

MANAJEMEN SDM DALAM UPAYA MENINGKATKAN MUTU DAN KUALITAS PELAYANAN DI RIDWAN INSTITUTE CIREBON

Azizah Indriyani

Universitas Muhadi Setiabudi (UMUS), Brebes

Email: azizahindriyani@gmail.com

Abstrak

Pembangunan akan menjadi program semua bangsa. Guna mewujudkan pembangunan dibutuhkan kekuatan salah satunya Sumber Daya Manusia (SDM). SDM merupakan modal dasar pembangunan yang terdiri atas dimensi kuantitatif yaitu jumlah dan struktur penduduk, serta dimensi kualitatif yaitu mutu hidup penduduk. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi dalam manajemen SDM dalam upaya meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan di Ridwan Institute Cirebon. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (field research). Penelitian lapangan (field research) adalah pengamatan langsung ke obyek yang diteliti guna mendapatkan data yang relevan. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengamatan langsung di Ridwan Institute, Greenland Sendang Residen H 01 Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon Jawa Barat. Penelitian ini berupaya mengumpulkan fakta yang ada dan berfokus pada usaha mengungkap tentang pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan sebagai upaya meningkatkan mutu pelayanan terhadap client di Ridwan Institute Cirebon. Sumber data dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sekunder. Adapun Teknik Pengumpulan data menggunakan wawancara-dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan Semakin tinggi tingkat produktivitas karyawan, maka akan semakin meningkatkan kinerja serta pelayanan yang diberikan. Hal ini berakibat pada kepuasan nasabah, sehingga semakin banyak client yang tertarik untuk melakukan publikasi karya ilmiah dengan baik.

Kata kunci: *Manajemen SDM; Kualitas Pelayanan*

Pendahuluan

Pembangunan akan menjadi program semua bangsa. Guna mewujudkan pembangunan dibutuhkan kekuatan salah satunya Sumber Daya Manusia (SDM). Dalam era pembangunan jangka panjang nasional masalah sumber daya manusia (SDM) merupakan masalah yang sentris dan menjadi tanggung jawab semua lembaga (Saridawati, 2020). SDM merupakan modal dasar pembangunan yang terdiri atas dimensi kuantitatif yaitu jumlah dan struktur penduduk, serta dimensi kualitatif yaitu mutu hidup penduduk. Disatu sisi Sumber Daya Manusia sebagai kunci keberhasilan pembangunan baik berskala besar maupun kecil pasti membutuhkan Sumber Daya Manusia yang kompeten diberbagai bidang. Indikator negara tersebut maju salah satunya apabila tingkat pendidikan masyarakat tinggi, semakin tinggi tingkat pendidikan maka semakin tinggi tingkat kesejahteraan masyarakat. selain faktor

Pendidikan Kesehatan masyarakat pun menjadi faktor penting dalam pembangunan. Ada korelasi antara ketiganya. Semakin tinggi tingkat kesehatan penduduk seperti misalnya tercermin dalam tingginya usia harapan hidup, serta semakin tinggi pendapatan penduduk dan semakin merata pendistribusiannya. Hal ini saling berkaitan, semakin tinggi tingkat pendapatan suatu keluarga, semakin mampu pula keluarga tersebut meningkatkan pendidikan anggota keluarganya serta menjaga kesehatannya. Disamping itu, dengan semakin tingginya tingkat pendidikan dan kesehatan, semakin tinggi pula produktifitas dan kemampuan untuk meningkatkan pendapatan.

Bangsa yang mandiri adalah bangsa yang mampu mengantarkan masyarakatnya dalam kondisi layak, sejajar dan sederajat dengan bangsa lain. Perlu adanya Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) dalam mewujudkan pembangunan. Manajemen yang baik akan mengatur setiap individu untuk memiliki berbagai kemampuan. Oleh karena itu pembangunan Sumber Daya Manusia (SDM) diarahkan pada tiga hal:

1. Potensi, inisiatif dan daya kreasi setiap warga dikembangkan sepenuhnya dalam batas-batas yang tidak merugikan kepentingan umum.
2. Pembangunan kesejahteraan rakyat harus senantiasa memperhatikan bahwa setiap warga Negara berhak atas taraf kesejahteraan yang layak serta berkewajiban ikut serta dalam upaya mewujudkan kemakmuran masyarakat.
3. Pemanfaatan, pengembangan dan penguasaan iptek dalam penyelenggaraan pembangunan harus dapat meningkatkan kesejahteraan dan nilai tambah bagi masyarakat.

Dengan demikian betapa pentingnya kualitas sumber daya manusia, baik secara tenaga penggerak atau pelaku pembangunan maupun sebagai tujuan dan sasaran pembangunan nasional. Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya (rasio, rasa, dan karsa) (Sutrisno, 2009).

Kualitas sumber daya manusia pada dasarnya berkenaan dengan keahlian, kemampuan dan ketrampilan kerja seseorang melakukan berbagai kegiatan untuk menghasilkan barang dan jasa yang ikut serta menentukan kualitas hidupnya. Jadi kalau kita berbicara soal pengembangan kualitas sumber daya manusia berarti usaha peningkatan keahlian, kemampuan dan keterampilan kerja seseorang. Secara garis besarnya, bagi tenaga yang berada pada tingkat bawah/operasional menyangkut masalah kualitas teknis operasionalnya, yang tingkat menengah menyangkut kualitas teknis operasional, supervisory dan manajerialnya, dan yang bekerja pada tingkat yang tinggi menyangkut kualitas manajerial dan komunikasinya (Ruhana, 2012).

Sumber Daya Manusia (SDM) yang unggul dengan kualitas yang tinggi menjadi tuntutan bagi setiap organisasi agar mampu mencapai tujuan yang ditetapkan. Banyak aspek yang dapat berpengaruh dalam mencapai SDM yang unggul tersebut, yaitu aspek individu, aspek kelompok dan aspek sistem organisasi. Aspek individu yang dapat meningkatkan kualitas SDM dan berdampak pada kinerja adalah kemampuan individu, kepuasan kerja dan komitmen organisasional (Robbins, Judge, & Sanghi, 2007).

Bernardin (2007), mengemukakan indikator pengukuran kinerja adalah kuantitas kerja, kualitas kerja, waktu kerja dan kerja sama dengan teman sekerja. Kinerja berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Bagi karyawan yang berkinerja tinggi akan mampu memberikan pelayanan prima (Bernardin, 2007).

Salah satu indikator pelayanan prima adalah dimana semua SDM yang ada fast respon terhadap client terutama pada era globalisasi ini. Dimana perusahaan dihadapkan pada persaingan yang semakin ketat, baik perusahaan manufaktur maupun perusahaan jasa. Client adalah asset yang harus dijaga. CV. Syntax Corporation Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Jelas penting baginya dalam membangun kepercayaan (trust) dengan client. Berbagai upaya yang telah dilakukan oleh perusahaan diantaranya diadakannya berbagai pelatihan, pengawasan sampai peningkatan kualifikasi akademik mulai dari S1, S2 sampai S3.

Semua SDM yang ada di perusahaan hendaknya meningkatkan mutu dirinya sendiri dengan mengikuti semua program perusahaan. Tujuan dari peningkatan mutu dan kualifikasi pendidikan ini tidak lain akan dirasakan oleh client. Mutu yang baik dari SDM di perusahaan tidak lain tercipta jika ada adanya Kerjasama dari pimpinan dan seluruh SDM yang ada.

Untuk itu dalam penelitian ini penulis akan membahas tentang manajemen SDM dalam upaya meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan di Ridwan Institute Cirebon.

A. Manajemen Sumber Daya Manusia

1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia adalah pendekatan strategis dengan cara-cara terbaik dan pro aktif dalam mengelola sumber daya organisasi (Rozarie & Indonesia, 2017). Manajemen sumber daya manusia harus dipandang sebagai perluasan dari pandangan tradisional untuk mengelola orang secara efektif dan untuk itu membutuhkan pengetahuan tentang perilaku manusia dan kemampuan mengelolanya (Barus, 2017).

Manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian. Karena sumber daya manusia dianggap semakin penting peranannya dalam pencapaian tujuan, maka berbagai pengalaman dan hasil penelitian dalam bidang sumber daya manusia (SDM) dikumpulkan secara sistematis dalam apa yang disebut dengan manajemen sumber daya manusia.

Menurut Malayu Hasibuan “Manajemen Sumber Daya Manusia” adalah menilai rasio hasil kerja nyata dengan standar kualitas maupun kuantitas yang dihasilkan setiap karyawan (Malayu, 2017).

Manajemen sumber daya manusia (*human resources management*) adalah suatu kegiatan pengelolaan yang meliputi pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa bagi manusia sebagai individu anggota organisasi atau perusahaan bisnis.

Menurut (Simamora, 2006), manajemen sumber daya manusia adalah hal-hal berkaitan dengan pembinaan, penggunaan dan perlindungan sumber daya

manusia. Tugas manajemen sumber daya manusia adalah mengelola unsur-unsur manusia dengan segala potensi yang dimiliki sehingga dapat diperoleh sumber daya manusia yang dapat mencapai tujuan organisasi.

Berkaitan dengan konsep manajemen sumber daya manusia maka fokus utamanya adalah memberikan kontribusi pada suksesnya organisasi oleh karena itu untuk meningkatkan kinerja organisasi maka dukungan dari aktivitas manajemen sumber daya manusia sangatlah penting dimana aktivitas tersebut merupakan fungsi operasional manajemen sumber daya manusia (Rozarie & Indonesia, 2017).

Berdasarkan pemaparan para ahli di atas, pengaplikasian manajemen SDM memang cukup rumit untuk bisa dilakukan. Terdapat beragam aspek perusahaan yang perlu dianalisa dan dievaluasi agar kegiatan tersebut dapat memberikan imbas yang semestinya.

Namun, jika dilakukan dengan seksama, manajemen SDM dapat memberikan 'reward' agar perkembangan perusahaan dapat meningkat secara signifikan.

2. Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Drs. H. Malayu S.P. Hasibuan (Hasibuan & Hasibuan, 2016), bahwa peranan manajemen sumber daya manusia adalah mengatur dalam menetapkan program kepegawaian yang mencakup masalah:

- a. Menetapkan jumlah, kualitas dan penempatan tenaga kerja yang efektif sesuai dengan kebutuhan perusahaan berdasarkan *job description*, *job specification*, *job recruitment* dan *job evaluation*.
- b. Menetapkan penarikan, seleksi dan penempatan karyawan berdasarkan atas *the right man on the right place* dan *the right man on the right job*.
- c. Menetapkan program kesejahteraan, pengembangan promosi dan pemberhentian.
- d. Meramalkan penawaran dan permintaan sumber daya manusia pada masa yang akan datang.
- e. Memperkirakan keadaan perekonomian pada umumnya dan perkembangan perusahaan pada khususnya.
- f. Memonitor dengan cermat undang-undang Perburuhan dan kebijakan pemberian balas jasa perusahaan sejenis.
- g. Memonitor kemajuan teknik dan pengembangan serikat buruh.
- h. Melaksanakan pendidikan, latihan dan penilaian prestasi karyawan.
- i. Mengatur mutasi karyawan baik vertical maupun horizontal.
- j. Mengatur pensiun, pemberhentian dan pesangon.

3. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Tujuan manajemen sumber daya manusia adalah memperbaiki kontribusi produktif orang-orang atau tenaga kerja terhadap organisasi atau perusahaan dengan cara yang bertanggungjawab secara strategis, etis dan sosial. Para manajer

dan departemen sumber daya manusia mencapai maksud mereka dengan memenuhi tujuannya.

Menurut soekidjo notoatmodjo mengatakan bahwa tujuan utama manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah untuk meningkatkan kontribusi sumber daya manusia (karyawan) terhadap organisasi dalam rangka mencapai produktivitas organisasi yang bersangkutan. Hal ini dapat dipahami bahwa semua kegiatan organisasi dalam mencapai misi dan tujuannya tergantung kepada manusia yang mengelola organisasi itu. Oleh sebab itu, sumber daya tersebut harus dikelola sedemikian rupa sehingga berdaya guna dan berhasil guna dalam mencapai misi dan tujuan organisasi (Soekidjo, 2009).

Tujuan manajemen sumber daya manusia tidak hanya mencerminkan kehendak manajemen senior, tetapi juga harus menyeimbangkan tantangan organisasi, fungsi sumber daya manusia dan orang-orang terpengaruh. Kegagalan melakukan tugas itu dapat merusak kinerja, produktifitas, laba, bahkan kelangsungan hidup organisasi atau perusahaan Ada 4 (Empat) tujuan manajemen SDM adalah sebagai berikut:

- a. Tujuan Kemasyarakatan/sosial.
- b. Tujuan Organisasional.
- c. Tujuan Fungsional
- d. Tujuan Pribadi

B. Peningkatan Mutu dan Kualitas Pelayanan

Peningkatan mutu pelayanan adalah derajat memberikan pelayanan secara efisien dan efektif sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pasien, memanfaatkan teknologi tepat guna dan hasil penelitian dalam pengembangan pelayanan kesehatan/keperawatan sehingga tercapai derajat kesehatan yang optimal (Nursalam, 2014).

Dalam Winston Dictionary, Mutu adalah tingkat kemampuan dari penampilan sesuatu yang sedang diamati Mutu adalah totalitas dari wujud serta ciri dari satu barang atau jasa, yang didalamnya terkandung sekaligus rasa aman atau pemenuhan kebutuhan para pengguna (Din ISO 8402:1986).

Mutu pelayanan dapat diukur dengan menggunakan tiga variable, yaitu input, proses, dan output/outcome.

- a. Input adalah segala sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan kegiatan seperti tenaga, dana, obat, fasilitas peralatan, teknologi, organisasi dan informasi.
- b. Proses adalah interaksi professional antara pemberi pelayanan dengan konsumen.
- c. Output/outcome adalah hasil pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan kepada penerima layanan, yaitu berupa perubahan yang terjadi pada konsumen termasuk kepuasan dari konsumen.

Konsep kualitas layanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan daya tanggap (responsiveness), menumbuhkan adanya jaminan (assurance), menunjukkan bukti fisik (tangible) yang dapat dilihatnya, menurut empati (empathy) dari orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan keandalannya (reliability) menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan yang menerima pelayanan.

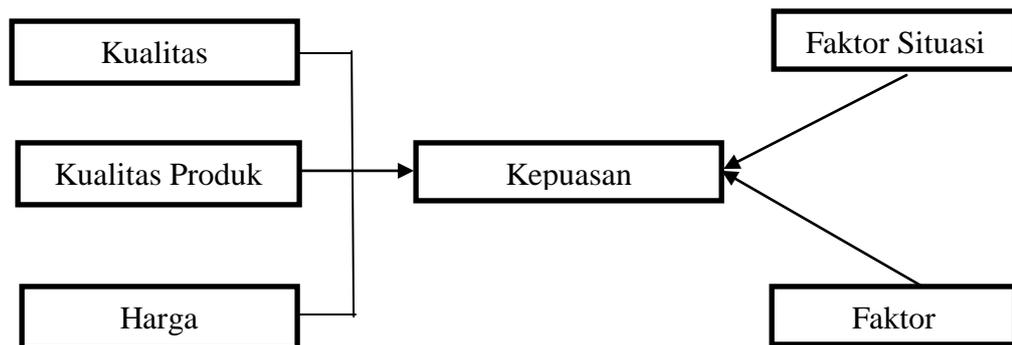
1. Manfaat Kepuasan

Beberapa manfaat kepuasan menurut (Irine, 2009) adalah:

- a. Kepuasan pelanggan merupakan sarana untuk menghadapi kompetisi di masa yang akan datang
- b. Kepuasan pelanggan merupakan promosi terbaik.
- c. Kepuasan pelanggan merupakan asset perusahaan terpenting
- d. Kepuasan pelanggan menjamin pertumbuhan dan perkembangan perusahaan
- e. Pelanggan makin kritis dalam memilih produk
- f. Pelanggan puas akan Kembali
- g. Pelanggan yang puas mudah memberikan referensi

2. Faktor-Faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan

Seperti yang telah disebutkan pada Bab Pendahuluan, berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu (Zeithaml, n.d.) dikemukakan bahwa kepuasan adalah konsep yang jauh lebih luas dari hanya sekedar penilaian kualitas pelayanan, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti terlihat dalam gambar berikut:



Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (field research). Penelitian lapangan (field research) adalah pengamatan langsung ke obyek yang diteliti guna mendapatkan data yang relevan. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengamatan langsung di Ridwan Institute, Greenland Sendang Residen H 01 Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon Jawa Barat.

Sesuai dengan judul serta fokus permasalahan yang diambil, maka sifat penelitian ini adalah deskriptif. Deskriptif adalah data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar dan bukan angka (Moleong, 2019).

Deskriptif yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistic dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Moleong, 2013).

Penelitian ini berupaya mengumpulkan fakta yang ada dan berfokus pada usaha mengungkap tentang pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan sebagai upaya meningkatkan mutu pelayanan terhadap client di Ridwan Institute Cirebon. Sumber data dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sekunder. Adapun Teknik Pengumpulan data menggunakan wawancara-dokumentasi.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis kualitatif. Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain (Moleong, 2017a).

Peneliti menggunakan cara berfikir induktif untuk menganalisa data. Proses berpikir induktif adalah kebalikan dari berpikir deduktif, yakni pengambilan kesimpulan dimulai dari pernyataan atau fakta-fakta khusus menuju pada kesimpulan yang bersifat umum (Sudjana, 2001).

Data dan fakta hasil pengamatan empiris disusun, diolah, dikaji, untuk kemudian ditarik maknanya dalam bentuk pernyataan atau kesimpulan yang bersifat umum.

Hasil dan Pembahasan

A. Profil Ridwan Institute Cirebon

1. Sejarah Berdirinya Ridwan Institute Cirebon

Ridwan Institute merupakan holding perusahaan CV. Syntax Corporation. Ridwan Institute ini dikenal dengan sebutan RIN dimana pusat usahanya pada bidang Publikasi dan Desain Grafis. RIn ini lahir pada awal tahun 2017 dan diresmikan sebagai holding perusahaan pada awal 2018. Perusahaan publikasi ini terus berinovasi sehingga produk yang ditawarkan bukan hanya publikasi ilmiah dan desain grafis saja, melainkan perusahaan ini juga menawarkan pelayanan pendampingan pembuatan karya tulis ilmiah, layanan berbagai sertifikasi seperti toefl, TKDA dan konsultasi peningkatan karir dosen.

Saat ini Ridwan Institute telah menjalin Kerjasama dengan lebih dari 2000 orang di seluruh Indonesia. Ridwan Institute ini akan sangat mudah di temukan pada laman <https://ridwaninstitute.co.id/#> dan aplikasi Ridwan

Institute telah hadir di playsore sehingga dapat didownload dengan mudah. Dalam laman dan aplikasi client dapat memesan dan menerima pesanan dengan mudah setelah konfirmasi langsung dengan admin RIn.

Ridwan Institute ini memiliki produk 7 macam jurnal dengan kategori yang berbeda salah satunya adalah jurnal yang terakreditasi sinta 4. Publikasi buku kini telah resmi menjadi pusat publikasi buku yang bisa menerbitkan ISBN dan terdaftar sebagai anggota IKAPI.

Perusahaan yang mulai beroperasi pada 15 Februari 2017 ini, diharapkan dapat menarik minat masyarakat dalam kemitraan dan memiliki daya saing yang tinggi dengan Lembaga Pendidikan lainnya yang telah ada dengan mengedepankan etika berbisnis yang sesuai dengan syariah itu sendiri, sehingga image atau citra perusahaan akan mendapatkan respon positif di hati masyarakat Indonesia khususnya. Untuk mencapai hal tersebut tentu tidaklah mudah, tetapi butuh upaya keras dan cerdas dalam mewujudkannya.

2. Visi dan Misi Ridwan Institute Cirebon

Berikut Visi Misi Ridwan Institute Cirebon

Visi: Menjadi pusat publikasi ilmiah dan riset nasional yang unggul di indonesia pada tahun 2025.

Misi:

- a. Melakukan publikasi hasil riset akademis dan non akademis
- b. Memberikan pelatihan dan pendampingan bidang manajemen publikasi
- c. Melayani masyarakat melalui konsultasi manajemen, pendidikan dan sosial kemasyarakatan
- d. Mempublikasikan hasil penelitian dan riset sebagai wujud pembangunan berbasis penelitian.

3. Struktur Organisasi Ridwan Institute

- Penanggungjawab : Dewan Direksi SCI
- Direktur : Arif Rahman hakim S.Pd.
- General Manajer : Abdullah, S.Pd.
- Manajer Sistem Informasi Publikasi Ilmiah : Ade Bani Riyan, S.Kom
- Manajer Publikasi Ilmiah : Aen Fariah, SE
- Manajer Publikasi Buku : Vivi Melinda
- Customer Service dan Staf Ahli Publikasi : Rani Santika
Siti Hafsa. F
- Staf Ahli Publikasi : Zidnal Falah
Medika Oga Laksana
- Manajer Video dan Fotografi : Rendi Brahma Fahrezi
- Manajer Syntax Art : Tedi Herdiyanto

B. Pengembangan Sumber Daya Manusia sebagai Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan terhadap Clinet Ridwan Institute Cirebon

Salah satu permasalahan dalam publikasi adalah terbatasnya sumber daya yang berkualitas untuk melakukan publikasi karya ilmiah yang baik dan benar. Masih banyak orang yang belum memiliki pengetahuan akan publikasi karya ilmiah, baik dikalangan peneliti maupun akademisi.

Tidak jarang ditemui sumber daya manusia di Lembaga publikasi yang kurang bisa memberikan penjelasan yang benar dan akurat sehingga menimbulkan keraguan bagi calon client untuk menggunakan produk dan layanan lembaga publikasi dan akan mempengaruhi kualitas publikasi tersebut. Memang yang dibutuhkan Lembaga publikasi adalah mereka yang sudah memiliki semangat, kesungguhan dan kompetensi untuk berkarir di lembaga publikasi.

Dalam perkembangannya, publikasi sangat dibutuhkan bagi kalangan akademisi, mulai dari mahasiswa hingga dosen dan tenaga pendidik lainnya. Dengan adanya fenomena tersebut maka Ridwan Institute hadir sebagai solusi serta wadah bagi mereka dan dewasa ini Ridwan Institute dinyatakan berhasil dalam bidang publikasi. Faktanya dengan banyaknya client yang menggunakan produk dan jasa layanan di perusahaan tersebut. Namun kepuasan client yang menggunakan produk dan layanan tergantung pada kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan, sedangkan pelayanan yang optimal tergantung pada tingkat profesionalisme sumber daya manusianya dalam mengelola dan menjalankan lembaga tersebut.

Permasalahan sumber daya manusia muncul karena kinerjanya tidak mampu memenuhi target dan tidak sesuai harapan perusahaan. Sedangkan untuk memenuhi target dan harapan, masing-masing individu harus mempunyai pengetahuan dan keterampilan secara ruhaniyah. Sebagai keberhasilan dalam peningkatan lembaga publikasi harus mempunyai nilai-nilai ketauhidan, tanggung jawab, jujur, adil dalam setiap kegiatan, baik secara pribadi atau dalam operasional Lembaga.

Banyak faktor yang bisa membuat kualitas sumber daya manusia Ridwan Institute meningkat yaitu bisa dilakukan dengan memberikan pembekalan keterampilan *hard skill* tentang pengetahuan produk secara berkesinambungan dan secara periodik melakukan pembahasan atas permasalahan yang muncul di lapangan, dan memberikan pembekalan keterampilan *soft skill* kepada mereka.

Pada jangka pendek kebutuhan sumber daya manusia bisa diatasi dengan merekrut sumber daya manusia dengan beragam latar belakang kemudian memberikan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia kepada mereka, sehingga mereka diharapkan dapat mengetahui teori dan praktik publikasi yang terintegrasi dan terencana dengan baik.

Pelatihan merupakan proses dalam pembelajaran mencari pengetahuan dan keterampilan yang berlangsung dalam waktu yang relatif singkat dan, dalam jangka pendek. Sedangkan pengembangan sumber daya manusia merupakan suatu proses bagaimana manajemen mendapatkan pengalaman dan sikap untuk meraih sukses.

Kegiatan pengembangan sumber daya manusia ditujukan untuk membantu karyawan agar dapat menangani tanggung jawabnya di masa mendatang, dengan memperhatikan tugas dan kewajiban yang dihadapi sekarang.

Pelatihan merupakan suatu cara yang digunakan untuk memberikan atau meningkatkan keterampilan yang dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaannya. Pelatihan berkaitan dengan keahlian dan kemampuan pegawai untuk melaksanakan pekerjaan saat ini, dan membantu pegawai untuk mencapai keahlian dan kemampuan tertentu agar berhasil dalam melaksanakan pekerjaannya.

Pelatihan merupakan salah satu program pengembangan sumber daya manusia yang menjadi strategi untuk menarik minat Client di Ridwan Institute Cirebon. Karyawan mendapat banyak manfaat dari program tersebut, terutama dalam meningkatkan mutu pelayanannya. Karena ditengah persaingan bisnis seperti sekarang ini, publikasi memang diharuskan untuk meningkatkan kinerjanya, agar tidak tertinggal dari para pesaingnya.

Program pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan oleh PT. BPRS Aman Syariah Sekampung, yaitu:

1. *On the job training*

On the job training merupakan semua upaya melatih karyawan untuk mempelajari suatu pekerjaan sambil mengerjakannya ditempat kerja yang sesungguhnya. *On the job training* yang dilakukan oleh Ridwan Institute Cirebon meliputi program magang, rotasi pekerjaan, *coaching* dan seminar internal.

a. Program Magang

Program magang di Ridwan Institute Cirebon menggabungkan pelatihan dan pengalaman pada pekerjaan dengan instruksi yang didapatkan dari ruang kerja. Seorang karyawan baru ditugaskan pada karyawan yang ada saat ini selama jangka waktu tiga bulan. Selama periode tersebut karyawan baru bekerja di bawah pengawasan karyawan senior dan diharapkan setahap demi setahap memperoleh keahlian yang berkaitan.

b. Rotasi Pekerjaan

Karyawan berpindah dari satu jenis pekerjaan ke jenis pekerjaan lain dalam jangka waktu yang direncanakan. Hal ini merupakan salah satu cara yang dilakukan oleh Ridwan Institute Cirebon dalam mengembangkan karyawan. Dengan rotasi jabatan seorang karyawan ditugaskan memegang jabatan yang berbeda dari waktu ke waktu. Selain karyawan memahami pelaksanaan berbagai tugas agar mereka memperoleh pengetahuan dan keterampilan yang luas mengenai berbagai jabatan dan bagian operasional serta pengelolaan Ridwan Institute Cirebon.

c. *Coaching*

Coaching yaitu teknik pengembangan yang dilakukan oleh Ridwan Institute Cirebon melalui praktik langsung dengan orang yang sudah

berpengalaman atau atasan yang dilatih. Dengan *coaching* karyawan akan mendapatkan instruksi-instruksi dari karyawan senior yang sudah berpengalaman dan dapat menciptakan hubungan kerjasama antar karyawan dan atasan.

d. Seminar Internal

Metode ini digunakan oleh Ridwan Institute Cirebon bertujuan untuk mengembangkan keahlian, kecakapan karyawan untuk menilai dan memberikan saran-saran yang konstruktif mengenai pendapat orang lain. Seminar diadakan oleh pihak perusahaan sendiri, dan diisi oleh direktur atau karyawan lainnya yang memiliki ilmu atau keterampilan yang dapat dibagikan kepada karyawan lainnya. Karyawan dilatih agar dapat mempersepsi dan mengevaluasi serta memberikan saran-saran, menerima atau menolak pendapat atau usulan orang lain. Hampir setiap bulan program seminar khusus bagi para pegawai di masing masing bagian diadakan oleh Ridwan Institute Cirebon. Seminar khusus inidiadakan guna untuk membangun citra diri dan talenta yang dimiliki oleh masing-masing individu karena dengan adanya seminar khusus ini dapat membangun citra Ridwan Institute Cirebon sebagai perusahaan yang memberikan pelayanan terbaik untuk client.

2. *Off the job training*

Off the job training merupakan pelatihan dan pengembangan yang dilaksanakan pada lokasi terpisah dengan tempat kerja. *Off the job training* dilakukan oleh Ridwan Institute Cirebon untuk memberikan keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan oleh karyawan untuk melaksanakan pekerjaan pada waktu terpisah dari waktu kerja regular mereka. *Off the job training* yang dilakukan oleh Ridwan Institute Cirebon meliputi program *study* kasus, pendidikan, dan pelatihan.

a. *Study* kasus

Metode ini diberikan kepada karyawan Ridwan Institute Cirebon secara tertulis kemudian karyawan menganalisis kasus tersebut secara pribadi, mendiagnosis masalah dan menyampaikan pendapat dan pemecahannya di dalam sebuah diskusi.

b. Pendidikan

Pendidikan disini dimaksudkan Ridwan Institute Cirebon melakukan program pendidikan yang digunakan untuk mendidik para pegawainya agar dapat tercapai visi dan misi dari perusahaan itu sendiri. Pendidikan dalam sumber daya manusia ini dibagi menjadi dua, yaitu:

1) Pengembangan diri

Pengembangan diri sumber daya manusia dapat dilakukan dengancara membangun talenta sumber daya manusia, karena dengan adanya sumber daya manusia yang mempunyai talenta atau bakat yang ada dalam diri seseorang yang dapat mempercepat penguasaan

skill atau kompetensi seseorang serta dapat mendorong munculnya *performance* yang luar biasa, potensial dan handal merupakan kunci keberhasilan dalam organisasi.

Pengembangan diri juga dapat dilakukan dengan cara melatih sumber daya manusia untuk pelayanan prima, melatih kepemimpinan, melatih analisa terhadap suatu permasalahan, mempunyai motivasi kerja yang tinggi sehingga dapat menunjang kinerjanya.

2) Keterampilan

Keterampilan disini dimaksudkan untuk membekali sumber daya manusia agar benar-benar siap untuk berinteraksi dengan dunia kerja khususnya pada Ridwan Institute Cirebon. Keterampilan tersebut dapat diwujudkan dengan melakukan cara komunikasi dengan baik antar sesama dan client, mendalami permasalahan mengenai manajemen proyek, cara bernegosiasi yang baik, dan sebagainya.

c. Pelatihan

Pelatihan sangat dianjurkan untuk diikuti oleh para karyawan Ridwan Institute Cirebon. Pelatihan diadakan oleh pihak luar perusahaan, dan biasanya pihak perusahaan mendapat undangan oleh pihak penyelenggara untuk menghadiri pelatihan tersebut. Dan karyawan secara bergilir memperoleh kesempatan untuk mengikuti pelatihan tersebut tergantung dari tema yang akan disampaikan disesuaikan dengan jabatan atau pekerjaan dibidang masing-masing.

Pelatihan ini hampir tiap dua bulan sekali dihadiri oleh para karyawan maupun direktur dari perusahaan. Pelatihan tersebut dapat berupa pelatihan *Service Excellent* untuk bagian *infront office*, pendidikan analis untuk bagian akunting, pelatihan sistem penggajian karyawan untuk bagian personalia, dan lain sebagainya.

C. Hasil Analisa

Pengembangan sumber daya manusia di Ridwan Institute Cirebon penting dilakukan demi terciptanya tenaga professional yang mampu memberikan pelayanan terbaiknya pada client, semata demi meningkatnya jumlah client yang melakukan publikasi.

Berikut jumlah client Ridwan Institute Cirebon hingga Februari 2020

Tabel 1
jumlah client Ridwan Institute

No.	Status Clinet	Jumlah
1.	Author Jurnal	3.678 clinet
2.	Author Buku	1.456 clinet
3.	Clinet Videografi	64 clinet
4.	Clinet Vektor dan Desain Grafis	178 clinet

Wawancara dengan Bapak Arif Rahman Hakim, beliau mengatakan bahwa pengembangan sumber daya manusia adalah suatu proses bagaimana manajemen mendapatkan pengalaman, keahlian dan sikap untuk meraih sukses sebagai pemimpin dalam organisasi, sehingga kegiatan pengembangan ditujukan membantu karyawan untuk dapat menangani tanggung jawabnya di masa mendatang.

Wawancara dengan ibu Aen Fariah, beliau mengatakan bahwa dalam kegiatan pengembangan, inovasi juga perlu dilakukan. Yaitu dengan senantiasa mengembangkan gagasan baru dan penyempurnaan berkelanjutan yang memberi nilai tambah bagi perusahaan. Sumber daya manusia yang berkualitas sangat diperlukan guna meningkatkan mutu pelayanannya. Berikut data sumber daya manusia yang bekerja di Ridwan Institute hingga Februari 2020.

Tabel 2
SDM yang bekerja di Ridwan Institute

No.	Nama	Jabatan	Status Karyawan
1.	Arif Rahman Hakim, S.Pd	Direktur	Tetap
2.	Abdullah, S.Pd	General Manager	Tetap
3.	Aen Fariah, SE	Manager Publikasi Ilmiah	Tetap
4.	Vivi Meilinda	Manager Publikasi Buku	Tetap
5.	Oriza Aditya, S.Pd	Manager Marketing	Tetap
6.	Tedi Herdiyanto	Manager Syntax Art	Tetap
7.	Rendi Brahma Fahrezi	Manager Video dan Fotografi	Tetap
8.	Amelia	Staf Ahli Publikasi	Kontrak
9.	Rani Santika	Staf Ahli Publikasi	Kontrak
10.	Siti Hafsa Fahira	Staf Ahli Publikasi	Kontrak
11.	Zidnal Falah	Staf Ahli Publikasi	Kontrak
12.	Medika Oga Laksana	Staf Ahli Publikasi	Kontrak

Dengan perbedaan jabatan dan riwayat pendidikan, serta keahlian, dan pengalaman yang dimiliki oleh masing-masing sumber daya manusia, menyebabkan perbedaan tingkat produktivitas. Maka dari itu, untuk meningkatkan produktivitas dan profesionalisme karyawan, diperlukan program pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan secara berkala dan berkesinambungan, agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan client. Dengan demikian perusahaan perlu memiliki petunjuk pelaksanaan operasional yang baik, serta petugas yang terdidik yang dapat melaksanakan sistem dan prosedur operasional tersebut secara tepat.

Berdasarkan Permenristekdikti Nomor 20 Tahun 2018 tentang Penelitian dan Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 50 Tahun

2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi yang menyatakan bahwa Dosen tetap untuk program doktoral minimal memiliki 2 (dua) publikasi internasional pada jurnal internasional bereputasi.

Dalam rangka membantu meningkatkan mutu dosen dan Pendidikan di Indonesia maka perusahaan wajib melakukan pelatihan bagi karyawan, terutama yang berhadapan langsung dengan konsumen (*frontliner*), wajib mendapatkan pelatihan secara berkala, dan wajib mendapatkan pelatihan sebelum penempatan.

Berdasarkan pada SOP (Standar Operasional Prosedur) Ridwan Institute wajib mengeluarkan dana minimal 5% dari anggaran per tahunnya untuk pengadaan kegiatan pengembangan. Kegiatan pengembangan yang dimaksud dapat berupa pelatihan ataupun pendidikan bagi karyawan.

Untuk itu, kegiatan pengembangan sumber daya manusia menjadi hal yang mutlak untuk dilakukan. Salah satu pengembangan yang diikuti oleh PRidwan Institute yaitu pelatihan. Program pelatihan khusus ini diikuti guna membangun citra diri dan talenta yang dimiliki oleh masing-masing individu, karena dengan adanya pelatihan khusus ini dapat membangun citra Ridwan Institute sebagai perusahaan yang memberikan pelayanan transaksi keuangan kepada client.

Berikut data karyawan Ridwan Institute yang mengikuti program Pelatihan yang diselenggarakan oleh pihak luar Perusahaan pada tahun 2017:

Tabel 3
Program Pelatihan

No.	Peserta	Materi	Biaya
1.	Amelia	Peraturan editing jurnal	1.500.000
2.	Zidnal Falah dan Medika Oga Laksana	Pelatihan Open Jurnal Sistem	2.000.000
3.	Aen Fariah	Pelatihan Manajemen Jurnal terakreditasi	1.500.000
4.	Abdullah	Pelatihan manajemen Terindex DOAJ	1.000.000
Total tahun 2017			6.000.000

Berikut data karyawan Ridwan Institute yang mengikuti program Pelatihan yang diselenggarakan oleh pihak luar Perusahaan pada tahun 2018:

Tabel 4
Program Pelatihan

No.	Peserta	Materi	Biaya
1.	Oriza Aditya	Peraturan Digital Marketing	1.500.000
2.	Vivi Meilinda	Pelatihan penerbitan buku ber ISBN	1.500.000
3.	Rani Santika dan Siti Hafsah Fahira	Pelatihan Manajemen Jurnal Internasional	1.500.000

4.	Rendi Brahma Fahrezi dan Tedi Herdiyanto	Pelatihan Teknik desain	1.000.000
Total tahun 2018			5.500.000

Dari data tersebut dapat diketahui bahwa kegiatan pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan oleh Ridwan Institute berupa pelatihan dan pendidikan telah sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) Ridwan Institute. Melalui pelatihan yang diikuti, karyawan memperoleh ilmu dan dapat mengaplikasikannya. Anggaran yang dikeluarkan cukup besar sehingga diharapkan melalui pelatihan ini, karyawan benar-benar dapat mengembangkan potensi yang ada dalam diri masing-masing

Wawancara dengan bapak Dedy Setiawan, beliau mengatakan bahwa budaya kerja pada Ridwan Institute dalam menjalankan bisnis publikasinya yaitu untuk memberikan motivasi pada setiap karyawannya. Ridwan Institute menerapkan beberapa hal yang berhubungan dengan strategi pengembangan sumber daya manusia, hal tersebut dimaksudkan agar setiap pegawai mempunyai motivasi dan berkomitmen dengan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing, terutama dari segi kepribadiannya untuk melayani *client*, sehingga dapat mewujudkan apa yang menjadi harapan dari pihak perusahaan sendiri untuk mencapai strategi yang ditentukan, dan dapat mengembangkan mutu sumber daya manusianya.

Wawancara dengan bapak Ikhsan Nendi, beliau mengatakan bahwa program pelatihan berpengaruh pada profesionalisme masing-masing individu. Kompetensi dibidangnya dan senantiasa mengembangkan diri, sehingga menghasilkan kinerja terbaik dan memberikan nilai tambah bagi perusahaan maupun seluruh insan Ridwan Institute bekerja cerdas, tuntas, dan bertanggung jawab.

Wawancara dengan salah satu client yaitu ibu Siti, beliau mengatakan bahwa beliau merasa tertarik untuk mempublikasikan karya tulisnya dan mempercayakannya Ridwan Institute, dikarenakan penampilan serta pembawaan yang terlihat tegas dan meyakinkan dari petugas.

Wawancara dengan ibu Rina, beliau mengatakan bahwa pelayanan Ridwan Institute memuaskan, salah satunya pada petugas customer service yang melayaninya dengan sangat ramah, sopan, berwawasan luas dan membuat beliau nyaman saat akan melakukan transaksi.

Wawancara dengan bapak Yanto, beliau mengatakan bahwa pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan sangat berdampak pada pelayanan yang diberikan. Dalam memberikan pelayanan yang melebihi harapan client, karyawan harus bersikap ramah, sopan, bersahabat, peduli, proaktif, dan cepat tanggap.

Beberapa client dari karyawan Marketing bernama Emah Rahmawati yang peneliti temui, sebagian besar adalah para dosen dan mahasiswa di seluruh Indonesia khususnya di Jawa barat, beliau mengatakan bahwa mereka senang dan puas atas pelayanan petugas, sebab karyawan bersikap sangat sopan, tidak segan

berbaur dengan client, terampil, dan memiliki pengetahuan yang luas, sehingga mereka tidak ragu untuk menggunakan jasa publikasi Ridwan Institute.

Wawancara dengan saudara Ikhsan, beliau mengatakan bahwa program pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan oleh perusahaan sangat penting dan dapat berdampak pada kepribadian karyawan. Penerapan pola pelayanan terhadap client berawal dari keteladanan. Mulai dari diri sendiri menjadi suri tauladan dalam berperilaku yang mencerminkan nilai-nilai budayakerja Ridwan Institute dan pihak-pihak yang terkait, dengan cara menjadi contoh dalam perilaku baik dan benar serta memotivasi penerapan nilai-nilai budaya kerja.

Mengingat betapa pentingnya pengembangan sumber daya manusia bagi instansi, terutama perusahaan untuk dapat meningkatkan mutu pelayanan terhadap client, maka sudah tidak dapat dipungkiri lagi bahwa program pengembangan harus dilakukan guna menarik minat client. Terbukti bahwa berbagai program pengembangan yang diikuti karyawan di Ridwan Institute seperti halnya pelatihan, seminar internal, dan lain sebagainya dapat menambah wawasan, meningkatkan produktivitas, kedisiplinan, profesionalisme, keahlian, kemampuan, baik secara konseptual maupun teknis serta keterampilan karyawan dalam meningkatkan mutu pelayanannya. Juga dapat berdampak pada kepribadian, seperti semakin terampil dalam menjelaskan produk kepada client, namun tetap memiliki kepribadian yang terpuji, melayani dengan sepenuh hati, bertanggung jawab, dan sopan. Sehingga membuat client merasa nyaman untuk bertransaksi.

Pelatihan sangat berpengaruh bagi sumber daya manusia karena dengan adanya pelatihan tersebut sumber daya manusianya akan terdorong untuk dapat meningkatkan produktivitas kerjanya. Jika hal tersebut dilakukan maka akan membuat client semakin tertarik, sehingga makin banyak client yang akan melakukan transaksi dengan perusahaan. Client menjadi tujuan utama dilakukannya pengembangan sumber daya manusia ini. Sebab apabila client merasa senang dan puas atas pelayanan perusahaan, maka hal tersebut akan berdampak positif bagi perusahaan itu sendiri. Salah satunya adalah meningkatkan citra perusahaan di mata masyarakat dan berakibat pada meningkatnya profitabilitas perusahaan.

Kesimpulan

Ridwan Institute Cirebon telah melakukan berbagai kegiatan pengembangan sumber daya manusia dengan baik, seperti pelatihan, pendidikan, seminar, magang, dan lain sebagainya. Kegiatan tersebut memiliki banyak manfaat bagi para karyawan, antara lain meningkatkan produktivitas, profesionalisme, kemampuan, keterampilan, keahlian dan sebagainya. Semakin tinggi tingkat produktivitas karyawan, maka akan semakin meningkatkan kinerja serta pelayanan yang diberikan. Hal ini berakibat pada kepuasan nasabah, sehingga semakin banyak client yang tertarik untuk melakukan publikasi karya ilmiah dengan baik.

BIBLIOGRAFI

- Barus, Nina Ristia. (2017). *Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Terhadap Nasabah Pada PT Bank Bni Syariah Kc Medan*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
- Bernardin, HJ. (2007). *Human Resource Management: An Experiential Approach*. New York: McGraw-Hill.
- Hasibuan, Malayu S. P., & Hasibuan, H. Malayu S. P. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.
- Irine. (2009). *Manfaat Kepuasan pasien*.
- Malayu, Hasibuan. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi Revi). Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif, Bandung: Remaja Rosdakarya*. Mosal.
- Moleong, Lexy J. (2019). *Metodologi penelitian kualitatif*.
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional* (Edisi 4). Jakarta: Salemba Medika.
- Robbins, Stephen P., Judge, Timothy A., & Sanghi, Seema. (2007). *Organizational Behavior [with CD]*. Prentice-Hall of India.
- Rozarie, C. V. R. A. De, & Indonesia, Jawa Timur–Negara Kesatuan Republik. (2017). *Manajemen sumber daya manusia*.
- Ruhana, Ika. (2012). Pengembangan kualitas sumber daya manusia vs daya saing global. *PROFIT: Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(1).
- Saridawati, Saridawati. (2020). Peranan Pelatihan Dalam Upaya Peningkatan Produktivitas Kerja Karyawan Di Lingkungan Departemen Pekerjaan Umum. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 5(5), 163–176.
- Simamora, H. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (2nd ed.). STIE YKPN.
- Soekidjo, Notoatmodjo. (2009). *Pengembangan Sumber Daya Manusia* (Edisi Revisi). PT. Rineka Cipta, Jakarta, Indonesia.
- Sutrisno, Edy. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Kencana. *Pernada Media Group*.
- Zeithaml, Valarie A. (n.d.). *Bitner.(2000). Service Marketing 2nd edition: Integrating Customer Focus*. New York: Mc Graw Hill Inc.