

SKRIPSI



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

EVALUASI PENGEMBANGAN PEGAWAI DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN

di PT SARI VALUTA ASING

Disusun Oleh:

Nama : Riska Widna

NPM : 2020021243

Jurusan : Administrasi Publik

Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

JAKARTA, 2024



**EVALUASI PENGEMBANGAN PEGAWAI
DALAM PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN
di PT SARI VALUTA ASING**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana Terapan
Oleh**

**NAMA : Riska Widna
NPM : 2020021243
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI : MSDMA**

SKRIPSI

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

JAKARTA, 2024

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Riska Widna
NPM : 2020021243
Jurusan : Administrasi Publik
Prodi : Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur (MSDMA)
Judul : Evaluasi Pengembangan Pegawai Dalam Peningkatan Kualitas
Pelayanan di PT Sari Valuta Asing

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan

Pada 8 Mei 2024

Dosen Pembimbing

POLITEKNIK
STI^A LAN
J A K A R T A



Budi Fernando Tumanggor, S.S., M.B.A

NIP: 198301232018011001

LEMBAR PENGESAHAN

Diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Sarjana Terapan
Politeknik STIA LAN Jakarta pada 16 Mei 2024



Dr. Hamka, MA

Sekretaris Merangkap Anggota



Dr. Achmad Djatmiko, MA

Anggota



Budi Fernando Tumanggor, SS., MBA

PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Riska Widna

NPM : 2020021243

Jurusan : Administrasi Publik

Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Tugas Akhir yang telah saya buat ini dengan judul Evaluasi Pengembangan Pegawai Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di PT Sari Valuta Asing merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila dikemudian hari penulisan Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan atau ketentuan yang berlaku di Politeknik STIA LAN Jakarta.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Jakarta, 9 Mei 2024



Riska Widna

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu Wata'ala atas limpahan Rahmat dan karunia-Nya, serta ridho-Nya pula penulisan skripsi ini dapat diselesaikan. Maksud penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi sebagai syarat dalam menempuh ujian program Sarjana Terapan pada Politeknik STIA LAN Jakarta.

Berbagai hambatan dan tantangan yang telah penulis lalui selama penulisan skripsi ini, namun Alhamdulillah berkat Rahmat dan ridho Allah SWT yang datang melalui dorongan dan semangat dari berbagai pihak akhirnya penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.

Oleh karenanya pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, peneliti mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Bapak Budi Fernando Tumanggor, S.S., MBA selaku dosen pembimbing yang telah bersedia mencurahkan waktu dan tenaga untuk memberikan pengarahan, masukan, dan koreksinya selama penulis menyusun skripsi ini sehingga sangat berharga bagi kesempurnaan peneliti dan membuat saya sangat menghormatinya.

Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis juga mengucapkan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Allah SWT, atas limpahan Rahmat dan karunia-Nya.
2. Ibu dan Almarhum Ayah saya yang telah menjadi motivasi saya untuk dapat menyelesaikan skripsi.
3. Prof. Dr. Nurliah Nurdin, MA selaku Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta yang selalu mendukung terciptanya proses pembelajaran yang kondusif di Politeknik STIA LAN Jakarta.
4. Bapak Budi Fernando Tumanggor, S.S., MBA selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan saran dan nasihat kepada penulis dan selaku Ketua Prodi Manajemen Sumber

Daya Manusia Aparatur Politeknik STIA LAN Jakarta.

5. Bapak Satrio Yudho Wibowo selaku Direktur PT Sari Valuta Asing yang memberikan kesempatan dan kebijakannya kepada penulis untuk melaksanakan tugas belajar.
6. Teman-teman Manajer dan Supervisor di PT Sari Valuta Asing yang selalu memberikan semangat kepada peneliti.
7. Pendamping Prodi MSDMA pada Bagian AAK, dalam membantu proses administrasi untuk berjalannya penelitian ini.
8. Seluruh teman-teman Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur 2020 yang saling memberikan semangat.

Akhir kata, peneliti menyadari bahwa dalam menyusun proposal skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, demi perbaikan selanjutnya peneliti membutuhkan saran dan kritik yang membangun agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Jakarta, 9 Mei 2024

Peneliti

Riska Widna

2020021243

ABSTRAK

Judul: “Evaluasi Pengembangan Pegawai Dalam Peningkatan Kualitas di PT Sari Valuta Asing”

Peneliti: Riska Widna

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas pengembangan pegawai sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan di PT Sari Valuta Asing. Kualitas pelayanan kepada pelanggan sangat ditentukan dari kompetensi pegawai yang mumpuni dan didukung dengan pola pengembangan pegawai yang tepat. Metode kualitatif digunakan dalam penelitian ini. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan direktur, manajer dan supervisor serta pelanggan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang persepsi pegawai pengalaman pelanggan terkait dengan program pengembangan yang telah dilaksanakan melalui pendidikan dan pelatihan, promosi pegawai dan mutasi pegawai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program pengembangan pegawai di PT Sari Valuta Asing memiliki dampak positif terhadap kualitas pelayanan. penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa tantangan yang dihadapi dalam implementasi program pengembangan, termasuk keterbatasan sumber daya dan kurangnya dukungan manajemen yang memadai. Rekomendasi diberikan untuk meningkatkan efektivitas program pengembangan, termasuk peningkatan alokasi sumber daya, pengembangan metode evaluasi yang lebih komprehensif, dan penguatan komitmen manajemen terhadap pengembangan pegawai sebagai salah satu strategi utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan. Pimpinan diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan dengan melakukan evaluasi kinerja pegawai secara berkala agar pegawai dapat tetap memenuhi standar kualitas pelayanan seharusnya juga menciptakan sistem, aplikasi, atau *channel interactive* misalnya *Whatsapp* dan *Instagram* yang memungkinkan pelanggan untuk membagikan pengalaman mereka dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kemudian diharapkan mampu tetapi juga proaktif dalam mendukung semua upaya implementasi dan internalisasi budaya perusahaan.

Kata Kunci: Evaluasi, Pengembangan Pegawai, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Title : *Evaluation Of Employee Development in Improving Service Quality at PT Sari Valuta Asing*

Researcher: Riska Widna

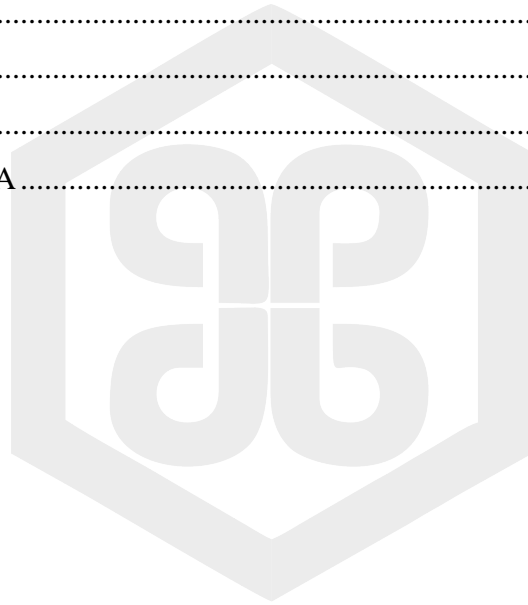
This research aims to increase the effectiveness of employee development as an effort to improve service quality at PT Sari Valuta Asing. The quality of service to customers is largely determined by the competence of qualified employees and supported by appropriate employee development patterns. Qualitative methods were used in this research. Data was collected through in-depth interviews with directors, managers and supervisors as well as customers to gain an in-depth understanding of employee perceptions of customer experience related to program development that has been implemented through education and training, employee promotions and employee killings. The research results show that the employee development program at PT Sari Valuta Asing has a positive impact on service quality. This research also identified several challenges faced in implementing development programs, including limited resources and lack of adequate management support. Recommendations are given to increase the effectiveness of development programs, including increasing resource allocation, more comprehensive development evaluation methods, and weak management commitment to employee development as one of the main strategies in improving the quality of company services. Leaders are expected to be able to improve service quality by regularly evaluating employee performance so that employees can continue to meet service quality standards. They should also create systems, applications or interactive channels such as WhatsApp and Instagram that allow customers to share their experiences with the services provided by employees and then hopefully capable but also proactive in supporting all efforts to implement and internalize company culture.

Keywords: Evaluation, Employee Development, Service Quality

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	v
LEMBAR PENGESAHAN.....	vi
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH TUGAS AKHIR.....	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I	
PERMASALAHAN PENELITIAN.....	1
A. Latar Belakang Permasalahan.....	1
B. Rumusan Permasalahan.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II	
TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Tinjauan Kebijakan dan Tinjauan Teori.....	9
B. Konsep Kunci.....	32
C. Penelitian Terdahulu.....	34
D. Kerangka Berpikir.....	37
BAB III	
METODOLOGI PENELITIAN.....	39
A. Metode Penelitian.....	39
B. Teknik Pengumpulan Data.....	39
C. Instrumen Penelitian.....	42
BAB IV	
HASIL PENELITIAN.....	47
A. Penyajian Data.....	47

B. Pembahasan.....	49
B. Sintesis Pemecahan Masalah	61
BAB V	
PENUTUP	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	73



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Data Jumlah Karyawan PT Sari Valuta Asing 3 Tahun terakhir	3
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	34
Tabel 2.3 Data Key Informan Penelitian	43



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian 37



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

BAB I

PERMASALAHAN PENELITIAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya, baik organisasi publik maupun swasta (Sudarmanto, 2015). SDM mengacu pada siapa saja yang bekerja dan memberikan kontribusi pada suatu organisasi atau instansi (Yusuf dan Maliki, 2020). Karyawan yang produktif sangat dibutuhkan oleh perusahaan dalam mencapai tujuannya. Tugas yang berkaitan dengan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah mengelola faktor manusia dengan baik agar pekerja puas dengan pekerjaannya. Kinerja organisasi atau perusahaan dan tingginya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada konsumen atau pelanggan di suatu industri jasa akan sangat ditentukan oleh kualitas dan kompetensi SDM yang tinggi di organisasi atau perusahaan tersebut.

Elemen terpenting dalam suatu organisasi atau perusahaan justru terletak pada peran SDM yang menjadi kekuatan pendorong kinerja organisasi yang tinggi dan pengambilan keputusan dalam berjalannya operasionalisasi organisasi atau perusahaan tersebut. Organisasi atau perusahaan harus dapat menciptakan suasana atau kondisi positif dan kondusif dalam pengembangan kemampuan atau kompetensi para pegawainya demi pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan. Kompetensi yang baik dalam diri pegawai terutama dalam hal menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dan memberikan pelayanan yang prima kepada konsumen atau pelanggan pada akhirnya juga akan meningkatkan kepuasan pelanggan atau konsumen dan mendongkrak citra/*image* baik organisasi atau perusahaan tersebut di mata para konsumen atau pelanggan. Segala upaya atau strategi untuk memetakan kompetensi pegawai di suatu organisasi atau perusahaan akan sangat membantu dalam proses menyusun program pengembangan pegawai terutama pada pegawai yang memiliki kesenjangan antara kompetensi aktual pegawai dengan standar kompetensi yang ditetapkan.

Kompetensi pegawai yang baik akan menciptakan kepuasan pengguna layanan dalam lingkup organisasi yang menawarkan jasa sebagai produknya. Hal ini tidak terlepas pada PT Sari Valuta Asing sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa penjualan valuta asing. Perusahaan ini juga menjalankan kegiatan wirausaha yang pada intinya melakukan transaksi jual beli mata uang asing. Mata uang asing yang diperjualbelikan adalah mata uang kertas. Merujuk pada peraturan Bank Indonesia yang dimaksud dengan mata uang kertas tersebut disebut sebagai *bank note*. Dalam menjalankan operasionalnya, Perusahaan ini juga tentunya memerlukan SDM yang berkualitas dan kompeten di bidang jasa penukaran mata uang asing untuk memberikan pelayanan yang prima yang berkualitas.

Salah satu strategi yang dilakukan oleh PT Sari Valuta Asing terhadap pegawainya adalah dengan menetapkan standar kualifikasi pada pegawainya dengan menentukan bahwa pegawainya haruslah mampu memiliki kepribadian yang jujur, disiplin, pandai berkomunikasi dan memiliki kemampuan teknis dalam berhitung, mampu bekerja dalam tim dan memiliki kemampuan bahasa asing terutama Bahasa Inggris. Pengembangan pegawai menjadi faktor yang krusial dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan atau konsumen di PT Sari Valuta Asing. Melalui pelatihan, pendidikan lanjutan, pembinaan keterampilan, dan pengembangan kompetensi lainnya, pegawai dapat meningkatkan kualitas pelayanan mereka, sehingga memberikan dampak positif pada kepuasan pelanggan dan citra perusahaan. Selain itu, pola rotasi atau mutasi yang dilakukan juga harapannya menjadi satu strategi lain yang dilakukan di PT Sari Valuta Asing dalam rangka mengembangkan kompetensi pegawainya bukan malah untuk mendemotivasi pegawainya.

Kualitas pelayanan menjadi faktor kunci yang memengaruhi daya saing suatu perusahaan jasa penukaran mata uang asing. Pelayanan yang berkualitas yang didukung dengan SDM yang kompeten menjadi bukan hanya nilai tambah suatu perusahaan jasa penukaran mata uang asing namun malah justru menjadi penentu bagi bertahan tidaknya perusahaan ini bersaing dengan perusahaan lain sejenis di industri yang sama. Pelanggan cenderung memilih perusahaan jasa penukaran valuta asing yang memberikan pelayanan yang cepat, akurat, ramah,

dan terpercaya. Oleh karena itu, perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan menjadi strategi yang penting bagi PT Sari Valuta Asing untuk mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar.

PT Sari Valuta Asing mungkin menghadapi tantangan yang tidak mudah dalam pengembangan kompetensi pegawai mereka. Tantangan tersebut dapat berupa keterbatasan sumber daya, kesulitan dalam mengidentifikasi kebutuhan pengembangan pegawai atau mengimplementasikan program pengembangan yang efektif bagi pegawai dan sesuai kebutuhan perusahaan karena belum pernah dilakukan sebelumnya dengan terencana dan terstruktur.

Selain itu, berdasarkan data pegawai 3 (tiga) tahun terakhir di PT Sari Valuta Asing menunjukkan penurunan jumlah pegawai. Hal ini mengakibatkan tidak efektifnya pencapaian tujuan dan target organisasi sebagaimana yang ditunjukkan dengan tabel di bawah ini.

Tabel 2.1 Data Jumlah Karyawan PT Sari Valuta Asing 3 Tahun terakhir

No	Tahun	Jumlah Karyawan
1	2022	7 Orang
2	2023	6 Orang
3	2024	4 Orang

Sumber: PT Sari Valuta Asing, (2024)

Dari data di atas, apabila dibandingkan dengan rata-rata transaksi harian dari tahun 2022 sampai 2024 di PT Sari Valuta Asing berjumlah 10-15 transaksi sementara jumlah pegawainya di bawah jumlah rata-rata transaksi harian. Hal ini pastinya memberi dampak yang kurang baik dalam kecepatan pelayanan yang menjadi salah satu indikator penilaian kualitas pelayanan. Selain dari sisi kuantitas, permasalahan juga muncul dari sisi kualitas pegawai yang lebih cenderung ke arah non-teknis misalnya komunikasi antar pegawai yang masih belum berjalan baik baik antara atasan ke bawahan maupun sebaliknya. Hal ini terlihat dari masih belum optimalnya pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Berdasarkan wawancara mendalam dengan salah satu *key informan* pengembangan pegawai di PT Sari Valuta Asing sudah berjalan namun belum maksimal pelaksanaannya. PT Sari Valuta Asing, salah satu perusahaan terkemuka, telah menerapkan program pengembangan pegawai dalam operasionalnya. Namun, berdasarkan wawancara mendalam dengan salah satu informan kunci yang terlibat dalam proses ini, diketahui bahwa pelaksanaan program tersebut belum mencapai tingkat optimal.

Hal ini mengindikasikan bahwa ada ruang yang cukup besar untuk melakukan peningkatan. Fakta ini menuntut peran aktif manajemen dalam mengevaluasi program pengembangan pegawai yang ada saat ini. Evaluasi ini penting untuk menentukan area atau aspek-aspek spesifik yang membutuhkan perbaikan dan peningkatan.

Peningkatan program pengembangan pegawai tidak hanya akan berdampak pada peningkatan kualitas pegawai, namun juga akan berdampak positif pada perusahaan secara keseluruhan. Dengan pegawai yang berkualitas dan terus berkembang, PT Sari Valuta Asing dapat memastikan bahwa mereka mampu memberikan layanan terbaik kepada pelanggan.

Dengan demikian, PT Sari Valuta Asing perlu memastikan bahwa mereka menyediakan sumber daya yang cukup dan memberikan peluang yang diperlukan untuk pegawai mereka agar dapat berkembang dan sukses. Ini termasuk pelatihan dan pengembangan keterampilan, pengalaman kerja yang beragam, dan lingkungan kerja yang mendukung pertumbuhan dan pengembangan karir.

Dengan cara ini, PT Sari Valuta Asing tidak hanya akan memastikan keberlanjutan operasional perusahaan, namun juga akan memberikan kontribusi positif dalam kesejahteraan pegawainya. Berikut adalah kutipan wawancara dengan key Informan NP:

“Pengembangan pegawai sebenarnya sudah dilakukan, awalnya dengan promosi pegawai contohnya dari karyawan kontrak lalu menjadi karyawan tetap, apabila kinerja baik dipromosikan sebagai supervisor outlet. Namun promosi tersebut tidak dievaluasi terus menerus sehingga pegawai yang dipromosikan tidak maksimal dalam melaksanakan tugas dan kewajiban. Kemudian ada program pendidikan dengan tugas belajar atau kuliah dan pelatihan yang diwajibkan oleh pihak Bank Indonesia.”

Pola pengembangan kompetensi pegawai di PT Sari Valuta Asing dari sisi perencanaan dan pengawasan dinilai masih sangat kurang optimal. Dari sisi perencanaan, PT Sari Valuta Asing belum melakukan analisis kesenjangan kompetensi pegawai untuk mengetahui apa yang menjadi kekurangan atau kelemahan dalam hal kompetensi untuk semua pegawai.

Dari sisi pengawasan, tampaknya belum ada metode yang efektif untuk memonitor dan mengevaluasi perkembangan kompetensi pegawai. Ini berarti bahwa perusahaan mungkin tidak menyadari apakah program pengembangan kompetensi mereka berhasil atau tidak. Oleh karena itu, penting bagi PT Sari Valuta Asing untuk mengimplementasikan strategi perencanaan dan pengawasan yang lebih kuat untuk memastikan pengembangan kompetensi pegawai yang optimal. Pelaksanaan analisis kesenjangan kompetensi pegawai belum dapat dilakukan karena belum disusun dan ditetapkannya juga Standar Kompetensi Jabatan di PT. Sari Valuta Asing yang justru menjadi acuan atau pedoman dalam melakukan analisis kesenjangan kompetensi pegawai.

Dari sisi pelaksanaan, PT Sari Valuta Asing menghadapi tantangan dalam menentukan dengan tepat materi dan pola pengembangan yang paling efektif untuk pegawainya. Ini terutama berlaku ketika mencoba menyesuaikan program pengembangan ini dengan kelemahan dan kekurangan kompetensi individu dalam organisasi. Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengembangan pegawai, perusahaan perlu mencari pendekatan baru dan inovatif dalam penentuan materi dan pola pengembangan.

Dari sisi evaluasi, PT Sari Valuta Asing menghadapi tantangan dalam menjalankan pengawasan terkait pengembangan kompetensi pegawai. Salah satu alasan utama adalah kurangnya metrik yang jelas dan efektif untuk mengukur keberhasilan dari program pengembangan kompetensi yang diberikan kepada para pegawai. Tanpa metrik tersebut, perusahaan mengalami kesulitan dalam menilai sejauh mana efektivitas dan dampak dari upaya pengembangan kompetensi tersebut terhadap peningkatan kinerja pegawai dan perusahaan secara keseluruhan..

Evaluasi merupakan langkah penting dalam memastikan efektivitas program pengembangan pegawai. Dengan melakukan evaluasi secara berkala, PT Sari Valuta Asing dapat mengidentifikasi keberhasilan dan kegagalan dari program-program yang telah dilaksanakan serta melakukan perbaikan atau penyesuaian yang diperlukan.

Perlunya evaluasi pengembangan pegawai merupakan suatu proses menyediakan informasi yang dapat dijadikan sebagai pertimbangan untuk menentukan tujuan yang hendak dicapai, desain, implementasi dan dampak untuk membantu membuat keputusan, membantu pertanggungjawaban dan meningkatkan pemahaman terhadap fenomena dan dapat digunakan sebagai dasar menyusun kebijakan maupun menyusun program selanjutnya (Nurbiyati, 2015).

Dari hasil pengamatan yang peneliti lakukan yaitu tidak berjalannya proses perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan dalam hal pengembangan pegawai kemudian budaya serta lingkungan kerja di PT Sari Valuta Asing gagal mendorong motivasi kerja dan kinerja terbaik pegawai sehingga berdampak pada kualitas pelayanan.

Evaluasi pengembangan pegawai menjadi suatu pilihan bagi PT Sari Valuta Asing yang ingin mempertahankan atau meningkatkan posisi dalam industri ini. Ini bukan hanya tentang memenuhi kebutuhan operasional saat ini, tetapi juga tentang mempersiapkan organisasi untuk menghadapi tantangan masa depan dalam industri yang terus berubah.

Dari penjelasan di atas, peneliti ingin mendalami tentang bagaimana proses pengembangan pegawai di PT. Sari Valuta Asing bila dilihat dari sisi perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasinya. Peneliti akan mendalami tentang bagaimana evaluasi pengembangan pegawai di PT. Sari Valuta Asing dalam kaitannya dengan peningkatan kualitas pelayanan. Adapun judul penelitian yang akan didalami oleh peneliti adalah **“Evaluasi Pengembangan Pegawai Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di PT. Sari Valuta Asing.”**

B. Rumusan Permasalahan

Menurut uraian di atas, maka peneliti merumuskan permasalahan penelitian terkait dengan:

1. Bagaimana evaluasi pengembangan pegawai dalam peningkatan kualitas pelayanan di PT Sari Valuta Asing?
2. Apa saja faktor penghambat dan pendorong pengembangan pegawai dalam peningkatan kualitas pelayanan di PT Sari Valuta Asing?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengidentifikasi sejauh mana evaluasi pengembangan pegawai yang telah dilakukan PT Sari Valuta Asing dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pada pelanggan mempengaruhi tingkat kepuasan pegawai terhadap pekerjaan dan apakah ini berdampak pada kualitas layanan yang diberikan di PT Sari Valuta Asing.
2. Mengetahui faktor apa saja yang menghambat dan mendorong pengembangan pegawai dalam peningkatan kualitas pelayanan di PT Sari Valuta Asing

D. Manfaat Penelitian

Dengan tersusunnya penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh manfaat akademik dan praktis yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Akademik
 - a) Memberikan tambahan informasi dan pengetahuan mengenai proses evaluasi pengembangan pegawai untuk peningkatan kualitas pelayanan di perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa penukaran valuta asing.
 - b) Memberikan masukan dan kajian lebih lanjut mengenai proses evaluasi pengembangan pegawai dalam peningkatan kualitas pelayanan di PT Sari Valuta Asing.
 - c) Menjadi dasar untuk penelitian dengan tema atau topik yang sama.

2. Manfaat Praktis

Memberikan rekomendasi dan masukan kepada manajemen PT Sari Valuta Asing dalam hal Evaluasi Pengembangan Pegawai Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di PT Sari Valuta Asing.



**POLITEKNIK
STIALAN
JAKARTA**