = Koefisien Korelasi antara variabel x dan y
- x = Variabel pengembangan karyawanperusahaan
- y = Variabel peningkatan kualitas pelayanan
- n = Besar sampel

Untuk menguji taraf signifikansi dari kedua variabel digunakan uji statistik - t dengan rumus sebagai berikut :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

(Sugiono, 2001)

Prosedur pengambilan keputusan, jika $t_{hitung} >$ dari t_{tabel} maka H_0 ditolak dan H_a diterima menunjukkan terdapat hubungan antara strategi pengembangan sumberdaya karyawan dengan kualitas pelayanan atau sebaliknya. Selanjutnya digunakan distribusi student (t) dengan derajat bebas (dk) = n-2. Hipotesis ini diterima jika $t_{hitung} >$ dari t_{tabel} . Dengan menggunakan signifikan (α) yang dipilih, 0,01 (1%).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Data

Berdasarkan analisis diperoleh nilai koefisien korelasi $r = 0,7355$ dan nilai determinasi (r^2) = 0,5409 (0,54) atau 54%. Dengan demikian derajat korelasi hubungan antara variabel strategi pengembangan sumberdaya karyawan dan variabel kualitas pelayanan adalah positif dengan daya penentu 54%.

Berdasarkan perhitungan di atas didapat nilai statistik $t = 7,827$ jika diambil taraf uji $\alpha = 0,05$ dengan derajat kebebasan (dk) 52 maka dari daftar distribusi t-kritik didapat $t_{0,01(52)} = 1,684$. Dengan demikian H_0 ditolak, dan menerima H_a , ini berarti bahwa derajat korelasi antar variabel pengembangan karyawan perusahaan dengan variabel kualitas pelayanan adalah sangat signifikan atau sangat nyata yaitu pada taraf signifikan 0,05.

Pembahasan

Pembahasan hasil penelitian yang disajikan dimaksudkan untuk menjelaskan angka - angka hasil analisis data yang dikemukakan di atas atau dengan kata lain adalah untuk memberikan arti atau warna terhadap angka - angka hasil analisa data sekaligus dapat mengungkap dan menjelaskan tujuan dari penelitian ini.

Setelah dilakukan analisa data hasil penelitian dengan menggunakan analisa korelasi, maka telah diperoleh angka - angka yang mencerminkan hasil dari penelitian. Dihasilkan didalam rumus korelasi $r = 0,7355$.

Dari hasil analisis korelasi di atas dengan menggunakan dua sampel menunjukkan bahwa hipotesis yang diuji dalam penelitian ini terbukti/teruji secara meyakinkan bahwa pengembangan karyawan perusahaan mempunyai hubungan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menandakan bahwa pengembangan adalah sebagai usaha yang dilakukan dengan sadar terencana, teratur dan terarah untuk meningkatkan pengetahuan sikap dan keterampilan subyek didik dengan tindakan-tindakan pengarah, bimbingan, pengembangan pemberian bantuan, pemberian informasi stimulasi, persuasi dan konsultasi pengawasan dan pengendalian untuk mencapai tujuan yang ditetapkan.

Teori tersebut terbukti dalam penelitian ini sebagaimana yang telah dikemukakan diatas dan sebagai konsekuensi logis dengan pembuktian tersebut maka apabila mengharapkan peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan pengembangan karyawan perusahaan dalam hal ini kepada karyawan yang baik, artinya pengembangan karyawan perusahaan mutlak diperlukan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan guna tercapainya tujuan organisasi yang diharapkan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan pengembangan karyawan perusahaan terhadap kualitas pelayanan PT. Bank Sulutgo Cabang Tomohon dengan hasil-hasil penelitian yang telah dianalisa lewat analisa data dan pembahasannya pada bagian sebelumnya penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengembangan karyawan perusahaan yang dilakukan oleh pimpinan mempunyai hubungan yang kuat dalam upaya pencapaian peningkatan kualitas pelayanan yang diharapkan. Dengan kata lain peningkatan kualitas pelayanan dan mencapai tujuan organisasi ikut ditentukan atau bergantung pada pelaksanaan pengembangan karyawan perusahaan.
2. Pelaksanaan pengembangan karyawan perusahaan dan penilaian pelanggan telah memberikan kontribusi positif yang cukup besar dan signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan.
3. Kesimpulan hasil-hasil penelitian di atas menjawab hipotesis yang dibangun dan dibuktikan dalam studi ini yaitu membenarkan adanya hubungan pengembangan karyawan perusahaan terhadap kualitas pelayanan.

SARAN

Bertitik tolak dari hasil penelitian yang telah dirangkum dalam kesimpulan maka disarankan beberapa hal sebagai berikut Walaupun pelaksanaan pengembangan karyawan perusahaan mempunyai hubungan yang kuat dalam meningkatkan kualitas pelayanan, namun perlu tetap mengintensifkan pelaksanaan pengembangan karyawan perusahaan yang ada seperti Mencari strategi-strategi yang baru dalam pengembangan sumber daya manusia, tidak hanya cukup pada pemberian pendidikan, pelatihan dan disiplin kerja namun perlu juga pengembangan berupa mental dan spiritual karyawan. Pelaksanaan pendidikan dan pelatihan harus disesuaikan dengan tuntutan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi sehingga sesuai dengan harapan masyarakat. Karena terbukti bahwa pengembangan karyawan perusahaan cukup dirasakan hasilnya terhadap masyarakat dalam hal pemberian layanan, maka itu berarti perlu dilakukan pembenahan lagi dengan kualitas pelayanan seperti. Perlu adanya pengembangan sikap proaktif karyawan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Perlu menambah daya tarik dalam ruang transaksi dengan memberikan fasilitas yang lebih baik lagi. Perlu menanamkan sikap kepercayaan masyarakat terhadap jasa yang diberikan terutama dalam pemberian jaminan, Sehingga tercipta keseimbangan antara hasil yang diharapkan masyarakat dengan apa yang hendak dicapai oleh organisasi.

Referensi :

- Arikunto, Suharsini, 1993, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, Rineka Cipta, Jakarta
- Feigenbaum, A. V. & Jauh, R. Lawrence, 1990, *Manajemen Strategis & Kebijakan Organisasi*, Erlangga, Jakarta
- Kartoni, Kartini, 1992, *Pengantar Ilmu Mendidik Teoritis*, Tarsito, Bandung
- Moekijat, 1989, *Manajemen Kekaryawanan*, Mandar Maju, Bandung
- Moenir, A. S, 1987 *Pendekatan Manusia dan Organisasi Terhadap Pengembangan Kekaryawanan*, Gunung Agung, Jakarta

- Musanef, 1989, *Manajemen Kekaryawanan Indonesia*, Gunung Agung, Jakarta
- Nawawi, Hadari, H, 1996, *Manajemen Sumberdaya untuk Bisnis yang Kompetitif*.
- Nitisemito, Alex, S, 1982, *Manajemen Personalia*, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Siagian, Sondang P., 1994, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Siswanto, Bedjo, 1987, *Manajemen Tenaga Kerja*, Sinar Baru, Bandung
- Sugiyono, 2001, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabet, Bandung
- Stoner, J.A.F., R.E. Freeman dan D.R.Gilbert, Jr., 1995, *Management*, 6th Ed. Engelwood Cliff, N.J. Prentice-Hall, Inc.
- Sudjana, (1996), *Teknik Analisis Regresi dan Korelasi*, Penerbit Tarsito, Bandung
- Tjiptono, Fandy, 2002, *Strategi Pemasaran*, Andi, Yogyakarta.
- Tunggal, Amin, Widjaya, 1993, *Manajemen Kualitas Terpadu*, PT. Kineka Cipta, Jakarta
- Wilson, Aubrey, 1982 *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT. Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta.