

**ANALISIS PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS KERJA
KARYAWAN**

(Studi Pada Extrawash Laundry Ponorogo)

SKRIPSI



Oleh:

INDHA ENGGAL RAHAYU
NIM. 210717139

Pembimbing:

HUSNA NI'MATUL ULYA, M. E. Sy.
NIP. 198608082019032023

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
2021**

ABSTRAK

Rahayu, Indha Enggal. Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Upaya Peningkatan Kualitas Kerja Karyawan (Studi Pada Extrawash Laundry Ponorogo). *Skripsi*. 2021. Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Pembimbing: Husna Ni'matul Ulya, M. E. Sy.

Kata kunci: Keahlian, latihan, edukasi.

Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi bagian terpenting dalam komponen suatu perusahaan. Untuk menjadi perusahaan yang bisa bertahan ditengah ketatnya persaingan, sebuah usaha membutuhkan karyawan yang memiliki kualitas kerja yang baik. Kualitas kerja seorang karyawan dapat ditentukan berdasarkan pelaksanaan pengembangan dengan penerapan metode yang tepat. Oleh karena itu mampu mencapai sasaran yang ditetapkan perusahaan, sehingga metode yang diterapkan dapat dikatakan baik. Dalam hal ini Extrawash Laundry menerapkan metode pengembangan yaitu *education* dan *training* baik kepada karyawan baru maupun lama. Namun ternyata masih banyak pelanggan yang mengeluhkan tentang kualitas kerja karyawan seperti pelayanan yang lebih dari batas waktu tempo, bau apek, dan juga produk *dry cleaning* yang kurang rapi. Penelitian ini memiliki tujuan menganalisis pelaksanaan pengembangan karyawan melalui metode *education and training* (pendidikan dan latihan) di Extrawash Laundry Ponorogo.

Berdasarkan sumber datanya penelitian ini termasuk penelitian kasus dan penelitian lapangan (*field research*). Pendekatan penelitian ini menggunakan kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi dan teknik analisis data menggunakan metode deduktif yang menganalisis data bersifat umum untuk ditarik kesimpulan yang bersifat khusus.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pengembangan karyawan di Extrawash Laundry melalui metode *under study* terdapat kendala adanya konflik pribadi antara pelatih dan peserta pelatihan sehingga menimbulkan banyak miskomunikasi baik saat proses edukasi ataupun saat bekerja, dengan melalui *job rotation*, *coaching* dan *on the job training* ditemukan bahwa kurangnya pengawasan dari pelatih salah satunya karena pekerjaannya sendiri yang sudah banyak, sehingga peserta pengembangan untuk menyatakan benar salah menggunakan persepsi sendiri dalam menerapkan prosedur penggunaan mesin yang menyebabkan hasil kerja kurang maksimal, sedangkan melalui *demonstration and example* dan *simulation* ditemukan sebab yaitu kurangnya fokus peserta pengembangan karena kondisi fisik yang kelelahan setelah bekerja. Oleh sebab itu sebaiknya Extrawash Laundry menetapkan aturan profesionalitas kerja sehingga tidak tercampurnya masalah pribadi dan pekerjaan karyawan, serta dalam mengadakan kegiatan pengembangan hendaknya menetapkan jadwal khusus agar kegiatan berjalan lebih optimal, sehingga dari segi pelatih ataupun peserta akan mempersiapkan diri dengan baik.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Puspita Jaya Desa Pintu Jenangan Ponorogo

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini menerangkan bahwa skripsi atas nama :

NO	NAMA	NIM	JURUSAN	JUDUL
1	Indha Enggal Rahayu	210717139	Ekonomi Syariah	Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Upaya Peningkatan Kualitas Kerja Karyawan (Studi Pada Extrawash Laundry Ponorogo)

Telah selesai melaksanakan bimbingan, dan selanjutnya disetujui untuk diujikan pada ujian skripsi.

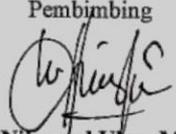
Ponorogo, 16 April 2021

Mengetahui,
Ketua Jurusan Ekonomi Syariah



Dr. Luhur Prasetyo, S.Ag, M.E.I
NIP. 197801122006041002

Menyetujui,
Pembimbing



Husna Ni'matul Ulva, M. E. Sy.
NIP. 198608082019032023



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Puspita Jaya Desa Pintu Jenangan Ponorogo

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
NASKAH SKRIPSI BERIKUT INI:

Judul : Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Upaya
Peningkatan Kualitas Kerja Karyawan (Studi Pada Extrawash
Laundry Ponorogo)
Nama : Indha Enggal Rahayu
NIM : 210717139
Jurusan : Ekonomi Syariah

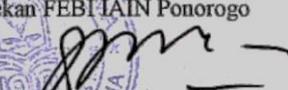
Telah diujikan dalam sidang *Ujian Skripsi* oleh Dewan Penguji Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo dan dapat diterima sebagai salah satu
syarat memperoleh gelar sarjana dalam bidang Ekonomi Syariah.

DEWAN PENGUJI:

Ketua Sidang :
Dr. Ely Masykuroh, S.E., M. Si.
NIP. 197202111999032003 ()
Penguji I :
Dr. Luhur Prasetyo, S. Ag., M.E.I.
NIP. 197801122006041002 ()
Penguji II :
Husna Ni'matul Ulya, M. E. Sy.
NIP. 198608082019032023 ()

Ponorogo, 10 Mei 2021

Mengesahkan,
Dekan FEBI IAIN Ponorogo


Dr. M. Luthfi Hadi Aminuddin, M. Ag.
NIP. 197207142000031005

v

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Indha Enggal Rahayu

NIM : 210717139

Jurusan : Ekonomi Syariah

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Judul : Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Kerja Karyawan (Studi Pada Extrawash Laundry Ponorogo)

Menyatakan bahwa naskah skripsi/thesis telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat di akses di etheses.iainponorogo.ac.id. Adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut, sepenuhnya menjadi tanggung jawab dari penulis.

Demikian pernyataan saya untuk dapat dipergunakan semestinya.

Ponorogo, 10 Mei 2021

Pembuat Persetujuan



Indha Enggal Rahayu

NIM: 210717139

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Indha Enggal Rahayu

NIM : 210717139

Jurusan : Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

ANALISIS PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM
UPAYA PENINGKATAN KUALITAS KERJA KARYAWAN

(Studi Pada Extrawash Laundry Ponorogo).

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian saya/ karya saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Ponorogo, 16 April 2021



Dembuat Pernyataan

Indha Enggal Rahayu

NIM : 210717139

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berdasarkan perkembangan dunia yang begitu pesat, sehingga menuntut manusia untuk melakukan sebuah bisnis untuk memenuhi kebutuhannya. Hal tersebut mendorong banyak manusia menjadi seorang pengusaha. Berbagai jenis sektor usaha yang ada di dunia tentu semakin berkembang tak terkecuali usaha dalam layanan jasa. Semakin maraknya perkembangan bisnis, semakin banyak pula persaingan yang terjadi antar perusahaan yang memiliki sektor usaha yang sama. Hal tersebut menunjukkan bahwa setiap perusahaan memiliki sistem untuk mempertahankan keberlangsungannya masing-masing, terutama ditinjau dari aset terpenting dalam sebuah perusahaan yaitu Sumber Daya Manusia.

Berada pada era globalisasi persaingan antar perusahaan semakin ketat, oleh karena itu Sumber Daya Manusia (SDM) dituntut untuk terus-menerus mampu mengembangkan diri secara proaktif. SDM harus menjadi manusia-manusia pembelajar, yaitu menjadi individu yang memiliki semangat bekerja keras dan belajar, sehingga potensi yang ada dalam dirinya berkembang maksimal.¹ Potensi yang ada pada manusia akan memberikan pengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Sebuah perusahaan meskipun memiliki teknologi yang maju, perkembangan informasi, dan

¹Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Kencana, 2009), 1.

tersedianya modal serta bahan yang memadai, namun jika tanpa SDM sulit bagi perusahaan atau organisasi dalam pencapaian tujuannya.²

Suatu perusahaan atau organisasi dibentuk berdasarkan tujuan tertentu. Sebuah perusahaan pasti membutuhkan perbaikan pelayanan, pemenuhan dan permintaan pasar, peningkatan kualitas produk atau jasa, meningkatkan daya saing, dan meningkatkan kinerjanya. Oleh sebab itu perusahaan atau organisasi perlu adanya pengembangan SDM demi pencapaian tujuannya, dan dalam melakukan pengembangan terhadap SDM tidak semata-mata melakukannya namun harus memiliki sistem yang telah direncanakan sebelumnya atau disebut sebagai metode, sehingga diperlukannya metode yang benar-benar tepat untuk pengembangan karyawan suatu perusahaan. Pencapaian tujuan organisasi menunjukkan hasil kerja/prestasi kerja organisasi dan menunjukkan sebagai kinerja atau performa organisasi.³

Kualitas suatu organisasi akan bergantung pada mutu SDM yang didapatkan berdasarkan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan suatu perusahaan. Baik organisasi apapun kecil atau besar sama-sama membutuhkan Sumber Daya Manusia yang kompeten. Kebutuhan ini dirasa semakin kuat ketika organisasi bergulat dengan tantangan- tantangan yang dihadirkan oleh ekonomi yang semakin mengglobal, bergerak cepat semakin dinamis.⁴ Memiliki SDM yang kompeten tentunya memerlukan pengembangan yang tepat untuk diterapkan pada karyawan suatu perusahaan.

² Ibid.

³ Ibid.

⁴ Triton PB, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Perspektif dan Kolektivitas* (Jakarta: Oryza, 2010), 19.

Pengembangan SDM dapat diartikan sebagai penyiapan manusia atau karyawan untuk memikul tanggung jawab lebih tinggi dalam organisasi atau perusahaan. Pengembangan sumber daya manusia berhubungan erat dengan peningkatan kemampuan intelektual yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan yang lebih baik. Pengembangan SDM berpijak pada fakta bahwa setiap tenaga kerja membutuhkan pengetahuan, keahlian, dan keterampilan yang lebih baik. Pengembangan lebih terfokus pada kebutuhan jangka panjang dan hasilnya hanya dapat diukur dalam waktu jangka panjang.⁵

Setiap manusia memiliki kemampuan, keahlian, dan kreativitas yang tidak sama. Kemampuan, keahlian dan juga kreativitas tidak akan bekerja optimal apabila tidak diasah melalui pengembangan. Pengembangan tenaga kerja menjadi salah satu kegiatan yang penting dalam perusahaan dikarenakan karyawan dan perusahaan nantinya akan bekerja sama secara seimbang untuk eksistensi perusahaan itu sendiri.

Hal tersebut dapat terwujud apabila adanya peningkatan keterampilan dan pengetahuan tenaga kerja yang diterapkan dalam berbagai bentuk nyata, antara lain: pemberian pelatihan, mengadakan seminar, pemberian kursus pelatihan dan lain-lain. Sementara ini peningkatan keterampilan tersebut memberikan pandangan kepada setiap perusahaan bahwa setiap karyawan yang telah menyelesaikan pelatihannya dapat menjadi tenaga kerja yang mandiri.⁶

⁵Burhanudin Yusuf, *Manajemen Sumber Daya Manusia di Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Raja Grafindo persada, 2015), 133 .

⁶M. Kadarisman, *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Edisi 1, Cetakan ke-2 (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012), 6.

Perusahaan harus memilih metode pengembangan yang sesuai dengan tujuan perusahaan agar hasilnya mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Hal tersebut dikarenakan berkembangnya perusahaan merupakan keinginan setiap individu yang berada didalamnya, sehingga harapan dari perkembangan tersebut perusahaan mampu bersaing dengan baik. Potensi setiap karyawan harus diketahui oleh perusahaan sehingga melakukan program pengembangan, karena itu karyawan dapat diarahkan sesuai dengan kemampuannya sehingga dapat menghasilkan produktivitas yang optimal.⁷

Potensi yang ada pada manusia sangat penting dikategorikan sebagai karunia yang diberikan Allah untuk menjalankan tugasnya, yang pada dasarnya manusia ditakdirkan sebagai khalifah di bumi. Sebagai seorang khalifah manusia tidak akan bisa memegang amanahnya jika ia tidak dilengkapi dengan potensi tersebut dan mengembangkannya sebagai sebuah kekuatan dan nilai lebih manusia dibandingkan makhluk lainnya.⁸ Artinya, jika kualitas sumber daya manusianya berkualitas maka ia dapat mempertanggung jawabkan amanahnya sebagai seorang khalifah dengan baik. Kualitas SDM ini tentu tidak cukup dengan hanya menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi (Iptek), tetapi juga pengembangan nilai-nilai rohani, spiritual, yaitu berupa iman dan taqwa.⁹

Dalam melakukan pengembangan karyawan, ada berbagai macam metode yang digunakan oleh perusahaan. Berbagai macam metode tersebut

⁷Veithzal Riva'i, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan: dari Teori ke Praktik* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), 307.

⁸ Hasan Langgulung, *Manusia Dan Pendidikan : Suatu Analisa Psikologi dan Pendidikan*, Cet.III: (Jakarta: Pustaka Al-Husna, 1999), 57.

⁹Ibid.

tentunya dikemukakan oleh banyak ahli pula. Dalam penelitian ini penulis menerapkan metode pengembangan dari Hasibuan yang dikutip dari Andrew F. Sikula yaitu *education* (pendidikan) dan *training* (latihan). Metode latihan diperuntukkan kepada karyawan operasional sedangkan pendidikan diperuntukkan kepada karyawan manajerial.¹⁰

Menurut Hasibuan yang dikutip dari Edwin. B. Flippo Pendidikan adalah berhubungan dengan peningkatan pengetahuan umum dan pemahaman atas lingkungan secara menyeluruh.¹¹ Sedangkan Pelatihan menurut Bernardin & Russel yang dikutip oleh Gomes merupakan usaha untuk memperbaiki kinerja karyawan pada suatu pekerjaan tertentu yang sedang menjadi tanggung jawabnya, atau suatu pekerjaan yang ada kaitannya dengan pekerjaannya.¹²

Metode latihan terdiri dari *on the job, vestibule, demonstration and example, simulation, apprenticeship* dan *classroom methods*. Sedangkan pendidikan memiliki metode yang terdiri dari *training methods, understudies, job rotation and planned progression, coaching-counseling, junior board of executive or multiple management, committee assignment, business games, sensitivity training* dan *other development method*.¹³

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Hasibuan, metode pengembangan dikatakan baik jika mencapai sasaran sesuai dengan yang diinginkan, yaitu dapat meningkatkan kualitas karyawan dalam mengerjakan

¹⁰Malayu S. P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2016), 77.

¹¹Malayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2002), 16.

¹²Games Cardoso Fausino, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan ke Tiga (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2002), 5.

¹³Malayu S. P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, 80.

pekerjaannya.¹⁴ peningkatan kualitas karyawan yang dimaksud adalah terkait prestasi yang meningkat, disiplin, absensi karyawan menurun, tingkat kerusakan produksi, alat dan mesin menurun, tingkat kecelakaan karyawan menurun, tingkat pemborosan bahan baku, tenaga dan waktu juga menurun, tingkat kerjasama antar karyawan yang lebih baik, dan juga tingkan upah insentif karyawan yang naik, hal tersebut menjadi tolok ukur baiknya metode pengembangan yang diterapkan sebuah perusahaan.¹⁵

Hasil dari penerapan metode pengembangan karyawan yang tepat adalah kualitas kerja karyawan yang baik dan memuaskan. Kualitas kerja mengacu pada kualitas sumber daya manusia, sedangkan kualitas sumber daya manusia mengacu pada pengetahuan, ketrampilan dan kemampuan seorang karyawan¹⁶ Artinya, dalam kualitas kerja seseorang mengandung unsur standar pencapaian harus dipenuhi, sehingga bagi yang mencapai standar yang telah ditetapkan berarti memiliki kualitas kerja yang baik atau sebaliknya bagi yang tidak tercapai dapat dikategorikan kualitas kerjanya kurang atau tidak baik.¹⁷

Berdasarkan arus perubahan global yang menyebabkan semakin berkembangnya perekonomian, teknologi dan juga sosial budaya, sehingga menyebabkan terjadinya perubahan baik sebagian atau seluruh aspek perilaku

¹⁴Ibid., 83.

¹⁵Ibid.

¹⁶Matutina, *Manajemen Sumber daya manusia Perusahaan* (Bandung: PT. Remaja

¹⁷Kasmir, *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Praktik* (Depok:Rajawali Pers, 2017) 182.

konsumen dan berbagai bentuk pemenuhan kebutuhannya.¹⁸ Tak terkecuali pemenuhan kebutuhan konsumen terkait kebutuhan rumah tangga seperti laundry. Tuntutan kesibukan manusia menjadi salah satu alasan para wirausaha mendirikan usaha laundry. Kini usaha tersebut sudah menjamur, yang semula hanya berada di kota-kota besar kini di daerah pelosokpun sudah semakin berkembang. Semakin banyaknya usaha laundry berarti pilihan alternatif konsumen juga semakin banyak, hal tersebut juga berarti persaingan usaha semakin kuat pula.

Berbagai kegiatan pengembangan yang diberlakukan kepada karyawan adalah dengan tujuan memberikan kualitas produk yang baik untuk pelanggan dan juga memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan, oleh sebab itu akan memberikan kepuasan tersendiri kepada konsumen (pelanggan).¹⁹

Sektor usaha yang akan penulis bahas disini adalah sebuah layanan jasa laundry. Usaha tersebut cukup banyak ditemukan di kota Ponorogo seperti di tengah kota, daerah perumahan, sekitar kampus dan juga sudah sampai ke pelosok juga. Penulis memilih lokasi penelitian pada Extrawash Laundry, usaha tersebut berdiri sejak tahun 2008 hingga sekarang,²⁰ yang artinya perusahaan tersebut berhasil bertahan hidup dan mengatasi persaingan yang semakin ketat. Dalam mengatasi persaingan tentunya perusahaan memiliki strategi dalam pengembangan karyawan yang dimiliki perusahaan sebagai upaya peningkatan kinerjanya dalam mengatasi persaingan bisnis.

¹⁸ Nurul Huda dan Mohamad Heykal, *Lembaga Keuangan Islam Tinjauan Teoritis Dan Praktis* (Jakarta: Kencana, 2010), 151.

¹⁹ Lupiyoadi, & Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 2* (Yogyakarta: Salemba Empat. 2008), 77.

²⁰ Arif Wahyudi, wawancara, 20 Februari 2021.

Extrawash laundry dalam upaya pengembangan karyawan yaitu menggunakan metode pendidikan dan pelatihan.²¹ Bagi karyawan baru pelatihan berupa penempatan kerja langsung dibawah pengawasan seniornya atau yang disebut dengan pelatihan metode *on the job training*.²² Selain itu apabila adanya datang teknologi baru seperti bergantinya setrika dari setrika listrik menjadi setrika uap, atau datangnya mesin pengering dengan sistem yang baru, maka diadakan pelatihan langsung dari pakarnya yang didatangkan langsung ke lokasi sebagai upaya pelatihan penggunaan alat baru.²³ Selain itu untuk karyawan lama dengan jangka waktu tertentu maka rolling posisi dengan tujuan agar karyawan sama-sama menguasai bidang kerjanya, sehingga ketika salah satu mengambil cuti atau libur maka pelayanan akan tetap berjalan seperti biasanya.²⁴ Upaya tersebut sudah direalisasikan pada perusahaan Extrawash laundry. Namun menurut mandor dari Extrawash laundry bahwa tidak terlihatnya perubahan yang cukup baik pada kinerja karyawan.²⁵ Hal tersebut dibuktikan dengan banyaknya konsumen yang mengeluh terkait pelayanan dari karyawan Extrawash laundry.

Beberapa fenomena penulis temukan ketika melakukan pengamatan di lokasi. Pengamatan penulis juga termasuk pengalaman kerja paruh waktu yang pernah di lalui di Extrawash Laundry dan juga kegiatan praktikum dalam bidang usaha jasa yang diselenggarakan kampus. Berangkat dari banyaknya keluhan pelanggan yang diterima oleh karyawan, maka penulis melakukan

²¹ Ibid.

²² Harti, wawancara, 21 Februari 2021.

²³ Arif Wahyudi, 20 Februari 2021.

²⁴ Suropto, wawancara, 20 Februari.

²⁵ Suropto, wawancara, 20 Februari 2021.

wawancara langsung kepada beberapa pelanggan, dan mendapatkan hasil sebagai berikut: menurut pelanggan yang bernama Sikom bahwa ia sering mendapati layanan cuci setrika pakaian melebihi batas waktu yang ditentukan, seharusnya dalam kurun waktu 2 hari pakaian tersebut sudah diambil namun sudah pada hari ke 3 malah belum siap di ambil.²⁶ Selain itu seperti yang dikemukakan pak bambang bahwa ia pernah mengambil pakaian dengan paket cuci setrika dalam keadaan bau apek.²⁷ Dan juga hasil wawancara dari Rama bahwa jas yang di cucikan secara *dry cleaning* masih terlihat kurang rapi, padahal laundry tersebut sudah menggunakan sistem setrika uap.²⁸ Yang artinya tidak adanya peningkatan kualitas kerja karyawan meskipun di adakannya program pengembangan karyawan Extrawash Laundry.

Dari beberapa pernyataan beberapa pelanggan tersebut terlihat bahwa terjadinya ketidakefektifan kerja di Extrawash Laundry dan juga produk pelayanan yang kurang maksimal, sehingga beberapa hal tersebut menunjukkan perlunya analisis pada metode pengembangan SDM di Extrawash Laundry. Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan maka penulis ingin mengambil penelitian dengan judul “Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Kerja Karyawan (Studi Pada Extrawash Laundry Ponorogo)”.

²⁶Sikom, wawancara, 20 Februari 2021.

²⁷Bambang, Wawancara, 20 Februari 2021.

²⁸Rama, wawancara, 21 Februari 2021.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka penelitian ini memperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan pengembangan SDM melalui metode edukasi yang diterapkan di Extrawash Laundry Ponorogo dalam meningkatkan kualitas kerja karyawan?
2. Bagaimana pelaksanaan pengembangan SDM melalui metode latihan yang diterapkan di Extrawash Laundry Ponorogo dalam meningkatkan kualitas kerja karyawan?
3. Bagaimanakah dampak dari pelaksanaan pengembangan SDM melalui metode edukasi dan latihan di Extrawash Laundry Ponorogo?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini secara umum adalah untuk menganalisis jawaban dari rumusan masalah yang diperinci sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pelaksanaan pengembangan karyawan melalui metode edukasi di Extrawash Laundry Ponorogo.
2. Untuk menganalisis pelaksanaan pengembangan karyawan melalui metode latihan di Extrawash Laundry Ponorogo.
3. Untuk menganalisis dampak dari pelaksanaan pengembangan karyawan melalui metode edukasi dan latihan di Extrawash Laundry Ponorogo.

D. Manfaat Penelitian

Dari penelitian yang akan penulis lakukan, manfaat yang diharapkan adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bentuk sumbangsih dalam pengembangan ilmu pengetahuan Ekonomi Syariah, terutama yang berkaitan dengan pengembangan karyawan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai dasar telaah lebih lanjut bagi peneliti selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi dan masukan yang bermanfaat bagi pihak-pihak terkait, antara lain:

1. Extrawash Laundry sebagai bahan masukan terhadap kegiatan operasional dan untuk perkembangan usaha terutama terkait metode pengembangan karyawan.
2. Unit usaha lainnya yang mempekerjakan karyawan seperti toko, kedai, cafe, hotel, restoran dan lain sebagainya.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran secara garis besar dari masing-masing bagian atau yang saling berhubungan sehingga nantinya akan diperoleh penelitian yang sistematis dan ilmiah. Penelitian ini dilaporkan dalam lima bab dengan urutan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab pertama ini membahas pendahuluan yaitu terkait gambaran umum untuk memberikan pola pemikiran dari isi keseluruhan penelitian yang terdiri dari: Latar belakang masalah untuk mendeskripsikan alasan penelitian ini dilakukan, rumusan masalah yang berguna membantu peneliti mengarahkan fokus kajian yang dilakukan, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ke dua ini membahas landasan teori yang digunakan penulis antara lain Strategi Pengembangan SDM (Pengertian Strategi, Pengertian Pengembangan SDM, Tujuan Pengembangan SDM, Jenis-jenis Pengembangan SDM, Peserta Pengembangan, Metode Pengembangan SDM, SDM dalam Perspektif Ekonomi Islam), dan teori tentang Kinerja (Pengertian Kinerja, Kinerja dalam Perspektif Islam, Indikator Kinerja, Pengukuran Kinerja, Aspek Kinerja).

BAB III : METODE PENELITIAN

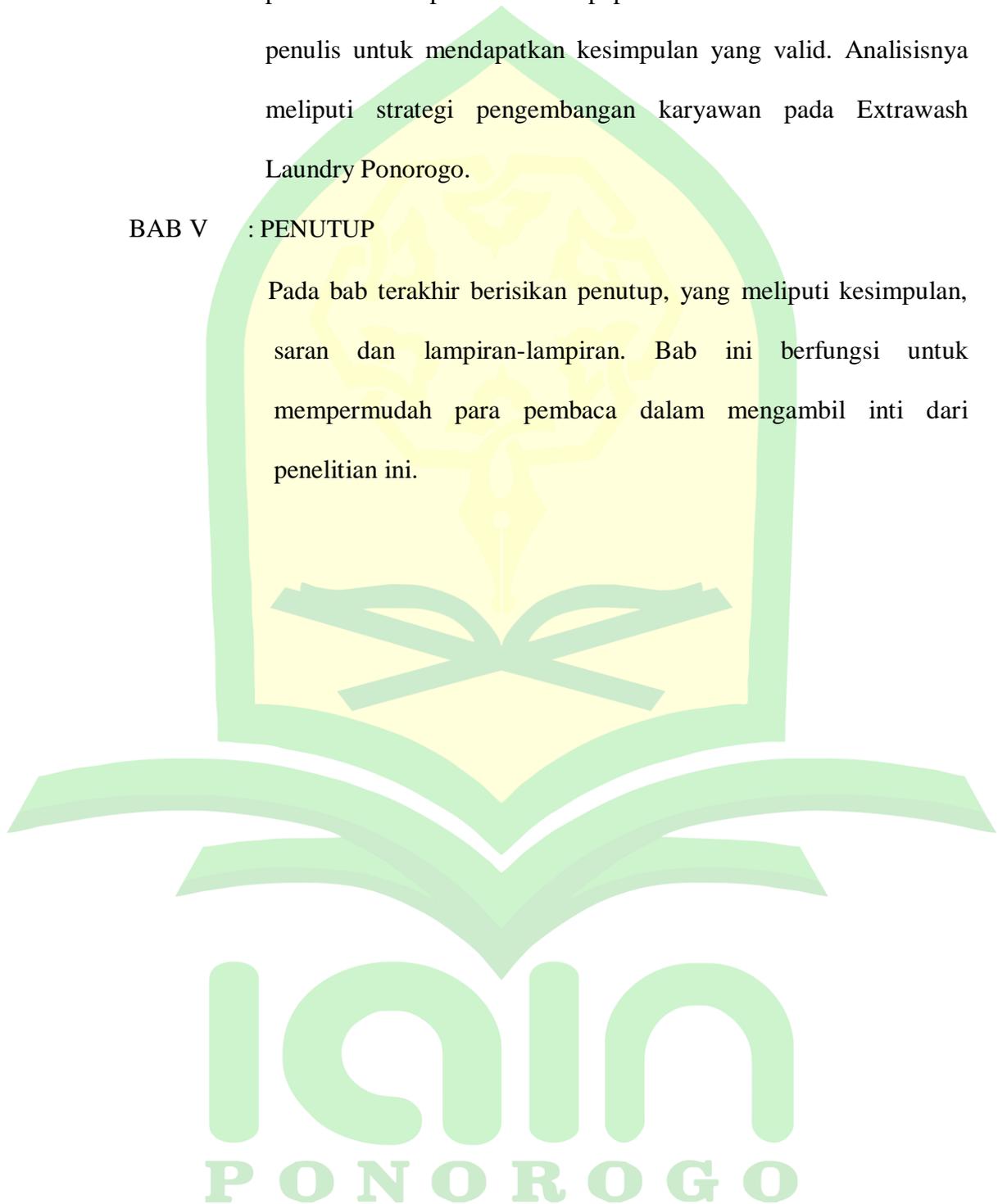
Pada bab ketiga membahas tentang metode penelitian yang meliputi jenis dan pendekatan penelitian, lokasi/tempat penelitian (penelitian lapangan), data dan sumber data, teknik pengumpulan data teknik pengolahan data, teknik analisis data, dan teknik pengecekan keabsahan data.

BAB IV : PEMBAHASAN DAN ANALISIS DATA

pada bab keempat berisikan paparan data dan analisis data dari penulis untuk mendapatkan kesimpulan yang valid. Analisisnya meliputi strategi pengembangan karyawan pada Extrawash Laundry Ponorogo.

BAB V : PENUTUP

Pada bab terakhir berisikan penutup, yang meliputi kesimpulan, saran dan lampiran-lampiran. Bab ini berfungsi untuk mempermudah para pembaca dalam mengambil inti dari penelitian ini.



BAB II

PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA

A. Deskripsi Teori

a. Pengertian Pengembangan Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aset dalam segala aspek pengelolaan terutama yang berkaitan dengan eksistensi dari suatu organisasi. Sedangkan sumber daya sendiri memiliki arti sebagai potensi yang berada dalam diri manusia untuk mewujudkan perannya sebagai makhluk sosial yang adaptif dan transformatif sehingga mampu mengelola dirinya sendiri begitu juga seluruh potensi yang ada di alam untuk tercapainya kesejahteraan kehidupan dalam tatanan yang seimbang dan berkelanjutan.¹

Sedangkan pengembangan sendiri merupakan suatu usaha yang digunakan untuk meningkatkan kemampuan baik secara teknis, teoritis, konseptual, dan moral SDM sesuai dengan kebutuhan pekerjaan/ jabatan melalui pendidikan dan latihan.² Dalam hal ini SDM yang dimaksud adalah karyawan. Dengan demikian, pengembangan SDM merupakan sebuah cara efektif untuk menghadapi tantangan-tantangan, termasuk ketertinggalan

¹ Dewi Irawati, *Pengembangan Sumber Daya Manusia berbasis Kompetensi Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Organisasi* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2008), 2.

² Melayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2002), 69.

Sumber Daya Manusia serta keragaman SDM yang ada dalam organisasi, perubahan teknik kegiatan yang disepakati dan perputaran SDM.³

Sumber daya manusia dalam ekonomi islam memiliki landasan yaitu pada dasarnya adalah iman kepada Allah. Dalam segala aktivitas kegiatan manusia seperti halnya pada saat bekerja selalu diawasi oleh Allah, hal tersebut harusnya menjadi kesadaran bagi setiap umat islam.⁴ Oleh karena itu seseorang yang memiliki landasan iman yang kuat maka akan melahirkan hal-hal sebagai berikut:

1. Memiliki kecenderungan memilih yang halal bukan yang haram
2. Cenderung menjauhi syubhat
3. Cenderung pada nilai-nilai kebaikan
4. Saling menghormati antar anak buah dan pimpinan
5. Memiliki etos kerja yang tinggi dan memperhatikan nilai-nilai kebaikan
6. Memperhatikan etika dan norma dalam pengelolaan organisasi atau perusahaan⁵

Selain berlandaskan iman, SDM dalam konsep syariah sangat dianjurkan memiliki akhlak dan moral islami seperti panutan umat yaitu Nabi Muhammad. Beliau memiliki karakter *Shiddiq* (jujur), *amanah* (dapat dipercaya dalam mengemban tanggung jawab), *fathanah*

³ Kadarisman, *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia* (Jakarta: . PT. Raja Grafindo Persada, 2013), 5.

⁴ Riawan Amir, *Menggagas Manajemen Syariah: Teori dan Praktek The Celestial Management* (Jakarta: Salemba Empat, 2010), 114.

⁵ Ibid.

(profesional dalam pekerjaan), *tabligh* (transparan terhadap amanah yang diberikan kepadanya).⁶

Dalam konteks SDM, pengembangan dikategorikan sebagai peningkatan kualitas manusianya melalui program pelatihan dan pendidikan. Apa yang dapat dijelaskan dari pengembangan SDM merupakan tentang *development practice* dan membutuhkan kolaborasi dengan program manajemen sumber daya manusia untuk mencapai tujuan hasil yang diharapkan. Pelatihan membantu karyawan dalam memahami suatu pengetahuan praktis dan penerapannya, guna meningkatkan keterampilan, kecakapan, dan sikap yang diperlukan organisasi dalam mencapai tujuan.⁷

Sedangkan pendidikan merupakan suatu kegiatan yang digunakan untuk meningkatkan penguasaan teori dan keterampilan dalam memutuskan persoalan-persoalan yang menyangkut kegiatan dalam proses pencapaian tujuan. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa maksud dari diadakannya pengembangan karyawan yaitu sebagai usaha dengan tujuan untuk meningkatkan keterampilan maupun pengetahuan umum bagi karyawan demi tercapainya tujuan secara efisien.⁸

SDM merupakan kekuatan terbesar dalam pengolahan seluruh yang terletak di bumi. Karena sesungguhnya seluruh yang ada di bumi

⁶ Abu Fahmi, *HRD Syariah: Teori* (Bandung: ALFABETA, 2015), 184.

⁷ Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Kencana, 2009), 62

⁸ Ibid.

adalah ciptaan Allah yang sengaja diciptakan untuk kemashlahatan umat manusia.⁹

Itulah sebabnya, sumber daya sebaiknya dikelola dengan benar karena merupakan amanah yang nantinya akan dimintai pertanggung jawabannya di akhirat. Disiplin ilmu sangat penting sebagai penopang pemberdayaan dan optimalisasi manfaat sumber daya manusia. Maka dari itu untuk menuntut ilmu seluas-luasnya dalam rangka membuktikan kemahakuasaan Allah Swt. Manusia melalui beberapa tahapan seperti pendidikan ataupun pelatihan sebagai pengembangan ilmu dan ketrampilan kerjanya.

Sebagaimana Rasulullah juga memberikan pelatihan terhadap orang yang diangkat untuk mengurus persoalan kaum muslimin, dan membekalinya dengan nasihat-nasihat dan beberapa petunjuk. Khalifah Umar bin Khatab juga senantiasa menggelar pertemuan tahunan bagi para gubernur dan pegawai yang tersebar di berbagai wilayah kekuasaan islam yaitu sebagai media pembelajaran dan pelatihan guna meningkatkan kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas mereka.¹⁰

⁹ Dicki Hartanto, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Pekanbaru: Cahaya Firdaus, 2016), 5.

¹⁰ Rozalinda, "Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia: Implementasi Pada Industri perbankan syariah", *Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan*, Vol. 1, No. 1 (Januari- Juni 2016), 10.

b. Tujuan Pengembangan Sumber Daya Manusia

Pada dasarnya pengembangan SDM memiliki tujuan yang jelas, menurut Donni ada tujuan internal dan juga tujuan eksternal dalam pengembangan SDM. Tujuan pengembangan SDM secara internal antara lain sebagai berikut:

1. Meningkatkan Produktivitas Kerja

Produktivitas kerja karyawan di ukur dengan kualitas maupun kuantitas kerja yang dihasilkannya. Sedangkan peningkatan dapat diwujudkan melalui pengembangan sumber daya manusia. Pengembangan SDM dalam organisasi akan meningkatkan kemampuan manajerial, kemampuan berpikir, maupun kemampuan teknis pegawai.¹¹

2. Melakukan efisiensi

Efisiensi adalah kemampuan menjalankan tugas dengan baik dan tepat (dengan tidak membuang waktu, tenaga, biaya).¹²

3. Meningkatkan efektivitas

Sebuah perusahaan yang efektif merupakan perusahaan yang mampu merancang program pengembangannya serta program tersebut berhasil dilaksanakan dengan hasil melebihi harapan.

¹¹ Donni Juni Priansa, *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia* (Bandung: Alfabeta, 2014), 148.

¹² Ahmad A.K., *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia* (Jakarta: Really Publisher, 2006). 214.

4. Pencegahan kerusakan

Banyaknya karyawan yang tidak mampu memanfaatkan peralatan dan perlengkapan dengan semestinya yang menyebabkan menyebabkan terjadinya resiko kerusakan menjadi lebih tinggi.

5. Mengurangi kecelakaan kerja

Apabila karyawan yang bekerja tidak mengalami kecelakaan, maka sudah dapat dipastikan bahwa karyawan tersebut sudah terampil dan profesional dalam melaksanakan tugasnya.¹³ Sehingga tidak membutuhkan pengembangan dan juga berlaku sebaliknya.

6. Peningkatan pelayanan internal

Yaitu keadaan dimana setiap karyawan menyadari dan memahami pentingnya keterlibatan untuk mensukseskan seluruh pekerjaan yang ada di perusahaan bukan hanya pekerjaan yang ada di unit kerja, sehingga akan menggerakkan roda organisasi mencapai visi organisasi dengan lebih optimal.

7. Moral pegawai

Dengan adanya pengembangan pegawai, maka moral pegawai diharapkan akan lebih baik, dimana keahlian dan keterampilan serta kemampuan yang dimiliki pegawai sesuai dengan pekerjaannya, sehingga pegawai bekerja bersemangat dan antusias dalam menyelesaikan setiap pekerjaan.¹⁴

¹³Ibid., 149.

¹⁴Ibid., 150.

8. Karir

Jabatan yang ada di sebuah menuntut adanya dukungan pendidikan dan pengalaman pelatihan yang saling menunjang. Melalui pendidikan dan pelatihan yang tepat bagi pegawai diharapkan akan memberikan kesempatan karir yang lebih luas.

9. Kepemimpinan

Keberhasilan atau kegagalan yang diperoleh organisasi bergantung pada bagaimana pemimpin dalam mengatur, menjaga, dan menjalankan setiap rencana yang telah ditetapkan dengan adanya komunikasi yang baik antara bawahan dan atasan. Oleh sebab itu pengembangan tidak hanya diperuntukkan kepada karyawan saja namun juga untuk orang-orang yang berkuasa dalam mengambil keputusan.

10. Kompensasi

Pengembangan sumber daya manusia dapat meningkatkan kompetensi dan keterampilan sumber daya manusia sehingga pekerjaan yang diembannya akan lebih efektif dan efisien serta pegawai mampu mengemban pekerjaan dengan lebih banyak. Dengan demikian peningkatan kompetensi mampu mengemban tugas lebih efektif, efisien, serta dalam, beban kerja yang tinggi akan memperoleh penghasilan tambahan berupa insentif yang besarnya ditentukan atas kinerja pegawai.

Sedangkan Tujuan pengembangan SDM secara eksternal adalah sebagai berikut:

1. Tuntutan Pelanggan

Pelanggan semakin tinggi pengetahuannya sehingga ketika mereka menggunakan produk akan cenderung lebih kritis dibandingkan dengan sebelumnya. Untuk itu, perusahaan harus mampu menyiapkan karyawannya dengan profesional dengan tujuan memenuhi kebutuhan pelanggan sehingga terwujudnya tujuan perusahaan yaitu kepuasan pelanggan.¹⁵

2. Globalisasi

Globalisasi memberikan dampak yang cukup kuat baik kepada internal perusahaan ataupun kepada pelanggan. Berkat adanya globalisasi masyarakat memiliki standar baru dalam hal konsumsi akan kebutuhannya, oleh sebab itu perusahaan juga dituntut untuk lebih maju selain untuk tujuan memenuhi kebutuhan pelanggan, perusahaan juga dituntut untuk bergerak ke arah global sebagai dampak perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat.

3. Persaingan

Persaingan bisnis antar perusahaan seiring berjalannya waktu semakin meningkat. Oleh sebab itu dibutuhkan pengembangan sumber daya manusia dengan strategi yang tepat, sehingga nantinya mampu menghasilkan karyawan yang berkompetensi yang dapat bersaing dengan perusahaan lainnya.

¹⁵Ibid., 152.

c. Proses Pengembangan

Proses atau langkah-langkah dalam pengembangan SDM hendaknya dilakukan sebagai berikut:

1. Sasaran

Setiap pengembangan harus terlebih dahulu ditetapkan secara jelas sasaran yang ingin dicapai. Biasanya berkaitan dengan peningkatan kemampuan dan ketrampilan teknis dalam mengerjakan suatu pekerjaan (*technical skills*) atau sebagai peningkatan kecakapan kepemimpinan (*managerial skills*) dan *conceptual skills*.¹⁶ Penetapan sasaran harus didasarkan pada kebutuhan jabatan atau pekerjaan dari karyawan yang bersangkutan.

Bagi penyelenggara pelatihan dan pengembangan gunanya mengetahui sasaran tersebut, antara lain:

- a) Sebagai tolok ukur kelak untuk menentukan berhasil tidaknya program pelatihan dan pengembangan.
- b) Sebagai bahan dalam usaha menentukan langkah selanjutnya seperti isi program dan metode pelatihan yang akan digunakan.

Sedangkan bagi para peserta manfaatnya terutama terlihat pada persiapan dan usaha apa yang mereka perlu lakukan agar memperoleh manfaat dari pengembangan yang akan diikutinya

2. Kurikulum

Kurikulum ditetapkan secara sistematis, terkait jumlah jam pertemuan, metode pengajaran dan sistem evaluasi yang jelas.

¹⁶Malayu Hasibuan, 75.

Pembuatan kurikulum atau penyesuaian kurikulum bagi peserta pengembangan harus mendukung terciptanya sasaran dari pengembangan itu sendiri.

3. Sarana

Sarana yaitu berkaitan dengan persiapan tempat dan alat-alat yang akan digunakan dalam pelaksanaan pengembangan. Penyediaan tempat serta alat harus didasarkan pada prinsip ekonomi serta berpedoman pada sasaran pengembangann yang ingin dicapai pula.

4. Peserta

Yaitu penetapan syarta-syarat dan jumlah peserta yang dapat mengikuti pengembangan. Misalnya usia, jenis kelamin, pengalaman kerja, latar belakang pendidikan dan lain sebagainya.dalam kasus ini yaitu terkait kesesuaian kualifikasi karyawan dengan sasaran pengembangan perusahaan.

5. Pelatih

Penunjukan pelatih atau instruktur yang memenuhi persyaratan menjadikan pencapaian sasaran perusahaan mudah dicapai.pengangkatan pelatih harus berdasarkan kemampuan objektif (teoritis dan praktis) bukan berdasarkan pada pertemanan atau saudara untuk memperoleh anak didik yang baik pula.

6. Pelaksanaan

Pelaksanaan proses belajar mengajar, artinya setiap pelatih akan mengajarkan materi kepada peserta pengembangan. Sehingga di setiap

proses pengembangan harus diakhiri dengan evaluasi sehingga dapat diketahui sasaran pengembangan tercapai atau tidak.¹⁷

d. Jenis-jenis Pengembangan Sumber Daya Manusia

Menurut Hasibuan pengembangan sumber daya manusia dikelompokkan menjadi dua kelompok, yaitu pengembangan secara formal dan pengembangan secara informal.

1. Pengembangan secara formal

Pengembangan secara formal dilakukan perusahaan karena tuntutan pekerjaan baik untuk saat ini ataupun untuk menghadapi masa yang akan datang. Maksud dari pengembangan secara formal adalah seorang karyawan yang ditugaskan dari perusahaan supaya mengikuti pendidikan atau latihan, baik yang dilakukan langsung perusahaan yang terkait maupun yang dilaksanakan oleh lembaga pendidikan atau pelatihan atau dari luar perusahaan.¹⁸

2. Pengembangan secara informal

Pengembangan secara informal menunjukkan bahwa seorang karyawan berkeinginan keras untuk maju melalui usaha meningkatkan kemampuan kerjanya. Untuk pengembangan secara informal biasanya atas inisiatif karyawan sendiri, berusaha sendiri serta melatih dan mengembangkan dirinya dengan cara mempelajari buku-buku yang berhubungan dengan pekerjaan atau jabatannya.

¹⁷ Ibid., 76.

¹⁸ Melayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, 72-73.

e. Peserta pengembangan

Pada kegiatan pengembangan peserta yang akan mengikutinya adalah karyawan perusahaan sendiri, baik karyawan baru maupun karyawan yang lama, berlaku juga tenaga operasional maupun manager perusahaan. Pengertian lengkapnya adalah sebagai berikut:

1. Karyawan baru

Karyawan baru adalah karyawan yang telah diterima oleh suatu perusahaan yang sebelumnya belum pernah bekerja. Mereka belum memahami terkait apa yang akan mereka kerjakan serta belum mengerti tentang seluk beluk perusahaan terkait. Karyawan baru biasanya baru membawa bekal teori saja serta kebanyakan masih dangkal dalam pengalaman kerja.¹⁹

2. Karyawan lama

Pengembangan tak hanya diperuntukkan bagi karyawan baru, tetapi juga perlu dilakukan oleh karyawan lama. meskipun mereka sudah melalui masa kerja begitu lama tapi pengembangan itu masih sangat diperlukan untuk meningkatkan kemampuan dan keahlian mereka. Pengembangan karyawan lama biasanya berdasarkan tuntutan pekerjaan, jabatan, perluasan perusahaan, penggantian mesin lama dengan mesin baru, metode kerja yang diperbaharui dan juga untuk persiapan promosi.²⁰

¹⁹ Suwatno dan Donni Juni Priansa, *Manajemen SDM dalam Organisasi Public dan Bisnis* (Bandung:Alfabeta,2018) 110.

²⁰ Ibid., 110.

f. Metode Pengembangan Sumber Daya Manusia

Dalam pelaksanaan pengembangan sebaiknya didasarkan pada metode-metode yang telah ditetapkan sebelumnya oleh perusahaan. Dalam program pengembangan telah ditetapkan sasaran, proses, waktu dan metode pelaksanaannya. Metode-metode pengembangan harus didasarkan pada sasaran yang ingin dicapai, sasaran pengembangan karyawan antara lain:

- 1) Meningkatkan kemampuan dan ketrampilan teknis mengerjakan pekerjaan atau *technical skills*,
- 2) Meningkatkan keahlian dan kecakapan memimpin serta mengambil keputusan atau *managerial skills* dan *conceptual skills*.

Menurut Hasibuan yang mengutip dari Andrew F. Sikula, metode yang paling penting dalam pengembangan SDM adalah metode pendidikan (*education*) dan pelatihan (*training*). Latihan diperuntukkan pada karyawan operasional, sedangkan pendidikan diadakan untuk karyawan manajerial. Berikut penjelasannya:

1. *Education Method* (Metode Pendidikan)

Pendidikan pada dasarnya bertujuan untuk mengubah tingkah laku pegawai. Tujuan dari pengembangan karyawan melalui pendidikan adalah memberikan output berupa perubahan sikap, dan perilaku yang disertai dengan tingkat pengetahuan, pemahaman, dan analisis yang lebih mendalam.²¹ Biasanya perusahaan memberikan

pendidikan kepada karyawan manajerial dengan motivasi bahwa

²¹Malayu Hasibuan., 80.

metode pendidikan mampu meningkatkan keahlian dan kecakapan manajer memimpin bawahannya dengan efektif, sehingga pada jabatannya akan memberikan hasil yang maksimal kepada perusahaan. Metode pendidikan terdiri atas:

a) *Training Methods*

Merupakan metode latihan dalam kelas yang juga dapat digunakan sebagai metode pendidikan seperti rapat, studi kasus, ceramah dan *role playing*.

b) *Under Study*

Merupakan teknik pengembangan melalui praktek langsung bagi seseorang karyawan yang dipersiapkan untuk menggantikan jabatan atasannya.²² Artinya bahwa calon memang disiapkan untuk mengganti jabatan tempat ia berlatih. Hampir sama dengan *on the job training*, namun biasanya lebih pada kebutuhan jabatan kepemimpinan.

c) *Job Rotation and Planned Progression*

Job rotation adalah proses pemindahan kerja seseorang karyawan dari suatu pekerjaan ke pekerjaan lain yang dapat meningkatkan kemampuan karyawan dan nilai bagi organisasi.²³

Artinya bahwa *job rotation* merupakan rangkaian proses pemindahan kerja pada suatu organisasi dengan harapan mampu

²²Ibid., 81.

²³Mathis Robert L, Jackson, John H, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Salemba Empat, 2006), 191.

meningkatkan kemampuan karyawan dalam mencapai tujuan organisasi.

Job rotation merupakan teknik pengembangan yang dilakukan dengan praktek langsung melalui cara pemindahan peserta dari satu jabatan ke jabatan yang lainnya secara periodik untuk menambah keahlian dan kecakapan pada setiap jabatan. Pada dasarnya *planned progression* sama dengan *job rotation* hanya saja berbeda pada setiap pemindahan tidak diikuti dengan kenaikan pangkat dan gaji, tetapi tugas serta tanggung jawab semakin besar.

d) *Coaching and Counselling*

Coaching merupakan sebuah metode pendidikan dengan cara atasan mengajarkan keahlian dan keterampilan kerja kepada bawahannya. Sedangkan *counseling* diartikan sebagai suatu cara pendidikan dengan melakukan diskusi antara pekerja dengan manajer mengenai hal yang sifatnya pribadi, seperti keinginan, ketakutan dan aspirasinya.²⁴ *Coaching* adalah kegiatan terus menerus yang dilakukan oleh manajer dalam memberikan arahan, motivasi, dan reward terhadap behavior karyawan.²⁵

²⁴Ibid., 82.

²⁵Rino Tri Herman, Sawarni Hasibuan, "Analisis Pengaruh Tingkat Pengalaman Dan Coaching Style Terhadap Kualitas Kepemimpinan Manajer Proyek Dalam Upaya Peningkatan Produktivitas PT. JCI", *Jurnal PASTI*, (Vol. X1, No. 1), 84-97.

Tabel 2.1
Perbedaan *Coaching* dan *Counseling*²⁶

<i>Coaching</i>	<i>Counseling</i>
1 Dilakukan untuk pegawai langsung	1 Dilakukan untuk pejabat atau manajer
2 Berhubungan dengan pekerjaan/jabatan-jabatan	2 Berhubungan dengan masalah pribadi
3 Jangka waktunya panjang	3 Jangka waktunya singkat
4 Sering dilakukan	4 Jarang dilakukan
5 Hubungan merupakan hubungan lini atau perintah	5 Hubungan merupakan hubungan star atau bukan
6 Ditujukan kepada semua pegawai	6 Ditujukan kepada pegawai tertentu saja

e) Junior Board of Executive or Multiple Management

Merupakan suatu komite penasehat tetap yang terdiri dari calon manajer yang ikut memikirkan atau memecahkan masalah perusahaan untuk kemudian direkomendasikan pada manajer lini. Komite penasehat ini hanya berperan sebagai staff.²⁷

Kelebihannya yaitu biaya pendidikan murah, mempermudah mendapatkan pengalaman gratis, membantu menemukan manajaer yang berbobot

Kelemahannya:

(1) Pendidikan waktunya cukup lama

²⁶Malayu S.P. Hasibuan, Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi (Jakarta, PT. Bumi Aksara, 2016), 81.

²⁷Ibid., 83.

(2) Perumusan masalah sering bertele-tele

f) Committee Assignment

Adalah suatu komite yang dibentuk dengan tujuan menyelidiki, mempertimbangkan, menganalisis dan melaporkan suatu permasalahan kepada pimpinan. Beberapa bentuk komite antara lain:

- (1) Komite formal dan informal
- (2) Komite tetap dan sementara
- (3) Komite eksekutif dan staf

g) Business Games

Yaitu suatu pengembangan yang dilakukan dengan cara diadu untuk bersaing untuk memecahkan masalah tertentu atau sering disebut sebagai permainan bisnis. Permainan tersebut dilaksanakan dengan aturan berdasarkan teori ekonomi atau studi operasi bisnis. Sedangkan tujuan dari metode ini adalah untuk melatih peserta dalam hal pengambilan keputusan yang baik dalam situasi dan kondisi serta objek tertentu.

h) Sensitivity Training

Tujuan dari metode ini adalah agar karyawan lebih mengerti diri sendiri, menciptakan pengertian yang lebih mendalam diantara para karyawan dan mengembangkan keahlian setiap karyawan secara spesifik. Maksudnya bahwa peserta pendidikan dengan metode ini adalah diharapkan untuk belajar

bagaimana cara bekerja dengan efektif sebagai anggota tim dan bagaimana melaksanakan perannya dengan baik.

i) Other Development Method

Metode ini adalah metode pengembangan lainnya, dengan kesimpulan bahwa setiap metode pengembangan harus meningkatkan keahlian, ketrampilan, kecakapan dan kualitas agar karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya lebih efektif dan mencapai prestasi kerja yang optimal.

Tabel 2.2
Perbedaan Latihan dengan Pendidikan²⁸

Perbedaan	Latihan	Pendidikan
Peserta	Karyawan operasional	Karyawan manajerial
Tujuan	<i>Technical skills</i>	<i>Managerial skills</i>
Metode	Metode latihan	Metode pendidikan
Waktu	Jangka pendek	Jangka panjang
Biaya	Relatif kecil	Relatif besar
Tempat	Lapangan praktek	Di dalam kelas

2. Training Methode (Metode Latihan)

Metode pelatihan biasanya berdasarkan pada kebutuhan pekerjaan dan tergantung pada berbagai faktor, diantaranya adalah terkait waktu, biaya, jumlah peserta, tingkat pendidikan dasar

²⁸ Malayu S.P. Hasibuan, Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi (Jakarta, PT. Bumi Aksara, 2016), 83.

peserta, latar belakang peserta, dan sebagainya. Pelatihan pada dasarnya dipandang sebagai penerapan kecakapan dan keterampilan pekerjaan, oleh karenanya pelatihan terfokus pada mempelajari bagaimana melaksanakan tugas-tugas khusus. Pelatihan menurut Bernardin & Russel yang dikutip oleh Gomes Pelatihan adalah usaha untuk memperbaiki kinerja karyawan pada suatu pekerjaan tertentu yang sedang menjadi tanggung jawabnya, atau suatu pekerjaan yang ada kaitannya dengan pekerjaannya.²⁹ Beberapa metode pelatihan yang dipaparkan oleh Hasibuan, yang dikutip dari Andrew F. Sikula yaitu:³⁰

a) *On the Job Training*

Menurut Swasto, on the job training adalah suatu pelatihan yang dilakukan di tempat kerja. Teknik on the job training adalah metode yang sering digunakan untuk melatih karyawan dalam melaksanakan pekerjaan baru dan dilatih oleh instruktur yang berpengalaman.³¹ Kelebihan menggunakan metode ini adalah para peserta belajar bisa langsung belajar pada kenyataan pekerjaan dan peralatan yang ada, namun juga ada kekurangannya yaitu bahwa pelaksanaannya sering tidak teratur (sistematis) dan kurang efektif jika pengawas kurang berpengalaman.

²⁹ Games Cardoso Fausino, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan ke Tiga, (Jakarta:PT.Bumi Aksara, 2002), 5.

³⁰ Suwatno dan Donni Juni Priansa, *Manajemen SDM dalam Organisasi Public dan Bisnis*, 113.

³¹ Adha Mychel Edie Ekaa Saputra, Mochammad Al Musadieg, Arik Prasetya, "Pengaruh On The Job Training Terhadap Kinerja", *Jurnal Administrasi Bisnis*, vol. 27, No. 2, (2015), 3.

Metode latihan ini dibedakan dalam dua cara, yaitu: pertama cara informal, yaitu cara pelatih menyuruh peserta pelatihan untuk memperhatikan orang lain yang sedang mengerjakan pekerjaan, kemudian ia disuruh untuk mempraktikannya, dan kedua cara formal yaitu supervisor menunjuk seorang karyawan senior untuk melakukan pekerjaan tersebut dan selanjutnya para peserta pelatihan melakukan pekerjaan tersebut dan selanjutnya para peserta melakukan seperti yang dilakukan karyawan senior.³²

Menurut Simamora, manfaat dari on the job training antara lain:³³

- 1) Karyawan melakukan pekerjaan yang sesungguhnya bukan disimulasikan.
- 2) Karyawan menerima instruksi dari karyawan senior atau penyelia yang telah melaksanakan tugas dengan baik.
- 3) Pelatihan dilaksanakan didalam lingkungan kerja yang sesungguhnya, dibawah kondisi normal dan tidak membutuhkan fasilitas pelatihan khusus.
- 4) Pelatihan dapat membina hubungan kerja sama antara karyawan dan pelatih.

³²Malayu Hasibuan., 77.

³³Dimas Anugrah Ardian, "Mochamad Djudi, Arik Prasetya, Pengaruh On The Job Training dan Off The Job Training Terhadap Kemampuan Kerja Dan Kinerja (Studi Pada Karyawan Pt.Insastama Kediri, Jawa Timur)", *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 62, No. 1, (September 2018), 192.

5) Program ini sangat relevan dengan pekerjaan, memakan biaya tunai yang relatif rendah, dan membantu memotivasi kinerja yang kuat.

b) Vestibule

Vestibule adalah suatu bentuk latihan dimana para pelatihnya bukan berasal dari atasan langsung melainkan melainkan didatangkan pelatih khusus. Pelatihan ini biasanya diselenggarakan kepada karyawan baru dengan sistem pelatihan seperti peniruan/duplikat dari yang sebenarnya mulai dari bahan, alat-alat dan kondisi yang akan ditemui dalam situasi kerja yang sebenarnya.

c) Demonstration and Example

Merupakan metode latihan yang dilakukan dengan cara peragaan dan penjelasan bagaimana cara-cara mengerjakan sesuatu pekerjaan melalui contoh-contoh atau percobaan yang didemonstrasikan. Metode ini termasuk metode yang efektif karena peserta pelatihan akan melihat sendiri teknik mengerjakannya dengan diberikan penjelasan-penjelasan terkaitnya bahkan jika perlu boleh dicoba mempraktekkannya.

Beberapa karakteristik metode demonstrasi adalah sebagai berikut:³⁴

1) mempertunjukkan objek sebenarnya.

³⁴Winatapura, *Strategi Melajar Mengajar* (Jakarta : Universitas Terbuka 2005), 10.

- 2) Ada proses peniruan.
- 3) Ada alat bantu yang digunakan.
- 4) Memerlukan tempat yang strategis yang memungkinkan seluruh audiens aktif.
- 5) dapat pembicara ataupun audiens yang melakukannya.

d) Simulation

Metode ini merupakan situasi atau kejadian tertentu yang ditampilkan semirip mungkin dengan situasi yang sebenarnya tapi hanya sekedar tiruan saja. Konsep ini merupakan teknik yang digunakan untuk mencontoh semirip mungkin dari pekerjaan yang akan dijumpainya.

e) Apprenticeship

Sistem ini sering disebut sebagai magang. Metode ini diperuntukkan bagi karyawan untuk pekerjaan yang membutuhkan keterampilan yang relatif tinggi. Metode ini adalah suatu cara untuk mengembangkan keahlian pertukangan sehingga para karyawan yang bersangkutan dapat mempelajari segala aspek dari pekerjaannya.

f) Classroom methods

Metode ini adalah bentuk pelatihan karyawan yang lebih mirip pendidikan dari pada pelatihan, kursus ini biasanya

diadakan untuk memenuhi minat para karyawan dalam bidang-bidang tertentu.³⁵ Beberapa metode ini antara lain:

(1) *Lecture* (metode ceramah/kuliah)

Metode ini hanya melibatkan keaktifan pelatihnya saja atau yang disebut dengan komunikasi satu arah, layaknya kuliah dilakukan didalam sebuah kelas dengan penjelasan teori-teori serta dengan hasil yang dicatat.

(2) *Conference* (Rapat)

Pada metode ini melibatkan komunikasi dua arah, yaitu peserta dengan pelatih sama-sama aktif berdiskusi untuk memecahkan makalah yang diberikan oleh pelatih dengan mengambil dan menerapkan kesimpulan pada akhirnya.

Melalui metode ini, harapannya adalah peserta pengembangan terlatih untuk menerima dan mempersepsikan pendapat orang lain serta mengambil keputusan atas problem yang dihadapinya. Harapan dari hasil pengembangan adalah timbulnya kesadaran bahwa semua karyawan adalah saling terkait dan saling membutuhkan, sehingga harus bersedia menerima dan memberi informasi karena mereka merupakan satu sistem.

(3) *Programmed instruction*

³⁵Ibid., 115.

Program ini merupakan bentuk training sehingga peserta dapat belajar mandiri mengenai langkah-langkah pengerjaan sudah diprogram biasanya dengan buku, komputer atau yang lainnya.

(4) Metode studi kasus

Disini peserta pengembangan diberi suatu kasus tanpa data yang komplet, dengan tujuan agar peserta terbiasa mencari data dari pihak eksternal untuk memutuskan kasus yang dihadapi.

Tujuan dari teknik ini adalah, peserta dapat meningkatkan kecakapan dan ketrampilan mengambil keputusan, serta menyadari bahwa keputusannya memberikan dampak terhadap internal dan eksternal perusahaan.

Perbedaannya dengan metode konferensi adalah terletak pada problem yang diberikan, pada metode konferensi diberikan data atau informasi yang lengkap.

(5) *Role Playing*

Manfaat dari metode ini adalah mengembangkan keahlian dalam hubungan antar interaksi manusia, antara atasan dan bawahan atau lain sebagainya.

(6) Metode diskusi

Metode diskusi dilakukan dengan melatih peserta untuk berani mengemukakan pendapat serta bagaimana cara meyakinkan orang lain terhadap pendapatnya.

Peserta dilatih untuk menyadari bahwa tidak ada pendapat yang mutlak benar, oleh sebab itu harus bersedia menerima pendapat orang lain.

(7) Metode seminar

Tujuannya adalah mengembangkan keahlian dan kecakapan peserta untuk menilaidan memberikan saran-saran yang konstruktif mengenai pendapat orang lain. Peserta dilatih agar dapat mempersepsi, mengevaluasi dan memberikan saran-saran serta menerima atau menolak pendapat dan usul orang lain.

g. Tolok Ukur Metode Pengembangan

Metode pengembangan (*development*) yang diterapkan oleh perusahaan perlu diukur tentang hasilnya akankah baik atau tidak. Hal tersebut dikatakan baik apabila mencapai sasarnya yang diinginkan, yaitu dapat meningkatkan kualitas karyawan dalam pelaksanaan pekerjaannya. Dengan mengukur metode pengembangan maka dapat diambil kesimpulan apa perlu diganti atau hanya perlu disempurnakan saja.

Indikator-indikator yang diukur dari metode pengembangan yang diterapkan antara lain:³⁶

1) Prestasi kerja karyawan

Jika prestasi kerja atau produktivitas kerja karyawan setelah melakukan pengembangan, baik itu terkait kualitas ataupun kuantitas kerjanya meningkat, itu artinya metode pengembangan yang ditetapkan cukup baik. Namun jika prestasi kerjanya tetap maka artinya adalah metode pengembangannya kurang baik dan perlu diadakan perbaikan.

Prestasi kerja pada umumnya dikaitkan dengan pencapaian hasil dari standar kerja yang telah ditetapkan. Didalam penelitian ini pengukuran prestasi kerja diarahkan pada empat aspek, adalah sebagai berikut :³⁷

a) Kualitas Kerja

Dapat dilihat dari kehalusan, kebersihan, dan ketelitian pekerjaan. Sehingga dapat dikatakan bahwa karyawan yang prestasi kerjanya tinggi, maka mereka cenderung dapat menyelesaikan pekerjaan dengan kualitas yang tinggi, mutu hasil kerja dibandingkan dengan standart yang ditentukan. Misalnya adalah karyawan sudah memahami pekerjaan dengan baik.

³⁶Malayu Hasibuan., 84.

³⁷Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta : Kencana, 2009), 151

b) Kuantitas Kerja

Dapat dilihat dari pencapaian target kerja, jumlah ide atau inovasi yang dilakukan atau diusulkan. Oleh karena itu salah satu alat untuk mengetahui karyawan yang mempunyai prestasi kerja yang tinggi dapat dilihat dari banyaknya pekerjaan yang dapat dihasilkan atau diselesaikan. Misalnya karyawan menyelesaikan pekerjaan melebihi target.

c) Hubungan Kerja

Akan terlihat pada saat bekerja, tentang bisa atau tidak untuk saling bekerja sama antar karyawan dan atasan.

d) Disiplin waktu dan absensi.

Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan dibandingkan dengan jadwal yang ditentukan atasan. Tingkat ketepatan waktu dan tingkat kehadiran.

2) Kedisiplinan karyawan

Apabila kedisiplinan karyawan semakin baik setelah mengikuti pengembangan, berarti metode yang diterapkan cukup baik, begitu juga sebaliknya. Adapun kedisiplinan karyawan dapat dilihat dari beberapa acuan berikut:³⁸

a) Kehadiran karyawan setiap hari

b) Ketepatan jam kerja

c) Mengenakan pakaian kerja dan tanda pengenal

³⁸ A. Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001), 131.

d) Ketaatan karyawan terhadap peraturan.

3) Absensi karyawan

Terkait absensi karyawan dapat diartikan metode pengembangannya baik apabila absensi karyawan menurun, maka apabila tetap atau bahkan lebih sering berarti metode pengembangan yang diterapkan kurang baik.

4) Tingkat kerusakan produksi, alat dan mesin-mesin

Metode pengembangan dikatakan baik apabila tingkat kerusakan produksi, alat dan mesin-mesin berkurang.

5) Tingkat kecelakaan karyawan

Tingkat kecelakaan karyawan yang cukup sering terjadi seringkali disebabkan oleh karyawan yang kurang menguasai penggunaan peralatan terkait ataupun kurang mempelajari cara-caranya, maka dari itu diperlukan pengembangan karyawan. Jika setelah melakukan pengembangan tingkat kecelakaan karyawan tidak menurun maka metode yang diterapkan disebut kurang baik.

6) Tingkat pemborosan bahan baku, tenaga dan waktu

Jika efisiensi penggunaan bahan baku tenaga dan waktu semakin membaik, maka metode pengembangan yang diterapkan dapat disebut berhasil baik.

7) Tingkat kerja sama karyawan

Tingkat kerjasama antar karyawan harus semakin serasi, harmonis dan baik setelah diadakannya pengembangan, berarti

apabila tidak ada perbaikan kerja sama maka metode pengembangan yang diterapkan tidak berhasil.

8) Tingkat upah insentif karyawan

Apabila upah insentif karyawan naik atau meningkat setelah mengikuti pengembangan, maka metode yang diterapkan tersebut cukup baik, dan berlaku sebaliknya.

9) Prakarsa karyawan

Dalam hal ini karyawan diharapkan dapat bekerja mandiri serta bisa mengembangkan kreativitasnya. Artinya, ketika karyawan selesai mengikuti pengembangan maka karyawan harus mencapai hal-hal tersebut, apabila prakarsa karyawan tetap maka metode yang diterapkan kurang baik.

10) Kepemimpinan dan keputusan manajer

Dalam hal ini berkaitan dengan keputusan-keputusan yang dibuat oleh manajer setelah melakukan pengembangan, apabila semakin baik, kerja sama semakin serasi, sasaran yang dicapai semakin besar, ketegangan-ketegangan berkurang dan juga kepuasan kerja meningkat maka pengembangan yang dilaksanakan itu baik, dan berlaku sebaliknya pula.

B. Kajian Pustaka

Pembahasan mengenai strategi pengembangan SDM telah banyak di di bahas dalam karya ilmiah sebelumnya, untuk itu penulis memaparkan letak

perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan penulis lakukan. Berikut diantaranya:

Pertama, Skripsi oleh Nina Ristia Barus dengan judul “Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Terhadap Nasabah Pada PT. Bank BNI Syariah Kc Medan”, penelitian ini menyebutkan perlunya memiliki strategi pengembangan SDM dikarenakan persaingan yang kian ketat. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan wawancara sebagai teknik pengumpulan data. Penelitian ini menggunakan landasan teori metode pengembangan dari Wilson Bangun dengan fokus terhadap subjek penelitian yaitu konsumen atau nasabah serta analisisnya terhadap karyawan yang bekerja di bidang perbankan, sedangkan penelitian penulis memiliki fokus pada analisis pengembangan SDM pada karyawan saja yang bekerja di perusahaan jasa laundry, selain subjek penelitian yang berbeda yakni memiliki sektor usaha yang berbeda pula, penelitian terdahulu pada lembaga keuangan dan penelitian ini pada usaha jasa laundry.³⁹

Kedua, Skripsi oleh Lilin Faria Ulfa dengan judul “Analisis Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia di BRI Syariah KCP Ngawi. Dalam penelitian ini menyebutkan bahwa SDM di BRI syariah KCP Ngawi mayoritas diisi oleh lulusan non syariah, serta penempatan *soft skill* dalam standar penilaian kelulusan SDM, namun terjadinya penurunan performa, sehingga BRI KCP Ngawi memberikan pendidikan privat untuk

³⁹ Nina Ristia Barus, “Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Terhadap Nasabah Pada PT. Bank BNI Syariah Kc Medan” (Skripsi, Universitas Negeri Islam Sumatra Utara medan, 2017).

memenuhi tuntutan profesionalitas. Penelitian ini termasuk penelitian lapangan dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan teknik pengumpulan data wawancara. Penelitian ini menggunakan landasan teori pengembangan sumber daya manusia oleh Abdus Salam dengan fokus penelitian pada pola pelatihan Sumber Daya Manusia, Rotasi Pekerjaan dan Pelatihan Jabatan, sedangkan penelitian ini adalah fokus membahas pelaksanaan pengembangan karyawan dengan metode edukasi dan latihan.⁴⁰

Ketiga, Skripsi oleh Anggun Hidayanti dengan judul "Implementasi Pengembangan SDM dalam Meningkatkan Produksi pada Industri Kreatif Perspektif Ekonomi Syariah (Studi Kasus Pada Industri Kain Lukis Nasrafa Surakarta)". Dalam skripsi tersebut membahas terkait peningkatan produksi Industri kreatif melalui pengembangan sumber daya manusia. Dengan perspektif ekonomi syariah. Skripsi ini menggunakan landasan teori Abdus Salam Manajemen Insani dalam bisnis. sedangkan perbedaannya adalah terletak pada fokus penelitian ini tentang pengembangan sumber daya manusia melalui metode edukasi dan latihan, serta obyek penelitian yang berbeda.⁴¹

Keempat, Skripsi oleh Estu Permana dengan judul "Analisis Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dan Produk Asuransi Syariah Dalam Meningkatkan Keunggulan Kompetitif (Studi Pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Bandar Lampung)", analisisnya fokus pada strategi pengembangan untuk meningkatkan keunggulan kompetitif, dan juga objek penelitiannya adalah karyawan

⁴⁰ Lilin Faria Ulfa, "Analisis Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia di BRI Syariah KCP Ngawi". *Skripsi*, IAIN Ponorogo, 2020.

⁴¹ Anggun Hidayanti. "Implementasi Pengembangan SDM dalam Meningkatkan Produksi pada Industri Kreatif Perspektif Ekonomi Syariah". *Skripsi*, IAIN Purwokerto, 2016.

BMT, sedangkan penelitian ini fokus untuk menganalisis metode pengembangan karyawan sebuah usaha jasa yaitu laundry melalui edukasi dan training.⁴²

Kelima, Skripsi oleh Dea Wilyi Anggraini dengan judul “Implikasi Pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Karyawan Bank Aman Syariah Sekampung Lampung Timur”. IAIN Metro, 2018. Dalam skripsi disebutkan adanya perbedaan keilmuan antar karyawan yang menyebabkan perbedaan kinerja pula, maka bank Aman Syariah melakukan penyetaraan keilmuan karyawan melalui pengembangan SDM. Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data wawancara dan dokumentasi serta menggunakan landasan teori tentang pengembangan sumber daya manusia oleh Suwatno dan Donni Juni Priansa. Skripsi tersebut membahas tentang hubungan pengembangan sumber daya manusia dengan kinerja, sedangkan penelitian ini memiliki fokus penelitian pada pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia melalui metode edukasi dan latihan.⁴³

Posisi penelitian ini dibanding dengan keenam penelitian terdahulu diatas adalah terkait fokus penelitiannya, penelitian pertama terkait mutu pelayanan dengan mengutip teori Wilson bangun, skripsi kedua memiliki fokus penelitian pola pelatihan SDM, Rotasi Pekerjaan dan Pelatihan Jabatan dengan mengutip teori milik Abdus Salam , skripsi ketiga, membahas terkait

⁴²Estu Permana dengan judul “Analisis Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dan Produk Asuransi Syariah Dalam Meningkatkan Keunggulan Kompetitif (Studi Pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Bandar Lampung)”,2018

⁴³Dea Wilyi Anggraini, “Implikasi Pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Karyawan Bank Aman Syariah Sekampung Lampung Timur”. IAIN Metro, 2018

peningkatan produksi Industri kreatif melalui pengembangan sumber daya manusia dengan mengutip teori milik Abdus Salam. Skripsi keempat memiliki fokus penelitian pada penetapan strategi pengembangan sumber daya manusia dengan mengutip teori milik Roberl L. Mathis, dan skripsi kelima membahas tentang hubungan pengembangan sumber daya manusia dengan kinerja dengan mengutip teori milik Suwatno dan Doni Junni Priansa. Dari kelima penelitian tersebut memiliki persamaan pada metode penelitian yaitu kualitatif deskriptif dengan menggunakan teori yang berkaitan dengan pengembangan sumber daya manusia, namun teori acuan keenam penelitian tersebut berbeda dengan penelitian ini, serta fokus pembahasannya pun berbeda seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya yaitu menganalisis pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia melalui metode pendidikan dan latihan pada sebuah usaha laundry.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini termasuk jenis penelitian *field research* (penelitian lapangan) dengan menggunakan pendekatan kualitatif, dimana penelitian ini langsung mengamati dan berpartisipasi ke obyek terkait yaitu Extrawash Laundry Ponorogo. Penelitian ini nantinya menghasilkan data deskriptif baik tertulis maupun lisan dari obyek-obyek yang diamati. Dalam hal ini peneliti akan memahami suatu fenomena dalam konteks sosial secara alamiah dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti.¹

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena dalam penelitian ini berisi tentang gambaran fenomena atau gejala sosial dalam bentuk rangkaian kata yang pada akhirnya menghasilkan sebuah teori. Di sini peneliti akan meneliti secara langsung ke lokasi, konsumen dan pihak pengelola Extrawash Laundry melalui pendekatan ini, peneliti akan menganalisis terkait pelaksanaan pengembangan karyawan melalui metode edukasi dan latihan di Extrawash Laundry.

B. Lokasi/Tempat Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di salah satu usaha jasa, yaitu Extrawash Laundry yang beralamatkan di Jl. Letjend Suprpto no. 22A, Ronowijayan, Siman, Ponorogo. Alasan penulis mengambil lokasi tersebut

¹Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk ilmu-ilmu sosial* (Jakarta: Salemb Humaika, 2014), 18.

adalah dikarenakan adanya fenomena-fenomena yang menarik untuk diteliti, yaitu pelaksanaan pengembangan karyawan yang diterapkan.

C. Data dan Sumber Data

Berikut merupakan data yang diperlukan dalam penelitian ini, antara lain:

- a. Data tentang proses pengembangan karyawan yang diterapkan di Extrawash Laundry Ponorogo melalui metode edukasi.
- b. Data tentang proses pengembangan karyawan yang diterapkan di Extrawash Laundry Ponorogo melalui metode latihan.
- c. Data tentang dampak dari pelaksanaan pengembangan karyawan yang diterapkan di Extrawash Laundry Ponorogo melalui metode edukais dan latihan.

Sumber data primer atau utama dari penelitian ini adalah informasi yang diperoleh dari wawancara dengan beberapa informan, diantaranya:²

- a. Pemilik Extrawash Laundry Ponorogo
- b. Karyawan Extrawash Laundry Ponorogo

Sedangkan sumber data sekunder dari penelitian ini diperoleh dari literatur atau data tertulis yang terkait dengan topik penelitian seperti dokumentasi, foto, buku-buku ataupun karya ilmiah.

²Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 172.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan berbagai jenis metode yang di gunakan sebagai upaya pengungkapan fakta dan realita yang terjadi di lokasi secara langsung, berbagai metode yang digunakan antara lain adalah:

1. Observasi

Pelaksanaan penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan observasi sehingga penulis turun langsung ke lapangan mengamati hal-hal yang berkaitan dengan tempat, pelaku, kegiatan, waktu, peristiwa, tujuan, dan perasaan.³ Observasi tersebut langsung penulis lakukan di lokasi penelitian yaitu Extrawash Laundry Ponorogo.

Hasil dari observasi tersebut nantinya akan dituangkan dalam tulisan dan dijadikan sumber data dalam penelitian ini.

2. Wawancara

Penulis mengumpulkan data dengan meminta penjelasan dari informan menggunakan cara tanya jawab dengan bertatap muka ataupun melalui media komunikasi juga dengan menggunakan pedoman pertanyaan.⁴

Pihak-pihak yang akan diwawancarai oleh peneliti antara lain pemilik, karyawan dan konsumen Extrawash Laundry Ponorogo.

³A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian, Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan* (Jakarta: Prenada Media Group, 2014), 372.

⁴Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2018), 31.

Tujuan dari wawancara ini adalah untuk menggali data yang akurat dan tepat berkaitan strategi pengembangan karyawan di Extrawash Laundry.

E. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif mengungkapkan kebenaran secara obyektif adalah suatu keharusan, oleh karena itu keabsahan data dalam sebuah penelitian sangat penting. Untuk menentukan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan, yaitu dengan menggunakan uji kredibilitas.⁵ Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif dalam penelitian ini menggunakan metode triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data tersebut untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut.⁶

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tiga macam triangulasi yaitu:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber, untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh dari berbagai sumber. Data tersebut bisa diperoleh dari pemilik, karyawan dan konsumen Extrawash Laundry.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik, untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik

⁵Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009), 324.

⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, 241.

yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi dan juga melalui dokumentasi.

3. Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan melalui teknik wawancara di pagi hari saat narasumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang valid sehingga lebih kredibel.⁷

F. Teknik Pengolahan Data

Data yang diperoleh dari lapangan kemudian diolah melalui tiga tahapan yaitu:

1. Reduksi data

Mereduksi data yang artinya penulis akan merangkum, memilih dan memilah hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting sehingga menemukan tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.⁸

Peneliti melakukan kegiatan ini secara bersinambungan dari awal sampai akhir pengumpulan data. Kemudian melakukan reduksi data yang berkaitan dengan proses pelaksanaan pengembangan karyawan Extrawash Laundry.

⁷ Ibid., 273-374.

⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019), 323.

2. Penyajian data

Setelah data direduksi kemudian peneliti menyusun data yang relevan untuk memperoleh informasi yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah.

3. Penarikan kesimpulan

Peneliti menarik kesimpulan dari data yang diperoleh sebagai hasil dari penelitian yang sesuai dengan rumusan masalah yang ada.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode induktif. Analisis data induktif yaitu analisis atas data dari yang bersifat umum kemudian diakhiri dengan kesimpulan yang bersifat khusus. Yaitu berupa data-data di lapangan yang berasal dari pemilik dan karyawan Extrawash Laundry, yang kemudian dianalisis terkait pengembangan karyawan di Extrawash laundry menggunakan metode edukasi dan training dalam upaya peningkatan kinerja karyawan.,

BAB IV

DATA DAN ANALISA

A. Gambaran Umum Extrawash Laundry Ponorogo

1. Sejarah Berdirinya Extrawash Laundry

Pada awal mulanya pemilik perusahaan Extrawash Laundry yakni bapak Makruf abu hawari dengan bapak Arif wahyudi melakukan kerja sama (*syirkah*) untuk mendirikan laundry dengan nama “Extrawash Laundry”, yang awal berdirinya di jalan Letjend suprpto no. 15 B. Laundry tersebut didirikan pada tahun 2008 dengan dengan kisaran modal sebesar Rp. 30.000.000. Modal tersebut diperoleh dari patungan kedua pemilik Extrawash Laundry. Setelah modal terkumpul maka digunakan untuk pembelian alat-alat saja karena lahan adalah milik pribadi.¹

Pada mulanya kegiatan operasional laundry hanya dilakukan oleh pemilik saja, karena pendirian laundry tersebut di pelopori oleh dua keluarga maka bisa dikatakan awal mulanya mereka berperan sebagai pemilik sekaligus karyawan. Pada saat awal berdiri di tahun 2008, pemilik laki-laki bagian pencucian dan istri mereka bagian penyetricaan hingga pelayanan terhadap pelanggan. Selain menyetrica dan melayani pelanggan yang datang juga sekaligus merangkap mengurus administrasi, mulai dari

¹ Arif Wahyudi, wawancara, 10 Maret 2021.

pencatatan dan juga pengelolaan harian, penghitungan laba dan perencanaan selanjutnya.²

Pada awal berdiri, mesin cuci mereka pun terbilang cukup minim karena hanya ada 2 buah dengan kapasitas 7kg dan 12 kg, dan juga alat pengering 1 buah, terlepas dari itu setrika juga masih menggunakan teknologi setrika listrik 2 buah saja. Namun sepadan dengan pelanggan yang juga baru berada dalam tahap pengenalan jasa yang sedang dibukanya tersebut. Selang dua tahun kemudian mereka mempekerjakan 2 orang karyawan. Dan menambah total teknologi dalam perusahaan laundry tersebut. Seiring berjalannya waktu Extrawah Laundry semakin dikenal oleh kalangan masyarakat dan mencapai laundry paling terkenal di ponorogo meski di kenal juga dengan laundry paling mahal namun sesuai dengan tingkat kualitas dan pelayanannya.

Pada tahun 2015 lalu karyawan sudah mencapai sekitar 11 orang dengan 2 cabang di tempat lain, dan juga mesin yang bertambah juga tentunya. Namun pemilik sudah mulai merasakan bahwa hampir kewalahan menghadapi pelanggan yang kian membanyak, dan juga tempat yang dirasa kian menyempit saja. Hingga mereka memutuskan untuk memindah laundry mereka ke tempat yang lebih luas pada akhir tahun 2016 lalu yakni beralamatkan di jalan Letjend Suprpto no. 22A, sampai saat ini dengan total karyawan 17 orang di laundry utama dan dengan beberapa orang di 3 cabang barunya, dengan mesin cuci sebanyak 6 mesin cuci medium dan 5

² Ibid.

mesin cuci ukuran besar serta mesin pengering sebanyak 5 buah dan alat khusus pencucian barang besar seperti karpet, kursi sofa, kasur busa dan alat-alat rumah tangga lainnya.³

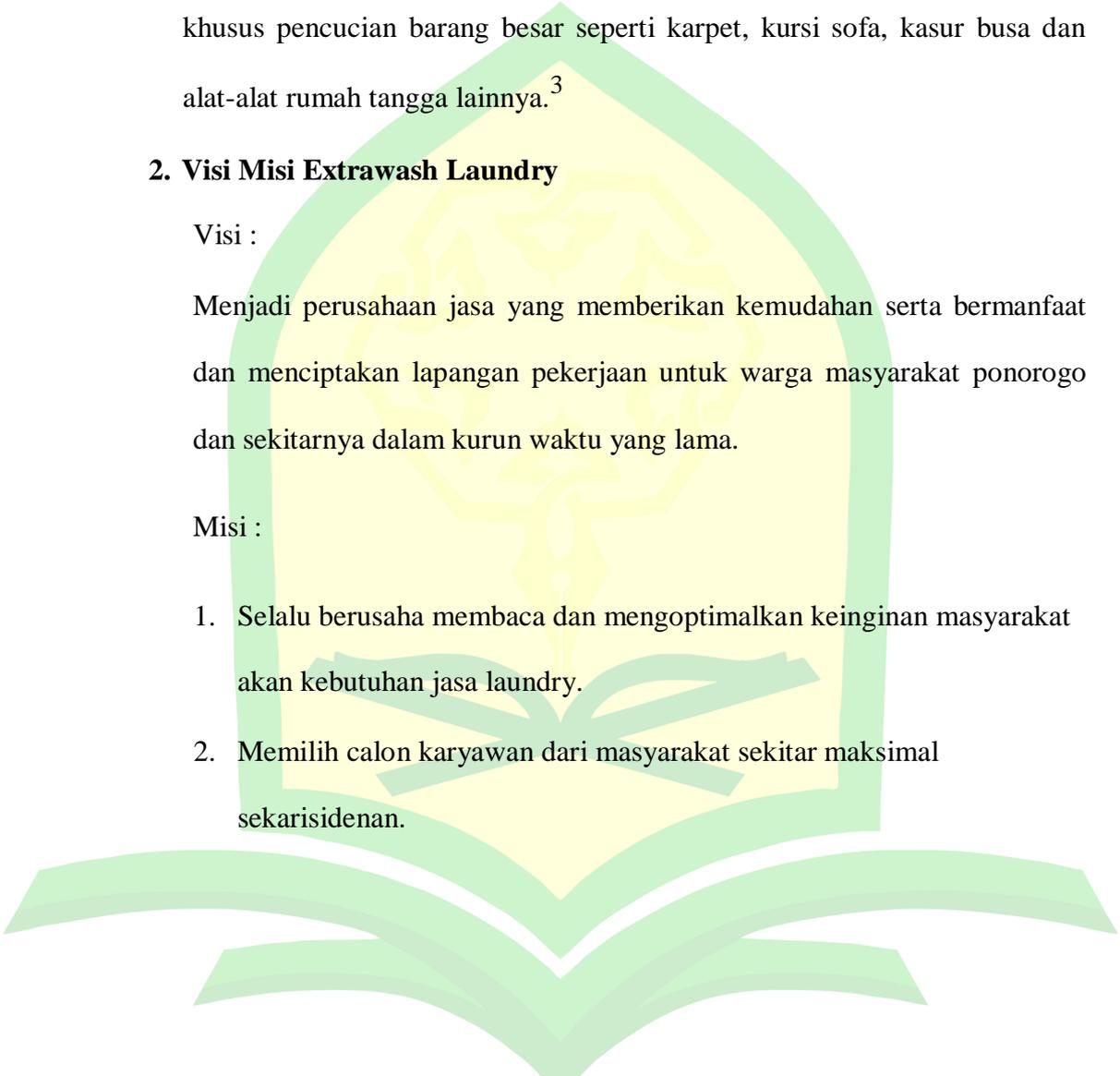
2. Visi Misi Extrawash Laundry

Visi :

Menjadi perusahaan jasa yang memberikan kemudahan serta bermanfaat dan menciptakan lapangan pekerjaan untuk warga masyarakat ponorogo dan sekitarnya dalam kurun waktu yang lama.

Misi :

1. Selalu berusaha membaca dan mengoptimalkan keinginan masyarakat akan kebutuhan jasa laundry.
2. Memilih calon karyawan dari masyarakat sekitar maksimal sekarisidenan.

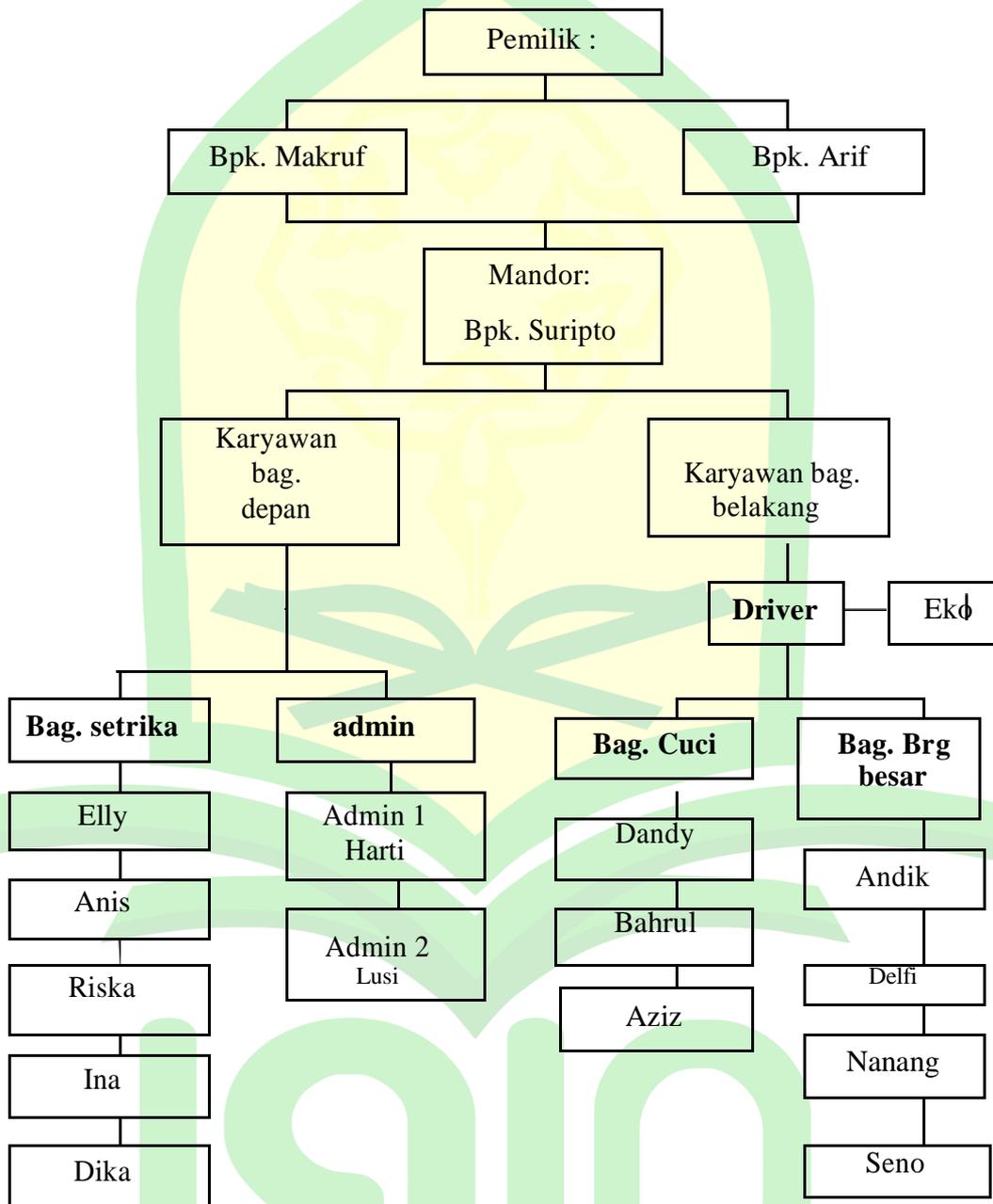


IAIN
PONOROGO

³ Suropto, wawancara, 10 Maret 2021

3. Struktur Organisasi

Berikut adalah struktur organisasi pada Extrawash Laundry:



Gambar 4.1

Struktur organisasi Extrawash Laundry⁴

⁴Harti, wawancara, 13 Maret 2021

4. Job Deskripsi

Berdasarkan struktur organisasi diatas, maka penjelasan mengenai tugas dari masing-masing bagian adalah sebagai berikut: a. Pemilik

Pemilik dari Extrawash Laundry ada 2 orang, pemilik pertama bertugas mengelola bagian keuangan, mulai dari penyerta modal awal pada awal mula berdiri hingga pengelolaan keuangan dari hasil setoran per minggu dari admin laundry. Pengelolaan keuangannya mencakup menghitung laba rugi mingguan, perencanaan pengeluaran untuk pembelian bahan baku, pembelian peralatan, maupun perawatan peralatan, dan juga mengurus gaji karyawan.⁵

Pemilik kedua bagian mengawasi dan mengelola bagian lapangan, beberapa hal yang dilakukan antara lain: mengurus rekrutmen dan pemecatan karyawan, hubungan dengan *supplier*, serta memberikan solusi terkait komplain pelanggan.

b. Mandor

Mandor disini bertugas mengawasi kerja dan absensi karyawan dan mengontrol kenormalan peralatan karyawan bagian belakang. Selain iut memastikan jadwal harian barang yang harus selesai cuci dan siap diambil pada deadline hari nya lalu memastikan kesiapan antar untuk barang yang menggunakan layanan antar dan jemput.⁶

⁵ Arif Wahyudi, wawancara, 10 Maret 2021

⁶ Suropto, wawancara, 13 Maret 2021

c. Bagian Cuci

Bagian cuci yang dimaksud disini adalah bertanggung jawab pada bagian pakaian, pada bagian ini ada tiga orang karyawan. Pembagian kerjanya yaitu ada yang bertanggung jawab pada penghitungan jumlah pakaian, ada yang pengoprasian mesin cuci, dan yang terakhir bagian pengeringan. Namun biasanya mereka juga saling membantu satu sama lain terlepas dari job deskripsi masing-masing.⁷

d. Bagian Barang Besar

Pada bagian barang besar ada 4 orang karyawan. Maksud dari barang besar adalah bagian pakaian *dry cleaning* (cuci bijian), bagian cuci karpet, kursi sofa, kasur busa/spring bed, kasur Palembang, karpet masjid, karpet permadani dan beberapa barang berat lainnya. Pada bagian ini karyawan bertanggungjawab penuh terhadap kebersihan saat proses pencucian, pengeringan, penamaan dan pengukuran panjang untuk karpet dan sejenisnya serta melakukan packing sebelum barang di letakkan display.⁸

e. Bagian Setrika

Untuk karyawan bagian setrika tugasnya adalah khusus menyetrika saja. Setelah pakaian di keringkan maka akan di angkut ke ruang setrika. Namun selain itu karyawan bagian setrika juga harus memastikan bahwa pakaian tidak tercampur dengan milik pelanggan

⁷ Seno, wawancara, 13 Maret 2021

⁸ Andik, wawancara, 13 Maret 2021

lainnya. Oleh sebab itu setiap orang hanya menyetrika pakaian milik satu orang pelanggan pula.⁹

f. Driver

Driver memiliki tugas mengantar dan menjemput barang pelanggan yang memilih menggunakan layanan antar jemput. Kegiatan tersebut dilakukan setiap sore hari pada waktu barang siap antar. Tidak hanya itu, yang bertugas mengecek antara jadwal antar dengan barang yang sudah siap dikirim juga driver itu sendiri, hal itu bertujuan agar tidak ada barang yang ketinggalan antar di setiap harinya.¹⁰

g. Admin

Karyawan yang memiliki tugas paling banyak disini adalah admin. Hal tersebut dikarenakan admin bekerja mulai paling pagi di antara yang lainnya.¹¹ Admin bertanggung jawab buka dan tutupnya laundry, menulis dan mencetak jadwal kerja (barang masuk) untuk setiap harinya, berada di depan dengan melakukan pelayanan kepada pelanggan yang ingin mengantar ataupun mengambil barang, mencatat dan menginput transaksi pemasukan dan pengeluaran harian, melakukan packing baik pakaian yang selesai di setrika ataupun barang-barang pelanggan yang lain seperti boneka, sepatu, baju dry cleaning dan lain sebagainya yang bukan barang besar untuk diatasi karyawan belakang sekaligus memberikan parfum sesuai kebutuhan masing-masing barang,

⁹ Riska, wawancara, 14 Maret 2021

¹⁰ Dendy, wawancara, 14 Maret 2021

¹¹ Harti, wawancara, 15 Maret 2021

setelah itu pada akhir hari kerja admin bertanggung jawab menghitung pendapatan bersih harian lalu disetorkan kepada pemilik.¹²

6. Produk Layanan Extrawash Laundry

Berikut ini adalah produk layanan yang diberikan Extrawash Laundry:

a. Paket cuci pakaian

Paket cuci pakaian disini maksudnya adalah layanan cuci pakaian biasa, dengan sistem kiloan dengan packing akhir dilipat biasa.

Beberapa produk layanannya sebagai berikut:

Tabel 4.1.
Produk Paket Cucian Extrawash Laundry¹³

No.	Jenis Layanan
1.	Kilat 4 jam
2.	Kilat Pagi-Sore (8 Jam)
3.	1 hari jadi
4.	Reguler 2 hari
5.	Setrika reguler
6.	Setrika 1 hari
7.	Setrika 4 jam
8.	Setrika 8 jam
9.	Cuci kering

Sumber: Dari Dokumen

¹²Lusiana, wawancara, 15 Maret 2021

¹³Ibid.

b. Dry Cleaning

Produk *dry cleaning* merupakan paket cuci pakaian dengan sistem bijian dan tidak dilipat melainkan di hanger. Biasanya berlaku untuk barang mewah, barang antik, barang yang bahannya tidak bisa dicuci dengan mesin cuci biasa ataupun berbagai macam barang lainnya atas permintaan pelanggan. Layanan tersebut tidak melalui proses cuci yang hanya menggunakan alat mesin cuci biasa, melainkan dengan alat yang berbeda yang lebih canggih, oleh sebab itu biasanya produk *dry cleaning* dibandrol dengan harga yang lebih mahal.¹⁴

Beberapa produk yang biasanya menggunakan layanan *dry cleaning*, sebagai berikut:

Tabel 4.2.

Daftar produk layanan *dry cleaning* Extrawash Laundry¹⁵

No.	Jenis Produk Layanan
1.	Berbagai macam setelan Jas
2.	Berbagai macam jaket (sport, kulit, jeans,dll)
3.	Gaun Pengantin
4.	Baju Pesta
5.	Kebaya payet
6.	Seragam kantor
7.	Dan lain sebagainya..

Sumber: Dari Dokumen

¹⁴Arif Wahyudi, wawancara, 16 Maret 2021

¹⁵Harti, wawancara, 14 Maret 2021

c. Layanan cuci meteran

Layanan cuci meteran disini artinya adalah berbagai jenis barang yang pengukurannya menggunakan sistem hitungan per meter persegi¹⁶. Selain itu pencucian barang dengan kategori meteran ini juga tidak menggunakan mesin biasa, yakni menggunakan mesin semprot khusus, karena beda bahan beda pula perawatan pencuciannya. Jenis produknya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3
Jenis produk layanan cuci meteran Extrawash Laundry¹⁷

No.	Jenis Produk Layanan
1.	Gorden
2.	Karpet Permadani
3.	Karpet tipis
4.	Karpet Masjid

Sumber: Dari Dokumen

d. Layanan cuci bijian

Maksud dari layanan cuci bijian adalah berbagai jenis barang yang proses cucinya dikerjakan secara satuan, menggunakan alat khusus dan bukan jenis barang yang perhitungannya dengan satuan meter ataupun kilogram. Barang-barang yang termasuk ke dalam layanan cuci bijian adalah semua barang yang secara garis besar tidak bisa dicuci menggunakan mesin cuci biasa, sehingga dicuci dengan menggunakan

¹⁶Ibid.

¹⁷Harti, wawancara, 15 Maret 2021

alat semprot khusus dan ditangani oleh karyawan yang memang khusus mengurus barang tersebut.

Beberapa jenis barangnya sebagai berikut:

Tabel 4.4 Jenis produk layanan cuci bijian Extrawash Laundry¹⁸

No	Jenis Produk	No	Jenis Produk
1.	Boneka	8.	Selimut/bedcover
2.	Tas	9.	Tenda
3.	Koper	10.	Sepatu
4.	Kereta bayi	11.	Tenda
5.	Bantal/guling	12.	Tikar
6.	Helm	13.	Kasur
7.	Kursi sofa/ jok mobil	14.	Kasur busa/ springbed

Sumber: Dari Dokumen

B. Data

1. Proses Pengembangan Karyawan Extrawash Laundry Melalui Metode Edukasi

Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan langkah untuk membina karyawan suatu perusahaan dengan tujuan kelak karyawan menjadi kompeten dalam melakukan pekerjaannya. Dalam melakukan pengembangan karyawan, perusahaan pasti menerapkan suatu metode. Begitu juga Extrawash Laundry, salah satu metode yang digunakan adalah menggunakan metode edukasi (pendidikan). Berdasarkan ungkapan dari karyawan yang bernama Lusi, selaku admin dari Extrawash Laundry, sebagai berikut:

¹⁸Lusiana, wawancara, 15 Maret 2021

Pada bulan lalu saya diikutkan workshop tentang *accounting* mbak di Madiun, karena pekerjaan saya disini selain melayani pelanggan saya juga mengelola keuangan hariannya, mulai dari pencatatan sampai mengelola keluar masuknya uang. Tidak sering mbak, karena kalau kami terlalu sering meninggalkan laundry nanti bisa tertunda pekerjaan kita, sedangkan setiap harinya pekerjaan kita adalah menyelesaikan barang yang di laundry oleh pelanggan.¹⁹

Berdasarkan pemaparan dari mbak Lusi tersebut dapat diartikan bahwa Extrawash Laundry melakukan pengembangan terhadap karyawannya, dengan menggunakan metode edukasi, dengan jenis pengembangan formal, karena pelaksanaan dilakukan diluar perusahaan dan yang mengadakan juga orang lain. Untuk metode pengembangan yang lain seperti yang di utarakan oleh Bapak Arif Wahyudi sebagai pemilik serta penanggungjawab bagian operasional perusahaan, sebagai berikut:

Iya mbak, kami pernah waktu itu mbak Aning (posisi admin 1) izin mau menikah, jadi sebelum mbak Aning keluar kami menyipakan mbak Harti untuk menggantikan mbak Aning, oleh karena itu kami menyuruh mbak Harti belajar langsung dengan mbak aning terkait tugas-tugasnya, apa yang harus dikerjakan dan bagaimana menghadapi pelanggan yang datang, jadi pas mbak Aning keluar tidak ada kekosongan posisi nantinya.²⁰

Pemaparan dari Bapak Arif tersebut menyatakan bahwa Extrawash Laundry menerapkan metode dimana karyawan dilatih langsung untuk menggantikan posisi atasannya. Dalam hal ini adalah pengembangan karyawan yang dicalonkan untuk menggantikan posisi admin 1 yang akan mengundurkan diri. Dengan tujuan setelah menggantikannya nanti calon sudah menguasai bagian-bagian pekerjaannya sehingga tidak mengganggu operasional perusahaan. Hal tersebut juga diperjelas oleh ungkapan dari

¹⁹Lusiana, wawancara, 10 Maret 2021.

²⁰Arif Wahyudi, wawancara, 10 Maret 2021.

mbak Aning langsung sebagai mantan admin 1 Extrawash Laundry, sebagai berikut:

Sebelum saya keluar memang benar saya diminta untuk mengajari mbak Harti terlebih dahulu, waktu itu sekitar sebulan sebelumnya, sambil saya menyelesaikan tanggungan pekerjaan yang harus saya selesaikan, saya memberikan beberapa catatan yang sengaja saya buat untuk saya berikan kepada yang menggantikan saya, niat saya agar tidak kesulitan, karena berada di depan berhadapan langsung dengan pelanggan itu ada suka dukanya, selain itu juga disambi mengatasi pekerjaan lain.²¹

Selain menerapkan metode tersebut Extrawash laundry juga menerapkan beberapa metode edukasi lainnya, kali ini yang digunakan sebagai pengembangan karyawan manajerial perusahaan bagian mandor, sebenarnya hanya sebutannya saja sebagai mandor, tugas utamanya adalah bertanggungjawab tentang pekerjaan yang harus diselesaikan setiap harinya, bertanggung jawab atas kerja karyawan lainnya dan pengambil keputusan jika terjadi suatu permasalahan. Pengembangan tersebut seperti yang dinyatakan oleh Bapak Suropto selaku mandor Extrawash Laundry, sebagai berikut:

Waktu itu pak Arip langsung mbak mengajarkan cara menggunakan mesin pengering baju, mesin pencuci sofa, dan lain sebagainya, waktu itu ada 4 orang yang diajari cara menggunakannya dan juga sistematika pengerjaan pekerjaan untuk karyawan lama seperti saya dan yang lainnya untuk lebih menguasai dengan baik, karena beliau bilang nantinya kita akan disebar di cabang-cabang Extrawash yang lain.²²

Berdasarkan pemaparan pak Suropto, itu menyatakan bahwa pengembangan karyawan dilaksanakan untuk menambah keahlian dan

²¹Putri Aning, wawancara, 17 Maret 2021.

²²Suropto, wawancara, 10 Maret 2021.

ketrampilan kerja kepada bawahannya, untuk dipersiapkan menjadi sumber daya manusia yang kompeten sebagai SDM yang memegang peranan penting di dalam sebuah perusahaan. Selain itu pernyataan terkait teknik juga dilakukan oleh karyawan yang bernama Lusi, sebagai berikut:

Pak Arip sering mbak mengumpulkan karyawannya, yang paling rutin adalah setiap bulan sekali biasanya melakukan evaluasi, nah setelah melakukan evaluasi tersebut biasanya pak arip mengajak beberapa dari kita 4-5 orang bergantian tiap bulannya untuk masuk ke ruangan pak Arip untuk di bina, tentang tugas-tugas yang akan dilaksanakan dan juga di bimbing dan di ajari cara mengerjakannya. Terakhir kali pada tanggal 3 maret kemarin mba, saya dan beberapa teman-teman di ajarkan cara menangani komplain pelanggan, dan pengambilan solusinya.²³

Pembimbingan yang diterima mbak Lusi adalah sebagai upaya pengembangan karyawan Extrawash Laundry, yang dilakukan langsung oleh atasannya, untuk mengembangkan ketrampilan karyawan dalam rangka menghadapi pelanggan dengan tutor atau pelatihnya adalah bapak Arif selaku penanggungjawab operasional perusahaan dan penanggungjawab karyawan.

Sedangkan dalam upaya menambah pengetahuan karyawan Extrawash Laundry, tentang keseluruhan bagian terkait perusahaan maka pengembangan karyawan dilakukan dengan cara *rolling* karyawan, entah dari bagian satu ke bagian yang lain, atau dari cabang laundry satu ke lainnya, biasanya perusahaan memberikan kesempatan karyawannya untuk saling mempelajari bagian pekerjaan satu dengan yang lainnya.

²³Lusiana, wawancara, 17 Maret 2021.

Sebagaimana yang telah dilakukan oleh salah satu karyawan Extrawash

Laundry yang bernama Riska, sebagai berikut:

Belum lama ini saya baru kembali dari Pas Laundry mbak, itu cabangnya Extrawash Laundry yang ada di Keniten. Karena disini saya bagian setrika dan atas permintaan pak Arip saya katanya harus belajar di bagian pelayanan, jadi saya di pindahkan ke Pas Laundry selama sebulan, karena pelanggan harian disana tidak seramai disini, sehingga saya bisa belajar pelayanan pelan-pelan dan tidak kewalahan.²⁴

Ungkapan karyawan yang bernama Riska tersebut memberikan arti bahwa Extrawash Laundry juga telah mengikuti kegiatan pengembangan karyawan, sehingga karyawan dapat belajar pada bagian-bagian pekerjaan yang lainnya sehingga dengan harapan karyawan akan menguasai tidak hanya pada satu bidang saja. Sehingga jika sewaktu-waktu dibutuhkan maka antar karyawan dan antar pekerjaan bisa saling melengkapi satu sama lain. Selain yang dilakukan oleh mbak Riska penulis juga mendapatkan pemaparan dari karyawan lain yang bernama Ina sebagai berikut:

Iya mbak, kami memang di biasakan saling membantu satu sama lain setelah pekerjaan kita sendiri selesai. Jadi kami memang sering mengalami perputaran tugas kecuali yang bagian admin itu tidak semua karyawan bisa berada disana. Saya pernah dari bagian setrika ke bagian parfum dan packing, saya juga pernah ke bagian sedot karpet juga, bahkan saya pernah merasakan di bagian cuci meskipun sebentar.²⁵

Pengembangan karyawan suatu perusahaan hendaknya melalui langkah-langkah atau proses, sebagaimana yang dilakukan oleh Extrawash Laundry sebagai berikut:

²⁴Riska, wawancara, 17 Maret 2021.

²⁵Ina, wawancara, 17 Maret 2021.

a. Sasaran

Pengembangan karyawan dilakukan berdasarkan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya baik mengenai waktu, proses maupun metode pelaksanaannya. dalam hal ini Extrawash Laundry sebelum melakukan pengembangan juga telah menetapkan sasaran, proses waktu dan metode pelaksanaan terlebih dahulu. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh penanggung jawab operasional perusahaan yaitu Bapak Arif Wahyudi sebagai berikut:

Ketika kami mendapat laporan bahwa mbak aning karyawan bagian admin 1 (penanggungjawab keseluruhan bagian depan) akan menikah, maka kami menentukan kandidat untuk menggantikan posisinya, sehingga kami akan mulai mendidik kandidat untuk mampu bertanggungjawab penuh menggantikan mbak aning., biasanya saya turun langsung memberi pengarahan terkait tugas-tugasnya serta proses pengerjaannya, setelah itu saya lepaskan dibawah pengawasan saya sekitar 3 hari.²⁶

Sebagai pemilik sekaligus penanggung jawab operasional perusahaan, Pak Arif yang berhak mengambil keputusan terkait pengelolaan karyawan serta pengelolaan perusahaan. Oleh sebab itu pak arif menetapkan sasaran pengembangan untuk meningkatkan kemampuan memimpin bagi karyawannya. Oleh karena pengembangan karyawan melalui metode edukasi ditujukan kepada karyawan manajerial, maka dalam hal ini pengembangan karyawan melalui metode edukasi di tujukan kepada admin 1 yang merupakan posisi cukup sulit di jajaran karyawan Extrawash Laundry, karena selain menghandel pekerjaan harian bagian

²⁶Arif Wahyudi, wawancara, 5 Maret 2021.

administrasi namun juga harus berurusan langsung dengan pelanggan, sehingga tidak setiap orang mampu diandalkan sebelum benar-benar terlatih sebelumnya. Oleh sebab itu penulis juga melakukan wawancara kepada karyawan yang bernama Harti sebagai kandidat pengganti dari Aning, sebagai berikut:

Benar mbak, waktu itu saya seolah-olah menjadi karyawan baru lagi. Selama sekitar sebulan saya di khususkan mempelajari tugas-tugas dari mbak Aning, saya kira cukup rumit sehingga sebulan saja saya merasa kurang untuk terbiasa disini. Namun dengan modal telaten saya memulai mengenal beberapa pelanggan, lalu lama-lama terbiasa, karena memang saya ditaruh disini adalah untuk membiasakan diri sebelum benar-benar bertugas disini.²⁷

Atas dasar ungkapan dari karyawan tersebut menandakan bahwa Extrawash Laundry dalam melakukan pengembangan karyawan melalui proses yang pertama yaitu penetapan sasaran yang ingin dicapai setelah pelaksanaan pengembangan. Sasaran yang ingin di capai yaitu pembiasaan admin baru terhadap tugas-tugas yang akan dikerjakannya seperti melayani pelanggan, mengatur keuangan harian, dan mengontrol jadwal harian barang yang harus diselesaikan setiap harinya. Seperti pada lanjutan ungkapan dari mbak Harti sebagai berikut:

Setelah mbak Aning benar-benar mengundurkan diri, saya baru merasa beratnya mengontrol jadwal harian mbak, mulai dari barang yang harus keluar, barang yang harus dikerjakan pada waktu ini, dan lain sebagainya. Namun karena sebelumnya saya sudah diberi tahu pokok-pokok masalah yang sering terjadi dan cara penyelesaiannya, saya sedikit lebih lega dan bisa melewati satu per satu.²⁸

²⁷Harti, wawancara, 16 Maret 2021.

²⁸Harti, wawancara, 10 Maret 2021

Berdasarkan ungkapan karyawan yang bernama Harti tersebut memberikan arti bahwa penetapan sasaran dalam pengadaan program pengembangan sumber daya manusia dalam artian karyawan perusahaan, memberikan dampak yang positif pada hasil dari pelaksanaan program tersebut yaitu tercapainya tujuan perusahaan mendapatkan karyawan yang tepat dan kompeten.

b. Kurikulum

Dalam proses pengembangan karyawan, langkah kedua adalah menetapkan kurikulum yang akan diberlakukan selama pelaksanaan pengembangan karyawan, dalam hal ini pada perusahaan Laundry akan menetapkan terkait jumlah jam pertemuan, metode pengajaran dan juga pelaksanaan sistem evaluasi yang jelas. Hal tersebut semata-mata untuk mendukung sasaran dari pengembangan karyawan yang sudah ditetapkan sebelumnya. Maka dengan menggunakan metode edukasi, dalam melakukan pengembangan karyawan, penetapan kurikulum menjadi hal yang penting berada pada langkah-langkah pengembangan yang kedua, seperti yang telah dijelaskan pak Arif selaku pemilik Extrawash Laundry sekaligus penanggungjawab bagian karyawan, sebagai berikut:

Sudah pasti mbak, sebelumnya saya menetapkan tujuan dari diadakannya pengembangan terkait ini. Saya memang tidak punya jadwal rutin untuk melakukan pengembangan karyawan, hanya pada saat saat dibutuhkan saja, semisal pada saat alat pencuci sofa itu datang otomatis diantara karyawan belum ada yang bisa mengoprasikan, maka saya mengundang pakarnya kesini untuk mengajarkan kepada karyawan saya secara langsung, untuk waktu pelaksanaannya agar tidak menyita jam kerja saya mengambil pada

saat jam istirahat sehingga karyawan bisa bergantian sebagian istirahat dan sebagian mengikuti program, kami tidak bisa mengambil jam lain karena ketika kami menunda waktu mulai kerja maka akan tertunda juga jadwal harian barang yang harus kami selesaikan.²⁹

Berdasarkan ungkapan dari pemilik Extrawash Laundry tersebut, dapat diartikan bahwa perusahaan melakukan pelatihan dengan menggunakan cara pelatih memaparkan cara-cara penggunaan alat dengan mempraktekannya bersama dengan peserta pengembangan atau karyawan Extrawash Laundry. Kurikulum yang dimaksud disini adalah penetapan jumlah jam pelaksanaan , yaitu selama jam istirahat sekitar 2 jam , dengan metode pengajaran penjelasan dan praktek, untuk mencapai sasaran yang ditetapkan sebelumnya yaitu meningkatkan technical skill bagi karyawan.

c. Sarana

Untuk yang selanjutnya Extrawash Laundry juga melalui langkah ketiga dalam melakukan proses pengembangan karyawan, hal tersebut sesuai dengan pernyataan salah satu karyawannya bahwa sebelum mengundang pelatih untuk memberikan pengajaran terkait teknologi baru, maka pemilik laundry pasti telah menyiapkan alat-alat dan mesin yang digunakan selama proses pembelajaran nanti berlangsung, berkaitan dengan hal tersebut maka sesuai ungkapan oleh karyawan Extrawash Laundry yang bernama Seno selaku karyawan bagian pencucian barang besar yang juga sebagai pengoprasi mesin, sebagai berikut:

Biasanya itu pak Arip kalau ada alat baru meminta saya mengambil di rumah beliau, lalu setelah itu meminta saya merakit apabila

²⁹Arif Wahyudi, wawancara, 11 Maret 2021.

mesin tersebut perlu di rakit, jika tidak biasanya hanya disuruh menyiapkan tempat yang tepat dan menyiapkan berbagai perlengkapannya jika nanti beliau akan mengundang pelatih maka kami semua tinggal mendengarkan saja dan benar-benar disuruh fokus mempelajari saja.³⁰

Kegiatan pengembangan karyawan ini diadakan oleh internal perusahaan, sehingga menggunakan alat-alat yang memang sudah menjadi milik Extrawash Laundry, sehingga lebih memudahkan karyawan karena mereka menggunakan mesin yang sama pada saat proses belajar hingga menerapkan saat bekerja. Penyediaan alat juga menyesuaikan dengan sasaran pengembangan yang telah ditetapkan pada proses yang sebelumnya yaitu membentuk karyawan yang mampu memimpin kerja karyawan lainnya dalam pengoperasian mesin yang baru tersebut.

d. Peserta

Setelah mempersiapkan sarana pengembangan SDM, dalam langkah selanjutnya perusahaan harus mempersiapkan syarat-syarat peserta yang akan diikuti pengembangan. Menurut Hasibuan, syarat-syarat yang harus ditetapkan adalah terkait usia, jenis kelamin, pengalaman kerja, latar belakang pendidikan dan lain sebagainya. Pada perusahaan Extrawash Laundry ketika akan melakukan pengembangan karyawan memang menetapkan persyaratan, namun biasanya hanya sebatas pengalaman kerja saja, maksudnya apabila selama bekerja dirasa cocok untuk menempati posisi tertentu maka pemilik akan merekomendasikan langsung karyawan tersebut untuk menempati posisi

³⁰Seno saptoto, wawancara, 10 Maret 2021

tersebut dengan syarat masa percobaan terlebih dahulu, dan peserta pengembangan tidak banyak, hanya satu atau dua orang yang dibutuhkan tersebut, seperti yang di ungkapkan oleh Dendy, sebagai karyawan laundry bagian belakang, sebagai berikut:

Kalau tentang peserta yang di latih itu biasanya ditetapkan pak Arip mbak, jadi tidak semua orang seperti itu. Biasanya siapa yang di rasa cocok saja. Misalnya mas Seno yang sudah terbiasa mengatur urusan pencucian barang besar di belakang, maka ketika ada pak Arip mendatangkan alat yang berkaitan dengan pencucian maka nanti mas Seno dan beberapa karyawan lain yang terkait saja yang akan dilatih, kecuali mesin yang baru datang itu yang sekiranya umum seperti mesin pengering baru, maka saat itu semua karyawan di ajarkan penggunaannya, karena kan kemungkinan besar semua karyawan akan menggunakannya.³¹

Penetapan peserta pengembangan adalah dengan tujuan kelancaran pada saat kegiatan tersebut berlangsung dan mendapatkan hasil yang maksimal seusaai kegiatan tersebut dilakukan. Sesuai dengan pernyataan karyawan tersebut artinya Extrawash Laundry menetapkan syarat-syarat yang akan diikuti dalam kegiatan pengembangan karyawan tersebut, seperti siapa saja karyawan yang sudah berpengalaman atas mesin yang akan di pelajari.

e. Pelatih

Dalam pelaksanaan proses pengembangan langkah keempatnya adalah menunjuk pelatih yang memenuhi persyaratan, sehingga kelak sasaran pengembangan yang sudah ditetapkan di awal akan mudah

³¹Dendy, wawancara, 10 Maret 2021.

tercapai. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Seno sebagai karyawan bagian belakang, sebagai berikut:

Tidak mbak, bila ada alat baru yang datang itu pak arip mendatangkan orang yang sudah berpengalaman, seperti kemarin waktu alatnya mas Andik datang, alat pengering dengan sistem kamar itu, sebenarnya pak Arip sudah paham cara mengoprasikannya dan merakitnya, namun beliau memilih mendatangkan rekannya dari Semarang yang sudah lebih paham karena menggunakannya lebih dulu.³²

Pemilihan pelatih pada perusahaan Extrawash Laundry didasarkan pada kemampuan objektif dan praktisnya, seperti yang di ungkapkan salah satu karyawan laundry, bahwa pelatih yang di datangkan untuk memberikan pengajaran terkait mesin pengering dengan sistem baru, maka pemilik laundry mendatangkan tehnsi dari rekan bisnis laundry yang ada di Semarang yang lebih dahulu menggunakan alat tersebut.

f. Pelaksanaan

Maka setelah kelima proses pengembangan sudah dilakukan oleh suatu perusahaan, langkah terakhir yang penting diterapkan adalah evaluasi pasca pengemabangan, maka yang dilakukan oleh Extrawash Laundry setelah mekakukan pengembangan karyawan juga merupakan evaluasi pasca pengembangan, seperti yang di ungkapkan oleh karyawan yang bernama Harti, selaku karyawan bagian admin 1, sebagai berikut:

Biasanya evaluasi dilakukan sebulan sekali mbak, itu adalah evaluasi keseluruhan, bukan hanya terkait pelaksanaan pengembangan karyawan saja, namun disitu juga di bahas terkait ketrampilan karyawan sebelum dan sesudah diadakannya pembelajaran, maka di acara evaluasi itu biasanya ajang untuk

³²Seno Saptoto, wawancara, 10 Maret 2021.

menetapkan apabila karyawan tersebut dirasa mampu untuk ditempatkan di posisi yang diinginkan maka pada saat itu karyawan dipindahkan ke posisinya. Saya setelah di didik oleh mbak Aning pada bulan desember tahun lalu, dan pada awal tahun 2021 saya benar-benar menggantikannya menjadi admin di sini mbak, dan itu ditetapkan pada waktu evaluasi akhir bulan desember.³³

Pengembangan SDM setiap perusahaan memiliki tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, hal tersebut tertera pada proses pengembangan pada langkah pertama yaitu penetapan sasaran pengembangan. Disini penulis mencari tahu terkait tujuan dari pengembangan yang dilakukan oleh Extrawash Laundry ketika melakukan upaya pengembangan karyawan melalui metode edukasi. Dalam hal ini mengacu pada ungkapan pak Arif sebagai pemilik, sekaligus penanggung jawab operasional perusahaan serta karyawannya, sebagai berikut:

Begini mbak, pada dasarnya kan yang diinginkan perusahaan adalah operasional yang berjalan lancar dan menghasilkan laba ya. Nah hal tersebut pastinya diperoleh ketika karyawan kami kompeten, hal tersebut juga terjadi ketika pelanggan kami puas dengan pelayanan kami, oleh sebab itu perusahaan jasa seperti kami memang yang paling pokok adalah karyawan yang bersangkutan langsung dengan karyawan yaitu admin saya mbak. Oleh sebab itu saya sering memberikan pembelajaran kepada mereka berdua.³⁴

Dalam proses pengembangan karyawan, perusahaan pasti mendapati berbagai kendala ketika menetapkan memakai suatu metode yang digunakan. Sehingga menyebabkan hasilnya tidak tepat sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Begitu juga Extrawash Laundry, dalam

³³Harti, wawancara, 11 Maret 2021.

³⁴Arif Wahyudi, wawancara 13, Maret 2021.

melakukan pengembangan karyawan dengan menerapkan metode edukasi, beberapa kendala yang ditemui adalah sebagai berikut, sesuai dengan pernyataan karyawan yang telah mengikuti pembelajaran sebelumnya, ungkapannya adalah sebagai berikut:

Pas waktu kedatangan pembicara terkait pelatihan mesin baru, itu memang menarik dan kelihatannya dari cara berbicaranya juga orang yang pintar, namun karena waktu pelaksanaannya adalah jam istirahat jadi otomatis saya sudah merasa capek dan ngantuk sehingga untuk fokus sedikit sulit, mungkin kebetulan hari itu hari sabtu juga, karena hari sabtu itu biasanya paling banyak barang yang harus dikerjakan setiap minggunya.³⁵

Berdasarkan pemaparan dari karyawan yang bernama Seno tersebut, dapat diperoleh kesimpulan bahwa waktu pelaksanaan pengembangan kurang tepat seperti hari dan jam pelaksanaannya. Hal tersebut dikarenakan kondisi karyawan pada saat lelah sehingga kurang bisa menerima informasi yang masuk. Pernyataan lain juga dikemukakan oleh Dendy, sebagai berikut:

Jam 12 itu memang waktu-waktu capek ya mbak, selain itu lapar juga, sebenarnya di bagi sih yang kloter pertama ishoma dulu baru mengikuti pelatihan, tapi karena saya kloter kedua jadi saya mendatangi pelatihan dulu baru ishoma. Jadi ya agak kemana-mana pikirannya. Padahal saya sangat tertarik kalau membahas tentang alat alat listrik seperti ini, dari kecil sudah menjadi hobi saya.³⁶

Pernyataan kedua juga menjelaskan bahwa program pengembangan dilakukan pada saat kondisi peserta sedang tidak baik akibat

³⁵ Seno, wawancara, 11 Maret 2021.

³⁶ Dendy, wawancara, 11 Maret 2021.

kelelahan, sehingga dalam mengikuti program tersebut karyawan merasa kurang fokus. Berbeda dengan pernyataan kedua karyawan tersebut, kini penulis mendapat pernyataan dari karyawan yang berbeda dari sebelumnya, dengan memaparkan bahwa kendala yang di hadapinya adalah sebagai berikut:

Kalau menurut saya waktu nya terlalu sedikit, sehingga saya melihat bapak nya yang memberi arahan juga terlalu cepat dalam pengucapannya, karena saya baru mengikuti ini satu kali jadi saya kurang tau yang dulu-dulu seperti apa. Menurut saya kali ini cukup tergesa-gesa, bagi saya hanya mendengarkan dan tidak mempraktekkan ya sama saja, ketika nanti saya akan menggunakan mesinnya saya seperti belajar sendiri terlebih dahulu.³⁷

Berdasarkan pernyataan tersebut, penulis menangkap suatu sebab bahwa program pengembangan yang diberlakukan terakhir kali meskipun mendatangkan pelatih yang kompeten, namun dengan jangka waktu yang hanya satu jam kurang bisa ditangkap penyampaian maksudnya oleh karyawan yang bersangkutan, terlepas dari keadaan individu karyawan masing-masing.

Setelah melakukan program pengembangan melalui metode edukasi tentunya sebuah perusahaan melakukan kegiatan evaluasi, begitu juga yang dilakukan oleh Extrawash Laundry. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik Extrawash Laundry, hasil evaluasinya sebagai berikut:

³⁷Dendy, wawancara, 13 Maret 2021

Saya melihat ditahun ini ya mbak, misal dari januari sampai maret ini, alasan komplain yang saya terima dari karyawan itu masih sama, seputar pakaian yang hilang, kurang rapi ataupun waktu pengerjaan yang molor, sehingga hasil yang dikeluarkan adalah mengecewakan pelanggan, padahal jelas itu bukan tujuan saya, wong alasan saya mendirikan laundry ini untuk memudahkan masyarakat sebenarnya.³⁸

Berdasarkan pemaparan dari pemilik Extrawash Laundry maka penulis memverifikasi keadaan yang terjadi sebenarnya, yang menjadi sebab dari banyaknya kelalaian karyawan tersebut, yang menjadikan pelayanan kurang memuaskan bagi pelanggan. Menurut hasil pemaparan dari karyawan manajerial Extrawash Laundry, yaitu admin 1, sebagai berikut:

Barang yang hilang itu sebenarnya tidak selalu benar-benar hilang mbak, terkadang beberapa hari kemudian ketemu dan kami kembalikan kepada pemiliknya dengan permintaan maaf dan juga ganti rugi. Bisa terjadi hal-hal tersebut dikarenakan adanya miskomunikasi antara saya dengan mas Andik sebagai pengoprasi mesin cuci dan pencucian dry cleaning pakaian pelanggan. Biasanya karena ramai jadi saya hanya menuliskan pesan lewat tulisan karena tidak sempat berbicara langsung dengannya. Seperti saya tulis “pakaian putih kotor, tolong dicuci terpisah”, nah pada saat itu terkadang tulisannya jatuh dijalan, sehingga tidak sempat terbaca, oleh karena itu dengan terpaksa harus di ulang cuci saja namun baju itu sendiri, nah disitulah pakaian memiliki peluang besar untuk tertukar dengan orang lain atau pernah juga hilang.³⁹

Berdasarkan pernyataan dari mbak aning tersebut dapat diartikan bahwa, komplain pelanggan disebabkan oleh ketidak puasan terhadap kualitas kerja karyawan Extrawash Laundry dengan seringnya terjadi

³⁸ Arif Wahyudi, wawancara, 13 Maret 2021.

³⁹ Aning, wawancara, 10 Maret 2021.

miskomunikasi antar pekerja sehingga kerjasamanya pun kurang berjalan dengan baik.

2. Proses Pengembangan Karyawan Extrawash Laundry Melalui Metode Latihan (*Training Methods*)

Pelaksanaan pengembangan karyawan di Extrawash Laundry tidak hanya menerapkan metode edukasi, justru yang paling sering dipakai adalah metode latihan atau *training*. Karena dalam usaha laundry lebih ditekankan pada operasional perusahaannya, sedang metode latihan secara umum diperuntukkan pada karyawan operasional. Pengembangan karyawan biasanya diadakan oleh perusahaan guna membentuk perilaku karyawannya sesuai dengan harapan perusahaan, menambah pengetahuan, mengasah *skill* dan lain sebagainya. Diadakannya metode latihan harus mengacu beberapa faktor anatara lain seperti, waktu, biaya, jumlah peserta, latar belakang dan juga pendidikan peserta. Beberapa metode latihan yang diterapkan oleh Extrawash Laundry berdasarkan hasil wawancara sebagai berikut:

Pada hari pertama bekerja saya terlebih dahulu di suruh melihat bagaimana caranya menyetrika, karena disini menggunakan setrika uap dan saya belum pernah mencobanya sama sekali mbak. Saya diminta untuk mengamati terlebih dahulu mbak mbaknya yang menyetrika dengan sedikit-sedikit membantu seperti membalik pakaian-pakaian yang akan disetrika, karena saat baru dikeringkan pakaian pada umumnya masih terbalik, sehingga saya membantu sambil mengamati caranya menyetrika.⁴⁰

Berdasarkan wawancara kepada karyawan yang bernama Dika, hal tersebut menandakan bahwa Extrawash Laundry menerapkan

⁴⁰Dika, wawancara, 13 Maret 2021.

pengembangan karyawan dengan metode *on the job*, dimana karyawan langsung bekerja di tempat untuk mempelajari dan meniru pekerjaan seniornya di bawah bimbingan pengawas, disini pengawasnya adalah senior itu sendiri. Hasil perolehan wawancara kepada karyawan yang bernama Dika, menyebutkan bahwa peserta latihan disuruh memperhatikan orang lain yang melakukan suatu pekerjaan, lalu ia diminta untuk mempraktekkannya.

Hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari pemilik Extrawash Laundry sebagai berikut:

Memang seperti itu mbak, karyawan baru yang masuk sini terlebih dahulu saya minta mengamati saja, sambil membantu yang simpel-simpel dulu. Biar mereka sedikit terbiasa dulu baru nanti setelah sekitar 2 minggu diminta untuk mempraktekkannya, ya seperti mbak dika itu, dia belum lama ini menyetriknya, kemarin masih membantu teman-temannya srabutan sambil mengamati.⁴¹

Selain menerapkan metode tersebut dengan cara informal, Extrawash Laundry juga menerapkan cara formal, hal tersebut dilakukan oleh pemilik yang menyuruh karyawan senior untuk mempraktekkan pekerjaannya, lalu karyawan baru diminta untuk melakukan pekerjaan sesuai dengan cara yang diajarkan oleh seniornya. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan karyawan yang bernama Anis, sebagai berikut:

Iya mbak, kalau pas ada karyawan baru dua orang atau lebih biasanya pak Arip memang meminta saya mengajarkan cara-cara menyetrিকা, hingga packing pakaian. Saya biasanya memperagakan caranya terlebih dahulu lalu mereka saya minta untuk mencobanya. Karena biasanya karyawan baru disini memang latar belakangnya

⁴¹ Arif Wahyudi, wawancara, 13 Maret 2021.

beda-beda, ada yang sudah pernah bekerja, ada juga yang belum pernah sama sekali.⁴²

Latihan yang diberikan kepada karyawan dilakukan melalui peragaan secara langsung serta diberikan penjelasan bagaimana cara-cara pengerjaan terkait pekerjaannya. Selain itu dengan menggunakan metode ini karyawan bisa melihat sendiri teknik pengerjaannya hingga bisa mempraktekkan dari apa yang didemonstrasikan pelatihnya. Selain metode tersebut karyawan Extrawash Laundry pernah diikutkan pelatihan di luar kota, pemaparannya sebagai berikut:

Pernah mbak, yang pernah mengikuti pelatihan stim, semprot kulit, semprot busa dan lain sebagainya itu adalah mas Seno dan mas Andik, saya hanya menerapkan ilmu dari pengajaran mereka saja. Itu diadakan di Semarang dan memang rekomendasi dari Pak Arip suruh ikut mbak, saya hanya tau itu dilakukan 2 hari Senin sampai dengan Rabu, sorenya sudah pulang.⁴³

Berdasarkan dari pernyataan karyawan tersebut maka penulis bertanya langsung kepada karyawan yang mengikuti pelatihan tersebut, hasil wawancaranya sebagai berikut:

Iya mbak benar, saya berangkat hari Senin dan Rabu sore sudah sampai di rumah, pelaksanaannya adalah hari Senin selepas duhur sampai Rabu sebelum duhur sehingga totalnya 2 hari dan 2 malam menginap disana. Untuk materinya banyak mbak ada stim baju, pembuatan sabun sendiri, cara membersihkan barang-barang yang tidak bisa dibersihkan dengan air, dan lain sebagainya.⁴⁴

Selain itu juga ada hasil wawancara dengan mas Andik selaku karyawan operasional yang juga pernah diikutkan pelatihan sebelumnya, berikut adalah pemaparannya:

⁴² Anis, wawancara, 13 Maret 2021.

⁴³ Dendy, wawancara, 15 Maret 2021.

⁴⁴ Seno, wawancara, 15 Maret 2021.

Pelatihan yang saya lakukan disana itu cukup menambah ilmu baru buat saya dan teman-teman disini, karena kita bisa menerapkannya disini dan menjadikan kita lebih baik. Pelatihannya dilakukan dengan praktik langsung dengan sarana yang sudah disiapkan oleh pihak sana. Untuk kesulitan selama melakukan pelatihan tidak ada ya mbak, yang ada malah pas mau menerapkan itu karena alat kita berbeda meskipun konsepnya sama, jadi untuk benar-benar menerapkan harus mengotak-atik sendiri.⁴⁵

Dari pernyataan tersebut penulis ketahui bahwa Extrawash Laundry juga mengikutkan karyawannya melakukan pelatihan dengan menerapkan metode simulasi, yaitu melakukan serangkaian pekerjaan yang disusun semirip mungkin dengan konsep asli pekerjaan yang akan dijumpainya.

Seperti halnya pelaksanaan pengembangan karyawan melalui metode edukasi, bahwa pengembangan karyawan melalui metode Latihan pun juga sama hendaknya melalui menerapkan langkah sebagai berikut:

a. Sasaran

Sebelum melakukan program pelatihan karyawan, Extrawash Laundry juga menetapkan sasaran sebelumnya yaitu terkait peningkatan ketrampilan teknis (*technical skills*) karyawannya, seperti yang diungkapkan oleh bapak Arif Wahyudi selaku penanggungjawab operasional perusahaan, sebagai berikut:

Ya kalo tujuan dari saya pastinya agar mereka bisa bekerja secara maksimal ya mbak nantinya dengan memiliki skill yang sedang diajarkan, sehingga kami bisa memberikan kepuasan kepada pelanggan, karena memang itu harapan saya sehingga nanti bisa meningkatkan omset perusahaan juga dan gaji karyawan juga,

⁴⁵ Andik, wawancara, 15 Maret 2021

sebenarnya sasaran yang saya tetapkan itu berkaitan satu sama lain ya.⁴⁶

Di sini dijelaskan bahwa sasaran pengembangan karyawannya adalah mendapatkan karyawan yang memiliki skill yang kompeten, sehingga akan memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan dari Extrawash Laundry, setelah itu sasarannya adalah berkesinambungan dengan peningkatan omset perusahaan setelah pelaksanaan pengembangan skill karyawan dengan lancar, sehingga sasaran terakhir adalah meningkatnya gaji karyawan yang akan diberikan pula.

b. Kurikulum

Langkah kedua dari proses pelaksanaan pengembangan karyawan adalah penetapan kurikulum, dalam kasus ini konteksnya adalah penetapan jumlah jam pertemuan pelatihan karyawan, metode pengajarannya serta penyesuaian pelatihan yang diberikan sesuai dengan keadaan perusahaan, misalnya terkait kebutuhan karyawan di bagian setrika, maka bentuk pelatihan yang diberikan adalah terkait cara pengoperasian setrika, sebagaimana yang di ungkapkan oleh mbak Ely selaku karyawan bagian setrika, sebagai berikut:

Saya sudah hampir 4 tahun mbak kerja disini, jadi saya cukup sering melatih karyawan baru disini, saya melatihnya terkait bagaimana caranya menyetrika, bagaimana cara mengisi air pada kompor setrika, bagaimana menghidupkan kompor setrikanya,

⁴⁶ Arif Wahyudi, wawancara, 14 Maret 2021.

bagaimana caranya menjaga suhu setrika dan bagaimana penggunaan setrika terhadap jenis kain yang berbeda-beda.⁴⁷

Menurut pengakuan dari karyawan yang sudah cukup lama bekerja di Extrawash Laundry, bahwa setrika yang digunakan adalah setrika uap sehingga tidak semua orang bisa mengoperasikannya, maka dari itu Extrawash Laundry memberikan latihan terlebih dahulu kepada karyawan terutama karyawan baru.

c. Sarana

Untuk yang selanjutnya Extrawash Laundry juga melalui langkah ketiga dalam melakukan proses pengembangan karyawan, hal tersebut sesuai dengan pernyataan salah satu karyawannya bahwa sebelum mengundang pelatih untuk memberikan pengajaran terkait teknologi baru, maka pemilik laundry pasti telah menyiapkan alat-alat dan mesin yang digunakan selama proses pembelajaran nanti berlangsung, berkaitan dengan hal tersebut maka sesuai ungkapan oleh karyawan Extrawash Laundry yang bernama Seno selaku karyawan bagian pencucian barang besar yang juga sebagai pengoprasi mesin, sebagai berikut:

Biasanya itu pak Arip kalau ada alat baru meminta saya mengambil di rumah beliau, lalu setelah itu meminta saya merakit apabila mesin tersebut perlu di rakit, jika tidak biasanya hanya disuruh menyiapkan tempat yang tepat dan menyiapkan berbagai perlengkapannya jika nanti beliau akan mengundang pelatih maka kami semua tinggal mendengarkan saja dan benar-benar disuruh fokus mempelajari saja.⁴⁸

⁴⁷Ely, wawancara, 23 Maret 2021

⁴⁸Seno saptoto, wawancara, 10 Maret 2021

Kegiatan pengembangan karyawan ini diadakan oleh internal perusahaan, sehingga menggunakan alat-alat yang memang sudah menjadi milik Extrawash Laundry, sehingga lebih memudahkan karyawan karena mereka menggunakan mesin yang sama pada saat proses belajar hingga menerapkan saat bekerja. Penyediaan alat juga menyesuaikan dengan sasaran pengembangan yang telah ditetapkan pada proses yang sebelumnya yaitu menjadikan karyawan memiliki skill yang kompeten sehingga mampu memberikan kepuasan bagi pelanggan Extrawash Laundry.

d. Peserta

Setelah mempersiapkan sarana dalam pengembangan SDM, langkah selanjutnya perusahaan harus menetapkan syarat-syarat peserta yang akan diikuti pengembangan. Menurut Hasibuan, syarat-syarat yang harus ditetapkan adalah terkait usia, jenis kelamin, pengalaman kerja, latar belakang pendidikan dan lain sebagainya. Pada perusahaan Extrawash Laundry ketika akan melakukan pengembangan karyawan memang menetapkan persyaratan, namun biasanya hanya sebatas pengalaman kerja saja, seperti yang di ungkapkan oleh Nanang, sebagai karyawan laundry bagian belakang, sebagai berikut:

Saya di ajarkan tentang mesin semprot karena pada pada awalnya saya bekerja pada pencucian mobil, memang pengalaman saya bukan pada laundry namun sekilas saya memahami konsep umumnya pengoperasian mesin semprot, meskipun tidak sama dengan mesin yang digunakan untuk pencucian pada barang-barang laundry, namun pak arip merasa bahwa saya hanya butuh diajarkan

sedikit lalu akan mengerti karena sudah memahami konsep dasarnya.⁴⁹

Hal tersebut menunjukkan bahwa peserta pengembangan karyawan Extrawash Laundry melalui metode latihan disesuaikan berdasarkan pengalaman kerja sebelumnya, sehingga akan lebih mudah tercapainya sasaran pengembangan yang sudah ditetapkan sebelumnya, untuk mendapatkan karyawan dengan skill yang kompeten dalam bidangnya.

e. Pelatih

Dalam pelaksanaan proses pengembangan langkah keempatnya adalah menunjuk pelatih yang memenuhi persyaratan, sehingga kelak sasaran pengembangan yang sudah ditetapkan di awal akan mudah tercapai. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Lusi sebagai karyawan bagian admin 2, sebagai berikut: “Untuk mesin-mesin yang lama, yang sudah biasa digunakan sebelumnya, maka pelatih yang ditunjuk adalah dari karyawan kita sendiri untuk mengajarkan kepada karyawan baru”.⁵⁰

Pemilihan pelatih pada proses pengembangan melalui metode latihan (*training methods*), Extrawash Laundry didasarkan pada kemampuan objektif dan praktisnya, yaitu bahwa pelatih yang diminta untuk memberikan pengajaran terkait mesin setrika, mesin semprot, mesin pengering dan lain sebagainya kepada karyawan baru adalah karyawan yang sudah dirasa cukup kompeten dan memiliki pengalaman paling lama bekerja di Extrawash Laundry.

⁴⁹Nanang, wawancara, 23 Maret 2021

⁵⁰Lusiana, wawancara, 23 Maret 2021

f. Pelaksanaan

Langkah terakhir dari proses pelaksanaan pengembangan adalah pemberian evaluasi, setelah diadakannya pengembangan karyawan dengan menerapkan metode *training* beberapa hal yang dirasakan karyawan adalah sebagai berikut:

Iya mbak, setelah pada saat saya menggunakan alat stim pertama kali itu berdasarkan pengetahuan saya sendiri dengan sekilas pemahaman yang diberikan oleh mas Andik, karena kebetulan karyawan yang bagian stim sudah keluar dan belum ada gantinya, sedangkan yang bisa mengoperasikan hanya mas Andik jadi saya belajar dari dia, namun mas andik sendiri sudah terlalu sibuk dengan pekerjaan dia sendiri sehingga untuk mengawasi saya mungkin juga agak kewalahan, jadi saya mengerjakan sebisa saya.⁵¹

Berdasarkan ungkapan dari karyawan yang bernama Delfi tersebut, dapat diketahui bahwa pelatihan yang dilaksanakan oleh pihak internal tersebut, memberikan hasil yang belum maksimal karena penggunaan mesinnya juga belum maksimal. Selain itu hasil wawancara kepada karyawan yang lain sebagai berikut:

Itu mungkin juga iya mbak, karena kesalahan pemahaman penggunaan alat sehingga kita menggunakannya dengan ala kadarnya, atau sepengetahuan kita saja sehingga bisa menimbulkan kerusakan, dulu pernah waktu ada karyawan baru menyalakan mesin pengering dengan tingkat kepanasan yang tidak sesuai kain sehingga merusak kain, ada juga yang menyalakan dengan batas waktu yang kelamaan sehingga mesinnya rusak.⁵²

⁵¹ Delfi, wawancara, 13 Maret 2021

⁵² Andik, wawancara, 13 Maret 2021

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa pelaksanaan pengembangan dengan melalui metode training yang dilakukan oleh Extrawash Laundry dengan kurangnya pengawasan dari pelatih sehingga masih belum bisa meminimalisir tingkat kerusakan alat dan mesin-mesin yang ada di perusahaan. namun berdasarkan wawancara yang penulis dapatkan dari karyawan.

3. Dampak dari Pelaksanaan Pengembangan SDM Melalui Metode

Edukasi dan Latihan di Extrawash Laundry Ponorogo

Pelaksanaan pengembangan Sumber Daya Manusia yang telah dilakukan suatu perusahaan tentunya diadakan evaluasi pada setiap akhirnya, begitu juga dengan Extrawash Laundry, seperti berdasarkan wawancara dengan pemilik usaha Laundry, bapak Arif Wahyudi juga memberikan pernyataan bahwa setelah melakukan pelatihan dengan skill karyawan meningkat, sebagai berikut:

Benar mbak, setelah diberi pelatihan, karyawan jadi bisa mengarah-arrah bahan baku, tenaga dan waktu yang dikeluarkan, misalnya ketika pengolahan sabun, karena kita membuat sabun sendiri ya mbak, dan pembuatannya disesuaikan dengan jumlah barang yang masuk hariannya, selain itu hasilnya juga lebih bak, karena biasanya tahan 2 hari namun sekarang bisa tahan 4 harian.⁵³

Berdasarkan pernyataan dari pemilik dan karyawan usaha laundry tersebut, dalam beberapa aspek sudah terlihat perubahan pada karyawan, namun masih ada penyebab lain yang menghambat perbaikan kualitas kerja karyawan Extrawash Laundry. Seperti yang diungkapkan karyawan laundry

⁵³ Arif Wahyudi, wawancara, 13 Maret 2021

yang bernama Suripto sebagai berikut “Saya hanya terbiasa karena sudah lama berada di bidang ini mbak, istilahnya saya bisa seiring berjalannya waktu gitu.” Ada beberapa karyawan yang bisa itu karena sudah lama bekerja disana dan hanya karena terbiasa, bukan pengaruh langsung dari kegiatan pengembangan karyawan

Terkait kedisiplinan karyawan dipaparkan langsung oleh admin 1 dari Extrawash Laundry Ponorogo, sebagai berikut :

Teman-teman hadir setiap harinya kecuali waktu hari libur yang sudah mereka pilih. Kalau untuk ketepatan jam kerjanya harusnya jam 7 sudah datang dan jam 5 sore sudah selesai bekerja, tapi teman-teman masih sering datang pada pukul 8 dan pulang lebih dari jam 5 karena masih menyelesaikan pekerjaan harian. Kalau terkait seragam kita hanya memakai pada hari yang kami sepakati saja mbak.⁵⁴

Hal tersebut menjellaskan bahwa karyawan Extrawash Laundry kurang memperhatikan jam kerja sehingga pada saat waktu bekerja mereka belum datang sehingga pada saat jam pulang sebagian dari mereka ada yang masih harus menyelesaikan tanggungan kerjaannya.

Berkaitan dengan absensi dari karyawan Extrawash Laundry juga dijelaskan oleh admin 1, yaitu mbak Harti sebagai berikut:

Karyawan Extrawash Laundry dalam satu bulan sebenarnya mendapatkan izin 2 kali hari libur mbak, untuk masing masing orang. Hari libur tersebut dilakukan secara bergantian agar tidak mengganggu pekerjaan, namun ternyata masih sering terjadi teman-teman itu bolos kerja di hari yang sama tanpa koordinasi, atau mengambil hari libur lebih dari 2 hari, kan jadinya pekerjaan jadi menumpuk ya mbak.⁵⁵

⁵⁴Harti, 13 Maret
2021 ⁵⁵Ibid.

Berdasarkan pernyataan tersebut, karyawan Extrawash Laundry masih sering melakukan ijin kerja yang tanpa pemberitahuan sehingga membuat kewalahan karyawan yang lainnya.

Selain itu terkait dampak dari pelaksanaan pengembangan karyawan terkait tingkat kerusakan produksi, alat dan mesin-mesin di paparkan oleh pemiliknya langsung yaitu bapak Arif Wahyudi, sebagai berikut:

Terkait kerusakan produksi, untuk bagian produksi sabun itu sekarang bisa diminimalisir mbak setelah mereka saya ikutkan pelatihan di Semarang waktu itu. Mungkin untuk kerusakan alat dan mesin yang juga dapat di minimalisir setelah karyawan lebih tau tata cara penggunaannya secara benar, sehingga mereka itu menggunakannya tidak ngawur, sekaligus kalau mereka menggunakan secara benar itu kan juga mengurangi kecelakaan kerja juga kan ya.⁵⁶

Berdasarkan pernyataan tersebut karyawan sudah terlihat mulai memahami dan menerapkan tata cara penggunaan mesin dan alat-alat kerja dengan benar. Beberapa hal yang masih terus terjadi adalah keterlambatan jadwal harian yang seharusnya sudah menjadi jadwal ambil bagi pelanggan, seperti yang dipaparkan oleh karyawan Extrawash Laundry, sebagai berikut: ” Untuk pengeluaran bahan baku dan tenaga itu sebanding mbak dengan hasil yang kami dapatkan, namun waktu pengerjaan yang seharusnya selesai dalam 2 hari menjadi molor dan lebih dari batas waktu yang ditentukan, sehingga hal tersebut mengecewakan pelanggan.”⁵⁷

Pada bagian kerja sama antar pelanggan, berikut adalah ungkapan langsung dari karyawan Extrawash Laundry :

⁵⁶ Arif Wahyudi, wawancara, 17 Maret 2021.

⁵⁷ Lusiana, wawancara, 17 Maret 2021.

Disini masih sering terjadi miskomunikasi mbak, baik antara saya dengan mas andik, maupun mas andik dengan teman-teman yang bagian penjemuran ataupun bagian setrika, sehingga pekerjaan masih sering kewalahan bahkan sering terjadi keteledoran barang milik pelanggan, dan mohon maaf ada salah satu dari kami yang juga kalau marah itu pekerjaannya jadi terhambat itu juga ada mbak.⁵⁸

Menurut pemaparan dari karyawan Extrawash laundry tersebut, bahwa antar karyawan kurang berkomunikasi dengan baik dan juga belum sepenuhnya memisahkan antara masalah pribadi dengan pekerjaan, sehingga menyebabkan terhambatnya pekerjaan dirinya sendiri ataupun orang lain. Selain itu berkaitan dengan hal tersebut Pak Arif selaku Pemilik juga memaparkan, sebagai berikut:

Kalau saya, inginnya memberi insentif yang banyak kepada anak-anak, Begitu juga mereka pasti menginginkan insentif yang banyak pula, tapi upah insentif disini berdasarkan jumlah target yang tercapai, apabila target tercapai maka insentif karyawan juga akan bertambah, namun beberapa bulan terakhir terkait insentif karyawan saya rasa stagnan.⁵⁹

Seperti yang telah dipaparkan bahwa tingkat upah insentif karyawan Extrawash Laundry tidak mengalami kenaikan. Karena pemberian insentif berdasarkan hasil kerja dari karyawan itu sendiri. Maka jika target tidak bertambah maka insentif juga tidak bertambah. Terkait kreativitas dari karyawan mbak Ely selaku karyawan dari Extrawash laundry juga memberikan penjelasan, sebagai berikut:

⁵⁸Harti, wawancara, 16 Maret 2021

⁵⁹Arif Wahyudi, wawancara, 17 Maret 2021

Biasanya kalau ada komplain itu pelanggan langsung ditemukan kepada pak Arip mbak, karena mbak-mbaknya biasanya takut salah ucap atau takut kalau pelanggannya nanti murka. Entah itu kesalahan laundry atau bukan biasanya pelanggan komplain itu sudah membawa suasana hati yang buruk sebelum berangkat ke sini, jadi mbak-mbaknya lebih memilih menghindarinya. Sesekali mereka menghadapi tapi malah disemprot habis-habisan, beda kalau bertemu dengan pak Arip langsung.⁶⁰

Berdasarkan penjelasan dari mbak Ely, bahwa penanganan terkait komplain dari pelanggan belum mampu ditangani oleh admin bagian pelayanan, dan langsung di arahkan kepada pemilik dari Extrawash Laundry. Berkaitan dengan kecakapan manajer, di Extrawash laundry sering disebut sebagai mandor atau admin 1, maka terkait kepemimpinannya juga dijelaskan oleh karyawan Extrawash Laundry sebagai berikut:

Disini itu masih kental dengan adat senioritas mbak, dan kebetulan yang diposisikan sebagai admin itu sama pak arip juga orang-orang yang sudah bekerja lama disini, jadi kalau kami hanya monat-manut saja mbak. Jadi kadang kita juga merasa kurang nyaman saja untuk mengemukakan pendapat sehingga memilih diam. Sehingga kita kurang mengerti maksud antara satu sama lain.⁶¹

Menurut penjelasan dari salah satu karyawan yang bernama Ely, kepemimpinan di Extrawash Laundry masih membawa sistem senioritas, jadi yang berkuasa adalah yang lebih lama bekerja disana. Selain itu, keputusan-keputusan yang diambil juga tidak selalu mengajak diskusi, namun atas kemauan sendiri.

⁶⁰Elynawati, wawancara, 17 Maret 2021.

⁶¹Ibid.

C. Analisa

1. Analisis Pelaksanaan Pengembangan SDM di Extrawash Laundry melalui Metode Edukasi Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Kerja Karyawan

Pelaksanaan pengembangan Sumber Daya Manusia di Extrawash Laundry melalui program edukasi memiliki beberapa metode yang digunakan sebagai upaya pengembangan kemampuan individunya, Program pendidikan diadakan sebagai upaya kegiatan pengembangan yang dibentuk, dipersiapkan guna membina ketrampilan sumber daya manusia melalui kajian-kajian pengetahuan. Dalam hal ini Extrawash Laundry melakukan program pendidikan kepada karyawan manajerial, melalui beberapa metode sebagai berikut:

a. *Under Study*

Pelaksanaan pengembangan karyawan di Extrawash Laundry dengan melalui metode *under study* diperuntukkan kepada karyawan admin 1, di Extrawash Laundry admin 1 memiliki tugas dan wewenang seperti manajer karena tugasnya adalah mengarahkan, memimpin, mengkoordinir serta memutuskan solusi ketika terjadi permasalahan. Karena menurut Hasibuan pengembangan karyawan dengan metode edukasi memang diperuntukkan untuk karyawan manajerial, terkait kepemimpinan suatu perusahaan.⁶²

⁶²Malayu Hasibuan, 77.

Pencalonan tersebut dipilih langsung oleh bapak Arif Wahyudi selaku pemilik sekaligus penanggung jawab karyawan. Pengadaan program pengembangan tersebut memiliki sasaran pengembangan yaitu untuk mengasah *skill* karyawan, dan juga meningkatkan kecakapan kepemimpinan bagi calon admin1 Extrawash Laundry. Kurikulum selama melakukan pengembangan sudah ditetapkan sebelumnya, terkait jumlah jam, metode, dan juga evaluasi pasca program dilakukan. Namun waktu pelaksanaan yang ditetapkan tidak mempertimbangkan dengan kesiapan karyawan, sehingga menjadikan program pengembangan kurang baik. Tempat, alat ataupun mesin yang digunakan adalah milik perusahaan sendiri, yaitu komputer dan pelatihnya berasal dari karyawan senior, oleh karena itu proses pengembangan karyawan Extrawash Laundry berjalan dengan baik karena dilatih oleh orang yang sebelumnya berada pada posisi tersebut dengan langsung menggunakan alat yang akan digunakan bekerja kedepannya.

b. Job Rotation

Program pengembangan karyawan di Extrawash Laundry dengan menggunakan metode *job rotation*, diperuntukkan pada karyawan manajerial juga, yaitu untuk pengembangan calon admin 1 Extrawash Laundry. Sebelum dijadikan calon admin 1, karyawan tersebut sebelumnya telah melewati masa percobaan melakukan pekerjaan admin 1 selama kurang lebih 1 bulan di bawah pengawasan

pemilik dan admin 1 senior. Dengan sasaran pengembangan untuk peningkatan ketrampilan teknis karyawan dan juga meningkatkan kecakapan memimpin. Jumlah pertemuan, metode dan evaluasi dijalankan selama pelaksanaan program pengembangan karyawan di Extrawash Laundry. Sarana dan prasarananya menggunakan milik Extrawash Laundry sendiri karena pelatihan diadakan oleh internal. Untuk penerapan metode *job rotation* tidak menggunakan pelatih, karyawan yang menjadi peserta pengembangan tersebut menggantikan secara langsung posisi pekerjaannya, hanya saja diawasi oleh pengawas, sedang di Extrawash Laundry langsung oleh pemiliknya.

c. *Coaching*

Program pengembangan karyawan di Extrawash Laundry dengan menerapkan metode *coaching* diperuntukkan kepada mandor, yang di sebut mandor di sini adalah karyawan yang mengatur, mengkoordinir, mengarahkan, memimpin serta mengambil keputusan terkait permasalahan yang terjadi pada operasional bagian belakang, atau bagian laundry barang besar. Dengan istilah lain yang bertugas memimpin kerja karyawan bagian belakang.

Pengadaan program pengembangan tersebut memiliki sasaran pengembangan yaitu meningkatkan kecakapan memimpin (*managerial skill*).⁶³ Kurikulum selama melakukan pengembangan

⁶³Ibid., 75.

sudah ditetapkan sebelumnya, terkait apa yang akan disampaikan, metode, dan juga evaluasi pasca program dilakukan. Tempat dan alat yang digunakan adalah milik perusahaan sendiri, yaitu komputer dan pelatuhnya adalah pemilik Extrawash Laundry itu sendiri.

Dalam melaksanakan kegiatan pengembangan, sebuah perusahaan hendaknya memiliki suatu pedoman yang dijadikan alat ukur untuk menilai apakah program yang telah dilaksanakan tersebut berjalan dengan baik atau tidak, sehingga nantinya perusahaan bisa membuat pertimbangan untuk melanjutkan penggunaan metode tersebut atau memperbaiki bahkan menggantinya. Menurut Hasibuan, metode pengembangan dikatakan baik apabila perusahaan mampu mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya dalam mengerjakan pekerjaan sehari-harinya.⁶⁴ Dengan menggunakan metode edukasi, maka penulis menggunakan dua indikator yang di sebutkan oleh Hasibuan terkait yang diukur dari metode pengembangan yang telah diterapkan, yaitu tingkat kerja sama karyawan serta kepemimpinan dan keputusan manajer.

Sebuah metode pengembangan yang dikatakan baik adalah metode yang dalam pelaksanaan programnya menjadikan perusahaan mampu mencapai sasaran yang ditetapkan sebuah perusahaan sebelum mengadakan program pengembangan tersebut. Sedangkan sasaran yang ditetapkan oleh Extrawash Laundry sebelum melakukan program pengembangan dengan menerapkan metode edukasi adalah meningkatkan ketrampilan teknis dan

⁶⁴Malayu Hasibuan, 83.

juga meningkatkan kecakapan memimpin bagi calon admin 1 dan calon mandor pekerjaan..

Kondisi yang terjadi di Extrawash Laundry setelah melakukan pengembangan dengan metode edukasi yaitu *under study*, *job rotation* dan *coaching* adalah tidak adanya peningkatan kualitas kerja karyawan yang terlihat dari rendahnya tingkat kerjasama antar karyawan sehingga terjadinya miskomunikasi antara *leader* (admin 1 dan mandor) dengan karyawan operasional lainnya, hal tersebut juga menjadi penanda bahwa tidak adanya peningkatan pada kecakapan dalam kepemimpinan yang berarti tidak tercapainya sasaran pengembangan SDM melalui metode edukasi.

Pengembangan karyawan melalui metode edukasi diperuntukkan kepada karyawan manajerial, dalam kasus ini berarti diperuntukkan kepada calon admin 1 maupun admin 1 dan calon mandor maupun mandor Extrawash Laundry itu sendiri, Jadi karena tidak tercapainya kedua sasaran yang ditetapkan perusahaan dalam pengadaan program pengembangan karyawan yaitu meningkatkan *technical skills* serta *managerial skills* maka dapat diambil kesimpulan bahwa pelaksanaan pengembangan karyawan Extrawash Laundry dengan menggunakan metode edukasi kurang efektif, sehingga perlunya penyempurnaan dalam pelaksanaan pengembangan karyawan selanjutnya.

2. Analisis Pelaksanaan Pengembangan SDM di Extrawash Laundry melalui Metode Latihan (*Training*) Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Kerja Karyawan

Pelaksanaan pengembangan Sumber Daya Manusia Extrawash Laundry melalui program latihan memiliki beberapa metode yang diterapkan sebagai upaya pengembangan kemampuan individunya, Program latihan diadakan sebagai upaya kegiatan pengembangan yang dibentuk, dipersiapkan guna membina ketrampilan sumber daya manusia melalui praktik-praktik. Dalam hal ini Extrawash Laundry melakukan program latihan kepada karyawan operasional, melalui beberapa metode sebagai berikut:

a. *On the job training*

Melalui metode *on the job training* Extrawash Laundry menetapkan bahwa pelatihan diperuntukkan kepada karyawan operasional, yaitu karyawan yang bertugas di pencucian, pengukuran, penyemprotan, pengeringan, baik itu pakaian ataupun barang besar, dan juga yang bertugas menyetrika, packing dan segala prosesnya yang bukan termasuk kedalam karyawan operasional. Metode *on the job training* digunakan Extrawash Laundry untuk melatih karyawan yang baru, sekaligus yang belum memiliki pengalaman kerja di laundry sama sekali.

Pelatihan dengan melalui metode tersebut, memiliki sasaran yang ditetapkan pemilik usaha yaitu meningkatkan kemampuan dan

keampilan teknis terkait operasional perusahaan. Seperti meminimalisir tingkat kerusakan produksi, alat dan juga mesin yang digunakan untuk bekerja, mengurangi tingkat kecelakaan karyawan karena usaha laundry juga identik dengan memanfaatkan mesin yang cukup berbahaya bagi mereka yang tidak memiliki ilmu untuk mengoperasikannya, serta meminimalisir terjadinya pemborosan bahan baku, waktu dan juga tenaga yang dikeluarkan.

Proses pengembangan karyawan selanjutnya adalah penetapan kurikulum, apabila pelatihan di laksanakan oleh internal perusahaan maka metode, pengajaran dan evaluasi juga di siapkan oleh pemilik Extrawash Laundry, namun apabila pelatihan dilakukan oleh pihak eksternal perusahaan maka karyawan hanya perlu diikutsertakan pelatihan yang sekiranya memang dibutuhkan (sesuai kebutuhan perusahaan) untuk pelaksanaannya karyawan hanya cukup mengikuti rundown dari pihak penyedia pelatihan. Untuk pelatih dan peserta pelatihan tentunya di persiapkan dengan berbagai pertimbangan terlebih dahulu.

b. Demonstration and Example

Pelaksanaan pengembangan karyawan dengan melalui metode ini, diperuntukkan bagi karyawan operasional Extrawash Laundry, dimana karyawan yang ditugaskan di bagian lapangan, bukan bagian administrasi perusahaan. Dimana karyawan yang diikutkan pelatihan langsung diberi penjelasan oleh pelatih yang sudah dipilih terkait

teknik-teknik dan cara pengerjaan tugasnya, selain itu peserta juga diizinkan untuk mempraktekkannya apabila hal tersebut dibutuhkan selama pelatihan berlangsung.

Extrawash laundry juga melalui langkah-langkah selama proses pelaksanaan program pengembangan karyawannya, sebagai langkah pertama yaitu menetapkan sasaran, sasaran untuk pengembangan karyawan operasional selalu berkaitan dengan skill pengoperasian alat dan mesin-mesin yang digunakan untuk bekerja, oleh sebab itu sasaran dari pelatihan adalah meminimalisir tingkat kerusakan alat dan mesin, kecelakaan karyawan dan kualitas kerja karyawan. Untuk langkah-langkah bagian penetapan kurikulum, peserta, pelatih dan pelaksanaan juga di lalui dengan berbagai pertimbangan dan persiapan.

c. *Simulation*

Pelaksanaan pengembangan karyawan dengan melalui metode ini, diperuntukkan bagi karyawan operasional Extrawash Laundry, dimana karyawan yang ditugaskan di bagian lapangan, bukan bagian administrasi perusahaan. Dengan menggunakan metode simulasi peserta pelatihan seperti melakukan suatu pekerjaan dengan diberikan kondisi atau suatu kejadian yang mirip dengan situasi yang sebenarnya terjadi dengan konsep yang sebenarnya, namun hal tersebut hanya tiruan. Karyawan Extrawash Laundry diikutkan pelatihan dengan metode simulasi yaitu ketika diadakan oleh eksternal, sehingga disana disiapkan konsep , kondisi dan situasi seperti ketika melakukan

operasional laundry dengan suatu mesin, lalu peserta diminta untuk mempelajarinya, sehingga ketika selesai ia dapat menerapkan pada pekerjaan yang akan dijumpainya dikemudian hari.

Seperti halnya metode lainnya, dengan menggunakan metode simulasi, extrawash Laundry juga memiliki sasaran dalam melakukan program pengembangan karyawan yaitu sebagai upaya peningkatan skill, berdasarkan kemampuan pengoperasian mesin-mesin kerja.

Dalam melaksanakan kegiatan pengembangan, sebuah perusahaan memiliki pedoman sebagai alat ukur penilaian program yang telah dilaksanakan, berjalan dengan baik atau tidak, sehingga nantinya perusahaan bisa membuat pertimbangan untuk melanjutkan penggunaan metode tersebut atau memperbaiki bahkan menggantinya.⁶⁵ Menurut Hasibuan, metode pengembangan dikatakan baik apabila perusahaan mampu mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya dalam mengerjakan pekerjaan sehari-harinya. Dengan menggunakan metode latihan (*training*), maka penulis menggunakan tiga indikator yang disebutkan oleh Hasibuan terkait yang diukur dari metode pengembangan yang telah diterapkan, yaitu tingkat kerusakan produksi, alat dan mesin perusahaan, tingkat kecelakaan karyawan serta tingkat pemborosan bahan baku, tenaga dan waktu.

Dalam teori disebutkan apabila tingkat kerusakan produksi, alat dan mesin perusahaan, tingkat kecelakaan karyawan serta tingkat

⁶⁵Malayu Hasibuan, 83.

pemborosan bahan baku, tenaga dan waktu tersebut dapat diminimalisir atau bahkan dihilangkan maka suatu metode pengembangan tersebut dikatakan baik karena sudah sesuai dengan sasaran yang ditetapkan oleh perusahaan.⁶⁶ Sedangkan sasaran yang ditetapkan oleh Extrawash Laundry sebelum melakukan program pengembangan dengan menerapkan metode latihan adalah meningkatkan ketrampilan teknis karyawan terkait dengan pengoperasian mesin-mesin, meminimalisir kecelakaan kerja dan efisiensi bahan baku, waktu dan tenaga yang dikeluarkan.

Kondisi yang terjadi di Extrawash Laundry setelah melakukan pengembangan dengan metode latihan dengan *on the job training*, *demonstration and example* dan *simulation* adalah masih adanya kerusakan produksi, prestasi kerja yang tidak meningkat baik dari segi kualitas maupun kuantitas, serta tidak adanya peningkatan prakarsa karyawan. Hal tersebut disebabkan oleh pemilihan waktu yang tidak tepat dalam pelaksanaan pengembangan, yaitu diadakan pada saat hari kerja, sehingga karyawan yang diikutkan latihan tersebut mengalami kendala kurang fokus akibat sudah lelah sebelumnya, serta juga kurangnya pengawasan ketika peserta melakukan latihan sehingga mereka mengambil kesimpulannya sendiri terkait benar dan salahnya pengoperasian mesin, hal tersebut menjadikan kurang optimalnya pekerjaan mereka saat bekerja.

Maka berdasarkan kondisi yang ada pada Extrawash Laundry setelah mengadakan program pengembangan karyawan melalui metode

⁶⁶Ibid.,84.

latihan (*training*), hal tersebut menunjukkan bahwa sasaran yang telah ditetapkan perusahaan belum sepenuhnya tercapai. Oleh karena itu pelaksanaan pengembangan karyawan dengan melalui metode latihan belum efektif sehingga perlunya memperhatikan faktor-faktor lain seperti mengadakan latihan dengan penjadwalan di hari tersendiri, karena berdasarkan pengalaman karyawan mengadakan latihan di hari kerja seringkali tidak fokus karena sudah terlalu kelelahan saat bekerja terlebih lagi mengurangi waktu istirahat.

3. Analisis Dampak dari Pelaksanaan Pengembangan SDM Melalui Metode Edukasi dan Latihan di Extrawash Laundry Ponorogo

Metode yang telah diterapkan perlu diukur apakah baik atau tidak. Metode pengembangan dikatakan baik apabila mencapai sasaran sesuai dengan yang diinginkan, yaitu meningkatkan kualitas karyawan dalam

mengerjakan pekerjaannya.⁶⁷ Dengan pengukuran metode maka akan

ditarik kesimpulan metode tersebut perlu diganti atau hanya perlu disempurnakan saja. Pengukuran metode pengembangan dapat dilihat dari indikator sebagai berikut:

a. Prestasi kerja karyawan

Jika prestasi kerja atau produktivitas kerja karyawan setelah melakukan pengembangan, baik itu terkait kualitas ataupun kuantitas kerjanya meningkat, itu artinya metode pengembangan yang ditetapkan cukup baik. Namun jika prestasi kerjanya tetap maka

⁶⁷ Malayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), 83.

artinya adalah metode pengembangannya kurang baik dan perlu diadakan perbaikan.

Prestasi kerja pada umumnya dikaitkan dengan pencapaian hasil dari standar kerja yang telah ditetapkan. Didalam penelitian ini pengukuran prestasi kerja karyawan Extrawash Laundry diarahkan pada empat aspek, sebagai berikut :⁶⁸

1) Kualitas Kerja

Ada beberapa jenis pekerjaan yang setelah mengikuti kegiatan pengembangan kualitasnya menjadi lebih baik, seperti produksi sabun yang awalnya bertahan dalam 2 hari menjadi tahan dalam kurun waktu empat hari. Yang semula penggunaan alat stim belum maksimal, setelah mengikuti pelatihan menjadi lebih baik karena sudah memahami cara kerjanya harus berjarak antara kain dan alat. Kualitas kerja karyawan dikatakan meningkat apabila karyawan mampu memahami cara kerja alat dengan baik dan mampu menerapkan dengan baik.⁶⁹ Hal tersebut berarti bahwa untuk kualitas kerja dikatakan mengalami perubahan setelah karyawan mengikuti kegiatan pengembangan.

2) Kuantitas Kerja

Karyawan Extrawash Laundry bagian belakang tidak dapat diukur harian kerjanya menghasilkan berapa barang, karena

⁶⁸Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta : Kencana, 2009), 151 ⁶⁹
Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta : Kencana, 2009), 151.

sistemnya adalah ketika barang datang langsung dikerjakan. Namun untuk bagian pakaian karyawan baru biasanya sehari menghasilkan kisaran 10 kg per orang, setelah mengikuti kegiatan pengembangan karyawan menghasilkan kurang lebih 50-60 kg per hari nya, namun hal tersebut juga membutuhkan waktu yang lama berkisar antara 2 sampai 3 bulan. Artinya kuantitas kerja karyawan meningkat bukan hanya karena kegiatan pengembangan, namun juga berdasarkan jangka waktu.

b. Kedisiplinan karyawan

Karyawan Extrawash Laundry secara umum hadir setiap harinya kecuali waktu hari libur yang sudah mereka pilih. Untuk ketepatan jam kerjanya harusnya jam 7 sudah datang dan jam 5 sore sudah selesai bekerja namun masih sering terjadi karyawan datang pada pukul 8 dan pulang lebih dari jam 5 karena masih menyelesaikan pekerjaan harian. Karyawan Extrawash Laundry menggunakan seragam kerja pada hari yang disepakati. Untuk peraturan yang ditetapkan belum sepenuhnya ditaati. Apabila kedisiplinan karyawan semakin baik setelah mengikuti pengembangan, berarti metode yang diterapkan cukup baik, begitu juga sebaliknya.⁷⁰ Oleh karena itu tingkat kedisiplinan karyawan Extrawash Laundry bisa dikatakan tidak mengalami peningkatan.

c. Absensi karyawan

⁷⁰ A. Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001), 131.

Karyawan Extrawash Laundry dalam satu bulan mendapatkan izin 2 kali hari libur setiap bulannya untuk masing masing orang, hari libur tersebut dilakukan secara bergantian tanpa mengganggu pekerjaan, namun ternyata masih sering terjadi karyawan mengambil libur di hari yang sama tanpa koordinasi, atau mengambil hari libur lebih dari batas yang ditentukan. Terkait absensi karyawan dapat diartikan metode pengembangannya baik apabila absensi karyawan menurun, maka apabila tetap atau bahkan lebih sering berarti metode pengembangan yang diterapkan kurang baik.⁷¹ Maka berdasarkan kondisi tersebut tidak ada bedanya antara sebelum atau setelah dilakukan program pengembangan karyawan terkait absensi karyawan.

d. Tingkat kerusakan produksi, alat dan mesin-mesin

Kondisi yang terjadi di Extrawash Laundry terkait kerusakan produksi, menjadi berkurang untuk bagian produksi sabun, serta kerusakan alat dan mesin yang juga dapat di minimalisir setelah karyawan lebih tau tata cara penggunaannya secara benar. Metode pengembangan dikatakan baik apabila tingkat kerusakan produksi, alat dan mesin-mesin berkurang.⁷² oleh karena itu terdapat perubahan setelah melakukan pengembangan karyawan.

e. Tingkat kecelakaan karyawan

Kecelakaan karyawan yang cukup sering terjadi seringkali disebabkan oleh karyawan Extrawash Laundry yang kurang menguasai

⁷¹ Malayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), 84.

⁷² Ibid.

penggunaan peralatan terkait ataupun kurang mempelajari cara-caranya, seperti penggunaan setrika uap yang seharusnya di tindakan pada meja setrikanya, namun salah satu karyawan ada yang menyemprotkannya pada baju dan tidak sengaja mengarah ke kaki bagian paha, oleh sebab itu kaki karyawan tersebut mendapatkan luka bakar. Hal tersebut dikarenakan karyawan kurang memahami bahwa penggunaan setrika harus di arahkan pada meja setrika. Jika setelah melakukan pengembangan tingkat kecelakaan karyawan tidak menurun maka metode yang diterapkan disebut kurang baik.⁷³ Namun karena karyawan lebih memahami setelah di beri pengetahuan, maka kecelakaan karyawan dapat dikurangi lagi.

f. Tingkat pemborosan bahan baku, tenaga dan waktu

Untuk pengeluaran bahan baku dan tenaga sebanding dengan hasil yang telah didapatkan, namun waktu pengerjaan yang seharusnya selesai dalam 2 hari menjadi molor dan lebih dari batas waktu yang ditentukan. Jika efisiensi penggunaan bahan baku tenaga dan waktu semakin membaik, maka metode pengembangan yang diterapkan dapat disebut berhasil baik. Itu artinya dalam hal ketepatan waktu belum terpenuhi.

g. Tingkat kerja sama karyawan

Tingkat kerjasama yang terjadi di Extrawash laundry adalah masih sering terjadinya miskomunikasi antara leader dan juga

⁷³ Malayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*, 84.

karyawan operasional, sehingga pekerjaan masih sering kewalahan bahkan sering terjadi keteledoran, dan juga tidak adanya pemisahan antara masalah pribadi dan pekerjaan. Setelah melakukan pengembangan, tingkat kerjasama antar karyawan harus semakin serasi, harmonis dan baik setelah diadakannya pengembangan, berarti apabila tidak ada perbaikan kerja sama maka metode pengembangan yang diterapkan tidak berhasil.⁷⁴

h. Tingkat upah insentif karyawan

Upah insentif karyawan di Extrawash Laundry diberikan berdasarkan jumlah target yang tercapai, apabila target tercapai maka insentif karyawan juga akan bertambah, namun beberapa bulan terakhir terkait insentif karyawan stagnan. Menurut Hasibuan apabila upah insentif karyawan naik atau meningkat setelah mengikuti pengembangan, maka metode yang diterapkan tersebut cukup baik, dan berlaku sebaliknya.⁷⁵

i. Prakarsa karyawan

Dalam hal ini karyawan belum mampu bekerja mandiri serta belum bisa mengembangkan kreativitasnya, seperti menyelesaikan komplain dengan pelanggan dan lain sebagainya. Artinya, ketika karyawan selesai mengikuti pengembangan dan masih sering terjadi komplain serta ketidakpuasan pelanggan, berarti dapat disimpulkan

⁷⁴Ibid.

⁷⁵Ibid., 85.

bahwa prakarsa karyawan belum meningkat sehingga metode yang diterapkan kurang baik.

j. Kepemimpinan dan keputusan manajer

Sistem kepemimpinan di Extrawash Laundry seringkali didasarkan atas karyawan yang lebih lama bekerja pada perusahaan, maka dalam pengambilan keputusan biasanya mengedepankan senioritas sehingga usul-usul kecil juga kurang diperhatikan. Dalam hal ini berkaitan dengan keputusan-keputusan yang dibuat oleh admin 1 setelah melakukan pengembangan atau sebelum masih tetap sama menggunakan sistem senioritas, jadi tim bekerja kurang solid dan masih sering terjadi ketegangan-ketegangan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pelaksanaan pengembangan melalui metode edukasi memberikan gambaran bahwa tingkat kerjasama yang masih sangat kurang sehingga sering terjadi miskomunikasi antara leader (admin 1 dan mandor) dengan karyawan operasional, hal tersebut yang mengakibatkan keterlambatan pekerjaan harian dan keteledoran terhadap barang milik pelanggan, hal tersebut disebabkan oleh kurangnya pengawasan selama kegiatan pengembangan dilakukan serta tidak adanya aturan profesionalitas kerja sehingga bercampurnya konflik pribadi antara antar karyawan (dalam kasus ini pelatih dan peserta), sehingga kegiatan pengembangant tidak berjalan optimal.
2. Pelaksanaan pengembangan karyawan melalui metode latihan memperoleh gambaran bahwa masih adanya kerusakan produksi , prestasi kerja yang tidak sepenuhnya meningkat, serta tidak adanya peningkatan prakarsa karyawan. Hal tersebut disebabkan oleh pemilihan waktu yang tidak tepat dalam pelaksanaan pengembangan, yaitu pada saat hari kerja sehingga karyawan yang diikutkan latihan mengalami kendala kurang fokus akibat sudah lelah bekerja sebelumnya, serta juga kurangnya pengawasan ketika peserta melakukan latihan sehingga mereka mengambil kesimpulannya sendiri terkait benar salahnya operasional mesin, hal tersebut menjadikan kurang optimalnya hasil pekerjaan mereka saat sudah bekerja.

3. Secara komulatif, pelaksanaan pengembangan karyawan melalui metode edukasi dan latihan belum memberikan dampak baik yang signifikan, sehingga pengembangan karyawan melalui metode tersebut dikategorikan kurang baik, sehingga masih diperlukannya penyempurnaan dalam pelaksanaan pengembangan karyawan di lain waktu.

B. Saran/rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh penulis, maka beberapa saran yang dapat disampaikan, sebagai berikut:

1. Bagi pihak Extrawash Laundry

Pihak Extrawash Laundry dalam melaksanakan program pengembangan karyawan dapat mempertimbangkan pengadaan aturan profesionalitas kerja sehingga tidak tercampur antara permasalahan pribadi dengan urusan pekerjaan, selain itu hendaknya menetapkan jadwal khusus ketika mengadakan kegiatan pengembangan, agar kegiatan berjalan lebih optimal sehingga baik dari segi pelatih ataupun peserta akan mempersiapkan diri dengan baik sebelumnya.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penulis berharap untuk peneliti selanjutnya dapat meningkatkan ketekunan dalam mencari, mengolah, serta menganalisis data penelitian yang sudah ada agar ke depannya penelitian yang berkaitan bisa menjadi lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Ahmad A.K. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Jakarta: Really Publisher. 2006.
- Amir, Riawan. *Menggagas Manajemen Syariah: Teori dan Praktek The Celestial Management* .Jakarta: Salemba Empat. 2010.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta. 2010.
- Fahmi, Abu. *HRD Syariah: Teori*. Bandung: ALFABETA. 2015.
- Fausino, Games Cardoso. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan ke Tiga. Jakarta: PT.Bumi Aksara. 2002.
- Hartanto, Dicki. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pekanbaru: Cahaya Firdaus, 2016.
- , Malayu S. P. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara. 2016.
- Hasibuan, Malayu. *Manjemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT.Bumi Aksara. 2002.
- Herdiansyah, Haris. *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk ilmu-ilmu sosial*. Jakarta: Salemb Humaika. 2014.
- Irawati, Dewi. *Pengembangan Sumber Daya Manusia berbasis Kompetensi Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Organisasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara. 2008.
- Kadarisman. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta:. PT. Raja Grafindo Persada. 2013.
- Kasmir. *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Praktik*. Depok:Rajawali Pers. 2017. Huda, Nurul dan Mohamad Heykal. *Lembaga Keuangan Islam Tinjauan Teoritis Dan Praktis* .Jakarta: Kencana. 2010.
- Langgulong, Hasan. *Manusia Dan Pendidikan : Suatu Analisa Psikologi dan Pendidikan*, Cet.III. Jakarta: Pustaka Al-Husna. 1999.
- Lupiyoadi, & Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2 (Yogyakarta: Salemba Empat. 2008.
- M.Kadarisman. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Edisi 1,

Cetakan ke-2. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2012.

Matutina. *Manajemen Sumber daya manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 2001.

Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya. 2009.

Priansa, Donni Juni. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta. 2014.

Riva'i, Veithzal. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan: dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2004.

Robert L, Mathis, dkk. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat. 2006.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2019.

Sujarweni, Wiratna. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press. 2018.

Sutrisno, Edy. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana. 2009.

Suwatno dan Donni Juni Priansa. *Manajemen SDM dalam Organisasi Public dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta. 2018.

Triton PB. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perspektif dan Kolektivitas*. Jakarta: Oryza. 2010.

Winatapura. *Strategi Melajar Mengajar*. Jakarta : Universitas Terbuka 2005.

Yusuf, A. Muri. *Metode Penelitian, Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenada Media Group. 2014.

Yusuf, Burhanudin. *Manajemen Sumber Daya Manusia di Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Raja Grafindo persada. 2015.

P O N O R O G O

Jurnal:

- Anggraini, Dea Wilyi. "Implikasi Pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Karyawan Bank Aman Syariah Sekampung Lampung Timur". IAIN Metro. 2018.
- Ardian, Dimas Anugrah "Mochamad Djudi, Arik Prasetya, Pengaruh On The Job Training dan Off The Job Training Terhadap Kemampuan Kerja Dan Kinerja (Studi Pada Karyawan Pt.Insastama Kediri, Jawa Timur)", *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 62, No. 1. September 2018.
- Barus, Nina Ristia. Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Terhadap Nasabah Pada PT. Bank BNI Syariah Kc Medan". *Skripsi*. Universitas Negeri Islam Sumatra Utara medan, 2017.
- Ekaa Saputra, Adha Mychel Edie, dkk. Pengaruh On The Job Training Terhadap Kinerja, *Jurnal Administrasi Bisnis*, (vol. 27, No. 2, 2015),
- Herman, Rino Tri dan Sawarni Hasibuan, "Analisis Pengaruh Tingkat Pengalaman Dan Coaching Style Terhadap Kualitas Kepemimpinan Manajer Proyek Dalam Upaya Peningkatan Produktivitas PT. JCI", *Jurnal PASTI*, Vol. X1, No. 1.
- Hidayanti, Anggun. "Implementasi Pengembangan SDM dalam Meningkatkan Produksi pada Industri Kreatif Perspektif Ekonomi Syariah". *Skripsi*. IAIN Purwokerto. 2016.
- Miftahuddin, dkk. "Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan", *Jurnal*, Vol. 3, No. 2. 2018.
- Permana, Estu. "Analisis Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dan Produk Asuransi Syariah Dalam Meningkatkan Keunggulan Kompetitif (Studi Pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Bandar Lampung)". *Skripsi*. 2018
- Rozalinda. "Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia: Implementasi Pada Industri perbankan syariah". *Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan*, Vol. 1, No. 1. Januari- Juni 2016.
- Ulfa, Lilin Faria. "Analisis Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia di BRI Syariah KCP Ngawi". *Skripsi*. IAIN Ponorogo. 2020.