

PENGARUH KEMAMPUAN DAN MOTIVASI PADA KUALITAS DAN PELAYANAN KARYAWAN PERUSAHAAN PELAYANAN JASA PUBLIK

Antje Bertha Dimpudus

Akademi Sekretari Manajemen Indonesia (ASMI) Klabat
(nonamambu@yahoo.com)

Abstrak

Di dalam sebuah perusahaan, para karyawan adalah aset yang harus dijaga. Mereka perlu dimotivasi agar dapat memberikan keuntungan maksimal bagi perusahaan. Seiring dengan berjalannya waktu, mereka sering mengalami kejenuhan dalam pekerjaan. Manajemen perusahaan harus jeli dalam memperhatikan fenomena ini. Usaha-usaha untuk mengatasi hal tersebut perlu diantisipasi dan ditindaklanjuti dengan mengadakan beberapa terobosan seperti seminar motivasi, pembuatan peraturan-peraturan perusahaan yang lebih fleksibel, tindakan memperindah lingkungan kerja, atau pemberian penghargaan bagi karyawan yang berprestasi. Kemampuan intelegensi para karyawan harus disertai dengan kemampuan dan keahlian khusus agar mereka dapat memberikan pelayanan yang prima bagi konsumen. Sekretaris sebagai karyawan dalam perusahaan harus dapat meningkatkan kemampuan intelegensi dan keterampilannya. Gelar dalam suatu disiplin ilmu tidak cukup. Saat ini seorang karyawan perlu memiliki kemampuan tambahan yang diperoleh secara informal melalui pengalaman bekerja dan interaksi sosial lainnya. Kemampuan formal dan informal karyawan itu besar pengaruhnya bagi jalannya roda perusahaan.

Kata Kunci: intelegensi karyawan, motivasi, kemampuan informal

Abstract

In an organization, employees are assets that must be maintained. They need to be motivated in order to provide maximum benefit for the company. Over time, they often experience boredom at work. The company management should be keen in observing this phenomenon. Attempts to overcome this phenomenon need to be anticipated and followed up with a few breakthroughs such as motivational seminars, formulation of more flexible company regulations, beautification of environment, or giving of rewards for achiever employees. The intelligence of the employees must be accompanied with special abilities and skills, so they can provide prime service for consumers. The secretary as an employee within the company should be able to improve her intelligence and skills. A degree in a discipline is not enough. Nowadays, an employee must have additional abilities obtained informally through other work experience and social interaction. The formal and informal abilities of the employees greatly influence the operation of the company.

Keywords: employee intelligence, motivation, informal ability

Sekarang adalah era di mana semua orang saling berlomba untuk mendapatkan posisi yang teratas sehingga persaingan semakin lama semakin ketat. Kepandaian dan gelar yang banyak tidak cukup untuk mendapatkan posisi dan pendapatan di atas rata-rata; itu harus diikuti dengan keahlian-keahlian khusus yang bisa menunjang pekerjaan.

Seorang karyawan adalah salah satu bagian dari perusahaan yang berfungsi untuk menjalankan roda kerja sebuah perusahaan. Untuk itu, seorang

karyawan dituntut untuk lebih meningkatkan kemampuan yang dimiliki. Sekretaris adalah salah satu bagian dari karyawan perusahaan yang harus terus menerus meningkatkan kemampuan demi meningkatkan kinerja. Apabila posisi teratas sudah di tangan dan penghasilan yang didapat juga sudah sangat melimpah, belum tentu batin sudah terpuaskan. Manusia adalah makhluk ciptaan Tuhan yang tidak pernah ada puasnya. Suasana kerja yang monoton, rekan kerja yang tidak

bersahabat, waktu berlibur atau istirahat yang sedikit yang diberikan perusahaan, atasan yang tidak mempunyai pengertian, dan setumpuk pekerjaan yang menanti di atas meja kerja bisa membuat motivasi kerja seorang karyawan merosot. Apabila ini terjadi, dapat dipastikan bahwa hasil kerja yang dicapai oleh karyawan tersebut tidak maksimal.

Motivasi adalah semangat yang dimiliki seseorang dalam melakukan sesuatu hal ataupun pekerjaan. Motivasi yang dimiliki seseorang dalam bekerja sangat mempengaruhi kinerjanya sehari-hari di tempat kerja. Setinggi apapun wawasan yang dimiliki, itu tidak akan seimbang apabila tidak diikuti dengan motivasi kerja yang tinggi. Apabila keduanya berjalan seiring, prestasi kerja yang tinggi yang akan dicapai (Elqorni, 2008).

Pada saat ini, kebutuhan psikologis seorang karyawan mulai kurang diperhatikan. Kebanyakan perusahaan saat ini hanya menuntut pencapaian prestasi kerja yang tinggi dari seorang karyawan (Muljani, 2002). Karyawan adalah seorang manusia biasa yang mempunyai kebutuhan-kebutuhan dan perasaan selayaknya manusia yang lain pada umumnya. Pada zaman sekarang, tenaga seorang karyawan mulai disamakan dengan mesin-mesin kantor lainnya yang bekerja terus-menerus dan mempunyai waktu istirahat yang sedikit (Prasetyo, 2012). Ini sangatlah tidak manusiawi. Seorang bisa mencapai prestasi kerja yang tinggi dengan sebuah penghargaan. Sebuah penghargaan kecil dapat memberikan motivasi kerja bagi karyawan, ibaratnya sebuah baterai yang diisi ulang.

Saat ini banyak cara yang digunakan oleh perusahaan untuk memberikan semangat kepada para karyawan agar kualitas pelayanan mereka tetap stabil atau bahkan mengalami peningkatan. Misalnya, ada penerapan peraturan yang lebih fleksibel untuk dijalankan oleh karyawan, pengaturan tata ruang kerja secara rutin, pemberian penghargaan kerja bagi karyawan yang berhasil mencapai target kerja berupa promosi jabatan, ataupun sebuah liburan yang dibiayai oleh perusahaan. Selain sebagai bentuk penghargaan, hal-hal di atas juga adalah untuk menyegarkan kembali pikiran mereka yang sudah penat karena pekerjaan yang sehari-hari menjadi beban yang harus mereka pikul; penghargaan seperti di atas sangat diinginkan oleh para karyawan yang sudah lama bekerja pada suatu perusahaan.

Kemampuan atau ilmu pengetahuan yang dimiliki oleh seorang karyawan juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan karyawan tersebut kepada pelanggan (Farlen, 2011). Dengan memiliki kemampuan dan keahlian pada bidang pelayanan, suatu kualitas pelayanan publik yang baik dapat diciptakan. Kualitas pelayanan dapat dilihat pada seberapa banyak pelanggan yang merasa nyaman berada di

perusahaan itu atau seberapa banyak pelanggan yang menaruh kepercayaan mereka pada perusahaan itu. Perusahaan pun tidak tinggal diam dalam mendapatkan karyawan yang berkualitas tinggi. Sudah pasti pada masa perekrutan, perusahaan mampu menciptakan sebuah pengakuan kepuasan untuk pelayanan yang diberikan kepada konsumen sebagai pengguna jasa dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada saat ini.

Tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui pengaruh kemampuan dan motivasi karyawan pada kualitas pelayanan perusahaan layanan publik, sehingga diharapkan karyawan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya menjadi lebih baik.

Batasan masalah dalam kajian ilmiah ini adalah pengaruh kemampuan dan motivasi seorang karyawan yang bekerja di suatu perusahaan pelayanan jasa pada kualitas pelayanannya kepada konsumen yaitu masyarakat sebagai pengguna jasa.

Kinerja (*performance*) seseorang merupakan fungsi dari beberapa faktor yaitu motivasi, kemampuan, dan persepsinya tentang peran yang harus dilakukan. Kemampuan yang dimaksud di sini adalah kemampuan karyawan yang diperoleh melalui pendidikan formal yaitu pendidikan yang didapatkan oleh para karyawan dari bangku kuliah, sedangkan pendidikan non formal adalah pendidikan yang langsung diselenggarakan oleh perusahaan (Koster, 2001).

Kemampuan adalah "kesanggupan kekuatan untuk melakukan sesuatu" (Bakir & Suryanto, 2006, hal. 869). Seorang karyawan yang mempunyai wawasan luas biasanya memegang kendali perusahaan karena ia bisa membaca keadaan perusahaan. Di samping itu, ia bisa memprediksi kehidupan perusahaan dalam bersaing di era globalisasi ini dengan cara menganalisa apa yang sudah terjadi di masa lalu, sedang terjadi di masa sekarang, dan yang akan terjadi di masa yang akan datang.

Kemampuan karyawan meliputi berbagai aspek yaitu bakat atau potensi alamiah manusia, pendidikan, latihan, disiplin, kesehatan, dan pengalaman kerja (Gunawan, 2012). Kemampuan yang dimiliki setiap orang tidaklah sama, tergantung pada bagaimana orang itu mengelola ilmu atau informasi yang pernah didapat dan juga seberapa besar tenaga yang dimiliki. Orang yang sudah memiliki banyak gelar pendidikan atau memperoleh nilai yang tinggi pada masa menuntut ilmu belum cukup bekal dalam memasuki dunia kerja di era yang semakin canggih ini, di mana semua orang dituntut untuk bergerak cepat untuk menyesuaikan diri dengan keadaan dunia yang begitu cepat berubah dan berkembang. Kesiapan mental juga harus perlu ditempa agar seseorang tidak kaget ketika memasuki dunia kerja nyata yang penuh dengan tantangan dan masalah.

Pada saat ini, memiliki kemampuan standar ataupun kemampuan yang tinggi sudah tidak terlalu diperhitungkan dalam dunia kerja (Wahyuningrum, 2008). Iklan-iklan lowongan kerja lebih membutuhkan orang-orang yang memiliki pengalaman kerja. Kelihatannya bahwa kemampuan intelegensi seseorang sudah dianggap tidak perlu lagi dalam menunjang pekerjaan (Trihandini, 2005). Pada hakekatnya, kemampuan intelegensi masih diperlukan karena itu akan membawa pengaruh pada cara bekerja nanti (Pebriwasito, 2011). Hanya saja jenis pekerjaan yang kebanyakan tersedia saat ini menuntut seorang karyawan untuk terjun langsung ke lapangan bukan hanya duduk di belakang meja. Ini membutuhkan orang yang mau terbuka (*open-minded*) serta tenaga yang bisa diandalkan dan mempunyai sikap dan perilaku yang baik dalam membawa diri ke dalam pergaulan.

Ada tiga kemampuan dasar utama yang harus dimiliki seseorang untuk terjun ke dunia kerja yang nyata: *personal management skills*, *teamwork skills*, dan *academic and technical skills*. Yang pertama adalah *personal management skills* yaitu kemampuan seseorang dalam membawa diri ke dalam pergaulannya, entah itu pergaulan biasa atau yang bersifat formal yang bisa didapati di dunia kerja ataupun bersifat non formal yaitu pergaulan sehari-hari yang ada di sekitar. Ini meliputi kemampuan seseorang dalam mengatur waktunya sendiri, memilah masalah (membedakan antara masalah pribadi dan masalah pekerjaan), bersikap jujur, dapat bekerja dengan teliti, dan yang paling penting adalah mampu mengendalikan emosi (Werther & Davis, 1996). Yang kedua adalah *teamwork skills* yaitu kemampuan dalam membawa dan menempatkan diri pada satu grup atau tim kerja, berpikir dan bersikap terbuka, dan berpartisipasi secara aktif dalam tim tersebut (Baker & Salas, 1994). Yang ketiga adalah *academic and technical skills* yaitu kemampuan seseorang dalam menguasai wawasan yang luas, berpikir logik, menganalisa dengan baik dalam pengambilan sebuah keputusan, berpikir cerdas, bekerja dengan baik tanpa bimbingan pengawas, dan bekerja dengan baik dengan hanya menggunakan buku petunjuk kerja (Schulz, 2008).

Kemampuan yang dimiliki oleh seseorang berbeda-beda sesuai dengan minat, bakat, dan latar belakang pendidikannya. Bila bekerja di sebuah perusahaan pelayanan jasa, seorang karyawan perusahaan yang memiliki kemampuan intelegensi yang tinggi akan sangat baik karena orang seperti ini dapat menyelesaikan pertanyaan-pertanyaan atau masalah-masalah yang diajukan oleh konsumen, baik itu bersifat positif maupun negatif. Ada banyak kelebihan yang dimiliki oleh orang seperti ini karena ia mempunyai wawasan yang sangat luas sehingga ia dapat menyampaikan informasi yang dimilikinya

langsung kepada para konsumen. Dengan cara ini, para konsumen merasa lebih lega karena orang yang seperti ini dapat bersikap dan bertutur kata yang tepat, sehingga itu dapat memuaskan serta meyakinkan para konsumen tentang masalah yang dibawa konsumen kepada karyawan jasa pelayanan. Dengan kemampuan yang baik juga, karyawan yang seperti ini mampu mengambil keputusan dengan lebih bijaksana dan sesuai dengan logika.

Dengan kemampuan dan keahlian yang baik, seorang karyawan dapat membawa perusahaan bersaing dengan sehat dengan para pesaingnya dan dapat menempatkan perusahaannya ke posisi puncak. Dengan kemampuan dan keahlian yang baik juga, seorang karyawan yang cerdas dapat mengetahui apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan pelanggan, sehingga ia akan selalu berusaha untuk dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan agar para pelanggan dapat dipuaskan oleh pelayanan yang diberikan olehnya.

Karyawan yang mempunyai kemampuan intelegensi yang tinggi selalu berpikir maju dan selalu berusaha membuat perusahaan tempat ia bekerja menjadi yang terbaik. Selain itu juga, ia mengutamakan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*), dan segala kemampuan yang dimiliki dikerahkan demi mencapai sebuah pengakuan 'menjadi yang terbaik' dari para pengguna jasa atau konsumen. Dengan memiliki kemampuan analisa yang baik, ia mampu membuat perusahaan menjadi pemimpin di kelasnya dan mendapatkan *share of mind* dari konsumen.

Motivasi adalah "dorongan yg timbul pada diri seseorang secara sadar atau tidak sadar untuk melakukan suatu tindakan dgn tujuan tertentu" (Pusat Bahasa, 2008. hal. 930). Ini merupakan energi yang dapat membangkitkan semangat karyawan dalam bekerja ketika ada rekan yang menganggap dirinya tidak mampu dalam melakukan pekerjaan itu. Motivasi sangat dibutuhkan dalam bekerja agar seseorang akan melakukan suatu pekerjaan dengan senang hati dan ikhlas. Apabila pekerjaan dilakukan dengan senang hati dan ikhlas, sangat besar kemungkinan kesuksesan terbuka bagi orang itu.

Inti tenaga kerja yang bersemangat adalah kualitas hubungan antar individu, antar karyawan dan manajer, dan kepercayaan, penghormatan, serta pertimbangan yang ditunjukkan manajer setiap harinya (Nelson, 2007). Suasana kerja haruslah yang menyenangkan, dalam hal ini serius tetapi santai. Jika menyenangkan, produktifitas seseorang akan terus meningkat. Hal ini yang perlu diterapkan seorang pimpinan kepada bawahannya. Suasana kerja yang terlalu serius atau formal akan cepat mendatangkan kebosanan. Hal ini harus dihindari terjadi pada bawahan (Widyastuti, 2007).

Seorang pemimpin mempunyai peranan yang sangat penting. Ia adalah pemegang kendali

perusahaan. Ialah yang mempunyai kewajiban untuk meningkatkan moral, semangat kerja, dan performa karyawan. Di dalam perusahaan, yang berperan sebagai motivator bagi karyawan adalah pimpinan karena pimpinanlah yang dapat mengendalikan roda kehidupan perusahaan. Dengan menerapkan kepemimpinan melalui contoh, itu bisa menjadi penyemangat bagi karyawan. Maksudnya di sini adalah bahwa seorang pimpinan harus bisa memberikan contoh kerja yang baik pada saat bekerja agar para karyawan terdorong untuk melakukan hal yang sama seperti yang dilakukan oleh pimpinan (Hartawan, 2007).

Produktivitas karyawan ditentukan oleh tiga faktor yaitu faktor dari dalam diri karyawan, faktor pengaruh dari perusahaan, dan faktor lingkungan (Koster, 2001). Faktor yang bersumber dari dalam diri karyawan adalah motivasi karyawan untuk melakukan pekerjaan secara maksimal. Motivasi meliputi berbagai aspek yaitu kebutuhan fisiologis, aktualisasi, keselamatan dan keamanan kerja, penghargaan sosial, serta aktualisasi diri (Putri, 2012). Pada dasarnya, semua yang berhubungan dengan diri karyawan dapat mempengaruhi motivasi karyawan dalam pekerjaannya melayani pelanggan.

Kebanyakan karyawan merasa faktor motivasi dari dalam diri merupakan faktor yang lebih dominan. Sebagai contoh, seorang karyawan wanita yang sedang mengalami menstruasi bulanan memandang pekerjaan sebagai hal yang berat dan membosankan, dan ini tidak bisa mutlak dipersalahkan karena ini merupakan faktor hormon yang sedang labil pada masa menstruasi. Hal itu merupakan salah satu contoh faktor motivasi yang memang sangat mempengaruhi produktivitas pelayanan karyawan itu sendiri.

Suatu saat seorang karyawan, baik pria maupun wanita, dapat kehilangan semangat kerja. Faktor semangat kerja ini akan menghambat pekerjaan. Hal ini bisa diakibatkan oleh tingkat kejenuhan terhadap pekerjaan yang sudah tidak terbendung seperti setiap hari harus menghadapi begitu banyak tumpukan pekerjaan yang tidak pernah ada habisnya dan pada akhirnya menyebabkan pikiran menjadi tidak fokus. Keadaan ini tidak bisa dibiarkan karena pekerjaan yang dikerjakan tidak akan mendapatkan hasil yang berarti atau bahkan menjadi kacau (Rini, 2002). Beberapa hal bisa dilakukan dalam menghadapi hilangnya semangat kerja ketika mengalami kejenuhan dalam pekerjaan. Pertama, seseorang dapat menutup semua pekerjaan, meminum air putih, serta mengosongkan dan menenangkan pikiran dalam hitungan sampai 15. Setelah itu, ia dapat memutar musik dan kemudian melakukan hal-hal yang menyenangkan untuk mengembalikan semangat bekerja (Samond, 2005).

Faktor berikutnya adalah faktor pengaruh dari perusahaan. Kebudayaan yang terkandung dalam perusahaan itu bermacam-macam tergantung dari kebiasaan yang dibawa oleh pendiri ataupun pemimpin serta juga visi dan misi dari perusahaan sejak perusahaan didirikan. Di Indonesia sendiri, budaya yang dianut oleh perusahaan baik formal maupun non formal bermacam-macam. Ada perusahaan yang sangat keras pada peraturan, dan ada juga perusahaan yang fleksibel. Sebagai contoh dalam hal penggunaan pakaian kerja, ada perusahaan yang sangat keras menerapkan sistem seragam, dan ada juga yang menerapkan pakaian kerja yang bebas namun rapi dan sopan. Dalam penggunaan seragam, kemungkinan bagi sebagian karyawan tidak sesuai, ataupun modelnya yang dianggap tidak pas. Bila ketidaknyamanan sudah dirasakan oleh karyawan, itu akan mempengaruhi motivasi dalam bekerja dan akan membawa dampak buruk bagi kualitas pelayanan.

Faktor ketiga adalah faktor lingkungan. Lingkungan sekitar dapat mempengaruhi cara seseorang bertindak. Perilaku seseorang dapat menggambarkan dengan siapa orang itu bergaul. Lingkungan kerja yang sehat dapat memotivasi kerja seseorang. Suasana di lingkungan kerja yang gembira merupakan motivator terbaik bagi karyawan. Ketika seorang karyawan senang dengan suasana di perusahaan, ia akan menjadi lebih produktif (Nelson, 2007). Mendapatkan karyawan yang produktif akan menguntungkan bukan hanya bagi manajer sebagai pimpinan, tetapi yang utama bagi perusahaan itu sendiri.

Lingkungan kerja yang sehat adalah lingkungan kerja yang mampu mempengaruhi, mendorong, dan memberikan motivasi bagi seseorang untuk bekerja secara optimal sesuai dengan profesinya sehingga tercapai kepuasan dalam bekerja secara optimal. Karyawan tersebut akan mencapai suatu kualitas pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan. Dengan demikian, kepuasan pelanggan dapat tercapai.

Faktor pengaruh dari dalam diri, perusahaan, dan lingkungan jangan dijadikan sebagai penghambat dalam mengembangkan kreativitas karyawan. Ada beberapa kasus yang dapat dilihat dalam kehidupan sehari-hari di mana karyawan yang bekerja di suatu perusahaan mengundurkan diri dari pekerjaan karena merasa ide-ide cemerlangnya tidak diterima oleh perusahaan. Perusahaan harus tahu dan mengerti apa yang menjadi keinginan karyawan. Sindrom depresi dalam pekerjaan pada umumnya memperlihatkan gejala seperti ketidakpuasan karir yang bisa mengakibatkan kurang semangat, keraguan, perasaan tertekan, pasrah pada keadaan, dan depresi. Penyakit ini biasanya diderita oleh orang-orang yang sudah lama menggeluti suatu pekerjaan yang monoton, sehingga timbul kebosanan.

Penyakit ini bisa timbul dikarenakan ketidakpedulian perusahaan pada karyawan sehingga menyebabkan rasa tidak puas pada karyawan yang bersangkutan. Bila seorang karyawan sudah terserang penyakit ini, dampak yang dapat ditimbulkan adalah ketidakefektifan dalam kerja karyawan sehingga mempengaruhi kualitas kepada pelanggan.

Pembahasan

Karyawan merupakan bagian terpenting dari suatu perusahaan karena adalah karyawan yang menggerakkan maju mundurnya suatu perusahaan. Semangat dan kegairahan kerja karyawan dapat membawa kemajuan dan kemunduran suatu perusahaan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan semangat dan gairah kerja tersebut, perusahaan harus memotivasi karyawannya untuk bekerja lebih baik. Latar belakang pendidikan formal penting dimiliki oleh seorang karyawan dalam meniti karier. Namun, itu harus ditambah dengan tekad dan sikap untuk menjadi yang terbaik. Sekarang ini karyawan tidak hanya mencari gaji tetapi ingin diperlakukan sebagai manusia bukannya diperlakukan layaknya mesin-mesin pabrik yang bekerja terus-menerus tanpa kenal lelah.

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan di mana keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan pada pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan untuk kebutuhan pelanggan. Memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada konsumen tidak lepas dari keadaan yang mempengaruhi karyawan yang bekerja di perusahaan pelayanan jasa publik. Banyak faktor yang mempengaruhi keadaan karyawan tersebut, di antaranya adalah faktor kemampuan inteligensi dan faktor motivasi kerja yang dimiliki oleh karyawan itu sendiri.

Salah satu kemampuan yang harus dimiliki oleh seorang karyawan yang bekerja pada bidang apa pun yaitu kemampuan dalam mengatur waktu. Seperti halnya uang, waktu adalah satu modal yang sangat berharga untuk meraih sebuah kesuksesan. Bahkan dalam beberapa hal, waktu memiliki nilai lebih dibanding uang. Misalnya, dalam penandatanganan kontrak yang dilakukan oleh para pebisnis, jadwal penandatanganan kontrak sudah dibuat. Bila salah satu pihak tidak menepati atau tidak datang tepat waktu sesuai dengan jadwal yang sudah disepakati bersama, pihak tersebut akan kehilangan kesempatan untuk meraih kesuksesan karena sudah ada jadwal lain yang menanti di waktu

ke depan. Kebiasaan menunda waktu harus dihilangkan karena bukan hanya merugikan diri sendiri melainkan juga berdampak buruk bagi perusahaan.

Untuk meningkatkan kemampuan karyawan, perusahaan pelayanan jasa biasanya menyelenggarakan program pengembangan karir berupa pelatihan yang wajib diikuti oleh para karyawan agar para karyawan dapat berkompetisi dengan baik dan sehat dengan para pesaing perusahaan. Balai Diklat Kepegawaian Pontianak (2011) memberikan faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan pelatihan dalam meningkatkan kompetensi karyawan:

1. komitmen manajemen yang dilihat dari komitmen pada analisis kebutuhan pelatihan, implementasi pelatihan, dan evaluasi pelatihan;
2. kemampuan pelatih menguasai materi pelatihan, memotivasi peserta pelatihan, dan mentransfer kemampuan sesuai kebutuhan peserta pelatihan;
3. ketepatan metode pelatihan yang digunakan sehingga peserta pelatihan turut mengalami proses belajar yang dibutuhkan;
4. kelengkapan fasilitas pelatihan sesuai kebutuhan peserta pelatihan; dan
5. budaya kerja yang dilihat dari budaya disiplin, budaya efektif, budaya efisien, dan budaya kreatif

Peningkatan kompetensi karyawan melalui pelatihan dapat dilakukan dengan memberikan kesempatan kepada karyawan untuk mengikuti pelatihan baik di dalam perusahaan maupun di luar perusahaan sesuai dengan bidang tugasnya, dengan harapan bahwa setelah mengikuti pelatihan, karyawan dapat melaksanakan tugasnya sesuai dengan standar perusahaan. Dengan diadakannya pelatihan keahlian atau keterampilan bagi karyawan yang bekerja pada bidang industri jasa pelayanan publik, perusahaan mengharapkan agar sumber daya manusia, dalam hal ini karyawan, dapat mengembangkan kemampuan intelektual dan kepribadiannya sehingga dapat meningkatkan keahlian, pengetahuan, pengalaman, ataupun perubahan sikap karyawan ke arah yang lebih baik.

Pemberian tanggung jawab kepada karyawan membuat seorang karyawan merasa dirinya berguna bagi perusahaan. Ada beberapa kegunaan dalam memberikan tanggung jawab kepada karyawan, di antaranya adalah karyawan tersebut bisa mendapatkan ilmu yang lebih dari pekerjaan itu. Memberikan tanggung jawab pekerjaan sama halnya dengan memberikan tantangan baru kepada karyawan tersebut. Hal lainnya yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan karyawan kepada pelanggan sekaligus dapat mengurangi biaya yaitu proses transformasi tenaga kerja dari struktur hierarkis kuno ke struktur yang dikelola oleh karyawan sendiri yang lebih

demokratis (Stikom, 2012). Hal ini bisa sangat membangkitkan semangat karyawan. Hal ini berarti bahwa perusahaan jasa pelayanan publik harus membuat peraturan yang lebih fleksibel untuk dipatuhi oleh para karyawannya agar karyawannya merasa bahwa perusahaan mengerti kebutuhan mereka. Dengan demikian, kualitas pelayanan kepada pelanggan mengalami peningkatan, dan pelanggan mendapatkan kepuasan dari pelayanan yang diberikan oleh karyawan dari perusahaan tersebut. Selain itu, pelanggan juga mendapatkan solusi untuk masalah yang ada di perusahaan pelayanan publik tersebut.

Ada lima kebutuhan karyawan yang harus terpenuhi dan menjadi motivator diri dalam menciptakan kualitas kehidupan menjadi nyaman (Sunarto, 2007) yaitu:

1. Kebutuhan fisiologis: kebutuhan fisik karyawan seperti kebutuhan makan dan minum, kebutuhan kesehatan, dan kebutuhan fisik lainnya
2. Kebutuhan rasa aman: kebutuhan keamanan yang diinginkan oleh karyawan di mana saja ia berada, terutama tempat di mana ia bekerja
3. Kebutuhan sosial: kebutuhan untuk bersosialisasi atau bergaul dengan manusia lainnya
4. Kebutuhan penghargaan: kebutuhan pengakuan penghormatan untuk sesuatu yang sudah pernah dilakukan (misalnya, pujian atau promosi jabatan)
5. Kebutuhan aktualisasi diri: kebutuhan untuk menunjukkan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan.

Bila semua kebutuhan di atas sudah terpenuhi, seorang karyawan menjadi lebih merasa bahwa kehidupan sudah menjadi lebih baik dari sebelumnya, sehingga produktivitas pelayanannya kepada pelanggan menjadi lebih meningkat. Ada beberapa aspek yang dapat dijadikan dasar pengukuran kualitas pelayanan (Anonim, 2009), di antaranya:

1. *Tangibility*: pelayanan yang dilihat dari sarana fisik yang kasat mata dengan indikator-indikator sarana parkir, ruang tunggu, jumlah pegawai, media informasi pengurusan, media informasi keluhan, dan jarak ke tempat layanan
2. *Reliability*: kualitas pelayanan yang dilihat dari sisi kemampuan dan kehandalan dalam menyediakan layanan yang terpercaya, meliputi proses waktu penyelesaian layanan dan proses waktu pelayanan keluhan
3. *Responsiveness*: kualitas pelayanan yang dilihat dari sisi kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen
4. *Assurance*: kualitas pelayanan dilihat dari sisi kemampuan petugas dalam meyakinkan kepercayaan masyarakat dengan indikator-

indikatornya kejelasan mengenai mekanisme layanan dan kejelasan mengenai tarif layanan

5. *Empathy*: kualitas pelayanan yang diberikan berupa sikap tegas dan penuh perhatian pada masyarakat (konsumen)

Pelatihan yang diberikan terus menerus dan bekerja tanpa kenal lelah demi meningkatkan kualitas pelayanan yang baik kepada pelanggan dapat menyebabkan kejenuhan bagi karyawan tersebut. Hal ini jangan dibiarkan terjadi karena karyawan yang sudah terlatih dapat terjerang sindrom depresi kerja. Bekerja di perusahaan pelayanan jasa publik tidak mudah karena harus mempunyai keseimbangan antara kemampuan diri dan motivasi kerja. Tidak adanya keseimbangan dapat menyebabkan depresi kerja. Depresi yang terlalu lama dipendam dapat menyebabkan frustrasi, dan bila sudah frustrasi, orang tersebut sudah tidak dapat berpikir yang jernih lagi.

Long-life learning atau belajar terus-menerus saat ini dan masa akan datang perlu ditanamkan dalam diri karyawan agar mereka mempunyai ilmu pengetahuan dan wawasan yang luas yang nantinya dapat diaplikasikan di dunia kerja masing-masing. Belajar terus-menerus diperlukan dalam dunia kerja di era yang semakin canggih ini. Manusia membutuhkan pekerjaan untuk memenuhi kebutuhan hidup. Namun, manusia juga mempunyai kebutuhan lain yang harus terpenuhi. Terlalu banyak bekerja menyebabkan pikiran menjadi penat. Hal ini memang tidak begitu nampak pada awalnya; tetapi, apabila diabaikan, ini dapat berdampak buruk sebagai pelayanan masyarakat.

Motivasi sangat dibutuhkan dalam bekerja. Karena dengan adanya motivasi, seorang karyawan akan terdorong untuk melakukan pekerjaannya selalu menjadi lebih baik dari sebelumnya. Tanpa adanya motivasi dari dalam diri, seseorang tidak akan berhasil dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Komunikasi yang baik antar karyawan perusahaan dan para pimpinan juga dapat menjadi salah satu pendorong semangat kerja bagi karyawan, sehingga kualitas pelayanan tetap terjaga baik. Dengan cara ini, para karyawan dapat dengan mudah menyampaikan segala macam keluhan dalam pekerjaan kepada pimpinan.

Hidup yang seimbang dan teratur dapat mempengaruhi beban pikiran yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat. Sebagai karyawan biasa, hal yang dapat dilakukan untuk tetap mempertahankan motivasi dan kegairahan dalam bekerja adalah dengan menerapkan pola hidup yang teratur, mulai dari istirahat yang cukup dan mengatur pola makan yang sesuai dengan kebutuhan gizi yang dibutuhkan oleh tubuh sampai pada kebiasaan diri dalam olahraga yang teratur. Tidak perlu dengan olahraga

yang memerlukan biaya besar; cukup hanya dengan berjalan kaki, kebutuhan olahraga sudah terpenuhi.

Kemampuan yang dimiliki setiap orang memang tidak sama; namun, seberapa besar motivasi yang dimiliki setiap orang akan mempengaruhinya untuk tetap mampu memberikan pelayanan yang baik. Saat ini banyak lulusan sarjana yang belum memiliki pekerjaan; namun, banyak juga lulusan SMA yang sudah memiliki pekerjaan dan mempunyai pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari. Ini disebabkan oleh begitu besar semangat yang dimiliki untuk bersaing dengan orang-orang yang mempunyai jenjang pendidikan yang jauh lebih tinggi. Selain itu juga, ada semangat dan motivasi yang besar dari dalam diri untuk menghadapi persaingan kerja. Hal yang lain adalah tidak menyia-nyaiakan kesempatan untuk meningkatkan potensi diri yang diberikan tempat kerja. Hal-hal tersebut yang biasanya tidak dimiliki oleh para lulusan sarjana, yaitu mau untuk terus belajar. Karyawan perusahaan pelayanan jasa yang sudah memiliki cukup bekal kemampuan diri jangan pernah malu dan malas untuk meningkatkan kemampuan yang dimiliki. Dengan kemampuan yang dimiliki, karyawan akan lebih mudah menganalisa apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Zaman semakin maju dan berkembang; tingkat persaingan di bidang apa saja semakin bertambah. Karyawan masa depan menyiapkan diri demi menghadapi era yang semakin maju. Selain itu, ia harus mengarahkan segala kemampuan yang dimiliki untuk melengkapi 'senjata perang' di era globalisasi yang semakin maju dan canggih.

Hal-hal yang perlu dipelajari bukan hanya pendidikan formal dan non formal, tetapi juga pelatihan fisik dan mental agar kuat menghadapi persaingan yang semakin ketat. Seorang jangan hanya terfokus pada latar belakang pendidikan formal yang ditekuni. Latar belakang formal bukan hal yang utama, melainkan seberapa besar keinginan untuk bisa maju dan berkembang. Seorang pemimpin yang baik yang berperan sebagai motivator bagi karyawan di dalam perusahaan harus tahu bagaimana caranya untuk membuat setiap hari penuh dengan semangat bagi karyawan. Pemimpin juga harus bisa merasakan apa yang menjadikan pelayanan kepada pelanggan itu kurang kreatif atau apapun halangan yang dihadapi karyawan di tempat kerja.

Setiap pemimpin mempunyai cara masing-masing untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh karyawan. Seorang pemimpin yang baik harus peka terhadap masalah yang dihadapi

karyawan karena karyawan yang kreatif dan terlatih adalah salah satu aset berharga yang dimiliki oleh perusahaan. Ada pemimpin yang berusaha membuat suasana kerja menjadi lebih fleksibel, sehingga karyawan dapat bekerja secara serius tapi santai. Dengan cara ini, beban kerja yang dimiliki oleh pegawai akan terasa lebih ringan dari sebelumnya. Ada pula pemimpin yang menerapkan kepemimpinannya dengan ikut terjun langsung ke pekerjaan karyawan, sehingga karyawan merasa selalu dekat dengan pimpinannya.

Referensi

- Anonim. (2009). *Negara berkembang dan negara maju*. Diambil dari <http://latihansiswa.blogspot.com/2011/05/negara-berkembang-dan-negara-maju.html>
- Baker, D. P., & Salas, E. (1994). Principles for measuring teamwork skills [Prinsip-prinsip untuk mengukur keahlian kerja tim]. *Human Factors*, 34(4), 469-475.
- Bakir, S. R., & Suryanto, S. (2006). *Kamus lengkap Bahasa Indonesia*. Batam: Karisma.
- Balai Diklat Kepegawaian Pontianak. (2011). *Peranan motivasi dalam meningkatkan kinerja sumber daya manusia*. Diambil dari <http://www.bppk.depkeu.go.id/bdk/pontianak/index.php/home/10-umum/77-peranan-motivasi-dalam-meningkatkan-kinerja-sumber-daya-manusia-kementerian-keuangan>
- Elqorni, A. (2008). *Motivasi kerja*. Diambil dari <http://elqorni.wordpress.com/2008/05/03/motivasi-kerja/>
- Farlen, F. (2011). *Pengaruh motivasi kerja dan kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan*. Diambil dari <http://repository.upnyk.ac.id/1319/1/152090083.pdf>
- Gunawan, I. (2012). *Kualitas pelayanan pendidikan*. Diambil dari <http://masimamgun.blogspot.com/2012/11/kualitas-pelayanan-pendidikan.html>
- Hartawan, S. S. (2007). *Siapkan instruktur yang berkualitas*. Jakarta: Kartini.
- Koster, W. (2001). *Faktor-faktor yang mempengaruhi produktifitas karyawan*. Diambil dari <http://www.depdknas.go.id>
- Muljani, N. (2002). Kompensasi sebagai motivator untuk meningkatkan kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, 4(2), 108-122.
- Nelson, B. (2007). *1001 cara untuk menjadikan karyawan bersemangat: Menjadikan individu bersemangat*. Batam: Karisma.
- Pebriwasito. (2011). *Seleksi tenaga kerja*. Diambil dari <http://berandakampus.wordpress.com/2011/01/14/makalah-sdm-seleksi-tenaga-kerja/>

- Prasetyo, H. (2012). *Ketenagakerjaan dalam peraturan perundangan di Indonesia*. Diambil dari <http://hukum.kompasiana.com/2012/10/09/ketenagakerjaan-dalam-peraturan-perundangan-di-indonesia-494236.html>
- Pusat Bahasa. (2008). *Kamus Bahasa Indonesia* (ed. 4). Jakarta: Gramedia Pusataka Utama.
- Putri, D. R. M. (2012). *Pengantar bisnis dan manajemen*. Dimbil dari <http://debbyrmp.students.perbanas.ac.id/>
- Rini, J. F. (2002). *Stress kerja*. Diambil dari http://www.baliusada.com/index.php?option=com_content&task=view&id=333&Itemid=2
- Samond, R. (2005). *Pembangkit mood*. Jakarta: CHIC.
- Schulz, B. (2008). The importance of soft skills: Education beyond academic knowledge [Pentingnya keterampilan-keterampilan lunak: Pendidikan melebihi pengetahuan akademis]. *Journal of Language and Communication*, 146-154.
- Stikom. (2012). *Teori sosial, media, dan politik*. Diambil dari <http://blog.stikom.edu/bahruddin/files/2012/11/TEORI-SOSIAL-MEDIA-DAN-POLITIK.pdf>
- Sunarto. (2007). *Memelihara motivasi kerja karyawan untuk meningkatkan kinerja organisasi*. Diambil dari http://staff.uny.ac.id/sites/default/files/MENJAGA%20MOTIVASI%20KERJA_0.pdf
- Trihandini, F. M. (2005). *Analisis pengaruh kecerdasan intelektual, kecerdasan emosi dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan*. Dimbil dari <http://eprints.undip.ac.id/15539/1/Fabiola.pdf>
- Wahyuningrum. (2008). *Hubungan kemampuan, kepuasan, dan disiplin kerja dengan kinerja pegawai di Kecamatan Tanggunharjo Kabupaten Grobogan*. Diambil dari <http://eprints.undip.ac.id/17648/1/WAHYUNINGRUM.pdf>
- Werther, W. B., & Davis, K. (1996). *Human resources and personel management* [Sumber daya manusia dan manajemen personel]. New York, NY: McGraw Hill.
- Widyastuti, G. (2007). *Meningkatkan pelayanan dengan memperbanyak paket menarik*. Jakarta: Kartini.