

MOTIVASI TERHADAP PELAYANAN YANG BERKUALITAS

Nazwirman

BSI

Jl. Kamal Raya No. 18 Ringroad Barat, Cengkareng Jakarta Barat

Email: erwin_nazwirman@yahoo.com

Abstract

To motivate employees is very needed and to give satisfaction to all of customers or client depend on human resources, ability, capable and skill in the quality service to get reach organization or company goal. Positive attitude and behavior somebody is one of the factor as supporter. Leader ship style company must be able to manage and development quality service culture all of performance individual of each in the organization or company to reach competitive advance and should have customer satisfaction good intern and extern.

Keywords: Motivation, Quality Service

Bagi para karyawan yang sangat dibutuhkan untuk memberikan kepuasan kepada seluruh pelanggan atau para *client* tergantung pada sumber daya manusia, kemampuan, kecakapan dan keahlian dalam pelayanan yang berkualitas untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Tingkah laku dan sikap positif seseorang adalah salah satu faktor pendukungnya. Gaya kepemimpinan perusahaan harus dapat mengatur dan mengembangkan semua budaya layanan yang berkualitas dari kinerja masing-masing individu di sebuah organisasi atau perusahaan untuk mencapai keunggulan persaingan dan harus memiliki kepuasan pelanggan baik didalam maupun diluar.

Kata kunci: Motivasi, Kualitas Pelayanan

I. PENDAHULUAN

Setiap organisasi selalu berusaha untuk mencapai yang telah ditetapkan. Oleh karena itu untuk mencapai suatu tujuan, maka motivasi karyawan dan faktor pelayanan yang berkualitas harus dikembangkan secara terus-menerus agar mau melakukan sesuatu dengan cara yang menjamin tercapainya suatu tujuan atau melakukan interaksi dengan orang lain secara baik.

Oleh karena itu pelayanan berkualitas sangat berkaitan erat dengan masalah sikap dan perilaku seorang terhadap objek sikap. Sikap yang terimplementasi dalam pelayanan, pengembangan konsep budaya pelayanan berkualitas dalam suatu organisasi atau perusahaan tidak mungkin dilakukan oleh seorang diri atau beberapa orang saja.

Tetapi harus dilakukan oleh semua orang yang ada di dalam organisasi atau perusahaan yang bersangkutan. Keberhasilan mengembangkan konsep budaya layanan berkualitas memerlukan sikap, keterbukaan hati, pemahaman situasi, menyatukan dan menyeimbangkan kebutuhan diri sendiri

dengan luas kerja. Sikap serta itikad baik dan tekad kuat untuk memuaskan semua pihak.

Secara sadar bekerja sama dengan orang lain dan berinteraksi kepada hal-hal yang kita harus berupaya untuk jalan lain yang lebih baik. Untuk menciptakan kebersamaan perlu dilakukan berbagai pendekatan antara lain dengan memberikan motivasi yang positif dalam diri karyawan, agar terjadi perubahan pola pikir dengan memberikan informasi yang cukup mengenai pengembangan budaya layanan berkualitas bagi diri sendiri, rekan kerja dan pimpinan organisasi atau perusahaan.

Kita hidup di tengah-tengah masyarakat yang sedang membangun perkembangan perekonomian di segala bidang, untuk menuju masyarakat yang berorientasi kerja secara luas mengembangkan sumber daya manusia itu sendiri dengan baik sesuai tata cara dan aturan yang berlaku di dunia usaha atau organisasi. Kedudukan manusia inilah yang menjadi tolak ukur menuju tercapainya suatu tujuan dan keberhasilan. Pekerjaan mulia untuk mampu mewujudkan suatu gejolak dan untuk memperhatikan dari

aspek manusia itu sendiri dan dari aspek teknologi dalam setiap usaha.

Definisi menurut Bartos (2000: 25), mengatakan bahwa: manajemen sumber daya manusia sebenarnya merupakan suatu gerakan pengakuan terhadap pentingnya unsur manusia sebagai tenaga kerja yang cukup potensial yang diperlakukan secara manusiawi dan perlu dikembangkan sedemikian rupa sehingga mampu memberikan kontribusi yang maksimal bagi organisasi dan bagi pengembangan dirinya.

Sedangkan definisi menurut Malayu S.P Hasibuan (2007: 15), manajemen sumber daya manusia adalah peranan tenaga kerja agar bekerja secara efektif dan efisien untuk membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Untuk mewujudkan kerja sama yang baik dengan semua pihak yang terdapat dalam suatu organisasi atau perusahaan bukanlah hal mudah, hal ini dikarenakan oleh banyaknya kualitas, sifat khusus, keinginan dan kebutuhan yang berbeda dari setiap individu. Pengetahuan tentang manajemen sumber daya manusia sangat perlu dan diperlukan agar dapat mengatur tenaga kerja yang ada dalam suatu organisasi atau perusahaan untuk bekerja sama dalam upaya mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Merujuk penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pengertian sumber daya manusia adalah semua kegiatan yang dilakukan mulai dari kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan pengorganisasian sampai pengendalian semua nilai yang menjadi kekuatan manusia, untuk dimanfaatkan bagi kehidupan manusia itu sendiri.

II. PEMBAHASAN

Untuk memberi dorongan sikap dan perilaku karyawan kepada yang diinginkan, manager harus memahami sifat dan motif apa yang mendorong mereka mau bekerja pada suatu perusahaan.

Definisi menurut Malayu S.P.Hasibuan (2007:15), Motivasi adalah suatu kegiatan yang dimaksudkan untuk menciptakan kegairahan kerja upaya mencapai kepuasan disertai pengetahuan, kemampuan, sikap dan sifat kepribadian yang dimaksudkan untuk mendorong karyawan untuk memegang

tanggung jawab pelayanan yang akan datang. Sedang definisi menurut Edwin B. Flippo dalam Rosidah dan Sulistiyani (2003:4) mengatakan motivasi adalah suatu keahlian dalam mengarahkan karyawan dan organisasi agar mau bekerja secara berhasil, sehingga keinginan para pegawai dan tujuan organisasi sekaligus tercapai.

Merujuk penjelasan diatas dapat diambil kesimpulan, bahwa pemberian motivasi adalah:

1. Menyebabkan, sifat dan perilaku menjadi lebih baik lagi dalam usaha keinginan lebih sukses.
2. Menyalurkan, tenaga keterampilan serta keahlian sesuai bidangnya masing-masing dalam suatu organisasi.
3. Mendukung, perilaku manusia supaya bekerja giat, perubahan pola pikir yang lebih baik.
4. Antusias, untuk mencapai hasil yang optimal, nilai tambah dan mengembangkan diri untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak.
5. Bekerja sama, untuk mencapai tujuan yang diinginkan baik oleh pimpinan perusahaan maupun para karyawannya.
6. Adanya komunikasi timbal balik antara pimpinan perusahaan dengan para karyawan dan pekerjaan yang diberikan ada rasa keadilan dan manusiawi.
7. Terjalin hubungan yang harmonis dan dinamis sesama karyawan dalam suatu organisasi.

Tujuan Motivasi

Tujuan motivasi adalah untuk :

1. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan.
Sikap dan perilaku karyawan, kemauan kerja dengan giat dan semangat serta merasa senang, puas akan hasil kerjanya.
2. Meningkatkan produktifitas kerja karyawan.
Karyawan sebagai sumber daya manusia yang baik serta potensinya dikembangkan terus-menerus agar mempunyai keterampilan dan keahlian di bidang kerjanya masing-masing dan mencapai sasaran berhasil dengan baik.
3. Mempertahankan kestabilan karyawan perusahaan.

- Menjaga kesehatan karyawan dengan berolahraga secara teratur agar mencapai kerja yang optimal.
4. Meningkatkan kedisiplinan karyawan.
Dengan semangat disiplin yang tinggi karyawan, maka perusahaan akan terjamin kualitas kerja dan keinginan untuk maju sesuai kebutuhan jabatan atau posisi yang lebih baik lagi.
 5. Mengefektifkan pengadaan karyawan.
Karyawan yang sudah ada harus mendapatkan perhatian secara khusus agar karyawan merasa betah dan bertahan di dalam menjalankan tugas-tugasnya sesuai kemampuan, keterampilan dan keahliannya.
 6. Menciptakan hubungan kerja yang baik.
Ada komunikasi dua arah antara atasan dan bawahan supaya lebih harmonis di lingkungan kerjanya.
 7. Meningkatkan loyalitas, kreativitas dan partisipasi karyawan.
Karena karyawan merasa tanggung jawab yang lebih luas dan mampu mengembangkan dirinya sesuai potensi yang ada serta memberi kontribusi yang lebih baik pada perusahaan.
 8. Meningkatkan kesejahteraan karyawan.
Karyawan yang berprestasi baik merasa kebutuhannya terpenuhi dan perusahaan memanfaatkan laba yang tinggi atau besar, maka kesejahteraan para karyawan akan meningkat pula.
 9. Mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas-tugas.
Karyawan yang berprestasi baik dan kepuasan telah terpenuhi serta tanggung jawab yang lebih luas, membantu membuat keputusan-keputusan dalam melaksanakan tugas-tugasnya.
 10. Meningkatkan efisiensi penggunaan alat-alat dan bahan baku.
Karyawan bagian produksi, misalnya harus tahu cara-cara menggunakan alat pelindung dan peraturan penggunaan bahan baku yang digunakan agar tidak terjadi kerusakan / kesalahan dan menjaga keselamatan kerja di lingkungan kerja.

Asas-Asas Motivasi

Asas-Asas motivasi mencakup: mengikutsertakan, komunikasi, pengakuan,

wewenang yang didelagasikan dan perhatian timbal balik.

1. Asas mengikutsertakan.
Maksudnya mengajak bawahan untuk ikut berpartisipasi dan memberikan kesempatan kepada mereka mengajukan ide-ide, rekomendasi dalam proses pengambilan keputusan.
2. Asas komunikasi.
Maksudnya menginformasikan secara jelas tentang tujuan yang ingin dicapai, cara mengerjakannya, dan kendala yang dihadapi.
3. Asas pengakuan.
Maksudnya memberikan penghargaan dan pengakuan yang tepat serta wajar kepada bawahan atas prestasi kerja yang dicapainya.
4. Asas wewenang yang didelegasikan.
Maksudnya asas wewenang yang didelegasikan adalah mendelegasikan sebagian wewenang serta kebebasan karyawan untuk mengambil keputusan dan berkreaitivitas dan melaksanakan tugas atasan atau manager.
5. Asas perhatian timbal balik. Memotivasi bawahan dengan mengemukakan keinginan atau harapan perusahaan di samping berusaha memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang di harapkan bawahan dari perusahaan.

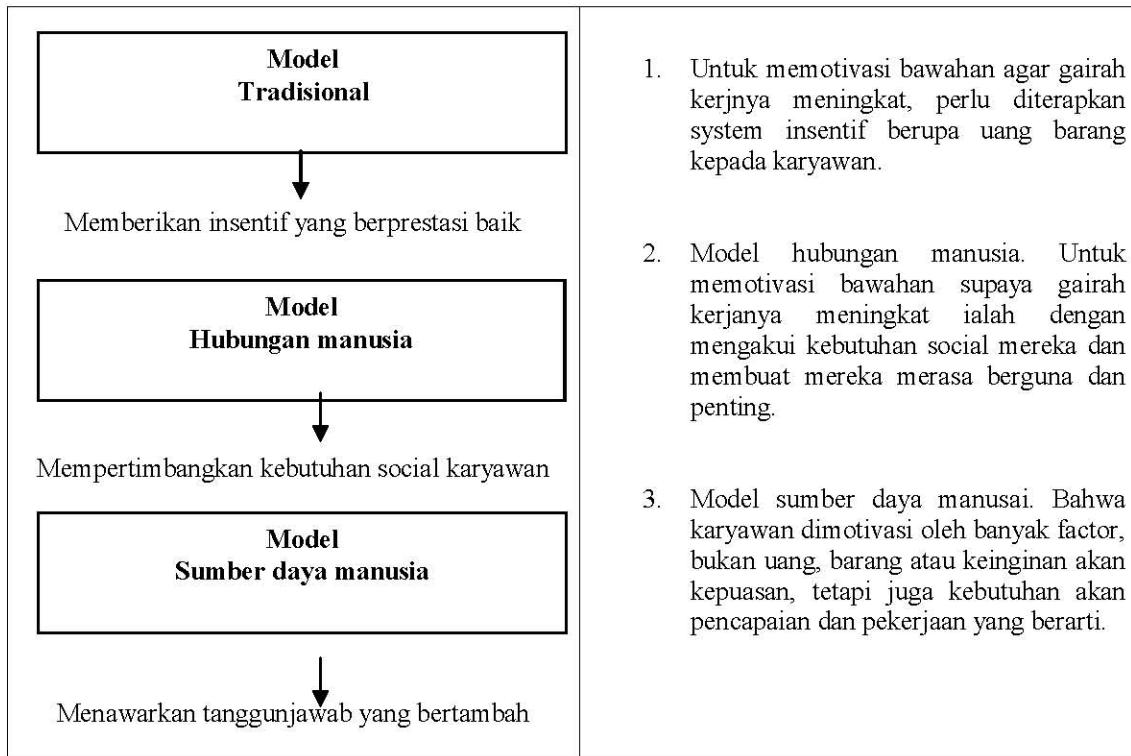
Model Motivasi

Model motivasi berkembang dari teori klasik menjadi teori modern, sesuai perkembangan peradaban dan ilmu pengetahuan. Perbandingan antara dasar kefalsafahan teori klasik dengan teori modern dibedakan menjadi dua hal yaitu:

1. Teori klasik menitikberatkan pada analisis dan penguraian, sedangkan teori modern penegasannya terletak pada keterpaduan dan perencanaan, serta menyajikan seluruh pandangan yang dibutuhkan
2. Teori klasik secara tidak langsung telah menyatakan bahwa jika sesuatu merupakan sebuah benda maka benda tersebut tidak dapat menjadi benda kedua, sedangkan teori modern biasanya memanfaatkan suatu pandangan yang multidimensi. Misalnya motivasi bukan saja untuk memenuhi kebutuhan fisik, tetapi juga harus memenuhi kebutuhan

rohani. Selanjutnya konsep model

motivasi digambarkan sebagai berikut.



Gambar 1 : Konsep model motivasi
Sumber: Deluxe (2004:8)

Metode Motivasi

1. Motivasi langsung adalah motivasi materil dan non materil yang diberikan secara langsung kepada setiap individu karyawan untuk memenuhi kebutuhan serta kepuasannya.
2. Motivasi tak langsung adalah motivasi yang diberikan secara langsung hanya merupakan fasilitas-fasilitas yang mendukung serta menunjang gairah kerja kelancaran tugas sehingga para karyawan betah dan bersemangat melakukan pekerjaannya.

Alat-alat Motivasi

Alat-alat motivasi atau daya perangsang yang diberikan kepada bawahan dapat berupa materil dan non materil insentif. Motivasi yang bersifat materil sebagai imbalan prestasi yang diberikan oleh karyawan. Dan yang bersifat non materil insentif adalah yang

berbentuk uang dan barang-barang (Handoko, 2001:16).

Jenis-jenis motifasi

Ada dua jenis motifasi, yaitu: motifasi positif dan motivasi negatif.

1. **Motifasi positif**, maksudnya manager memotifasi bawahan dengan memberikan hadiah kepada mereka yang berprestasi di atas prestasi standar. Dengan motivasi positif, semangat kerja bawahan, akan meningkat karena umumnya manusia senang menerima yang baik-baik saja.
2. **Motivasi negatif**, maksudnya manager memotivasi standar mereka akan mendapatkan hukuman. Dengan motivasi negatif, semangat kerja bawahan, dalam jangka waktu pendek akan meningkat karena mereka takut di hukum, tetapi untuk jangka waktu panjang dapat berakibat kurang baik.

Proses motivasi

Adapun proses motivasi meliputi:

1. Tujuan.

Proses motivasi perlu ditetapkan terlebih dahulu, tujuan organisasi baru kemudian para karyawan dimotivasi ke arah tujuan itu.

2. Mengetahui kepentingan.

Proses motivasi adalah mengetahui keinginan karyawan dan tidak hanya melihat dari sudut kepentingan pimpinan atau perusahaan saja.

3. Komunikasi efektif.

Proses motivasi harus dilakukan komunikasi yang baik dengan bawahan. Bawahan harus mengetahui apa yang akan diperolehnya dan syarat apa saja yang harus dipenuhinya supaya insentif tersebut diperolehnya.

4. Integrasi tujuan.

Proses motivasi perlu untuk menyatukan tujuan organisasi dan tujuan kepentingan karyawan. Tujuan organisasi adalah berbagai kebutuhan yaitu untuk memperoleh laba serta perluasan perusahaan, sedangkan tujuan individu karyawan ialah pemenuhan kebutuhan dan kepuasan. Dan penting untuk penyesuaian motivasi.

5. Fasilitas.

Manager penting untuk memberikan bantuan fasilitas kepada organisasi dan individu karyawan yang akan mendukung kelancaran pelaksanaan pekerjaan. Contoh: memberikan bantuan kendaraan kepada salesman.

6. Team work.

Manager harus membantu team work yang terkoordinasi baik yang bisa mencapai tujuan perusahaan. *Team work* penting karena dalam suatu perusahaan biasanya terdapat banyak kegiatan.

Pelayanan berkualitas

Kata kualitas dalam manajemen organisasi atau perusahaan sudah menjadi sebuah agenda penting, karena yang pertamanya mempunyai kompetensi dalam hal kualitas di lingkungan organisasi itu sendiri. Akhir-akhir ini organisasi swasta khususnya perusahaan-perusahaan dalam menyelenggarakan kegiatan operasionalnya,

baik yang bergerak di bidang pelayanan jasa maupun produksi bermutu. Melalui standar mutu bisa diharapkan mampu memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Oleh sebab itu, setiap organisasi di bidang jasa harus mendefinisikan kualitas berdasarkan tujuan, harapan, budaya dan pelanggannya masing-masing. Aspek-aspek dan faktor-faktor terbaik dari definisi yang ada dan dikombinasikan menjadi tiga faktor, yaitu:

- 1 Karakteristik kualitas yang dihasilkan dari suatu proses yang penting bagi pelanggan, karena menurut tentang perusahaan tentang pelanggan. Karakteristik kunci kualitas, ini penting karena mengkombinasikan pemahaman mengenai pelanggan dengan pemahaman mengenai proses.
3. Variabel kunci dari proses komponen-komponen yang memiliki hubungan sebab akibat.

Ada lima pokok yang berkaitan dengan kualitas jasa menurut Laithml dan Bitner dalam Yuliarti (2006:42), yaitu :

- 1 Bukti langsung : meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- 2 Keandalan : kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- 3 Daya tanggap : keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4 Jaminan : mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- 5 Empati : kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Sedang untuk menilai kualitas jasa menurut Gronroos dalam Deluce (2004:135), yaitu:

- 1 *Profesionalisme and skill*, pelanggan menyadari bahwa penyedia jasa , karyawan, sistem operasional dan sumber daya fisik, memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara professional.

- 2 ***Attitudes and behavior***, pelanggan merasa bahwa karyawan perusahaan menaruh perhatian terhadap mereka dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah secara spontan dan senang hati.
- 3 ***Accessbility and flexibility***, pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam kerja, karyawan, dan sistem operasionalnya dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat melakukan akses dengan mudah. Maksud fleksibel dalam menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan.
- 4 ***Realibility and transtworthiness***, pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi, mereka bisa mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia jasa serta karyawan dan sistemnya.
- 5 ***Recovery***, pelanggan menyadari bahwa kita ada kesalahan atau bisa terjadi sesuatu yang tidak diharapkan, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari pemecahan yang tepat.
- 6 ***Reputation and credibility***, pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya.

Merujuk beberapa pernyataan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, dengan adanya unsur-unsur kriteria dimaksudkan agar antara penyedia jasa dan karyawan menyadari betul bahwa pelanggan harus diperhatikan secara budaya pelayanan berkualitas. Apa bila terjadi sesuatu masalah dengan para pelanggan spontan dibicarakan dengan ramah, sopan dan diselesaikan dengan cepat. Atasan hendaknya melihat dan menilai bawahan sebagai tenaga yang potensinya perlu dikembangkan, diarahkan supaya lebih mampu menilai dirinya sendiri dari segala kelemahan dan kekurangan.

Pentingnya pelayanan berkualitas, maka setiap orang yang terlibat dalam organisasi atau perusahaan perlu dibangun layanan berkualitas yang menonjolkan tujuan untuk keberhasilan pembinaan ke arah tradisi atau budaya layanan berkualitas, tanggung jawab sosial harus tetap ditengahkan dan diterapkan dengan baik dan benar. Untuk membangun

suasana yang dinamis dan harmonis serta menghindarkan terjadinya suasana yang terlalu formal dan kaku.

Manusia sering kali disebut sebagai makhluk *controversial integralistik*, karena di dalam dirinya terdapat dua kekuatan yang bertentangan, yaitu daya tarik dan daya dorong. Kuat lemahnya daya tarik yang dimiliki seseorang sangat dipengaruhi oleh kemampuan dirinya dalam memprediksi tujuan idealnya di masa depan sebagai suatu harapan seperti cita-cita, impian, obsesi dan ambisi, sedangkan kemampuan dan kedalaman dalam menganalisis realitas masa kini, seperti problematika, dilematika, dan romantika akan mempengaruhi daya dorongnya.

Untuk menciptakan kebersamaan perlu dilakukan berbagai pendekatan, antara lain dengan mencoba memberikan motivasi secara terbaik kepada para karyawan. Agar dalam diri karyawan terjadi perubahan pola pikir. Pimpinan perusahaan memberikan motivasi kepada karyawan agar bekerja giat.

Sebaliknya karyawan mau melaksanakan pekerjaannya dengan semangat dan gairah yang tinggi apabila kebutuhan dasarnya terpenuhi antara lain kebutuhan fisik/biologisnya, berbentuk uang atau barang. Dengan memberikan imbalan materi, jika balas jasanya ditingkatkan maka dengan sendirinya gairah bekerjanya meningkat.

Berkaitan dengan motivasi tersebut maka Abraham Maslow dalam Handoko(2001:56) menyatakan bahwa pada dasarnya yang menjadi motivasi perilaku manusia adalah kebutuhan yang meliputi lima tingkatan:

- 1 Kebutuhan dasar.
- 2 Kebutuhan rasa aman.
- 3 Kebutuhan akan kasih sayang.
- 4 Kebutuhan akan harga diri.
- 5 Kebutuhan untuk mengaktualisasi diri.

Kebutuhan yang lebih tinggi baru akan tiba setelah kebutuhan yang lebih mendasar telah terpenuhi.

Motivasi yang ideal yang dapat merangsang usaha peluang untuk melaksanakan tugas yang lebih membutuhkan keahlian dan peluang untuk mengembangkan kemampuan. Cara terbaik untuk memotivasi karyawan menurut Herzberg adalah dengan memasukkan unsure tantangan dan kesempatan guna mencapai keberhasilan dalam pekerjaan mereka.

Penerapannya dengan pengayaan pekerjaan, suatu teknik untuk memotivasi karyawan yang melibatkan upaya pembentukan kelompok-kelompok kerja natural, pengkombinasian tugas-tugas, pembinaan hubungan dengan klien, pembebanan vertical, dan pembukaan saluran balikan.

Teknik ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan tingkat tinggi karyawan, sedangkan pengayaan pekerjaan upaya menciptakan motivator seperti kesempatan untuk berhasil dalam pekerjaan dengan membuat pekerjaan lebih menarik dan lebih menantang.

Dalam memotivasi bawahan hal penting yang harus diperhatikan:

- 1 Pekerjaan yang menantang, mencakup perasaan berprestasi, bertanggung jawab, kemajuan, dapat menikmati pekerjaan itu sendiri, dan adanya pengakuan atas semuanya.
- 2 Faktor yang bersifat embel-embel saja pada pekerjaan, peraturan pekerjaan, penerangan, istirahat, sebutan jabatan, hak, gaji, tunjangan dan lain-lain.
- 3 Peluang untuk berprestasi terbatas, mereka akan kecewa dan menjadi sensitif pada lingkungannya serta mulai mencari-mencari kesalahan. Faktor perencanaan pekerjaan diusahakan sedemikian rupa, agar faktor pemeliharaan dan faktor motivasi terpenuhi. Di samping kebutuhan kesehatan juga mendapat perhatian banyak untuk pemenuhan kebutuhan individu secara keseluruhan.

Karena pengaruh ini mempunyai pengaruh dominan terhadap kelangsungan hidup individu. Kebutuhan peningkatan penarik yang penting bagi rekanan-rekanan perusahaan yang bersangkutan.

III. KESIMPULAN

Dari uraian-uraian yang sudah penulis kemukakan, berikut ini penulis akan memberi beberapa kesimpulan dari uraian tersebut, yaitu:

1. Asas motivasi yang diterapkan harus dapat meningkatkan produktivitas kerja dan memberikan kepuasan kepada karyawan. Produktivitas kerja adalah perbandingan hasil kerja dengan

prestasi dan pengakuan yang dapat dipenuhi dengan memberikan tugas yang menarik untuk di kerjakan bawahan. Tantangan suatu pekerjaan direncanakan sedemikian rupa sehingga dapat menstimulasi dan menantang pekerja serta memberi kesempatan baginya untuk maju dan harus dibuktikan dengan kemampuan dan kecakapannya.

Sikap dan keahlian akan menentukan bentuk pelayanan pelanggan dengan pelayanan berkualitas untuk mampu sebagai pemenang dalam persaingan.

Ada empat alasan mengapa pelayanan berkualitas itu penting:

1 Pelayanan

Pelayanan adalah tempat berkumpulnya uang dan pekerjaan, karena berbagai jenis pekerjaan dan industri tersebar dengan pertumbuhan tercepat dalam penghasilan dan upaya serta pertumbuhan jumlah karyawan semuanya terkait dengan pelayanan.

2 Persaingan yang semakin tajam.

Karena kelangsungan dunia bisnis bergantung kepada penciptaan keuntungan kompetitif berbagai jenis usaha dan bisnis.

3 Pemahaman yang semakin baik.

Karena kita memahami pentingnya loyalitas pelanggan, produk berkualitas, pelanggan harus diperlakukan dengan baik.

4 Pelayanan berkualitas memiliki makna ekonomi.

Karena kehidupan bagi suatu perusahaan adalah kelangsungan bisnis atau usahanya secara terus-menerus, mampu memperluas pelanggan, dan mampu mempertahankan pelanggan baru atau klien baru. Karena pelayanan bermutu merupakan daya

masukan, dan produksi yang dihasilkan harus mempunyai nilai tambah.

2. Manajemen sumber daya manusia dan pengembangan karyawan dapat meningkatkan secara langsung kualitas karyawan terhadap prestasi kerjanya untuk lebih mampu dan professional dalam melaksanakan tugas sesuai sistem dan prosedur yang telah ditetapkan oleh organisasi atau perusahaan.
3. Mewujudkan pelayanan berkualitas melalui program dan langkah-langkah konkrit guna mengembangkan dan meningkatkan kinerja perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Barthos, Basir. 2004. Manajemen Sumber Daya Manusia Suatu Pendekatan Makro. Jakarta: Bumi Aksara.
- Deluce, Mathew J. 2004. Persiapan Wawancara Sehari. Jakarta: Bhuana Ilmu Populer.
- Handoko, T. Hani. 2001. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: BPPE.
- Hasibuan, H, Malayu, S.P. 2007. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rosidah dan Sulistiyani, Ambar Teguh. 2003. Konsep, Teori dan Pengembangan Dalam Konteks Organisasi Publik. Jakarta: Cetakan Pertama. Graha Ilmu.
- Yuniarti, Anna T. 2006. Sukses Mendapatkan Pekerjaan. Jakarta: Wahyu Media.