



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 2 Tahun 2024 Page 6888-6898

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Upaya Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pelanggan

Ni Nyoman Wulan Antari

Sistem Informasi Institut Teknologi Teknologi dan Bisnis

Email: wulan_antari@stikom-bali.ac.id

Abstrak

Dalam dunia ekonomi, pasar memiliki peranan penting dalam perputaran siklus ekonomi. Hal ini bukan tanpa alasan, landasan utama statement tersebut dapat tercipta karena pasar merupakan tempat bertemunya produsen, penjual dan konsumen (pembeli) pertemuan ini didasari atas kebutuhan masyarakat atas pemenuhan bahan makanan sebagai salah satu pemenuhan kebutuhan pokok dan rantai perekonomian. Sumber daya manusia yang berkembang dari sisi pelayanan dapat memberikan kepuasan kepada konsumen/pelanggan dalam berbelanja. Hal ini dapat memungkinkan konsumen akan datang kembali untuk berbelanja untuk pemenuhan kebutuhan rumah tangga mereka. yang baik. Pada dewasa ini kemampuan pengurus, staf dan pedagang dalam melayani pembeli memberikan kesan tersendiri yang membuat pembeli merasa puas dan ingin berbelanja kembali dipasar tradisional saat minimarket dan supermarket hadir dan mencoba untuk merecoh minat konsumen untuk berbelanja dipasar tradisional. Penelitian ini akan mencoba menggambarkan Upaya Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pelanggan. Pemilihan objek dan subjek penelitian berada di Pasar Kertha berdiri sejak tahun 2003 yang dinaungi oleh Desa Adat Tanjung Bungkak Denpasar, saat ini pasar Kertha terletak di kawasan Jalan Prof. Ida Bagus Mantra. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan 30 orang informan yang terdiri dari 8 orang pengurus pasar, 2 orang pengawas, 10 pedagang dan 10 orang pelanggan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif, dimana penelitian akan dilakukan dengan mendeskripsikan permasalahan dalam penelitian dengan jelas. Dari hasil wawancara kepada pengurus, pengawas, pedagang dan pelanggan, dapat disimpulkan bahwa terdapat empat strategi yang diupayakan pasar Kertha dalam mengembangkan sumber daya manusia dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggan, antara lain: (1) Ketua pengurus dan pengawas melakukan riotasi secara berkala terhadap anggota pengurus. (2) Pengadaan training atau pelatihan secara berkala yang disesuaikan dengan ilmu yang dibutuhkan. (3) Dalam beberapa periode, tentunya

terdapat anggota pengurus dan pedagang yang keluar dari kepengurusan dan usaha dagang mereka dengan berbagai alasan. (4) Berdasarkan poin ketiga, saat ada anggota pengurus dan pedagang baru yang bergabung di pasar Kertha, maka pengawas dan ketua pengurus pasar Kertha harus melakukan pelatihan khusus. Berdasarkan hasil wawancara, keempat hal diatas sangat membantu jalannya pelayanan, namun disisi lain beberapa hal yang dapat menghambat yang membuat strategi tersebut tidak maksimal. Hambatan tersebut antara lain: (1) Jalur karir Di pasar Kertha masih sangat terbatas karena jumlah personel manajemen yang sedikit dan pemahaman mereka yang terbatas. (2) Kendala pendelegasian tugas dipengaruhi oleh kurangnya komunikasi antara manajemen senior dan junior. (3) Saat menangani masalah yang muncul pada pengurus, pedagang, dan pelanggan, sering kali ide dan saran yang dibagikan mungkin tidak sejalan dengan target yang dimaksudkan. Hal ini dapat mengakibatkan masalah menyebar ke bidang lain, karena solusi yang diusulkan mungkin tidak sesuai atau efektif.

Kata Kunci: *Pengembangan SDM; Kualitas Pelayanan; Pelanggan.*

Abstract

In the world of economics, markets play an important role in the rotation of economic cycles. This isn't for no reason., The platform of the statement can be created because the market is where the manufacturers meet, The sellers and consumers of this meeting are based on the community's need for the fulfillment of food materials as one of its basic needs and economic chains.. Human resources developing from the service side can give consumer / customer satisfaction in shopping. It could be that consumers coming back to shop for meeting the needs of a household they. Good. On the ability of the today, staff and traders in serving buyers give the impression of separate make buyers feel satisfied and wanting to go back and supermarkets dipasar traditional markets while also trying to encourage consumers to shop dipasar merecoh traditional. This study will try to describe the development of human resources to increase the quality of customer service. The object and the subject of study the market kertha established in 2003 by the village and shadow of customary tanjung bungkok Denpasar, presently the market located in prof kertha road area. A good idea. Engineering data collection was conducted using interviews and documentation. This study using the informants 30 consisting of 8 for the market, 2 supervisors, 10 the seller and 10 customers. This study using the kind of research qualitative, where the research would be conducted with the research clearly described. From the interviews to the, superintendent, traders and customers, it can be concluded that there are four strategy tried kertha market in developing human resources in improving the service to the customers, among other: (1) chairwoman and inspector do riotasi at regular intervals of the. 2 () procurement training or training periodically adapted to the science needed. 3 () in several periods, of course there are members of the management and traders out of management and business of their various reasons. 4 () based on three points, when some of the managements and traders kertha new joined in the market, so the supervisors and chairwoman kertha should do special training. According to the interviews, those four things above very helpful for the

service, on the other hand some things which could deny that makes the strategy will be. These constraints are: (1) kertha a career in the market is still very limited because the number of personnel management are few and their finite. The delegation of tasks (2) influenced by the lack of communication between management senior and junior. (3) when dealing with problems which appear on the, traders, and the customer, often ideas and advice distributed may not in line with the intended target. This can be caused trouble spread to other sectors, because its solution proposed may not appropriate or effective.

Keywords: ; *service quality human resource; customers.*

PENDAHULUAN

Pertumbuhan suatu perusahaan bergantung pada sumber daya manusianya, atau orang-orang yang menjadi pelaku, ahli strategi, dan perencana yang mencapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia (SDM) tidak hanya dipandang sebagai aset terpenting, namun juga merupakan sumber daya berharga yang dapat ditingkatkan dan ditingkatkan. Berhasil tidaknya suatu perusahaan bergantung pada pengetahuan, kemampuan, keterampilan, inisiatif, kesehatan fisik dan mental, bakat, etos kerja dan motivasi individu yang berkualifikasi tinggi. Efektivitas suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh manajemen sumber daya manusia. Ketika karyawan memiliki motivasi tinggi, inovatif, dan kreatif, kinerja mereka meningkat. Oleh karena itu, peningkatan keterampilan sumber daya manusia sangat diperlukan. Keterampilan karyawan ditingkatkan melalui pengembangan dan pelatihan karyawan. Langkah selanjutnya dalam proses rekrutmen adalah pengembangan sumber daya manusia yang bertujuan untuk menjamin dan menjaga kelangsungan tenaga kerja yang ada, memenuhi kualifikasi yang diperlukan untuk menyelesaikan rencana yang selaras dengan strategi bisnis, dan memastikan bahwa rencana dan tujuan bisnis tercapai. Bertemu sesuai jadwal. Pembangunan merupakan investasi yang akan meningkatkan output manusia di masa depan. Apabila program pengembangan sumber daya manusia dilaksanakan dengan baik maka kapabilitas dan kualifikasi pegawai dapat ditingkatkan sehingga dapat berdampak pada peningkatan produktivitas perusahaan.

Sumber daya manusia merupakan dasar dan kunci dari semua sumber organisasi. Sumber daya manusia yang berkualitas mempunyai pengetahuan, keterampilan, kompetensi, kewirausahaan dan kesehatan fisik dan jiwa yang prima, bertalenta, mempunyai etos kerja dan motivasi kerja tinggi yang dapat membuat organisasi berbeda antara sukses dan kegagalan. (Wirawan, 2015).

Dalam manajemen sumber daya manusia mengurus tentang rekrutmen, seleksi, pengembangan, pemberian imbalan, usaha mempertahankan, penilaian, dan promosi personel dalam sebuah organisasi. Dalam praktek manajemen sumber daya manusia pada hakikatnya dijelaskan dari defenisi manajemen sumber daya manusia yang tengah diketengahkan oleh beberapa faktor dalam bidang MSDM yang mendefenisikan manajemen sumber daya manusia sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan atas penarikan, pengembangan SDM, integrasi, kompensasi, pemeliharaan dan pelepasan sumber daya manusia untuk memenuhi tujuan-tujuan individual, sosial dan organisasional.(Sunarji Harahap, 2016).

Kinerja suatu organisasi sangat ditentukan oleh sumber daya manusia yang berada didalamnya. Apabila sumberdaya manusianya memiliki motivasi tinggi, kreatif dan mampu mengembangkan inovasi, kinerjanya akan menjadi semakin baik. Oleh karena itu diperlukan adanya upaya untuk meningkatkan kemampuan sumber daya manusia. Meningkatkan kemampuan sumber daya manusia dilakukan melalui pelatihan dan pengembangan atau disebut pula sebagai pembinaan sumber daya manusia. Cara pendekatan baru yang dapat dipergunakan untuk mengembangkan sumber daya manusia tersebut sekarang ini lebih dikenal sebagai pemberdayaan sumber daya manusia, yaitu suatu pendekatan yang lebih bersifat *bottom-up*. Dalam perbankan sendiri perlunya pemberdayaan agar pelayanan yang diberikan pihak bank menjadi lebih dekat dengan nasabah, dan memperbaiki pelayanan transaksi serta memperbaiki produktivitas yang pada akhirnya memenangkan kompetensi. Manfaat pemberdayaan sendiri untuk meningkatkan percaya diri dalam melakukan sesuatu,yang pada waktu sebelumnya tidak pernah percaya mungkin dilakukan. Akibatnya akan terjadi peningkatan kepuasan kerja, kerjasama yang lebih dekat dengan orang lain, dan bekerja dengan tujuan yang lebih jelas. (Wibowo, 2007)

Faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas dapat digolongkan pada tiga kelompok, yaitu:

1. Kualitas dan kemampuan fisik karyawan, antara lain tingkat pendidikan, motivasi kerja, etos kerja, mental dan kemampuan fisik karyawan dan latihan.
2. Sarana pendukung menyangkut lingkungan kerja, termasuk teknologi dan cara produksi, sarana dan peralatan yang digunakan, tingkat keselamatan dan kesehatan kerja serta suasana dalam lingkungan kerja itu sendiri dan menyangkut kesejahteraan karyawan tercermin dalam sistem pengupahan dan jaminan sosial serta jaminan kelangsungan kerja.

3. Supra sarana seperti aktifitas yang selalu dipengaruhi oleh apa yang terjadi diluarnya seperti faktor-faktor produksi yang akan digunakan. (Sani Achmad supriyanto dan Masyhuri Machfudz, 2010)

Pembangunan manusia merupakan dua komponen pekerjaan yang penting dan tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Apalagi saat ini persaingan sangat ketat, selain faktor modal dan teknologi, diperlukan juga sumber daya manusia yang berdaya saing, dan lain sebagainya. Pembangunan manusia merupakan dua komponen pekerjaan yang penting dan tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Apalagi persaingan saat ini sangat ketat, selain faktor finansial dan teknis, diperlukan juga sumber daya manusia yang kompetitif.

Pendidikan merupakan upaya yang dapat mempercepat pengembangan potensi manusia untuk mampu mengemban tugas yang dibebankan kepadanya, karena hanya manusia yang dapat dididik dan mendidik. Pendidikan dapat mempengaruhi perkembangan fisik, mental, emosional, moral serta keimanan dan ketaqwaan manusia. Dalam dictionary of education, pendidikan merupakan: (a) proses di mana seseorang mengembangkan kemampuan, sikap, dan bentuk bentuk tingkah laku lainnya dalam masyarakat di mana dia hidup. (b) proses sosial di HISTORIKA, Vol. 20, No. 1 Tahun 2017 70 mana orang di hadapkan pada pengaruh lingkungan yang terpilih dan terkontrol (khususnya yang datang dari sekolah), sehingga mereka dapat memperoleh dan mengalami perkembangan kemampuan sosial dan kemampuan individual yang optimum (Udin, 2005:6).

Menurut menteri perdagangan Republik Indonesia, pasar tradisional merupakan wadah utama penjualan produk-produk kebutuhan pokok yang dihasilkan oleh para pelaku ekonomi skala kecil serta mikro. Salah satu pelaku di pasar tradisional adalah para petani, nelayan, pengerajin dan *home indutry* (industri rumahan).

Pasar Kertha merupakan salah satu tempat bertemunya penjual dan pembeli untuk bertransaksi untuk memenuhi kebutuhan pangan masyarakat. Dimana dalam transaksinya, perputaran ekonomi daerah dapat berjalan dengan baik. pasar Kertha telah berdiri sejak tahun 2003. Hingga saat ini Pasar Kertha menjadi tanggung jawab dari desa adat Tanjung Bungkak yang mana pengurus inti dari pasar ini merupakan perangkat desa Tanjung Bungkak Denpasar. Segala jenis transaksi diatur dalam undang undang desa yang telah ditetapkan oleh desa adat Tanjung Bungkak Denpasar.

Pengembangan sumber daya manusia di Pasar Kertha merupakan bagian dari pengelolaan internal usaha. Sebagai bagian yang memiliki pengaruh lebih besar terhadap usaha, hal ini tentu tidak bisa dianggap remeh. Oleh karena itu, Pasar Kertha harus terus membangun generasi yang tangguh dan siap bereksplorasi dengan segala kemampuan

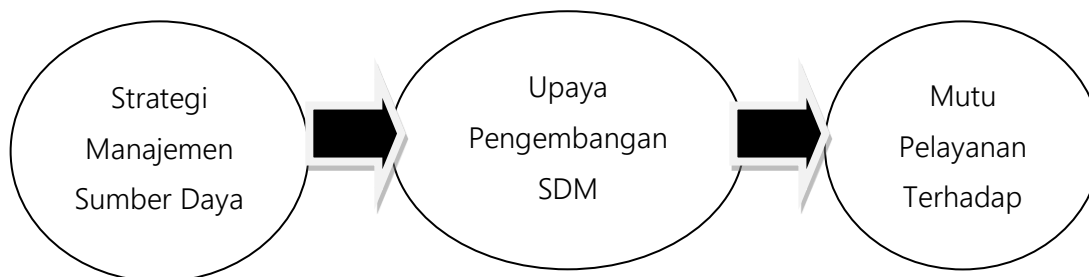
yang dimiliki. Kapabilitas setiap sumber daya manusia harus terus dikembangkan agar dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi Pasar Kertha. Pasar Kertha nampaknya sadar betul dengan ketatnya persaingan yang ada. Namun hal ini tidak bisa dianggap remeh kecuali siapapun yang ingin tetap eksis dan mendapat pengakuan di masyarakat, suka atau tidak, harus terus mengembangkan kemampuan sumber daya manusianya.

Cara Pasar Kertha meningkatkan kualitas sumber daya manusia adalah dengan merumuskan strategi pengembangan sumber daya manusianya sendiri. Seiring dengan semakin ketatnya tingkat persaingan, tuntutan akan sumber daya manusia yang berkualitas pun terus meningkat. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia yang dapat dicapai melalui pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, dapat dirumuskan sebuah permasalahan untuk dapat ditemukan jawaban dari masalah tersebut adalah Bagaimana strategi pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan Pasar Kertha?

METODE PENELITIAN

Terdapat kerangka dalam penelitian ini, yakni:



Gambar 4.1 Kerangka Konseptual

Berdasarkan kerangka berfikir diatas, maka akan disusun dan dilaksanakan penelitian dengan dua topik dasar yaitu menganalisis strategi pengembangan sumber daya manusia dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan pasar Kertha. Selain itu, yang menjadi fokus penelitian adalah untuk mengetahui mutu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan Pasar Kertha. Kedua hal ini dianggap penting karena dengan berupaya dalam upaya untuk mengembangkan diri demi meningkatkan kemampuan sumber daya manusia baik secara personal maupun tim, maka mutu pelayanan kepada masyarakat sekitar pada umumnya dan pelanggan secara khusus akan semakin meningkat dari waktu

kewaktu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pasar Kertha merupakan salah satu bertemunya penjual dan pembeli untuk bertransaksi untuk memenuhi kebutuhan pangan masyarakat. Dimana dalam transaksinya, perputaran ekonomi daerah dapat berjalan dengan baik. pasar Kertha telah berdiri sejak tahun 2003. Hingga saat ini Pasar Kertha menjadi tanggung jawab dari desa adat Tanjung Bungkak yang mana pengurus inti dari pasar ini merupakan perangkat desa Tanjung Bungkak Denpasar. Segala jenis transaksi diatur dalam undang undang desa yang telah ditetapkan oleh desa adat Tanjung Bungkak Denpasar.

Responden yang diwawancara pada penelitian ini adalah 30 orang responden yang terbagi menjadi 4 kelompok, antara lain 8 orang pengurus pasar, 2 orang pengawas yang berasal dari Desa Adat Tanjung Bungkak, 10 orang pedagang, dan 10 orang pelanggan. Pada masing masing kelompok tersebut akan ditanyai pendapat mereka terkait pelayanan yang telah dilakukan pengurus Pasar Kertha. Pelanggan. 10 orang pelanggan yang diwawancara pelanggan yang cukup intens berbelanja di Pasar Kertha demi memenuhi kebutuhannya sehari hari.. Profil responden wawancara dijelaskan berdasarkan usia, kelompok, jenis kelamin dan lama terlibat di Pasar Kertha.

Pada dasarnya pembangunan Pasar Kertha dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat seperti sandang, pangan, peralatan rumah tangga dan perlengkapan upacara bagi masyarakat hindu Bali. Dalam melakukan aktivitas tersebut, semua pihak baik pengurus, pengawas, pedagang dan pelanggan harus bersikap rasional. Mempertahankan pendekatan rasional berarti mempertimbangkan siklus ekonomi dari berbagai sudut, termasuk upaya menghasilkan pendapatan, hasil yang dicapai, dan mengkategorikan hasil ke dalam prioritas yang berbeda (kebutuhan primer, sekunder, dan tersier).

Kajian ilmiah ini dilakukan di Pasar Kertha sebagai salah satu ruang untuk perputaran siklus ekonomi, yakni melakukan strategi untuk meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan. Mengingat dewasa ini, banyak pasar modern bermunculan untuk menjadi pesaing dan siap menggerus keberadaan pasar tradisional. Hal ini menuntut pengurus, pengawas dan pedagang pasar Kertha untuk selalu merancang strategi dalam mengembangkan sumber daya manusianya untuk meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan. Dari hasil wawancara kepada pengurus, pengawas, pedagang dan pelanggan, dapat disimpulkan bahwa terdapat empat strategi yang diupayakan pasar Kertha dalam mengembangkan sumber daya manusia dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.

1. Ketua pengurus dan pengawas melakukan rotasi secara berkala terhadap anggota pengurus. Hal ini dilakukan untuk memberikan pemahaman kepada anggota pengurus bahwa walaupun tugas dan tanggung jawab mereka berbeda, namun keberadaan mereka akan selalu terhubung menjadi satu kesatuan untuk meningkatkan pelayanan pasar kepada pelanggan. Selain itu, rotasi juga dilakukan kepada pedagang. Dimana letak kios pedagang dirotasi dalam kurun waktu yang telah disepakati bersama agar seluruh pedagang mendapatkan kesempatan untuk menjual produk mereka dari berbagai letak yang notabene mempunyai nilai tambah dan tantangan tersendiri dari masing masing letak kios tersebut.
2. Pengadaan training atau pelatihan secara berkala yang disesuaikan dengan ilmu yang dibutuhkan. Walaupun pasar Kertha merupakan pasar tradisional, namun pengadaan pelatihan ini dirasa sangat penting bagi pengurus dan pedagang. Hal ini disebabkan oleh semakin banyaknya permintaan atas kebutuhan dan keinginan konsumen. Maka pengembangan wawasan ini diupayakan untuk selalu dilakukan dalam kurun waktu yang telah disepakati. Dengan demikian, pengurus dan pedagang semakin cakap dalam melayani pelanggan yang ingin memenuhi kebutuhan pokok mereka.
3. Dalam beberapa periode, tentunya terdapat anggota pengurus dan pedagang yang keluar dari kepengurusan dan usaha dagang mereka dengan berbagai alasan. Berdasarkan hal ini, ketua pengurus dan pengawas harus mencari pengganti sesegera mungkin dengan memperhatikan kualifikasi yang sesuai dengan yang dibutuhkan oleh Pasar Kertha.
4. Berdasarkan poin ketiga, saat ada anggota pengurus dan pedagang baru yang bergabung di pasar Kertha, maka pengawas dan ketua pengurus pasar Kertha harus melakukan pelatihan khusus. Pelatihan ini bertujuan untuk menyesuaikan persepsi anggota pengurus dan pedagang yang baru bergabung terhadap regulasi yang sudah dilakukan pengurus senior dan pedagang yang telah bergabung sebelumnya. Berdasarkan hasil wawancara, keempat hal diatas sangat membantu jalannya pelayanan, namun disisi lain beberapa hal yang dapat menghambat yang membuat strategi tersebut tidak maksimal. Hambatan tersebut antara lain:
 - 1) Jalur karir Di pasar Kertha masih sangat terbatas karena jumlah personel manajemen yang sedikit dan pemahaman mereka yang terbatas. Anggota tim manajemen tertentu sering kali menunjukkan keraguan terhadap penugasan bergilir, dengan alasan kurangnya waktu yang tepat dan peningkatan pendapatan yang besar sebagai alasan keengganan mereka.

- 2) Kendala pendelegasian tugas dipengaruhi oleh kurangnya komunikasi antara manajemen senior dan junior. Permasalahan ini juga terjadi di kalangan pedagang, dimana pedagang berpengalaman merasakan persaingan dengan pedagang baru yang menjual produk serupa. Akibatnya timbul konflik sehingga memerlukan campur tangan pengurus pasar untuk mengatasi masalah dan mencegah masalah baru.
- 3) Saat menangani masalah yang muncul pada pengurus, pedagang, dan pelanggan, sering kali ide dan saran yang dibagikan mungkin tidak sejalan dengan target yang dimaksudkan. Hal ini dapat mengakibatkan masalah menyebar ke bidang lain, karena solusi yang diusulkan mungkin tidak sesuai atau efektif.

SIMPULAN

Pertumbuhan suatu perusahaan bergantung pada sumber daya manusianya, atau orang-orang yang menjadi pelaku, ahli strategi, dan perencana yang mencapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia (SDM) tidak hanya dipandang sebagai aset terpenting, namun juga merupakan sumber daya berharga yang dapat ditingkatkan dan ditingkatkan. Berhasil tidaknya suatu perusahaan bergantung pada pengetahuan, kemampuan, keterampilan, inisiatif, kesehatan fisik dan mental, bakat, etos kerja dan motivasi individu yang berkualifikasi tinggi. Efektivitas suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh manajemen sumber daya manusia. Ketika karyawan memiliki motivasi tinggi, inovatif, dan kreatif, kinerja mereka meningkat. pasar tradisional merupakan wadah utama penjualan produk-produk kebutuhan pokok yang dihasilkan oleh para pelaku ekonomi skala kecil serta mikro. Salah satu pelaku di pasar tradisional adalah para petani, nelayan, pengerajin dan *home indutry* (industri rumahan).

Pasar Kertha merupakan salah satu tempat bertemunya penjual dan pembeli untuk bertransaksi untuk memenuhi kebutuhan pangan masyarakat. Dimana dalam transaksinya, perputaran ekonomi daerah dapat berjalan dengan baik. pasar Kertha telah berdiri sejak tahun 2003. Hingga saat ini Pasar Kertha menjadi tanggung jawab dari desa adat Tanjung Bungkak yang mana pengurus inti dari pasar ini merupakan perangkat desa Tanjung Bungkak Denpasar. Segala jenis transaksi diatur dalam undang undang desa yang telah ditetapkan oleh desa adat Tanjung Bungkak Denpasar.

Terdapat empat strategi yang diupayakan pasar Kertha dalam mengembangkan sumber daya manusia dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Strategi tersebut antara lain Ketua pengurus dan pengawas melakukan riotasi secara berkala terhadap anggota pengurus; Pengadaan training atau pelatihan secara berkala yang disesuaikan dengan ilmu

yang dibutuhkan; Dalam beberapa periode, tentunya terdapat anggota pengurus dan pedagang yang keluar dari kepengurusan dan usaha dagang mereka dengan berbagai alasan. Dan strategi terakhir adalah saat ada anggota pengurus dan pedagang baru yang bergabung di pasar Kertha, maka pengawas dan ketua pengurus pasar Kertha harus melakukan pelatihan khusus. Namun terdapat kendala dalam melaksanakan strategi tersebut, seperti Jalur karir Di pasar Kertha masih sangat terbatas karena jumlah personel manajemen yang sedikit dan pemahaman mereka yang terbatas; Kendala pendelegasian tugas dipengaruhi oleh kurangnya komunikasi antara manajemen senior dan junior; Saat menangani masalah yang muncul pada pengurus, pedagang, dan pelanggan, sering kali ide dan saran yang dibagikan mungkin tidak sejalan dengan target yang dimaksudkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, 1991, M, *Personnel Management Practice*, Fourth Edition, London: Kogan Page limited.
- Ardania, I Komang dkk. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Basrowi&Suwandi (2008) *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bungin, B. (2003) *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Drs. Eris Yustiono, M.Sc., *Pengembangan SDM (Bagian Pertama)*, lihat pada: http://www.stialanbandung.ac.id/index.php?option=com_content&view=article&id=389:pengembangan-sdm-bagianpertama &catid=12:artikel&Itemid=85
- Sutrisno, Edy. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana. Ibid., h. 6-7. (2)
- Suharyanto, Hadriyanus dan Hadna, Agus Heruanto. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Media Wacana.
- Kadarisman. 2009. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Rachman, Taufiq. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Citapustaka Media Perintis.
- Rivai, Veithzal. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Supriyanto, Achmad Sani dan Masyhuri Machfudz. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang: Uin Maliki Press.
- Syachrumasyah Asri, 2015 JURNAL APLIKASI MANAJEMEN Pengembangan Sumberdaya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan (Studi pada Aparatur Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur). <https://jurnaljam.ub.ac.id/index.php/jam/article/view/816/765>
- Vitrawan Malik, Eka Indah Yuslistyari, 2017, Analisis Kualitas Pelayanan Pengelolaan Pasar

Tradisional terhadap kepuasan pedagang dengan metode servqual Dan ipa. Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya. <https://e-jurnal.lppmunsera.org/index.php/INTECH/article/view/872/1453>

Wirawan. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Indonesia*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.