

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Pengembangan pegawai merupakan sebuah kebutuhan penting dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan atau klien. Dalam mengukur peningkatan kualitas pelayanan ini, ada beberapa indikator yang bisa dijadikan acuan, antara lain efektifitas, efisiensi, relevan dan dampak dari pengembangan pegawai yang dilakukan.

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti tentang evaluasi pengembangan pegawai dalam peningkatan kualitas pelayanan di PT Sari Valuta Asing, dapat disimpulkan bahwa:

1. Pendidikan dan Pelatihan

Apabila dinilai dari sisi efektifitas, pengembangan pegawai dengan pendidikan dan pelatihan mampu meningkatkan kehandalan, daya tanggap, empati, bukti fisik serta adanya jaminan dalam bertransaksi dan membuat pegawai memahami berbagai produk dan pelayanan yang ditawarkan. Dari sisi efisiensi terlihat dari bagaimana pegawai mampu memberikan informasi yang akurat serta lengkap kepada pelanggan saat bertransaksi. Dari sisi relevan bahwa pendidikan dan pelatihan memastikan bahwa semua pegawai memberikan pelayanan yang konsisten dan membangun kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Kemudian dampak positif yang terlihat dari pendidikan dan pelatihan adalah pegawai cenderung membuat lebih sedikit kesalahan dalam melakukan transaksi. Ini penting dalam industri *money changer* di mana kesalahan kecil pun dapat berdampak besar secara finansial dan reputasi perusahaan.

2. Promosi Pegawai

Dilihat dari sisi efektifitas, bahwa promosi pegawai di PT Sari Valuta Asing cukup berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan, hal ini terlihat dari motivasi kerja pegawai yang merasa dihargai serta diakui kinerja dan kontribusi pada perusahaan yang pada akhirnya membuat pegawai

melakukan pelayanan dengan baik kepada pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari kehandalan, daya tanggap, empati, bukti fisik dan jaminan yang diberikan kepada pegawai. Dari sisi efisiensi, bahwa promosi pegawai belum cukup berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan, hal ini karena belum adanya struktur organisasi dan dukungan manajemen. Dilihat dari sisi relevan, promosi pegawai juga belum bisa dikatakan berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan karena menurut salah *key informan* eksternal masih ada salah satu pegawai yang belum optimal untuk meningkatkan kualitas pelayanan bahwa kemungkinan besar salah satu pegawai belum bisa menyesuaikan diri dengan tugas dan kewajiban pada jabatan barunya. Kemudian dampak promosi pegawai pada peningkatan kualitas pelayanan juga masih belum berpengaruh signifikan.

3. Mutasi Pegawai

Merujuk pada sisi efektifitas, efisiensi, relevan dan dampak dari mutasi pegawai bahwa bisa dinilai belum berpengaruh pada peningkatan kualitas pelayanan di PT Sari Valuta Asing. Mutasi pegawai yang dilakukan, belum tepat dan menyebabkan penurunan keahlian dasar yang penting dalam melayani pelanggan atau dalam memahami kebutuhan pasar.

B. Saran

Dari kesimpulan yang sudah diuraikan di atas, maka peneliti merekomendasikan atau menyarankan beberapa hal yang mungkin dapat dilaksanakan di PT Sari Valuta Asing dalam hal peningkatan kualitas pelayanan yaitu:

1. Dari aspek pendidikan dan pelatihan, PT Sari Valuta Asing melalui bagian SDM perlu membuat sistem penilaian kinerja yang berkelanjutan untuk mengevaluasi kehandalan dan responsivitas serta empati pegawai. Sistem penilaian kinerja yang memungkinkan adanya umpan balik yang konsisten akan membuat pegawai lebih bertanggung jawab dan meningkatkan kehandalan, responsivitas, serta rasa empati pegawai yang tinggi untuk peningkatan kualitas pelayanan.

2. Dilihat dari aspek promosi pegawai manajemen PT Sari Valuta Asing harus menerapkan sistem penilaian kinerja yang jelas dan adil, hal ini dapat menggunakan metrik yang dapat diukur seperti kepuasan pelanggan, jumlah transaksi yang berhasil, dan kesalahan yang diminimalisir. Kemudian memastikan proses promosi dilakukan secara transparan dan informasikan kriteria dan proses promosi kepada seluruh karyawan sehingga pegawai memahami apa yang dibutuhkan untuk mendapatkan promosi. Sehingga pegawai dapat mampu meningkatkan kehandalan, daya tanggap, rasa empati, bukti fisik serta jaminan bertransaksi yang baik.
3. Dilihat dari mutasi pegawai, Manajemen PT Sari Valuta Asing harus mengevaluasi dampak mutasi terhadap kepuasan pelanggan secara berkala. Gunakan survei pelanggan untuk mendapatkan masukan langsung terkait pelayanan yang diberikan oleh pegawai yang dimutasi. Kemudian memastikan mutasi tidak mengurangi motivasi pegawai dan menjelaskan tujuan dan manfaat dari mutasi, serta berikan dukungan moral dan materil yang diperlukan.
4. Karena belum ada wadah untuk menampung saran dan kritik dari pelanggan atas pelayanan di PT Sari Valuta Asing, sebaiknya Pimpinan di PT Sari Valuta Asing menciptakan sistem, aplikasi, atau *channel interactive* misalnya Whatsapp dan Instagram yang memungkinkan pelanggan untuk membagikan pengalaman mereka dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai di PT Sari Valuta Asing. Hal ini bukan hanya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan PT Sari Valuta Asing kepada para pelanggan namun juga akan menjadi sarana promosi yang efektif untuk perusahaan ini sehingga makin dikenal di masyarakat.
5. Melakukan *sharing* pengetahuan dan pengalaman setiap minggu dalam kegiatan *Shava Sharing* yang sudah dimulai sejak Desember 2023 lalu. Selain itu perlu juga memastikan terjalannya komunikasi yang jelas dan terbuka antara manajemen dan pegawai dalam setiap kegiatan yang melibatkan interaksi rutin misalnya dalam *briefing* di pagi hari agar para

pegawai diberi kesempatan untuk menyampaikan masukan dan masalah yang mereka hadapi dalam pekerjaan. Dengan demikian, semua masalah dapat diatasi dengan lebih cepat dan efisien.

6. Pimpinan di PT Sari Valuta Asing diharapkan mampu tetapi juga proaktif dalam mendukung semua upaya implementasi dan internalisasi budaya perusahaan. Budaya perusahaan ini harus tercermin dalam setiap aspek pelayanan kepada pelanggan. Hal ini berarti bahwa pimpinan harus mampu membangun lingkungan kerja yang memprioritaskan kebutuhan pelanggan dan selalu mengedepankan nilai-nilai perusahaan. Lebih dari itu, pimpinan harus menjadi role model atau contoh yang baik bagi semua pegawai lainnya di PT Sari Valuta Asing. Dengan demikian, seluruh elemen perusahaan akan bergerak seirama menuju visi dan misi PT Sari Valuta Asing

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdulah. 2014. Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan. Aswaja Pressindo. Yogyakarta
- Hasibuan, Malayu. SP. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Jaya. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Teori, Penerapan, dan Riset Nyata. Yogyakarta: Quadrant
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium*. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Kotler, Philip and Lane Keller. 2017. Marketing Manajemen, 15th Edition New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc
- Mangkunegara, A. P. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. PT. Remaja Rosda Karya.
- Pragiwani, dkk,(2023). Jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Supra Gading Raya Money Changer Jakarta.
- Priansa, Doni Junni. (2016). Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia, Bandung: Alfabeta.
- Priansa, Doni Junni. (2018). Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Bandung: Alfabeta.
- Saputra, dkk, (2021) Analisis Kepuasan Nasabah Oleh Pelayanan Penukaran Valuta Asing Bukan Bank PT Gita Gemilang Cabang Kuta Kabupaten Badung. Vol.35 No.2
- Sudarmanto (2015) Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sudaryono (2018). Metodologi Penelitian. PT Raja Grafindo Persada.
- Yusuf, Furtasan Aki & Budi Ilham Maliki. (2020) Perilaku Organisasi, PT Raja Grafindo Persada.

Suherman, Nurfitriah (2021) *Pengembangan Kualitas Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bengkel Al Hidayah Banjarmasin*. (Diploma Thesis, Universitas Islam Kalimantan MAB).

Jurnal

Fitriyani, Fifih (2021) *Evaluasi Kinerja Karyawan BNI Syariah Kc Panorama Bengkulu Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah*. (Diploma Thesis, Iain Bengkulu). <http://repository.iainbengkulu.ac.id/5871>

Maulana, Cahya Agung.(2023). *Optimalisasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso*. (Skripsi Sarjana, UINKHAS Jember). <http://digilib.uinkhas.ac.id>

Suherman, Nurfitriah (2021) *Pengembangan Kualitas Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bengkel Al Hidayah Banjarmasin*. (Diploma Thesis, Universitas Islam Kalimantan MAB).

Veronika, Fransisca & Budi Fernando Tumanggor. (2022). “Kinerja Teller Dalam Melakukan Standar Layanan Terkait Kepuasan Nasabah Di PT Bank Negara Indonesia Persero TBK., Kantor Kas World Trade Center.” *Jurnal Sumber Daya Aparatur* Vol.4, No.2, Oktober 2022.

Setiawan, Frans (2020) *Peran Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Negara Indonesia (Persero) TBK., Di Cabang Kantor Kas Pejompongan*. (Skripsi Sarjana, Politeknik STIA LAN Jakarta).

Peraturan Perundang-undangan

Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 13 Tahun 2023 Tentang Penguatan Kualitas Pelaku Dan Penyelenggaraan *Self Regulatory Organization* Di Pasar Uang Dan Pasar Valuta Asing

Website

www.sarivalas.com