

**PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM  
MENINGKATAN KUALITAS KERJA KARYAWAN PADA  
TOKO ANDAYANI BALANDAI**

*Skripsi*

*Diajukan kepada fakultas ekonomi dan bisnis islam IAIN palopo untuk melakukan  
penelitian skripsi dalam rangka penyelesaian studi jengjang sarjana pada program  
studi manajemen bisnis syariah*



**IAIN PALOPO**

Diajukan oleh

**JUSRIANTI SALAM**

18 0403 0054

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO**

**2022**

**PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM  
MENINGKATKAN KULITAS KERJA KARYAWAN PADA  
TOKO ANDAYANI BALANDAI**

*Skripsi*

*Diajukan kepada fakultas ekonomi dan bisnis islam IAIN palopo untuk melakukan  
penelitian skripsi dalam rangka penyelesaian studi jengjang sarjana pada program  
studi manajemen bisnis syariah*



**IAIN PALOPO**

Diajukan oleh

**JUSRIANTI SALAM**

18 0403 0054

**Pembimbing:**

**Burhan Rifuddin, SE.,M.M**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO**

**2022**

## HALAMAN PERYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jusrianti salam  
NIM : 18 0403 0054  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi dari tulisan orang lain yang saya akui sebagai hasil pemikiran saya sendiri.
2. Seluruh isi dari skripsi ini adalah tulisan saya sendiri selain kutipan yang telah ditunjukkan sumbernya. Segala bentuk kesalahan yang terdapat didalamnya adalah tanggung jawab saya.

Jika dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia untuk menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo,

Yang membuat pernyataan



Jusrianti salam

18 0403 0054

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Karyawan pada Toko Andayani Balandai yang ditulis oleh Jusrianti Salam, Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 18 0403 0054, mahasiswa Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo yang di munaqasyakan pada hari Jumat, tanggal 02 Desember 2022 Miladiyah bertepatan dengan 8 Jumadil Awal 1444 Hijriyah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Palopo, 31 Januari 2023

### TIM PENGUJI

1. Dr. Takdir, S.H., M.H. Ketua Sidang ( )
2. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., M.A. Sekretaris Sidang ( )
3. Dr. Adzan Noor Bakri, S.E.Sy., M.A.Ek. Penguji I ( )
4. Nurfadillah, S.E., M.Ak. Penguji II ( )
5. Burhan Rifuddin S.E., M.M. Pembimbing ( )

Mengetahui

a.n. Rektor IAIN Palopo  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Takdir, S.H., M.H.  
NIP 19790724 200312 1 002

Ketua Program Studi  
Manajemen Bisnis Syariah



Muzayyanah Dabani, S.T., M.M.  
NIP 197501 04 200501 2 003

## PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ ، وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ  
وَالْمُرْسَلِينَ ، سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَالِيهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah menganugerahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Karyawan Pada Toko Andayani Balandai”** setelah melewati proses yang panjang.

Sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad saw. Kepada para keluarga, sahabat dan pengikut-pengikutnya. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar sarjana ekonomi dalam bidang program studi manajemen bisnis syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan serta dorongan dari banyak pihak walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terimakasih banyak yang sedalam-dalamnya dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan, Sungguh penulis sadar tidak mampu untuk membalas semua itu. Penulis juga sadar bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya bantuan dari pihak kampus IAIN Palopo, untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan dan keikhlasan, kepada:

1. Terkhusus kedua orang tua tercinta Mama Rahmatia dan Bapak Abd salam atas dukungan serta doa yang terus diberikan kepada penulis sampai akhirnya bisa sampai ditahap ini. Terimakasih kepada Mama dan Bapak atas setiap tetes keringat yang jatuh demi membesarkan dan memberikan yang terbaik selama ini. Kepada kedua orang tua yang begitu hebat dan kuat, yang selalu mendoakan keselamatan dan kesuksesan bagi putrinya, serta telah mengasuh dan mendidik penulis dengan kasih sayang sejak kecil hingga sekarang. Begitu banyak pengorbanan yang telah diberikan kepada penulis dan selalu mendukung setiap langkah penulis.
2. Rektor IAIN Palopo Prof. Dr. Abdul Pirol, M.Ag.serta wakil Rektor Bidang Akademik dalam Pengembangan Kelembagaan, Dr. H. Muamar Arafa, SH., MH., Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan, Dr. Ahmad Syarief Iskandar, S.E., M.M. dan Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama, Dr. Muhaemin, M.A., yang telah membina dan berupaya meningkatkan mutu perguruan tinggi, tempat peneliti menimba ilmu pengetahuan.
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo, dalam hal ini Dr. Takdir, S.H., M.H., Wakil Dekan Bidang Akademik, Muhammad Ruslan Abdullah, S.E.I., M.A., Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Tadjuddin, S.E., M.Si., Ak., CA., dan Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama, Ilham, S.Ag., M.A yang telah banyak memberi motivasi serta mencurahkan perhatian dalam membimbing dan memberikan petunjuk sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

4. Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, Muzayyanah Jabani, S.T.,M.M. Sekretaris Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, Nurdin Batjo, S,Pt., M.M., yang telah memudahkan dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Dosen Pembimbing, Burhan Rifuddin,SE.,M.M yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dengan tulus dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Dr. Adzan Noor Bakri, SE.Sy.,MA.Ek dan Nurfadilah. S.E.M.Ak selaku penguji yang telah banyak memberi arahan dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Dr. Mahadin Saleh, M.M selaku Dosen Penasehat Akademik.
8. Seluruh Dosen beserta seluruh staf pegawai IAIN Palopo yang telah mendidik penulis selama berada di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
9. Kepala Perpustakaan, H. Madehang, M.Pd, dan segenap karyawan IAIN Palopo yang telah memberikan peluang untuk mengumpulkan buku-buku dan melayani penulis untuk keperluan studi kepustakaan dalam penulisan skripsi ini.
10. Untuk keluarga saya, terutama Adik perepuan saya Sarkia salam dan adik laki-laki saya rendi serta sepupu-sepupu yang selalu memberikan motivasi, arahan, dukungan dan bantuan kepada saya agar tidak mudah menyerah dan terus semangat dalam mengerjakan skripsi ini.
11. Untuk sahabat-sahabatku yang bernama hery, Intan, Tiwi, Nur ainun,

Sukmayanti, Emil, Syamsidar, Riri, Ummi Kalsum yang selalu membantu dan memberikan dukungan kepada saya dalam menjalani setiap proses meneliti yang dilakuakn penulis serta menjadi pendengar atas segala keluhan kesah yang dirasakan penulis.

12. Rekan KKN Firdayanti dan Intan Agraeni yang selalu menanggapi pertanyaan random dari penulis terkait penyusunan skripsi.
13. Kepada semua teman seperjuanganku, mahasiswa Program Studi Manajemendan Bisnis Syariah IAIN Palopo angkatan 2018 (khususnya kelas B), yang selama ini mensupprot dan selalu memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Serta terima kasih untuk semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, yang selalu memberikan saya motivasi serta arahan dalam penyusunan skripsi ini, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.

Palopo, 23 September 2022



Jusrianti salam

Nim 18 0403 0054



## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

### A. Transliterasi Arab-Latin

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada tabel berikut:

#### 1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	-
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	Es dengan titik di atas
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa'	Ḥ	Ha dengan titik di bawah
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet dengan titik di atas
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Esdan ye
ص	Šad	Š	Es dengan titik di bawah
ض	Ḍaḍ	Ḍ	De dengan titik di bawah
ط	Ṭa	Ṭ	Te dengan titik di bawah

ظ	Za	Z	Zet dengan titik di bawah
ع	'Ain	'	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Fa
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (').

## 2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	<i>fatḥah</i>	a	a
اِ	<i>kasrah</i>	i	i
اُ	<i>ḍammah</i>	u	u

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اِي	<i>fathah dan yā'</i>	ai	a dan i
اُو	<i>fathah dan wau</i>	au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوَّلَ : *haulā*

### 3. Maddah

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ...   اِ...	<i>fathah dan alif atau yā'</i>	ā	a dan garis di atas
اِي	<i>kasrah dan yā'</i>	ī	i dan garis di atas
اُو	<i>ḍammah dan wau</i>	ū	u dan garis di atas

مَاتَ : *māta*

رَمَى : *rāmā*

قِيلَ : *qīla*

يَمُوتُ : *yamūtu*

### 4. Tā marbūtah

Transliterasi untuk *tā' marbūtah* ada dua, yaitu *tā' marbūtah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *ḍammah*, transliterasinya adalah [t].

sedangkan *tā'* marbūtah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha [h].

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	: raudah al-atfāl
الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ	: al-madīnah al-fādilah
الْحِكْمَةُ	: al-hikmah

#### 5. Syaddah (*Tasydīd*)

Syaddah atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydīd* ( ّ ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا	: rabbanā
نَجَّيْنَا	: najjainā
الْحَقُّ	: al-haqq
نُعَمُّ	: nu'ima
عَدُوُّ	: 'aduwwun

Jika huruf ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* ( ِ ), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi *ī*.

Contoh:

عَلِيٌّ	: 'Alī (bukan 'Aliyy atau A'ly)
عَرَبِيٌّ	: 'Arabī (bukan A'rabiyy atau 'Arabiy)

## 6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf *al* (alif lam ma'rifah). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsi yah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ	: <i>al-syamsu</i> (bukan <i>asy-syamsu</i> )
الزَّلْزَلَةُ	: <i>al-zalzalāh</i> (bukan <i>az-zalzalāh</i> )
الْفَلْسَفَةُ	: <i>al-falsafah</i>
الْبِلَادُ	: <i>al-bilādu</i>

## 7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ	: <i>ta'murūna</i>
النَّوْعُ	: <i>al-nau'</i>
شَيْءٌ	: <i>syai'un</i>
أُمِرْتُ	: <i>umirtu</i>

## 8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari *al-Qur'ān*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

*Syarh al-Arba'īn al-Nawāwī*

*Risālah fī Ri'āyah al-Maslahah*

## 9. Lafz al-Jalālah

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jarr dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudāfilāih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

دِينُ اللَّهِ *dīnullāh*

بِاللَّهِ *billāh*

adapun *tā'marbūtah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, diteransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُمْ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ *hum fī rahmatillāh*

## 10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (*al-*). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang *al-*, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR).

Contoh:

*Wa mā Muhammadun illā rasūl*

*Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lallazī bi Bakkata mubārakan*

*Syahru Ramadān al-lazī unzila fīhi al-Qurān*

*Nasīr al-Dīn al-Tūsī*

*Nasr Hāmid Abū Zayd*

*Al-Tūfī*

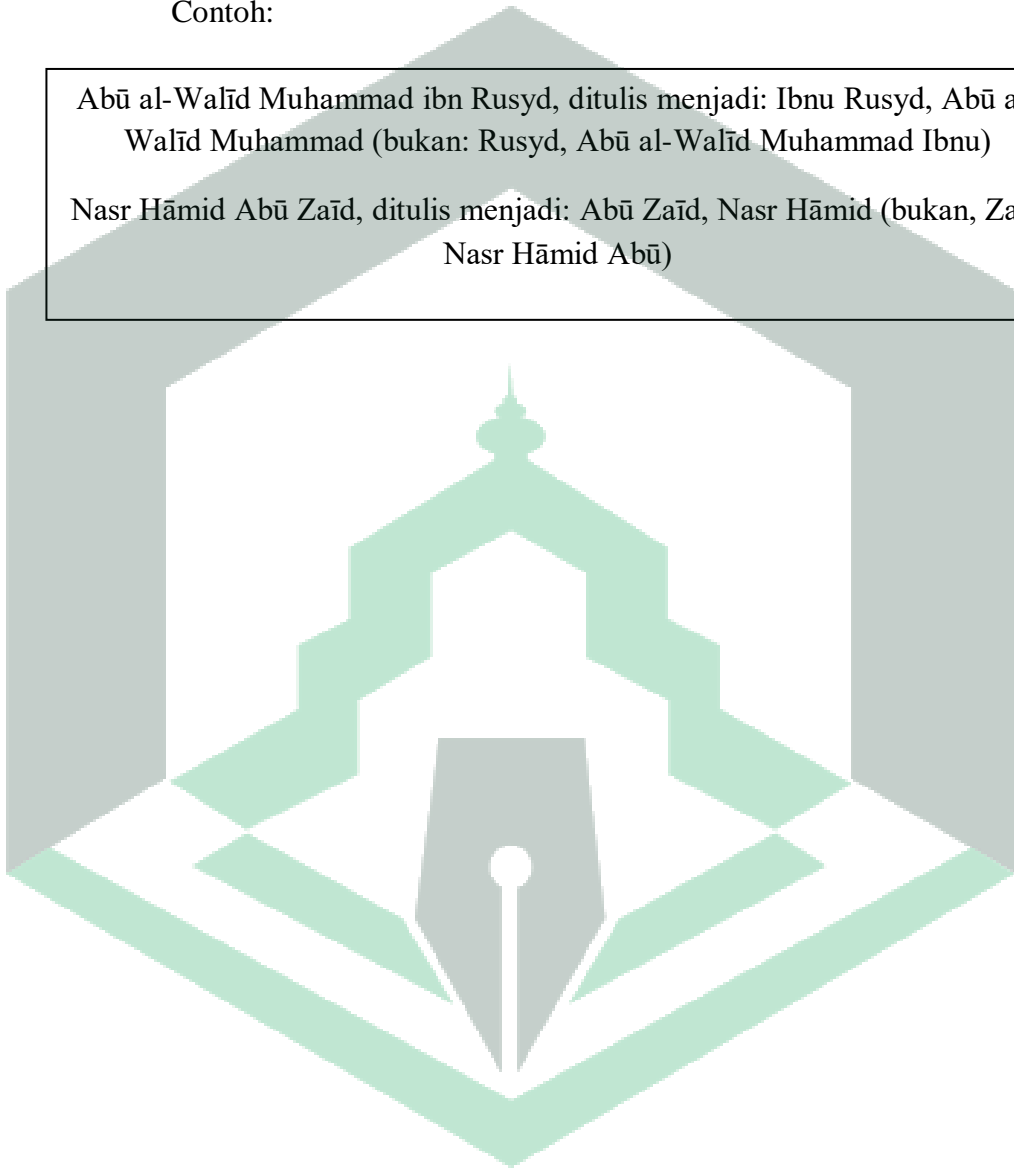
*Al-Maslahah fī al-Tasyrī' al-Islāmī*

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abū (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi.

Contoh:

Abū al-Walīd Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad Ibnu)

Nasr Hāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Nasr Hāmid (bukan, Zaīd Nasr Hāmid Abū)





## B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:



SWT.	= Subhanahu Wa Ta'ala
SAW.	= Sallallahu 'Alaihi Wasallam
AS	= 'Alaihi Al-Salam
H	= Hijrah
M	= Masehi
SM	= Sebelum Masehi
l	= Lahir Tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
W	= Wafat Tahun
QS .../...: 4	= QS al-Baqarah/2: 4 atau QS Ali 'Imran/3: 4
HR	= Hadis Riwayat
MI	= Madrasah Ibtidaiyah
MTS	= Madrasah Tsanawiyah

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAAN PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>PRAKATA.....</b>	<b>v</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR AYAT.....</b>	<b>xx</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xxi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR/BAGAN.....</b>	<b>xxii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xxiii</b>
<b>DAFTAR ISTILAH.....</b>	<b>xxiv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xxv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II KAJIAN TEORI.....</b>	<b>8</b>
A. Penelitian Relevan .....	8
B. Kajian Teori.....	10
C. Kerangka Pikir .....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>21</b>
A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian .....	21
B. Subjek Informasi Penelitian .....	22
C. Lokasi Penelitian.....	22
D. Sumber Data .....	23
E. Teknik Pengumpulan Data .....	23
F. Defenisi Istilah.....	24

	G. Pemeriksaan Dan Keabsahan Data .....	25
	H. Teknik Analisis Data.....	26
<b>BAB IV</b>	<b>DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA.....</b>	<b>28</b>
	A. Deskripsi Data .....	28
	B. Hasil Penelitian.....	34
	C. Pembahasan .....	56
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>67</b>
	A. Kesimpulan.....	67
	B. Saran.....	68

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**



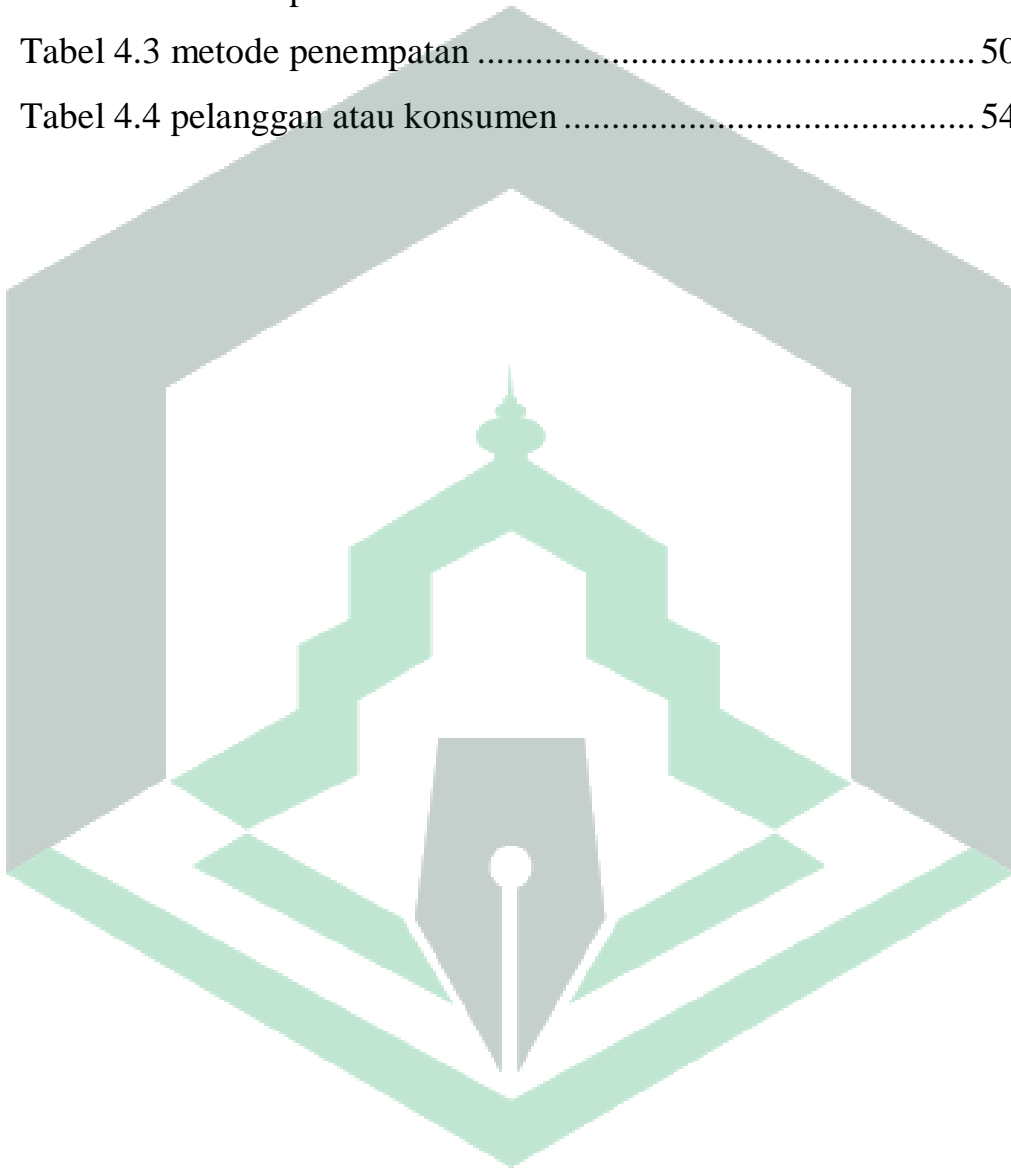
## DAFTAR AYAT

Kutipan Ayat 105 QS. Al- taubah .....	12
---------------------------------------	----



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 metode pelatihan.....	40
Tabel 4.2 metode pendidikan.....	46
Tabel 4.3 metode penempatan .....	50
Tabel 4.4 pelanggan atau konsumen .....	54



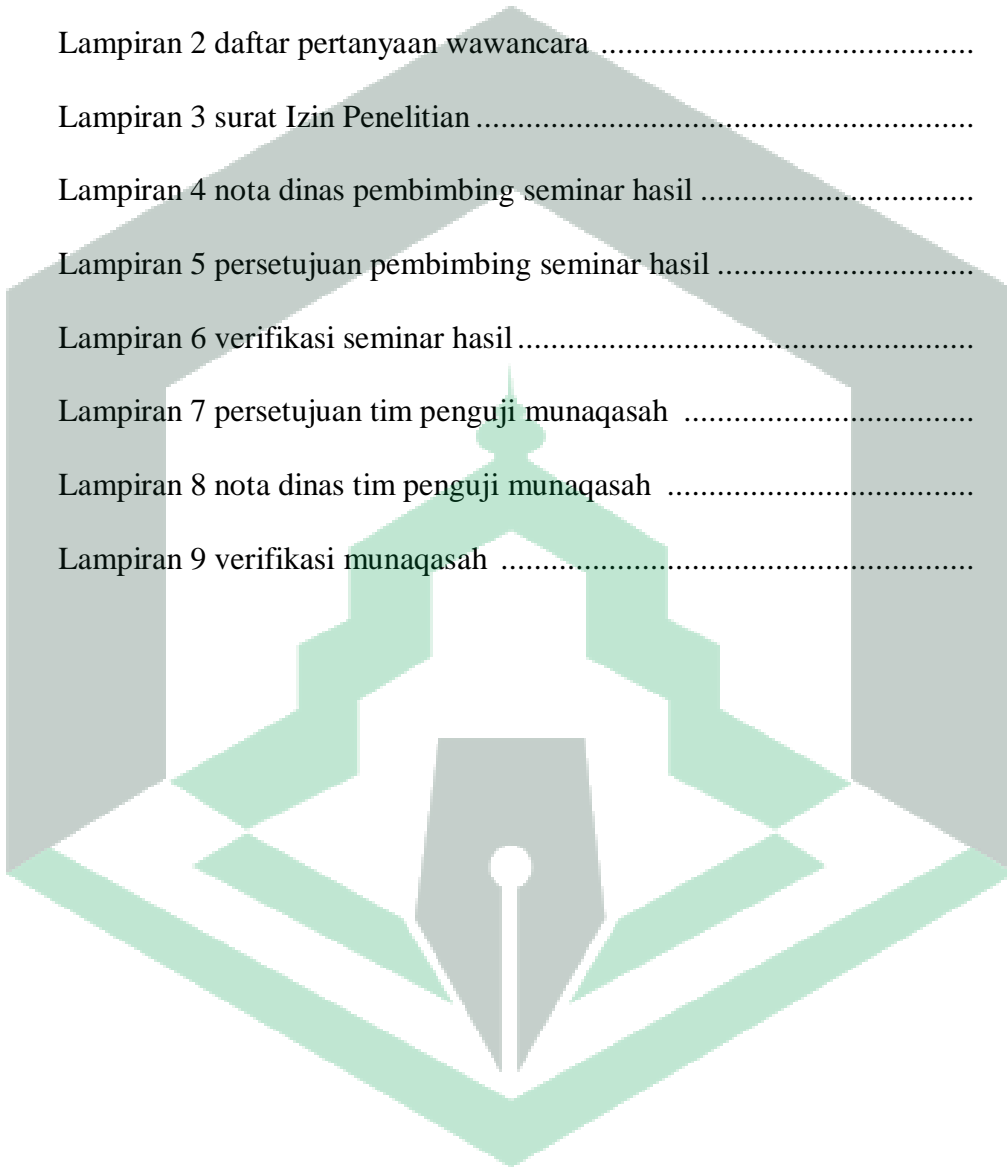
## DAFTAR GAMBAR/BAGAN

2.1 Kerangka Fikir.....	20
4.1 Logo Andayani.....	31
4.2 Struktur Oragnisasi.....	32



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 dokumentasi .....	
Lampiran 2 daftar pertanyaan wawancara .....	
Lampiran 3 surat Izin Penelitian .....	
Lampiran 4 nota dinas pembimbing seminar hasil .....	
Lampiran 5 persetujuan pembimbing seminar hasil .....	
Lampiran 6 verifikasi seminar hasil .....	
Lampiran 7 persetujuan tim penguji munaqasah .....	
Lampiran 8 nota dinas tim penguji munaqasah .....	
Lampiran 9 verifikasi munaqasah .....	



## DAFTAR ISTILAH

Personal development	= Pengembangan Pribadi
Development	= Pengembangan
Human resource development	= Pengembangan Sumber Daya Manusia
Performance	= Pertunjukan
Job requirement	= Persyaratan Pekerjaan
Performance standard	= Standar Kinerja
Skill	= Keahlian
Retail	= Eceran
Traning	= Pelatihan





## ABSTRAK

**Jusrianti Salam,** 2022. “Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Karyawan Pada Toko Andayani Balandai”. Skripsi Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing Oleh Burhan Rifuddin, S.E.,M.M

Skripsi ini membahas tentang pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas kerja karyawan pada Toko Andayani Balandai. Adapun menjadi tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia dalam metode pelatihan/traning, pendidikan, penempatan. Serta jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dengan menggunakan sumber data primer yang di mana data diperoleh secara langsung dari masyarakat dan sedangkan data sekunder yang berupa data dari buku-buku.

Teknik pengumpulan data yang digunakan penelitian ini yakni melalui observasi, wawancara, dokumentasi yang secara langsung kepada masyarakat. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yakni reduksi data, penyajian data, konklusi verivikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan sumber daya manusia dalam metode pelatihan, pendidikan, dan penempatan sudah cukup efektif namun masih ada beberapa kendala pada toko andayani balandai yang harus di antisipasi agar kendala tersebut bisa teratasi sehingga toko andayani dapat mengatasi kendala yang ada agar pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia dalam metode pelatihan, pendidikan dan penempatan bisa berjalan dengan baik.

**Kata kunci:** Pengembangan , Pelatihan, Pendidikan, Penempatan

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Setiap organisasi yang bertujuan untuk bersaing melalui manusia harus sangat hati – hati dengan cara memilih para anggota organisasi, terutama pada jajaran manajerial. Keputusan keputusan tersebut memiliki dampak yang penting terhadap kemampuannya setiap organisasi untuk bersaing dan setiap kehidupan pekerjaan dari pelamamar. Keputusan – keputusan tersebut terlalu penting untuk diserahkan kepada kemauan para individu yang tidak terlatih.<sup>1</sup>

Pengembangan sumber daya manusia (*personel development*) merupakan langkah kelanjutan dari proses penyediaan tenaga kerja yang pada dasarnya bertujuan untuk memastikan dan memelihara tenaga kerja yang tersedia tetap memnuhi kualifikasi yang dipersyaratkan sehingga selaras dengan perencanaan strategi perusahaan serta tujuan perusahaan dapat tercapai sebagaimana yang direncanakan.<sup>2</sup>

Lingkungan ekonomi mempengaruhi ketersediaan sumber daya manusia dan efektivitas dan fungsi – fungsi manajemen sumber daya manusia. Kompetisi global akan mendesak organisasi dalam suatu industry untuk lebih produktif. Organisasi memutuskan untuk mengurangi jam kerja, pemberhentian karyawan,

---

<sup>1</sup> Raymond A. NOE. John R Hollenbeck Et Al., *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi 6 ( Jakarta : Salemba Empat, 2010 ),243.

<sup>2</sup> Ernie Tisnawati. Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, Edisi Pertama (Jakarta : Fajar Interpratama, 2005), 204.

dan menerima margin keuntungannya yang lebih rendah berdasarkan saran dari para ahli SDM. Semakin efektif departemen SDM mengamati perubahan ekonomi, maka akan semakin baik dalam mengantisipasi perubahan kebutuhan organisasi. Departemen SDM dapat mengembangkan kebijakan – kebijakan proaktif dalam mengantisipasi perubahan siklus bisnis.<sup>3</sup>

Pengembangan (*development*) mengacu pada pendidikan formal, pengalaman kerja, mempersiapkan dirinya di masa depan. Pengembangan mempersiapkannya untuk posisi – posisi lain di perusahaan serta meningkatkan kemampuannya untuk memasuki pekerjaan yang mungkin belum ada. Pengembangan juga membantu para karyawan dalam mempersiapkan perubahan pekerjaan mereka saat ini yang mungkin diakibatkan karena teknologi baru, perancangan pekerjaan, pelanggan baru, atau pasar yang baru. Pengembangan sangat penting untuk manajemen bakat, khususnya bagi para manajer senior dan karyawan dengan potensi kepemimpinan.<sup>4</sup>

Pengembangan sumber daya manusia (*human resource development*) adalah proses untuk meningkatkan kemampuan sumber daya manusia dalam membantu tercapainya tujuan organisasi. Kemampuan sumber daya manusia dalam perusahaan dapat ditingkatkan melalui program – program pelatihan dan pendidikan. Pengembangan sumber daya manusia merupakan dasar bagi

---

<sup>3</sup> Herman Sofyandi. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Pertama (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2008),40.

<sup>4</sup> Herman Sofyandi. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Pertama (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2008), 523.

seseorang untuk menduduki suatu jabatan yang lebih tinggi di perusahaan (promosi) atau dipindah tugaskan ke pekerjaan lain (mutasi). Oleh karena itu, pengembangan merupakan suatu kebutuhan bahkan sesuatu yang diharapkan oleh setiap orang dalam perusahaan.<sup>5</sup>

kinerja karyawan (*performance*) adalah hasil pekerjaan yang di capai seseorang berdasarkan persyaratan – persyaratan pekerjaan (*job requirement*). Penilaian kinerja adalah proses yang dilakukan organisasi untuk mengavaluasi atau menilai keberhasilan karyawan dalam melaksanakan tugasnya.

Penilaian kinerja dapat dilakukan dengan membandingkan hasil kerja yang dicapai karyawan dengan standar pekerjaan, bila hasil karyawan yang diperoleh sampai atau lebih standar pekerjaan dapat dikatakan kinerja seorang karyawan termasuk pada kategori baik. Demikian sebaliknya, jika seorang karyawan yang hasil pekerjaannya tidak mencapai standar pekerjaan termasuk pada kinerja yang tidak baik atau bekinerja rendah.<sup>6</sup>

Pengembangan sistem evaluasi kinerja perlu dilakukan dengan hati – hati karena akan menentukan kinerja pegawai dan kinerja organisasi. Langkah pertama dalam mengembangkan evaluasi kinerja adalah menyusun suatu tim pengembangan evaluasi kinerja.

Dalam evaluasi kinerja, ada standar yang disebut sebagai standar kinerja (*performance standard*), evaluasi kinerja tidak mungkin dapat dilaksanakan dengan baik tanpa standar kinerja esensi evaluasi kinerja adalah membandingkan

---

<sup>5</sup> Wilson Bangun. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta : Erlangga, 2012), 201.

<sup>6</sup> Wilson Bangun. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. 231

kinerja ternilai dengan standar kerjanya, jika evaluasi kinerja dilaksanakan tanpa standar kinerja, hasilnya tidak mempunyai nilai.

Standar kinerja setiap karyawan harus diberitahukan kepada karyawan sebagai pedoman melaksanakan tugasnya. Tanpa mengetahui standar kerjanya, karyawan tidak mengetahui apa yang harus dicapainya dan tidak terarah dalam mencapai kerjanya, dalam melaksanakan tugasnya karyawan selalu berpedoman pada standar kerjanya dan standar prosedur dalam pelaksanaan tugasnya. Kemudian, kinerja karyawan dievaluasi oleh penilai secara periodic dan dibandingkan dengan standar kerjanya.<sup>7</sup> Pada intinya, perencanaan ini merupakan proses menganalisis kebutuhan sumber daya manusia organisasi pada kondisi yang berubah dan melakukan aktivitas – aktivitas yang diperlukan adapun perencanaan sumber daya manusia juga untuk memenuhi kebutuhan organisasi.<sup>8</sup>

Tantangan manajemen sumber daya manusia secara relatif lebih berat di hadapi di Negara berkembang yang budaya perusahaan lebih banyak tergantung pada manajer puncak atau pemilik perusahaan. Adapun tantangan eksternal atau kekuatan dari luar mempengaruhi kegiatan perusahaan dan kegiatan MSDM, baik secara langsung maupun tidak langsung. Tantangan eksternal perlu diantisipasi sehingga manajer memikul tugas yaitu memonitor secara terus menerus perkembangan dan perubahan lingkungan bisnis, dengan upaya membaca Koran,

---

<sup>7</sup> Wirawan, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*, Jil 1 (Jakarta : Edward Tanujaya, 2009), 68

<sup>8</sup> Ambar Teguh, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Kedua ( Yogyakarta : Graha Ilmu, 2009), 137

majalah mendengarkan siaran berita di radio/tv untuk mendapatkan informasi terkini yang diperlukan. Kemudian merespon secara cepat setiap informasi setelah dianalisis untuk menghasilkan respons yang paling tepat. Respons juga bias berbantuan mengembangkan atau memperthanakan. Tantangan internal atau organisasional yang timbul dalam perusahaan untuk mencapai tujuan, baik dalam bidang pemasaran, keuangan, SDM dan bidang akuntansi.<sup>9</sup> Toko Andayani Balandai merupakan salah satu toko yang menjual barang campuran yang memiliki karyawan yang cukup banyak dan pelanggan ataupun konsumen yang telah berlangganan di toko ini oleh karena itu penulis ingin melihat bagaimana cara manajer atau pimpinan toko ini mengembangkan kualitas kerja karyawan sehingga dapat lebih meningkatkan kinerjanya dalam bekerja serta konsumen juga merasa puas dalam pelayanan yang telah diberikan oleh karyawan Toko Andayani Balandai tersebut.

Toko andayani merupakan salah satu cabang yang berada di balandai yang menjual barang- barang campuran baik barang saji maupun barang keperluan rumah tangga dan masih banyak barang lainnya. Toko andayani apakah sudah sangat memperhatikan kinerja karyawannya. dan mengawasi karyawannya untuk meningkatkan penjualan pada toko. Hal yang berpengaruh yaitu sumber daya manusia itu sendiri, untuk memenuhi kebutuhan pada karyawan yang berkompeten dan berwawasan luas dalam bidangnya. Toko andayani berharap adanya peningkatan kualitas kerja karyawan, diharapkan pelayanan terhadap

---

<sup>9</sup> I Komang Ardana. Ni Wayan Mujiati, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Pertama (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2012), 16

konsumen juga akan meningkat. Berdasarkan permasalahan di atas mendorong peneliti untuk melakukan sebuah penelitian yang berjudul “ **Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Karyawan Pada Toko Andayani Balandai** ”

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut: Bagaimana Proses pengembangan sumber daya manusia melalui metode pelatihan, pendidikan dan penempatan dalam meningkatkan kualitas kerja karyawan pada Toko Andayani Balandai?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk meneliti jawaban dari rumusan masalah yang diperinci sebagai berikut: untuk mengetahui proses pengembangan pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan, pendidikan dan penempatan dalam meningkatkan kualitas kerja karyawan pada Toko Andayani Balandai

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini berdasarkan latar belakang diatas yaitu sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis yaitu sebagai bentuk dan masukan untuk memperluas wawasan bagi penulis tentang analisis pengembangan sumber daya manusia dalam upaya meningkatkan kualitas kerja karyawan.
2. Manfaat praktis yaitu diharapkan dapat menjadi informasi atau masukan yang bermanfaat bagi pihak yang terkait, untuk memahami tentang bagaimana

analisis pengembangan sumber daya manusia dalam upaya meningkatkan kualitas kerja karyawan.





## BAB II

### KAJIAN TEORI

#### A. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Terdapat beberapa penelitian yang relevan yang ditemukan oleh peneliti yang berkaitan dengan penelitian antara lain :

1. Penelitian Muhammad Al Mukmin. M. dengan judul **“Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Cv. Daeng Kuliner Makassar”**. Fokus penelitian ini untuk mengetahui sejauh menganalisis terhadap kualitas pelayanan”. Data yang diolah merupakan hasil interpretasi responden dari karyawan pada Cv. Daeng kuliner Makassar. Adapun teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model interaktif dengan responden, di mana data interpretasi responden kemudian diregulasikan dengan menggunakan teknik analisis.<sup>10</sup>
2. Penelitian Indha Enggal Rahayu dengan judul **“Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Kerja Karyawan”**. Focus penelitian ini menunjukkan bahwa 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

---

<sup>10</sup> Muhammad Al Mukmin, Universitas Muhammadiyah Makassar, Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Cv. Daeng Kuliner Makassar. (Makassar : Skripsi,2021)

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.<sup>11</sup>

3. Penelitian Risky Nadilla dengan judul “**Analisi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang**”. Fokus penelitian ini untuk pengembangan sumber daya manusia pada PT. Bank Muamalat Indonesia cabang Malang memiliki tujuan untuk meningkatkan etos kerja, kemampuan, profesionalitas dan kinerja karyawan. Pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia pada PT. Bank Muamalat Indonesia cabang Malang bagi karyawan dilaksanakan dengan pelatihan. Tahap – tahap yang dilaksanakan dalam pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia adalah analisis kebutuhan, rancangan instruksional, pelaksanaan, dan evaluasi.<sup>12</sup>

Persamaan dari penelitian relevan di atas yaitu sama – sama membahas tentang sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas karyawan, namun teori acuan yang pertama penelitian ini berbeda dengan yang skripsi kedua dan ketiga karena acuan yang pertama menggunakan penelitian kuantitatif.

---

<sup>11</sup> Indha Enggal Rahayu, IAIN Ponorogo, *Analisi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Kerja Karyawan*. (Ponorogo : Skripsi, 2021)

<sup>12</sup> Rizky Nadilla, Universitas Pembangunan Nasional, *Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan Pada PT Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang*. (Malang : Skripsi, 2010)

## B. Landasan teori

Pengertian pengembangan sumber daya manusia merupakan suatu aktivitas yang dilakukan oleh suatu organisasi, perusahaan ataupun toko untuk lebih meningkatkan keterampilan atau kemampuan yang dimiliki oleh suatu karyawan pada Toko Andayani Balandai, dimana di dalam toko ini merupakan salah satu Toko campuran yang memiliki karyawan terbilang cukup banyak serta mempunyai konsumen atau pelanggan yang cukup banyak. dalam kualitas kerja toko yang cukup baik dalam melakukan pelayanan terhadap konsumen yang telah melakukan pembelian itu juga disebabkan karena pengembangan sumber daya manusia yang baik yang telah dilakukan oleh manajer atau pemilik Toko dengan cara memberikan pelatihan/*training*, pendidikan, dan penempatan sehingga kualitas kerja dapat berjalan dengan baik.

Mondy, Wayne, Robert (1993) mengatakan bahwa pengembangan sumber daya manusia adalah suatu usaha yang terencana dan berkelanjutan yang dilakukan oleh organisasi dalam meningkatkan kompetensi pegawai dan kinerja organisasi melalui program-program pelatihan, pendidikan, dan pengembangan. Adapun teori pengembangan sumber daya manusia yang telah dikemukakan oleh Armstrong, Miracle (2004), di mana pengembangan sumber daya manusia sangat berkaitan dengan tersediannya kesempatan dan pengembangan belajar/pendidikan, membuat program-program *training*/pelatihan ataupun penempatan yang meliputi perencanaan, penyelenggaraan, dan evaluasi atas program-program tersebut.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Benjamin Bukit. Tasman Malusa, Abdul Rahmat, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, cetakan 1 (Yogyakarta : Zahir Publishing, 2017), 3

Berdasarkan teori di atas tersebut dapat disimpulkan bahwa pengembangan sumber daya manusia sangat mempengaruhi bagi kemajuan suatu lembaga ataupun organisasi, yang memberikan informasi dan pengetahuan pelatihan, pendidikan serta penempatan kepada suatu organisasi. dimana juga pengembangan sumber daya manusia berkaitan dengan upaya meningkatkan kualitas kerja yang dimiliki oleh karyawan Toko Andayani balandai.

Menurut Gibson Et Al (1994) mengatakan bahwa kinerja merujuk kepada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. kinerja dinyatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik. serta menurut Mangkunegara (2009) mengatakan bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.<sup>14</sup>

Kualitas kerja adalah nilai hasil kerja dari anggota organisasi yang dilakukan melebihi standar kinerja yang berarti menyesuaikan beberapa cara yang ideal dari penampilan aktivitas ataupun memenuhi tujuan yang menjadi standar organisasi. Kualitas kerja adalah sekarang dipandang sebagai dimensi penting dari kualitas hidup. Kualitas kerja yang tinggi sangat penting bagi organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan (Boonrod, 2009; kanten & sadullah, 2012). Ketika organisasi memberikan kehidupan kerja kepada karyawan mereka, itu bisa disebut sebagai pertanda yang baik untuk meningkatkan imej dalam menarik dan mempertahankan karyawannya. Dalam hal ini perusahaan dapat

---

<sup>14</sup> Novia, Syamsuriansyah, Rahman Tanjung, *Kinerja Karyawan*, cetakan pertama (Bandung : Widina Persada, 2021) 31.

menawarkan lingkungan kerja yang sesuai kepada karyawan dan pada perusahaan dapat menawarkan lingkungan kerja yang sesuai kepada karyawan dan pada akhirnya karyawan akan mempunyai komitmen yang sangat tinggi dan organisasi dapat pula mengurangi jumlah biaya karena adanya suatu tekanan yang cukup tinggi (sarina Muhammad noor & mohammad adli Abdullah, 201.(arrafigur, 2017)<sup>15</sup>

Berbicara mengenai kualitas kerja ada aspek amanah yang di jelaskan pada ayat ini pada dasarnya kegiatan utama yang ada pada kualitas dalam bekerja dengan melakukan pekerjaan telah di bahas pada surah Q.S A-Taubah:105

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ ۙ وَالْمُؤْمِنُونَ  
وَسَتُرَدُّونَ اِلٰى عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ  
تَعْمَلُونَ

Terjemahannya: Dan katakanlah, “Bekerjalah kamu, maka Allah akan melihat pekerjaanmu, begitu juga Rasul-Nya dan orang-orang mukmin, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.”

Pada definisi tersebut, dapat di ambil kesimpulan bahwa kualitas kerja karyawan sangat penting bagi suatu organisasi sehingga menarik dan mempertahankan karyawannya. adapun cara yang dilakukan oleh manajer atau

<sup>15</sup> Heru Tian Sanjaya, Muhammad Rafli Hermawan, Bima Dwi Mardika, Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepemimpinan Kualitas Kerja, Efektivitas Kerja, Dan Komunikasi Kerja , *Jurnal Ekonomi Manajemen System Informasi*, 3, No. (2021) : 302,

[https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as\\_sdt=0%2C58as\\_kualitas+kerja+karyawan](https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C58as_kualitas+kerja+karyawan)

pimpinan Toko sehingga dapat mengembangkan kualitas kerja karyawannya dengan tiga cara yaitu pelatihan/*training*, pendidikan, penempatan.

#### 1. Teori pelatihan/*training* kerja karyawan

Menurut Simamora (2004), pelatihan harus meliputi bagaimana menilai para pegawai dan melaksanakan wawancara penilaian, dan sewajarnya memasukkan intruksi tertulis. Intruksi sebaiknya secara terinci dan menekankan pentingnya membuat penilaian yang obyektif dan tidak bias. Di samping itu, pelatihan harus mencakup aspek – aspek administratif program penilaian seperti formulir, skala penilaian, penggunaan standar pekerjaan, kaitannya dengan pemberian gaji, waktu, penentuan pelatihan dan promosi pegawai. Sedangkan menurut Ruky (2004), kebutuhan pelatihan akan dapat dideteksi pada saat penilaian periode atas kinerja yang dilakukan oleh atasan bersama bawahan. Tentu saja usaha ini hanya dapat dilakukan secara efektif bila institusi telah mempunyai dan menerapkan system penilaian kinerja yang tepat dan obyektif. Selain itu, kegiatan pembicaraan pembinaan atau wawancara konseling telah menjadi kebiasaan. Pada saat pembicaraan tersebut atasan dapat memfokuskan pembicaraan kepada penyebab dari kinerja yang buruk atau dibawah standar yang ditetapkan. Melalui pembicaraan yang intensif dan mendalam harus diteliti apakah penyebabnya terkait dengan kemampuan pegawai atau dengan kemauan (motivasi) dan sikap pegawai. Bila terkait dengan kemampuan, dan hal ini benar – benar diyakini oleh

atasannya, berarti ada kesenjangan antara kemampuan yang diperlukan dan yang dimiliki. Hal ini berarti ada kebutuhan untuk pelatihan.<sup>16</sup>

Departemen sumber daya manusia akan merencanakan waktu pelaksanaan training dengan tidak mengganggu efektifitas jalannya perusahaan.

Bentuk-bentuk pelatihan dalam pengembangan sumber daya manusia yaitu:

- 1) Pelatihan keahlian atau training karyawan
- 2) Pelatihan kemampuan seperti pemajangan produk atau barang
- 3) Pelatihan penataan produk atau barang
- 4) Pelatihan bahasa atau berbicara
- 5) Pelatihan teknologi

Pelatihan kerja merupakan hak setiap pekerja dalam rangka meningkatkan dan mengembangkan keterampilan serta keahlian sesuai dengan minat, dan kemampuannya diselenggarakan oleh lembaga pelatihan pendiri swasta dan perusahaan. Pelatihan diperlukan baik bagi karyawan baru, dengan tujuan agar karyawan dapat menyesuaikan dengan pekerjaannya serta dapat menjalankan tugasnya sesuai dengan pekerjaannya. Tujuan training/pelatihan adalah untuk meningkatkan kemampuan dan kapabilitas seseorang dalam menjalankan tugasnya sehingga mencapai tujuan yang diinginkan. Training oleh perusahaan dapat dilakukan terhadap;

---

<sup>16</sup> Asri Laksmi Riani, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Pertama (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2013), 51

- 1) Karyawan, bertujuan untuk meningkatkan kemampuan dan kapabilitas karyawan dalam menjalankan tugasnya agar lebih baik atau menjalankan tugas yang baru.
- 2) *Supplier* atau rekan kerja, biasanya dilakukan dalam ruang lingkup proyek yang berkaitan dengan keselamatan kerja, penanggulangan terhadap bencana. Tujuannya adalah tidak adanya kecelakaan kerja dan tidak adanya gangguan terhadap penyelesaian proyek.
- 3) Tamu, biasanya dilakukan pada industry pertambangan atau pengeboran minyak dengan tujuan agar para tamu dapat mengerti peraturan setempat mengenai keselamatan kerja, prosedur seragam, jam kerja, dan jam istirahat, prosedur masuk dan keluar, dan lain – lain.

## 2. Teori pendidikan

Menurut Crow “pendidikan adalah suatu proses dimana pengalaman atau informasi diperoleh sebagai hasil dari proses belajar. Pendidikan mencakup pengalaman, pengertian dan penyesuai diri dari pihak terdidik terhadap rangsangan yang diberikan kepadanya menuju kearah pertumbuhan dan perkembangan.<sup>17</sup> Pendidikan tenaga kerja pada perusahaan biasanya sudah teratur dan memiliki standar pelatihan. Perusahaan akan membuat suatu matriks kompetensi yang dibutuhkan untuk setiap tingkat jabatan. Setiap kompetensi sudah disiapkan materi pelatihan yang diperlukan oleh tim pendidikan dan

---

<sup>17</sup> Nurhayati, Jurnal Pendidikan dan Pelatihan Sebagai Upaya Peningkatan Kinerja Pustakawan, Vol 10, No 10, (2018), 97 <https://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/libra/article/download/3384/2366>



pelatihan di kantor. Pendidikan dan pelatihan yang bersifat detail dan fungsional biasanya bisa dilakukan oleh manajemen setempat.<sup>18</sup>

Pelatihan dan pendidikan ini dilakukan untuk karyawan baru agar dapat menjalankan tugas-tugas baru yang didebabankan dan untuk karyawan lama guna meningkatkan mutu pelaksanaan tugasnya sekarang maupun masa yang akan datang. Jadi pengembangan sumber daya manusia merupakan proses penggunaan sumber daya manusia yang berkompeten, mulai dari seleksi, pengangkatan, penempatan, rekrutmen, dan pengembangan hingga penghargaan yang akan di capai oleh suatu organisasi atau perusahaan. Menurut intruksi presiden republic Indonesia nomor 15. Tanggal 13 september 1974, “pendidikan adalah segala usaha untuk membina kepribadian dan mengembangkan kemampuan manusia indonesia, jasmani dan rohani yang berlangsung seumur hidup, baik didalam maupun diluar sekolah, dalam rangka pembangunan persatuan indonesia dan masyarakat adil dan makmur berdasarkan pancasila.”<sup>19</sup>

Bentuk-bentuk pendidikan dalam pengembangan sumber daya manusia yaitu:

- a. Pendidikan melalui traning
- b. Pendidikan melalui pengenalan produk
- c. Pendidikan keterampilan
- d. Pendidikan kinerja agar meningkatkan kualitas kerja

---

<sup>18</sup> Asri Laksnmi Riani, *Manajemen Sumber Daya Manusia* . 152

<sup>19</sup> Ikomang ardana. Iwayan mujiati, *manajemen sumber daya manusia*, edisi pertama

e. Pendidikan melalui target kerja agar dapat mencapai penjualan di suatu toko

### 3. Teori Penempatan SDM karyawan

Penempatan karyawan merupakan salah satu tugas dari departemen MSDM. Penempatan yang tepat merupakan factor yang strategi bagi perusahaan yang hasilnya dapat dilihat dari kinerja karyawan maupun kinerja organisasi tersebut. Menurut Riani (2007), hasil penelitian tentang penempatan karyawan berdasar dari hasil laporan kegiatan magang mahasiswa pada perusahaan batik MM, diperoleh informasi bahwa, para pegawai perusahaan setelah perekrutan, mereka ditempatkan pada masing – masing pekerjaannya lebih diutamakan didasarkan pada kemampuan *skill* dan pengalaman yang dimiliki karyawan.<sup>20</sup>

Penempatan SDM adalah proses kegiatan yang dilaksanakan manajer SDM dalam suatu perusahaan untuk menentukan lokasi dan posisi seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaan.<sup>21</sup> Penempatan merupakan akhir dari proses seleksi, banyak orang yang berpendapat demikian, namun pendapat tersebut tidak salah apabila menyangkut karyawan baru. Dengan menempatkan SDM yang tepat tidak saja menguntungkan perusahaan, tetapi juga menguntungkan SDM itu sendiri.

Keuntungan bagi perusahaan dengan menempatkan SDM yang tepat adalah sebagai berikut:

---

<sup>20</sup> Ikomang ardana. Iwayan mujiati, *manajemen sumber daya manusia*, 42

<sup>21</sup> Ikomang ardana. Iwayan mujiati, *manajemen sumber daya manusia*, edisi pertama (Yogyakarta : graha ilmu, 2012), 82

- a. Perusahaan dapat mengisi lowongan pekerjaan
- b. Perusahaan dapat meningkatkan semangat dan kegairahan kerja
- c. Perusahaan memperoleh ide- ide baru dalam pengembangan perusahaan
- d. Terdapat suasana kerja yang harmonis, karena orang bekerja sesuai dengan bidangnya.

Keuntungan diperoleh dari SDM dengan adanya penempatan yang tepat adalah sebagai berikut:

- a. Adanya kepastian untuk memulai bekerja
- b. Kesempatan untuk mengembangkan tenaga, pikiran untuk kepentingan perusahaan.
- c. Meningkatkan kemampuan dengan menggali potensi diri
- d. Meningkatkan disiplin, loyalitas, dan rasa percaya diri serta tanggung jawab atas pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan.<sup>22</sup>

Menurut sastrohadiwiryo (2010), penempatan karyawan adalah proses pemberian tugas dan pekerjaan kepada tenaga kerja dengan ruang lingkup yang telah ditetapkan, serta mampu mempertanggung jawabkan segala resiko dan kemungkinan yang terjadi atas tugas dan pekerjaan, wewenang, serta tanggung jawab untuk kinerjanya lebih baik. Sedangkan menurut hasibuan (2001), penempatan adalah tidak lanjut dari seleksi, yaitu menempatkan calon karyawan yang diterima pada jabatan atau pekerjaan yang dibutuhkannya dan sekaligus

---

<sup>22</sup> Ikomang ardana. Iwayan mujiati, *manajemen sumber daya manusia*, 83

mendelegasikan *outhorty* kepada orang tersebut.<sup>23</sup>penempatan tenaga kerja diarahkan untuk menempatkan tenaga kerja yang tepat pada pekerjaan yang tepatsesuai dengan keterampilan, keahlian,dan kemampuan. Penempatan tenaga kerja dilaksanakan untuk memperhatikan kodrat, harkat, martabak, perlindungan, dan kesejahteraan kerja tanpa diskriminasi.<sup>24</sup>

### C. Kerangka Fikir

Kerangka fikir merupakan model konseptual tentang bagaiman teori berhubungan dengan faktor yang telah di identifikasi sebagai masalah yang sangat penting.<sup>25</sup> Dalam pengembangan SDM yang dilakukan oleh toko andayani balandai dalam meningkatkan kualitas kerja karyawan, owner menerapkan pelatihan, pengawasan, dan penempatan pada setiap karyawan. Adapun kerangka fikir dari penelitian ini yaitu:

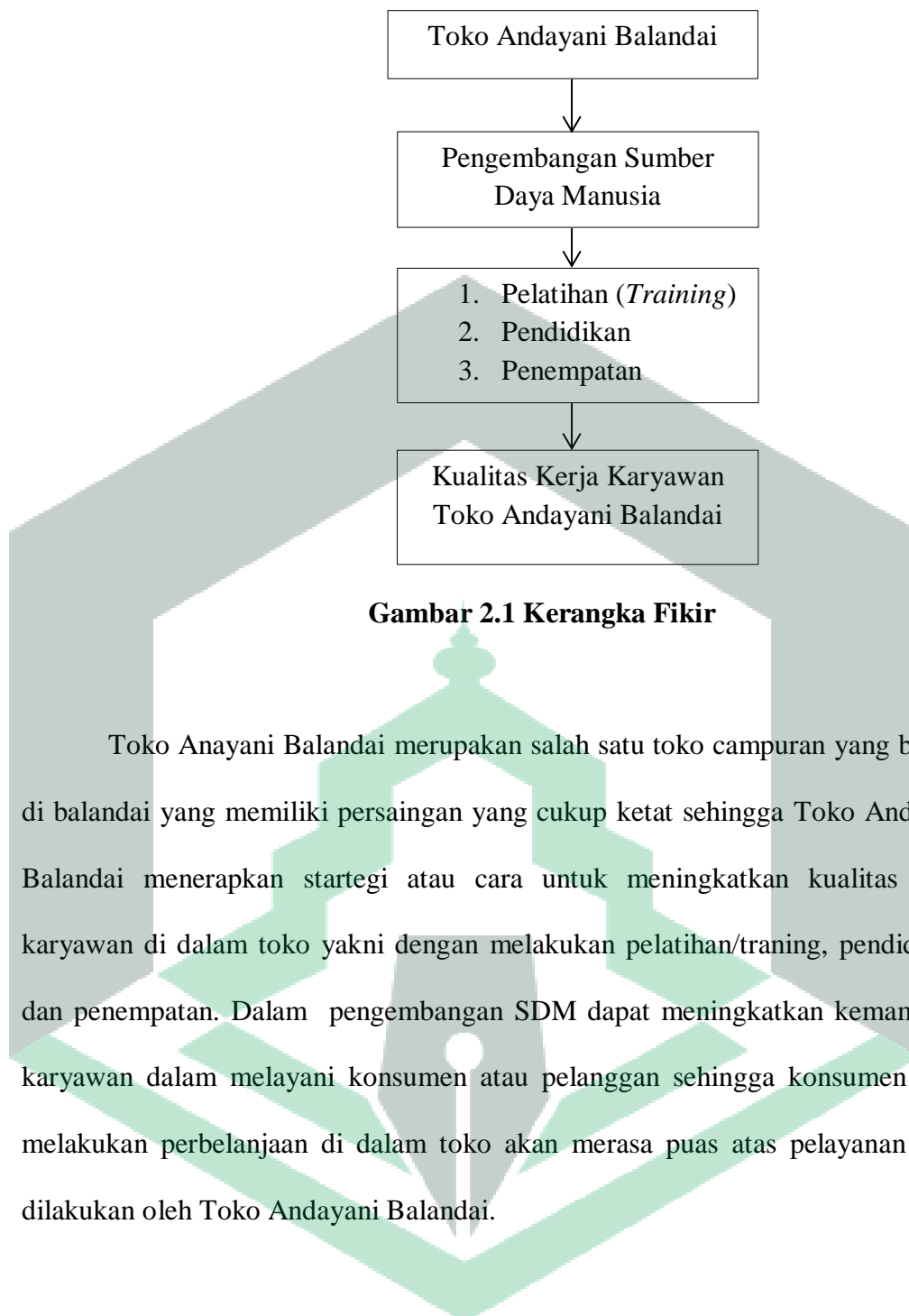
---

<sup>23</sup> I.GN.S sahadewi. Putu indah rahmawati, *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 4, No. 1 (2021), 12

<https://ejurnal.undiksha.ac.id/index.php/JMPP/article/download/29451/pdf>

<sup>24</sup> Dr.B.Siswanto Sastrohadiwiryo, *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*, Cetakan Pertama (Jakarta : Sinar Grafika Offset, 2002), 18

<sup>25</sup> Prof. Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif Dan R&D*, Edisi 1 (Bandung : Alfabeta, 2017), 121



**Gambar 2.1 Kerangka Fikir**

Toko Anayani Balandai merupakan salah satu toko campuran yang berada di balandai yang memiliki persaingan yang cukup ketat sehingga Toko Andayani Balandai menerapkan startegi atau cara untuk meningkatkan kualitas kerja karyawan di dalam toko yakni dengan melakukan pelatihan/traning, pendidikan, dan penempatan. Dalam pengembangan SDM dapat meningkatkan kemampuan karyawan dalam melayani konsumen atau pelanggan sehingga konsumen yang melakukan perbelanjaan di dalam toko akan merasa puas atas pelayanan yang dilakukan oleh Toko Andayani Balandai.

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan menerapkan studi lapangan (*field research*). Penelitian kualitatif dipilih memperoleh secara detail mengenai pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang berdasarkan atas fakta yang ada pada objek yang akan diteliti dan realitas dipandang sebagai sesuatu yang kongkrit, dapat diamati dengan panca indera, dapat dikategorikan menurut jenis, bentuk warna, perilaku, tidak berubah, dapat diukur dan diverifikasi.<sup>26</sup> Dalam studi lapangan ini digunakan peneliti untuk mengamati serta berpartisipasi secara langsung di lokasi penelitian untuk memperoleh data yang akan dibutuhkan.

Untuk pendekatan yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif jenis pendekatan yang berhubungan dengan upaya menjawab masalah – masalah yang ada sekarang dan memaparkannya berdasarkan data yang ditemukan.<sup>27</sup> Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif yaitu untuk memperoleh gambaran secara utuh dan mendalam mengenai pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas kerja karyawan pada toko andayani balandai.

---

<sup>26</sup> Prof Dr.sugiyono, *Metode penelitian Bisnis*, Cetakan ke-17, (Bandung: Alfabeta, 2013), 14.

<sup>27</sup> Wina Sanjaya, *Penelitian pendidikan (Jenis, metode dan prosedur)*, Cetakan ke-1, (Jakarta: prenadamedia Group, 2013), 66.

## B. Sumber Data

Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan peneliti adalah data primer dimana data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian. Pengumpulan data primer juga bagian integral dari proses penelitian bisnis dan yang seringkali diperlukan untuk tujuan pengambilan keputusan. Data primer juga berupa opini subjek, hasil observasi terhadap suatu perilaku atau kejadian, dan hasil pengujian. Data primer di anggap lebih akurat, karena data ini di sajikan secara terperinci.

Sedangkan sumber data sekunder merupakan data atau informasi yang diperoleh secara tidak langsung dari obyek penelitian yang bersifat publik, yang terdiri atas dokumen, kearsipan, laporan – laporan dan buku – buku dan lain sebagainya.<sup>28</sup>

## C. Subjek informasi penelitian

Subjek penelitian merupakan sumber atau informan yang menjadi tempat dalam memperoleh keterangan terkait dengan objek yang akan diteliti. Menurut hendrasono dan suyanto subjek informan penelitian terdiri atas:

1. Informan kunci (*key informan*) yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informan pokok yang dibutuhkan dalam penelitian. di mana peneliti informan kunci saya yaitu manajer Toko Andayani Balandai

---

<sup>28</sup> Wahyu purhantara, *metode penelitian kualitatif untuk bisnis*, edisi pertama (Yogyakarta : graha ilmu, 2010), 79

2. Informan utama, yaitu mereka yang terlibat secara langsung dalam interaksi sosial yang diteliti, serta informan utama peneliti yakni karyawan Toko Andayani Balandai.

3. Informan tambahan, yaitu mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak terlibat langsung dalam interaksi sosial yang dimiliki.<sup>29</sup> Dalam informan penelitian ini adalah manajer Toko dan karyawan yang bekerja di dalam Toko Andayani Balandai. Dimana informan tambahan peneliti yaitu konsumen dari Toko Andayani alandai.

#### **D. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini di laksanakan di toko Andayani Balandai, Jalan Dr. Ratulangi, Jl.Palopo-Masamba, Temmalebba, Kec.Bara, Kota Palopo, Sulawesi Selatan.

#### **E. Teknik pengumpulan data**

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang dilakukan adalah sebagai berikut:

##### **1. Observasi**

Observasi adalah pengumpulan data ketika peristiwa terjadi dan dapat dating lebih dekat untuk meliputi seluruh peristiwa, instrumen yang digunakan adalah dapat berupa lembar pengamatan, panduan pengamatan maupun alat perekam. Metode observasi dapat menghasilkan data yang lebih rinci mengenai perilaku(subjek), benda atau kejadian (obyek).<sup>30</sup> Observasi yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini dilakukan di toko Andayani balandai guna

<sup>29</sup> Sandi Hesti Sondak, Faktor-Faktor loyalitas pegawai di dinas pendidikan daerah provinsi Sulawesi utara, Jurnal EMBA 7 No. 1, 674

<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/viewFile/22478/22170>

<sup>30</sup> Wahyu purhantara, *metode penelitian kualitatif untuk bisnis*, 87



memperoleh data dan informasi yang diperlukan terkait dengan pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas kerja karyawan.

## 2. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data, dimana pelaksanaannya dapat dilakukan secara langsung berhadapan dengan subjek penelitian atau responden. Wawancara juga proses percakapan dengan maksud untuk mengontruksi mengenai orang, kejadian, kegiatan, organisasi, motivasi, perasaan yang dilakukan dua pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) dan yang di wawancarai (*interviewee*).<sup>31</sup> Wawancara ini dilakukan untuk memperoleh data lapangan dengan mengajukan pertanyaan – pertanyaan yang akan dijawab oleh responden penelitian.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang berbentuk tulisan, gambar, atau karya – karya monumental dari seseorang. Dokumentasi sebagai pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.<sup>32</sup>

## F. Defenisi istilah

### 1. Pengertian pengembangan

Pengembangan merupakan sutu proses dan kegiatan untuk memepersiapkan seorang pegawai untuk menduduki suatu jabatan dalam suatu organisasi atau perusahaan, yang akan dilakukan masa yang akan datang.

<sup>31</sup> Wahyu purhantara, *metode penelitian kualitatif untuk bisnis* . 81

<sup>32</sup> Sugiyono, “*Metode Penelitian Bisnis*,” Cetakan 17 ( Bandung : Alvabeta Cv, 2013),

## 2. Pengertian sumber daya manusia

Sumber daya manusia merupakan suatu hal yang sangat berpengaruh bagi kemajuan suatu lembaga. Tanpa sumber daya manusia yang berkualitas suatu lembaga tidak akan berkembang bahkan bisa mengalami kemunduran, sumber daya manusia juga merupakan investasi sangat berharga bagi sebuah organisasi yang perlu di jaga. Menurut moekijat pengembangan adalah usaha untuk memperbaiki pelaksanaan pekerjaan yang sekarang maupun yang akan datang dengan memberikan informasi, mempengaruhi sikap atau menambah kecakapan.

## 3. Pengertian kualitas kerja

Kualitas kerja adalah nilai hasil kerja dari anggota organisasi yang dilakukan melebihi standar kinerja yang berarti menyesuaikan beberapa cara yang ideal dari penampilan aktivitas ataupun memenuhi tujuan yang menjadi standar organisasi.

## **G. Pemeriksaan dan keabsahan Data**

Keabsahan data merupakan konsep penting dalam tahapan penelitian yang mendukung bahwa penelitian yang dilakukan bersifat ilmiah, Agar memperoleh kriteria keabsahan data maka dalam penelitian ini menggunakan:

1. Uji kredibilitas (*credibility*) atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian dalam penelitian dalam penelitian kualitatif data dapat dinyatakan kredibel apabila adanya persamaan antara apa yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek tersebut.

2. Triangulasi merupakan kegiatan pengecekan data melalui beragam sumber, teknik, dan waktu untuk meningkatkan kekuatan teoritis, metodologis, maupun interpretative dari penelitian kualitatif.<sup>33</sup>

#### **H. Teknik analisis data**

Menurut prof.Dr. Sugiono Data yang diperoleh diolah dan dianalisis secara kualitatif dengan menggunakan langkah – langkah yaitu:<sup>34</sup>

##### **1. Reduksi data**

Reduksi data yaitu peneliti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal – hal yang penting, dan dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah melakukan pengumpulan data selanjutnya bila diperlukan. dimana reduksi data yaitu bentuk analisis data, mengelompokkan, mengarahkan, atau menyaring data yang tidak diperlukan dan mengolah data sehingga dapat ditari kesimpulannya..

##### **2. Penyajian data**

Penyajian data yaitu sekumpulan informasi yang dikumpulkan untuk kemudian disusun dengan cara sederhana tetapi bisa membantu setiap orang dapat memahaminya.

---

<sup>33</sup> Arnild Augina Mekarisce, Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat, *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat 12*, Edisi 3 (2020):150-151, <https://jikm.upnvj.ac.id/index.php/home/article/download/102/71>.

<sup>34</sup> Prof.Dr.sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Cetakan ke-13, (Bangung:Alfabeta,2011), 247-252.

### 3. Konkulasi dan verivikasi

Konsulasi dan verivikasi yaitu penarikan kesimpulan dimana penulis mengambil tindakan setelah melalui proses anaisis yang mendalam



## **BAB IV**

### **DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Deskripsi data**

##### **1. Profil Toko Andayani Balandai**

Toko Andayani balandai terletak di Jalan Dr. Ratulangi, Jl.Palopo-Masamba, Temmalebba, Kec.Bara, Kota Palopo, Sulawesi Selatan. Toko ini mulai berjalan pada tahun 2012 yang merupakan salah satu cabang dari toko andayani yang ada di kota palopo. Toko Andayani merupakan bisnis retail yang menyediakan berbagai produk kebutuhan sehari-hari mulai dari sembako, makanan, minuman, perlengkapan pribadi, perlengkapan kebersihan, dan berbagai jenis barang lainnya dengan harga yang sangat terjangkau. Bentuk toko minimarket yang menjual barang dengan harga semi grosir dan harga retail\eceran. Produk-produk ini tersusun dengan rapi di rak-rak toko ini. Toko Andayani juga memiliki media sosial sehingga konsumen yang ingin melakukan perbelanja atau menanyakan harga barang, stok barang secara online dan juga bisa memesan langsung dengan cara menghubungi media sosial toko Andayani tersebut. Adapun pelaksanaan yang dilakukan toko untuk menerima karyawan yang baru seperti pelatihan, pendidikan dan penempatan.

Di mana Toko Andayani memiliki parkir yang cukup untuk kendaraan beroda dua. Sedangkan untuk lokasi toko Andayani sudah sangat cukup strategis karena berada dipinggir jalan raya sehingga para konsumen dapat dengan mudah menjangkau lokasinya. Dan untuk jam pelayanan dari jam 09:00 pagi -09:00 malam. Di Toko andayani balandai juga menyiapkan para karyawan untuk

melayani konsumen yang datang. Para masyarakat khususnya di sekitaran balandai ketika hendak membuka usaha kecil untuk berjualan maka toko Andayani sangat cocok untuk menjadi pemasok untuk usaha kecil tersebut dikarenakan harga yang ditawarkan oleh toko sangat terbilang terjangkau untuk bisa dijual kembali. Namun di Toko Andayani memberlakukan sistem pasar swalayan, dengan mengambil barang sendiri sesuai keinginan dan kebutuhan, setelah itu konsumen membayarnya di kasir. Barang-barang yang terdapat di Toko Andayani balandai sudah memiliki harga yang terdapat pada kemasan barang dan dicocokkan dengan sistem di kasir komputer. Produk yang sudah terscan di komputer sudah tidak bisa untuk di kembalikan lagi.

## **2. Lokasi Toko**

### **a. Alamat Toko**

Jalan Dr. Ratulangi, Jl. Palopo-Masamba, Temmalebba, Kec. Bara, Kota Palopo, Sulawesi Selatan.

### **b. Letak geografis**

- 1) Sebelah utara berbatasan dengan tammalebba kecamatan bara
- 2) Sebelah timur berbatasan dengan teluk bone
- 3) Sebelah selatan berbatasan dengan kelurahan salobulo kecamatan Wara utara
- 4) Sebelah barat berbatasan dengan kelurahan Battang Kecamatan wara barat.

### 3. Visi dan misi Toko Andayani Balandai

#### a. Visi

Menjadi perusahaan minimarket yang memiliki jaringan luas, beroperasi secara professional yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

#### b. Misi

- 1) Berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan berusaha sepenuh hati memenuhi harapan pelanggan
- 2) Menyediakan berbagai jenis produk kebutuhan pelanggan
- 3) Pengembangan sistem manajemen yang professional
- 4) Kesejahteraan kepada seluruh tim Andayani

### 4. Nilai-nilai Toko

- a. Muhasabah – evaluasi diri untuk terus belajar dan mengembangkan kapabilitas kerja
- b. Amanah – memegang teguh kepercayaan yang telah diberikan oleh toko (jujur dan teladan).
- c. Niat – dengan niat baik menjadikan bekerja sebagai ladang menjemput surge
- d. Teamwork – melakukan kordinasi sempurna
- e. Adaptif – memiliki kemampuan menyesuaikan diri dan berinovasi
- f. Professional – untuk bekerja dengan mengandalkan kemampuan dan keahlian yang dimiliki.

## 5. Logo Toko Andayani



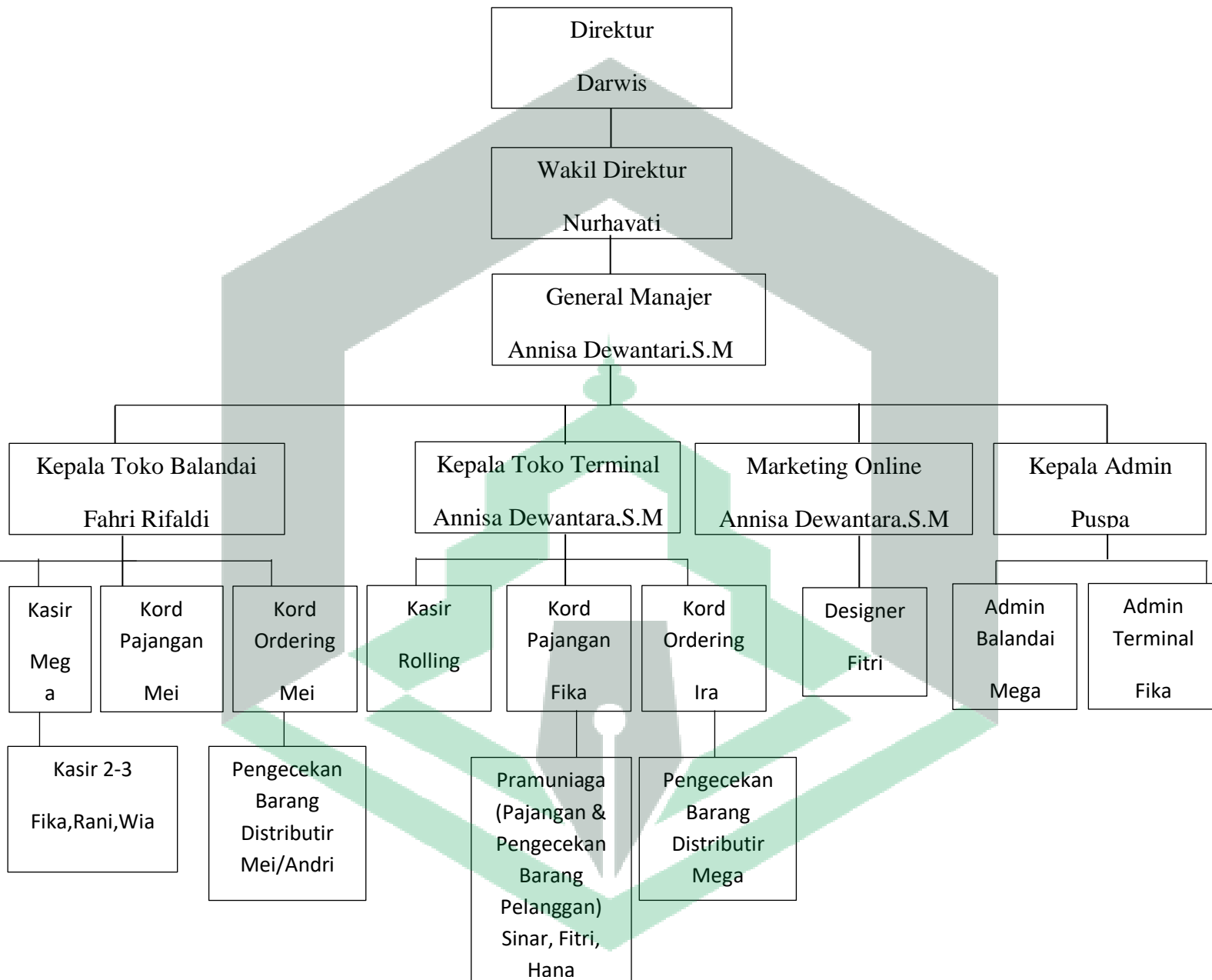
Gambar 4.1 Logo Andayani





## 6. Struktur organisasi

Berikut adalah struktur organisasi pada Toko Andayani



**Gambar 4.2 Struktur Organisasi**

Tugas dan wewenang :

a. Direktur Toko

- 1) Bertugas untuk memantau karyawan dan meningkatkan penjualan barang-barang.
- 2) Menyusun strategi bisnis untuk Toko
- 3) Mengorganisir visi dan misi

b. Wakil direktur Toko

Mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk membantu direktur toko dalam menyusun strategi kerja serta anggaran untuk mencapai tujuan toko, membantu direktur dalam memimpin dan mengkoordinir seluruh aktivitas toko, membantu mewujudkan visi dan misinya.

c. General manajer toko

Bertanggung jawab untuk mengawasi operasional harian toko dan memastikan toko berjalan lancar dan efektif. Dan juga memotivasi karyawan agar lebih bersemangat untuk bekerja, membuat strategi penjualan agar penjualan lebih meningkat, melakukan promosi agar konsumen lebih tertarik lagi untuk berbelanja di toko, memberikan training kepada karyawan yang baru masuk.

d. Kepala Toko Andayani Balandai

Bertanggung jawab untuk mengawasi karyawan di salah satu cabang toko yang berada di balandai

e. Kasir toko

Bertanggung jawab untuk Menerima pembayaran langsung, dan mengecek harga yang telah dibeli oleh konsumen serta membungkus belanjaan yang telah konsumen beli.

f. Kordinator Pajangan Toko

Mengatur dan mengarahkan karyawan di mana letak produk-produk yang sesuai dengan nama produknya, membantu menciptakan image toko yang lebih baik, membantu pengembangan yang ada di toko.

g. Kordinator Ordering Toko Pengecekan Barang

Mengecek dan mengarahkan karyawan barang atau produk yang telah habis di toko dan memberitahukan kepada kepala toko .

h. Admin Toko

Karyawan yang memiliki tugas sebagai admin bertanggung jawab untuk memasarkan barang-barang di sosial media, melayani pelanggan ketika ada pertanyaan atau kendala yang di alami oleh konsumen saat berbelanja, mencatat orderan yang masuk dan membalas chet yang masuk dari konsumen atau distributor.

## **B. Hasil Penelitian**

Manfaat pengembangan sumber daya manusia bagi karyawan toko Andayani yaitu karyawan lebih terampil dengan keterampilan yang dimiliki karyawan agar terlatih akan lebih mengurangi kerusakan produk pada toko. Di mana toko menerapkan rasa kekeluargaan agar karyawan lebih nyaman saat bekerja tanpa ada tekanan, sehingga hanya ada sedikit perbedaan yang di rasakan

oleh karyawan antara rumah dan tempat kerja. Adapun tujuan toko untuk mengembangkan kemampuan karyawan sebagai individu ataupun kelompok agar karyawan juga bisa bekerja sama dengan baik, serta memanfaatkan potensi karyawan untuk diri sendiri maupun toko.

Pengembangan sumber daya manusia di dalam toko andayani memiliki beberapa kategori dalam melakukan rekrutmen karyawan dimana toko melakukan pelatihan dan pendidikan sehingga karyawan yang sudah lebih mengetahui apa saja aturan yang dilakukan di dalam toko maka akan di berikan penempatan yang sesuai dengan kemampuan yang telah dimiliki karyawan. karena karyawan yang baru akan di tempatkan di pemajangan barang agar lebih mengetahui produk dan harga, sehingga karyawan yang lebih tahu maka akan ditempatkan sesuai dengan keterampilan yang dimiliki.

Memberikan kebebasan pada karyawan untuk berinovasi karena toko sangat menerima ide dan masukan yang telah diberikan karyawan. Motivasi karyawan agar dapat mencapai target kerja akan di berikan penghargaan atau apresiasi seperti imbalan bonus dan insentif. Target toko yang telah ditentukan agar karyawan lebih bersemangat lagi dalam bekerja metode seperti ini sudah diterapkan selama 2 tahun dimana metode ini cukup signifikan memberikan kenaikan dalam penjualan toko andayani balandai. Target kerja yang dicapai oleh toko dapat dilihat dari naiknya omset penjualan. Dan dilihat juga dari perputaran pelanggan berapa sering pelanggan untuk berbelanja disini dan bertambahnya

pelanggan yang masuk di toko berarti mereka juga nyaman dengan kinerja karyawan yang telah diberikan oleh toko.<sup>35</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dimengerti bahwa manfaat pengembangan SDM dalam meningkatkan karyawan itu sangat penting bagi toko Andayani Balandai karena adanya pengembangan SDM sangat mempengaruhi kualitas kerja pada karyawan, serta pengembangan juga bisa lebih efektif untuk toko Andayani Balandai.

Manfaat pengembangan sumber daya manusia yang telah dirasakan oleh karyawan Toko Andayani Balandai berdasarkan wawancara yang telah dilakukan terhadap karyawan toko Andayani Balandai mengatakan bahwa :

Mega “ Adanya pengembangan sumber daya melalui pelatihan, pendidikan dan penempatan. Pelatihannya seperti pemajangan barang, pendidikannya seperti meningkatkan kualitas kerja dan penempatannya sesuai dengan keterampilan yang dimiliki karena pengembangan SDM di lakukan saat ini sangat mempengaruhi kinerja saya karena adanya pengembangan yang dilakukan oleh Toko membuat saya lebih mengasah keterampilan yang saya miliki”.<sup>36</sup>

Rani “Pengembangan sumber daya manusia yang melalui metode peltihan, pendidikan, dan penempatan dimana pelatihan yang dilakukan seperti pengenalan produk, sehingga pendidikan juga dilakukan salah satunya seperti meningkatkan keterampilan, penemaptan yang dilakukan seperti kasir untuk karyawan yang telah berpengalaman. Pengembangan SDM toko sangat membantu saya lebih teliti

---

<sup>35</sup> Annisa dewantara, (Manajer Toko Andayani Balandai), Wawancara, 29 Agustus 2022.

<sup>36</sup> Mega, (Admin Toko Andayani Balandai), wawancara, 31 Agustus 2022.

lagi dalam bekerja dan memberikan saya kesempatan untuk meningkatkan kemampuan yang saya miliki”.<sup>37</sup>

Fika “Pengembangan sumber daya manusia dalam metode pelatihan, pendidikan dan penempatan. Di mana pelatihan yang dilakukan yakni pelatihan pemajangan produk serta pendidikan yang dilakukan seperti pendidikan agar meningkatkan target kerja, sedangkan penempatan yang dilakukan oleh toko seperti admin atau kordinator sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan. pengembangan SDM juga sangat efektif bagi karyawan, karena pengembangan ini memberikan motivasi untuk saya lebih mengembangkan skill yang saya miliki agar lebih berkompeten saat bekerja”.<sup>38</sup>

Mei “Dengan pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan, pendidikan, dan penempatan yang saya dapatkan di toko Andayani balandai sangat mempengaruhi kinerja yang saya miliki di mana pelatihan yang dilakukan di dalam toko itu seperti melayani konsumen, serta pendidikan yang dilakukan seperti meningkatkan kemampuan sedangkan penempatan dilakukan di awal bekerja tetapi karyawan yang telah berpengalaman akan mendapatkan kenaikan jabatan seperti saya diberikan kepercayaan sebagai kordinator toko saya harus lebih maksimal dalam memberikan kemampuan atau skill yang saya miliki dan lebih belajar lagi meningkatkan keterampilan diri saya”.<sup>39</sup>

Andri “Pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan, pendidikan, dan penempatan dimana pelatihan yang saya terima di dalam toko yakni pelatihan pengenalan produk dan pemajangan produk, serta pendidikan

---

<sup>37</sup> Rani, (Kasir Toko Andayani Balandai), Wawancara, 31 Agustus 2022.

<sup>38</sup> Fika, (Kasir Toko Andayani Balandai), Wawancara, 31 Agustus 2022.

<sup>39</sup> Mei, (Kordinator Toko Andayani Balandai), Wawancara, 31 Agustus 2022.

yang saya terima seperti pendidikan meningkatkan keterampilan dan kemampuan, penempatan yang saya terima sesuai dengan kemampuan yang saya miliki saya ditempatkan pemajangan barang. Sehingga untuk karyawan toko seperti saya sangat memenuhi kebutuhan kerja karena saya lebih bisa mengembangkan kemampuan yang saya miliki tanpa harus ada paksaan dari pihak manapun”.<sup>40</sup>

Lulu “Adanya pengembangan sumber daya manusia untuk pelatihan, pendidikan dan penempatan. Di mana pelatihan yang saya terima seperti pemajangan barang dan pengenalan harga, pendidikan yang saya terima seperti pendidikan berbahasan yang lebih baik, penempatan yang saya terima seperti penempatan pemajangan barang karena saya sebagai karyawan baru sehingga saya ditempatkan di pemajangan barang. Pengembangan SDM yang dilakukan di dalam toko membuat saya untuk memberikan kemampuan saya dalam kinerja agar lebih meningkatkan skill yang saya punya”.<sup>41</sup>

Agung “Pengembangan sumber daya manusia untuk karyawan melalui pelatihan, pendidikan, dan penempatan di mana saya melakukan pelatihan seperti pengenalan produk dan harga, pendidikan yang saya terima seperti melayani konsumen dengan lebih baik, penempatan yang saya terima sudah sangat sesuai dengan kemampuan saya karena sebagai karyawan baru saya ditempatkan di pemajangan barang. Pengembangan SDM sangat berpengaruh bagi kinerja karyawan karena jika tidak adanya pengembangan sumber daya manusia maka saya sebagai karyawan tidak bisa meningkatkan kemampuan yang saya miliki,

---

<sup>40</sup> Andri, (Pramuniaga Toko Andayani Balandai), Wawancara, 31 Agustus 2022.

<sup>41</sup> Lulu, (Pramuniaga Toko Andayani Balandai), Wawancara, 31 Agustus 2022.

serta pengembangan juga bisa menghindari kami sebagai karyawan kesalahan terjadi yang tidak diinginkan oleh karyawan maupun toko andayani ini”.<sup>42</sup>

adapun pelaksanaan pengembangan SDM melalui metode pelatihan, pendidikan, dan penempatan dalam Toko Andayani Balandai yaitu .

a. Pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia melalui metode pelatihan/traning Toko Andayani Balandai

Pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia dalam metode traning/pelatihan merupakan proses pelatihan untuk karyawan baru agar memiliki kemampuan yang stelah ditentukan. Pada toko andayani balandai dimana jika ada karyawan yang baru, masa traning yang dilakukan pada toko itu jangka waktu yang diberikan adalah 3 bulan dengan cara memperkenalkan visi misi toko, budaya toko, ruang lingkup kerja dan tugas-tugas apa saja yang akan diterapkan, jadi pada saat karyawan masuk sudah mengetahui tugas apa saja yang dilakukan di toko.

Toko juga mengadakan pelatihan sesuai bidang yang dialami karyawan, sehingga pelatihan dilakukan setiap 1 bulan sekali agar karyawan lebih meningkatkan pelayanan dan penjualan toko. Dalam mengikuti program pelatihan manajer toko dapat lebih mengetahui karyawan yang memiliki skill atau kemampuan sehingga toko bisa menempatkan karyawan yang memiliki kemampuan dalam bidangnya. Tujuan program pelatihan karyawan dapat mengurangi kesalahan-kesalahan yang tidak di inginkan terjadi di toko, serta

---

<sup>42</sup> Agung, (Pramuniaga Toko Andayani Balandai), Wawancara, 31 Agustus 2022.



meningkatkan etos kerja, meningkatkan produktivitas kerja, meningkatkan mutu hasil kerja, dan meningkatkan penjualan melalui program pelatihan.<sup>43</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dimengerti bahwa toko Andayani melakukan pelatihan/traning terlebih dahulu agar toko dapat melihat *skill* yang dimiliki oleh karyawan yang baru masuk, karena karyawan yang baru akan ditempatkan dipajangan sesuai prosedur toko sehingga karyawan lebih mengetahui harga dan tempat barang- barang yang telah tersusun di rak-rak masing-masing. Setelah karyawan sudah lebih tau lagi dengan harga dan produk apa saja di toko maka karyawan akan ditempatkan dibidang yang didalami oleh karyawan.

Manfaat pengembangan sumber daya manusia dalam metode pelatihan/traning bagi karyawan Toko Andayani Balandai, berdasarkan wawancara yang telah dilakukan terhadap karyawan Toko Andayani Balandai mengatakan bahwa :

**Tabel 4.1 Metode Pelatihan**

No	Informasi	Jawaban Informasi
1.	Mega	“Dengan adanya pelatihan yang dilakukan oleh karyawan seperti saya sangat membantu agar lebih disiplin

<sup>43</sup> Annisa Dewantara, (Manajer Toko Andayani Balandai), Wawancara, 30 Agustus 2022.



<sup>44</sup> Mega, (Admin Toko Andayani Balandai), Wawancara, 31 Agustus 2022.

<sup>45</sup> Rani, (Kasir Toko Andayani Balandai), Wawancara, 31 Agustus 2022.



4. Mei

oleh pelatihan tersebut karena saya bisa mengetahui atau mendapatkan pengalaman saat bekerja, namun saat melakukan pelatihan saya kadang kurang memahaminya karena materi pelatihan yang kurang saya pahami”.<sup>46</sup>

“Pelatihan yang saya terima didalam toko ini telah memenuhi kebutuhan kualitas dalam bekerja sehingga saya bisa percaya diri lagi untuk berkomunikasi baik dengan konsumen yang melakukan pembelian ditoko, tetapi dalam pelatihan yang biasa diberikan oleh toko adanya waktu yang belum tepat ”.<sup>47</sup>

5. Andri

“Dengan pelatihan yang saya terima di dalam toko ini telah meningkatkan kinerja saya

<sup>46</sup> Fika, (Kasir Toko Andayani Balandai), Wawancara, 31 Agustus 2022.

<sup>47</sup> Mei, (Kordinator Toko Andayani Balandai), Wawancara, 31 Agustus 2022.



6.

Lulu

sebagai karyawan karena jika semakin baik dalam melakukan pekerjaan maka saya berharap akan mendapatkan kenaikan posisi sesuai prosedur toko, adapun waktu pelatihan yang tidak efektif membuat saya tidak fokus dalam pelatihan”.<sup>48</sup>

“Pelatiha yang saya dapatkan di dalam toko memberikan saya untuk lebih mengembangkan kompetensi kerja serta mengajarkan sikap sopan kepada pelanggan yang berkunjung di toko dan cara berkomunikasi yang baik pada konsumen agar konsumen puas dengan kinerja yang saya lakukan dan berharap konsumen berbelanja kembali di toko

---

<sup>48</sup> Andri, (Pramuniaga Toko Andayani Balandai), Wawancara, 31 Agustus 2022.



---

<sup>49</sup> Lulu, (Pramuniaga Toko Andayani Balandai), Wawancara, 31 Agustus 2022.

b. Pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia dalam metode pendidikan Toko Andayani Balandai

Pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia dalam metode pendidikan merupakan proses dalam bentuk persyaratan pekerjaan untuk memperbaiki keterampilan, sikap, tindakan, penampilan. Lebih mengarahkan kinerja dari pihak atasan kepada bawahan (karyawan) untuk lebih mengawasi atau mengarahkan setiap karyawannya, dimana tujuan ini juga untuk menghindari kemungkinan adanya terjadinya penyelewengan atau penyimpangan seperti anggaran ataupun prosedur. Setiap karyawan yang bekerja tentu memiliki tugas dan tanggung jawabnya masing-masing yang telah di kontrol apakah sudah dilaksanakan sesuai dengan tugas atau keluar dari tugasnya.

Setiap kinerja karyawan akan di awasi oleh manajer toko agar dapat mengetahui masalah atau kesulitan yang dialami oleh karyawan, serta dengan pengawasan yang dilakukan oleh toko juga dapat menciptakan kualitas kerja yang lebih maksimal. Karyawan yang kurang paham bisa diarahkan agar pekerjaannya lebih maksimal lagi, pendidikan juga dilakukan untuk mengetahui karyawan mana yang melakukan tugas dengan benar sesuai rencana kerja yang telah ditentukan oleh toko dan karyawan mana yang lari dari tanggung jawabnya dan salah melaksanakan tugasnya. Pendidikan bagi karyawan toko agar mereka tetap melakukan pekerjaan sesuai perintah tanpa ada niat melakukan kesalahan demi kepentingan pribadi.<sup>50</sup>

---

<sup>50</sup> Annisa Dewantara, (Manajer Toko Andayani Balandai), Wawancara, 30 Agustus 2022.

Berdasarkan wawancara diatas dapat dimenegerti bahwa toko Andayani melakukan metode pendidikan terhadap karyawan agar lebih terarah dan teratur sehingga toko sangat mengantisipasi kesalahan kecil yang akan terjadi.

Manfaat pengembangan sumber daya manusia dalam metode pendidikan melalui karyawan Toko Andayani Balandai, berdasarkan wawancara yang telah dilakukan terhadap karyawan Toko Andayani Balandai mengatakan bahwa :

**Tabel 4.2 Metode Pendidikan**

No	Informasi	Jawaban Informasi
1.	Mega	“Pengembangan pendidikan yang saya terima didalam toko sangat berpengaruh saat bekerja karena karyawan dididik oleh manajer atau kordinator sehingga tidak terjadi hal yang diiginkan, serta mengawasi perkembangan yang karyawan lakukan disitu juga manajer atau kordinator menilai hasil kerja saya dan diposisikan sebagai admin toko andayani balandai”. <sup>51</sup>
2.	Rani	“Dengan adanya pendidikan di dalam toko saya lebih di memperhatikan penampilan yang saya miliki. Dalam

<sup>51</sup> Mega, (Admin Toko Andayani Balandai), Wawancara, 31 Agustus 2022.

tugas dan tanggung jawab saya lebih memudahkan saya untuk bertanya yang tidak saya ketahui kepada atasan saya”.<sup>52</sup>

3. Fika

“Pendidikan yang saya dapatkan sebagai karyawan toko saya lebih dapat terarah lagi sehingga membuat pekerjaan saya lebih baik dan dapat meningkatkan kualitas saya dalam bekerja”.<sup>53</sup>

4. Mei

“Ya, saya sebagai kordinator lebih teliti lagi dalam memperhatikan sikap atau pengetahuan karyawan sehingga karyawan bisa bekerja sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya sehingga jika terjadi kesalahan di toko dapat saya antisipasi secepatnya, sedangkan saya sebagai karyawan kordinator di arahkan oleh manajer toko andayani balandai”.<sup>54</sup>

5. Andri

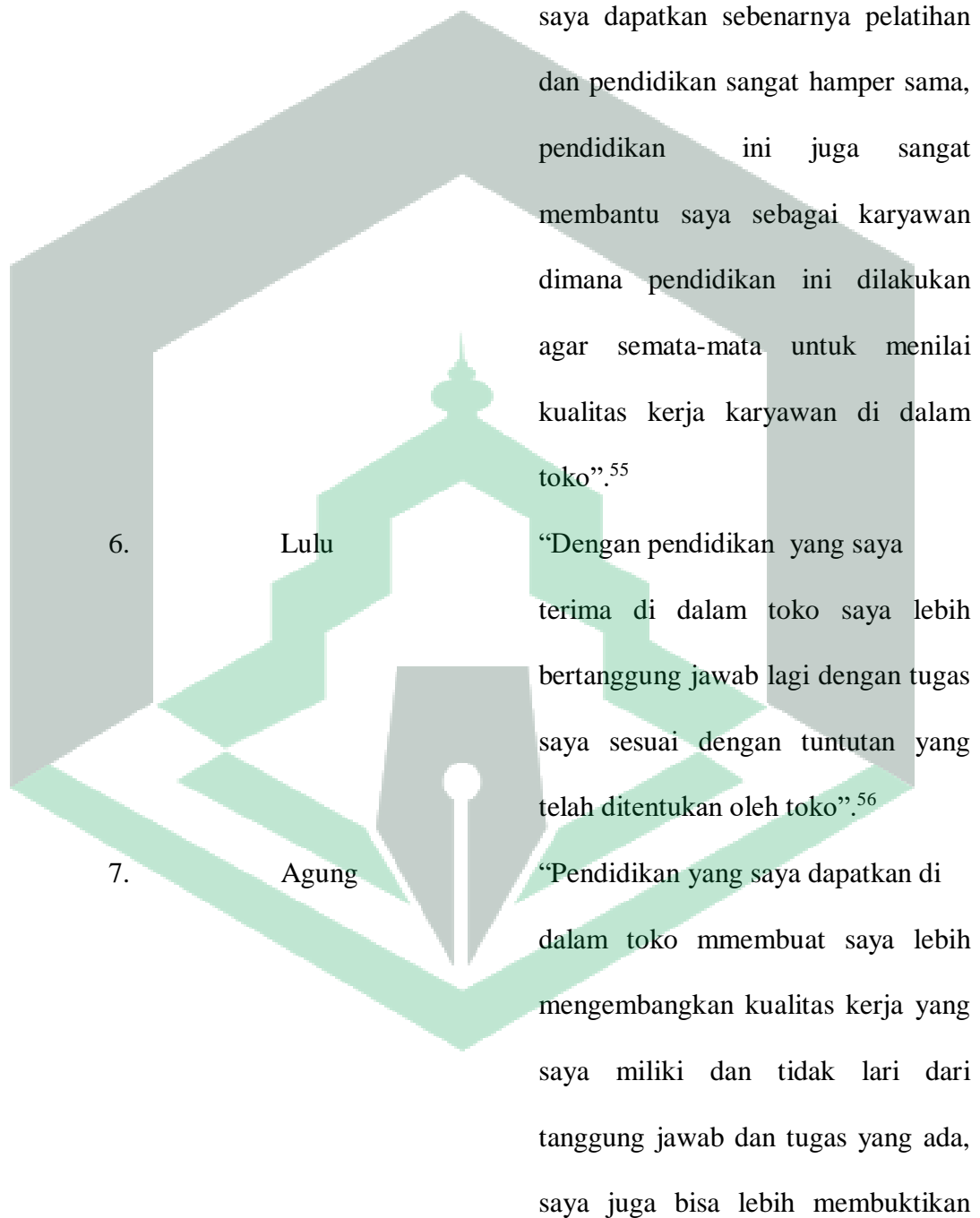
“Adanya pendidikan yang dilakukan

<sup>52</sup> Rina, (Kasir Toko Andayani Balandai), Wawancara, 31 Agustus 2022.

<sup>53</sup> Fika, (Kasir Toko Andayani Balandai), Wawancara, 31 Agustus 2022.

<sup>54</sup> Mei, (Kordinator Toko Andayani Balandai), Wawancara, 31 Agustus 2022.





<sup>55</sup> Andri, (Pramuniaga Toko Andayani Balandai), Wawancara, 31 Agustus 2022.

<sup>56</sup> Lulu, (Pramuniaga Toko Andayani Balandai), Wawancara, 31 Agustus 2022.

kinerja yang saya miliki melalui pendidikan yang ada di dalam toko andayani balandai".<sup>57</sup>

c. Pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia melalui metode penempatan karyawan Toko Andayani Balandai

Metode penempatan karyawan ini merupakan proses penugasan atau pengisian tempat pada suatu posisi jabatan tertentu berdasarkan pertimbangan keahlian atau skill yang dimiliki. Serta suatu kegiatan yang dilaksanakan untuk karyawan, contohnya seperti penempatan pramuniaga yang kurang maka toko akan membuka lowongan kerja untuk pramuniaga atau jika kasir yang kurang akan dibukakan lowongan kerja bagi orang yang tahu tentang komputer jadi penempatannya itu di awal. Penempatan juga dilakukan menjadi efektif dan pelaksanaan kerja dapat mencapai hasil yang memuaskan, dilihat dari kemampuan karyawan, kecakapan, dan keahlian. Jika penempatan tidak sesuai maka akan menghambat kelancaran suatu kegiatan toko dan juga akan menyebabkan terjadinya kesalahan.<sup>58</sup>

Berdasarkan wawancara diatas maka bisa dimengerti bahwa metode ini salah satu yang sangat penting dalam suatu organisasi dikarenakan karyawan yang sudah memiliki kemampuan yang lebih luas lagi tentang toko maka akan ditempatkan sebagai kordinator, kasir, dan admin.

<sup>57</sup> Agung, (Pramuniaga Toko Andayani Balandai), Wawancara, 31 Agustus 2022.

<sup>58</sup> Annisa Dewantara, (Manajer Toko Andayani Balandai), Wawancara, 29 Agustus 2022.

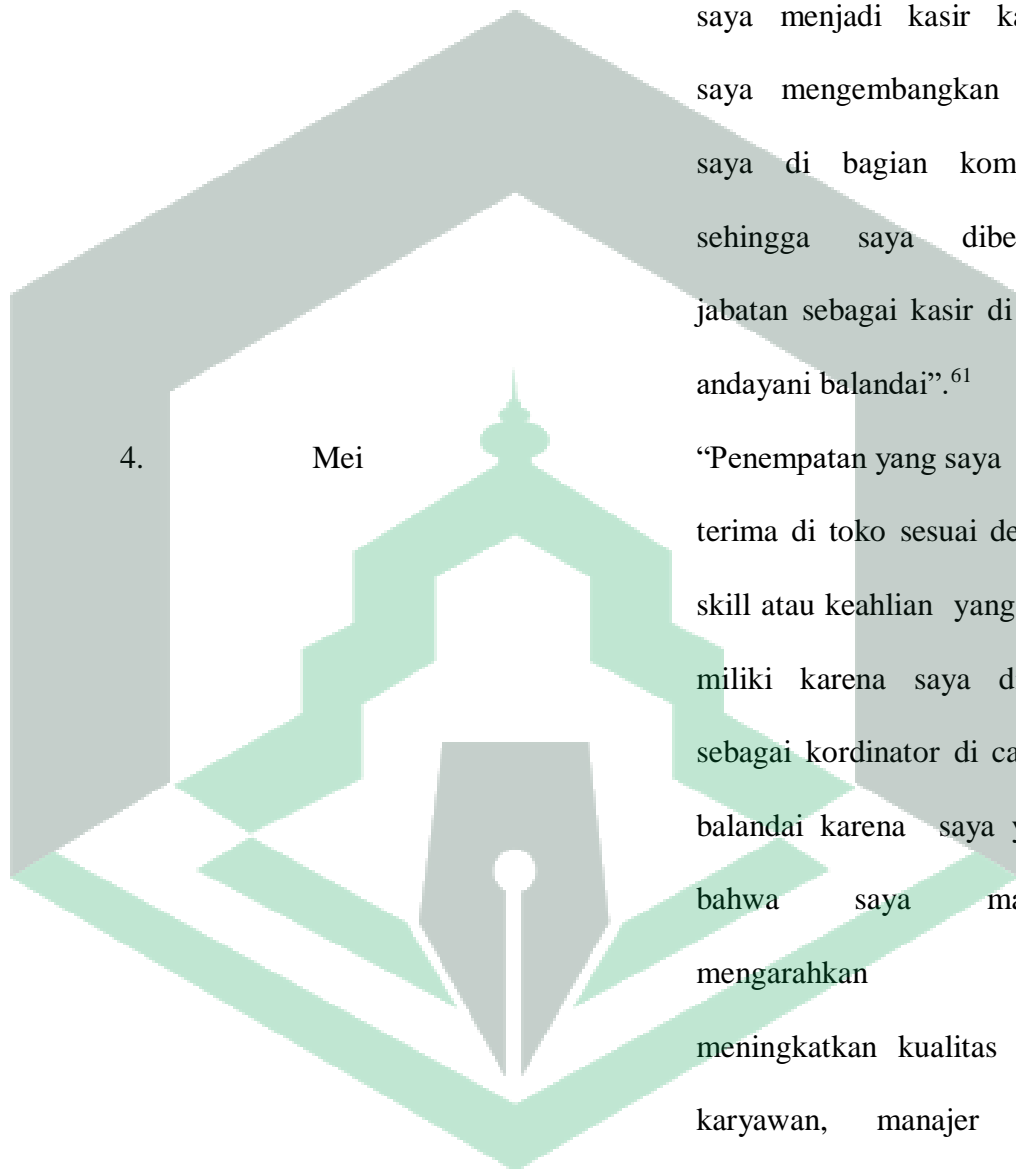
Manfaat pengembangan sumber daya manusia dalam metode penempatan melalui karyawan Toko Andayani Balandai, berdasarkan wawancara yang telah dilakukan terhadap karyawan Toko Andayani Balandai mengatakan bahwa :

**Tabel 4.3 Metode Penempatan**

No	Informasi	Jawaban Informasi
1.	Mega	“Adanya penempatan yang dilakukan oleh toko untuk karyawan yang baru ataupun yang lama saya sebagai karyawan yang lama ditempatkan sebagai admin di toko andayani balandai”. <sup>59</sup>
2.	Rani	“Penempatan yang saya Terima di dalam toko yaitu sebagai kasir namun awal saya masuk sebagai karyawan toko andayani saya sebelumnya pramuniaga dengan meningkatnya kualitas kerja saya dapat menjadi kasir sekarang”. <sup>60</sup>
3.	Fika	“Dengan adanya penempatan

<sup>59</sup> Mega, (Admin Toko Andayani Balandai), Wawancara, 31 Agustus 2022.

<sup>60</sup> Rani, (Kasir Toko Andayani Balandai), Wawancara, 31 Agustus 2022.



4.

Mei

yang ada di toko andayani balandai saya yang awalnya sebagai pramuniaga sekarang saya menjadi kasir karena saya mengembangkan skill saya di bagian komputer sehingga saya diberikan jabatan sebagai kasir di toko andayani balandai”.<sup>61</sup>

“Penempatan yang saya terima di toko sesuai dengan skill atau keahlian yang saya miliki karena saya dipilih sebagai kordinator di cabang balandai karena saya yakin bahwa saya mampu mengarahkan atau meningkatkan kualitas kerja karyawan, manajer juga melihat berapa lamanya karyawan tersebut bekerja di

---

<sup>61</sup> Fika, (Kasir Toko Andayani Balandai), Wawancara, 31 Agustus 2022.

5. Andri

dalam toko andayani balandai”.<sup>62</sup>

“Penempatan yang dilakukan oleh toko andayani balandai ini sangat efektif bagi saya karena karyawan yang baru seperti saya belum mempunyai skill atau kemampuan untuk langsung ditempatkan di jabatan tertentu karena saya masih proses mengembangkan kemampuan yang saya miliki, sehingga kedepannya saya lebih mengetahui kinerja yang ada di dalam toko andayani ini”.<sup>63</sup>

6. Lulu

“Toko andayani balandai menempatkan saya sebagai pramuniaga karena saya karyawan yang masih terbilang baru sehingga saya

<sup>62</sup> Mei, (Kordinator Toko Andayani Balandai), Wawancara, 31 Agustus 2022.

<sup>63</sup> Andri, (Pramuniaga Toko Andayani Balandai), Wawancara, 31 Agustus 2022.

belum bisa menempati jabatan yang saya inginkan, tetapi saya akan lebih meningkatkan kualitas kerja saya agar bisa mencapai posisi yang diinginkan”.<sup>64</sup>

7. Agung

“Toko menempatkan saya sebagai pramuniaga karena saya juga masih belajar untuk mengembangkan kinerja yang saya miliki dan juga dilihat dari *skill* yang saya miliki belum bisa ditempatkan diposisi yang lebih tinggi”.<sup>65</sup>

d. Pengembangan sumber daya manusia dalam kualitas kerja karyawan dilihat dari pandangan pelanggan atau konsumen Toko Andayani Balandai.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan maka pelanggan atau konsumen menyatakan bahwa:

**Tabel 4.4 Pelanggan atau Konsumen**

No	Informasi	Jawaban Informasi
----	-----------	-------------------

<sup>64</sup> Lulu, (Pramuniaga Toko Andayani Balandai), Wawancara, 31 Agustus 2022.

<sup>65</sup> Agung, (Pramuniaga Toko Andayani Balandai), Wawancara, 31 Agustus 2022.

1. Diana

“Pengembangan sumber daya manusia dalam kualitas kinerja karyawan toko andayani saya lihat bahwa karyawannya sangat memperhatikan apa yang saya cari, mereka juga membantu saya menyusun barang yang saya beli. Karyawan toko juga berkomunikasi dengan sopan dan ramah sehingga saya sebagai pelanggan tetap toko andayani sangat puas dengan kinerja karyawan”.<sup>66</sup>

2. Fitri

“Saya sebagai pelanggan toko sangat cukup puas dengan pengembangan sumber daya kinerja karyawan toko karena karyawan toko sangat membantu saya saat berbelanja di toko, sehingga saya tidak kesulitan dalam

---

<sup>66</sup> Diana, (Pelanggan Toko Andayani Balandai), Wawancara, 1 September 2022.



---

<sup>67</sup> Fitri, ( Konsumen Toko Andayani Balandai), Wawancara, 1 September 2022.



tentang barang yang saya cari”.<sup>68</sup>

---

### C. Pembahasan

Pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas kerja di toko andayani balandai merupakan faktor yang sangat penting bagi kualitas kerja di mana karyawan didalam sebuah kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan keeterampilan dan kemampuan dari sumber daya manusia secara berkala, Setiap organisasi pasti menginginkan pengembangan sumber daya manusia yang berkualitas dan produktif di organisasi tersebut. Untuk mendapatkannya tentu tidak mudah harus dilakukan traning/pelatihan, pendidikan, dan penempatan untuk karyawan Toko Andayani Balandai. Melalui kegiatan tersebut toko dapat menciptakan keseimbangan internal seperti sasaran ataupun tujuan yang ingin dicapai oleh Toko.

Pengembangan sumber daya manusia juga merupakan asset bagi Toko Andayani Balandai karena adanya sumber daya ini sangat dapat menentukan keberhasilan bagi Toko sehingga karyawan juga meningkatkan *skill* kinerjanya agar keiginan dan tujuan toko dimana akan meningkatkan target seperti penjualan. Kualitas kerja adalah salah satu hal yang sangat penting dalam bekerja karena berhasilnya suatu toko tergantung juga dari kualitas kerja karyawan yang ada, di mana kualitas kerja memberikan kemampuannya dalam melakukan pekerjaan.

---

<sup>68</sup> Wirda, (Pelanggan Toko Andayani Balandai)

Kinerja karyawan dapat dilihat dari tugas yang telah diberikan oleh toko sehingga bisa mempertanggung jawabkan pekerjaannya.

Pengembangan sumber daya manusia merupakan suatu langkah dalam membina karyawan di suatu toko dengan tujuan agar karyawan menjadi lebih berkompeten dalam melakukan pekerjaannya. Karyawan di toko andayani yang sudah lama dalam bekerja dan sudah berpengalaman akan berpeluang besar untuk kenaikan jabatan, sehingga karyawan baru lebih termotivasi dalam bekerja karena melihat salah satu teman kerjanya kenaikan posisi di Toko Andayani Balandai. Di dalam toko juga memberikan kesempatan untuk karyawan menuangkan ide atau masukan terhadap toko, pengembangan SDM di toko dilakukan agar mampu mengurangi kerusakan yang terjadi di produk sehingga karyawan lebih memperhatikan tugasnya dalam bekerja agar pekerjaan juga bisa berjalan dengan efektif.

Kendala yang menghambat pengembangan sumber daya manusia dalam toko andayani balandai yakni

- 1) Pelatihan yang susah dipahami oleh karyawan
- 2) Kurangnya kedisiplinan karyawan
- 3) Pelatihan yang selalu sama
- 4) Kurangnya rasa percaya diri pada karyawan
- 5) Kurangnya komunikasi secara efektif.
- 6) Kurangnya tenaga kerja yang berkompeten seperti keterampilan

Pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia di Toko Andayani Balandai belum cukup efektif dalam mengatasi kualitas kerja karyawan, hal ini

dibuktikan dengan sering terjadinya kesalahan yang dilakukan oleh karyawan sehingga toko mengalami kerugian. Secara umum yang menyebabkan terjadinya kesalahan di dalam toko kurangnya perhatian karyawan, tidak fokus dalam bekerja, membawa masalah pribadi ke tempat kerja. Karyawan yang melakukan kesalahan berulang kali akan mendapatkan teguran ataupun sanksi dari kordinator atau manajer toko, agar karyawan lebih fokus dalam melakukan tugas dan tanggungjawabnya. Karyawan yang mampu memberikan kinerja yang memuaskan akan diberikan penghargaan salah satunya kenaikan jabatan atau mendapatkan bonus. Adapun kendala yang terjadi didalam toko andayani balandai yakni mengikuti permintaan konsumen yang selalu berubah-ubah, adanya pesaing baru atau persaingan yang ketat, mempertahankan loyalitas konsumen. sehingga toko dapat mengantisipasi kendala yang terjadi maka toko lebih meningkatkan pelatihan dan pendidikan kepada karyawan agar mampu mengatasi kendala yang akan terjadi.

Pengembangan sumber daya manusia (*human resource development*) adalah proses untuk meningkatkan kemampuan sumber daya manusia dalam membantu tercapainya tujuan organisasi atau toko andayani balandai. Kemampuan sumber daya manusia dalam perusahaan dapat ditingkatkan melalui program – program pelatihan dan penempatan serta pengawasan/pendidikan. Pengembangan sumber daya manusia merupakan dasar bagi seseorang untuk menduduki suatu jabatan yang lebih tinggi di perusahaan (promosi) atau dipindah tugaskan ke pekerjaan

lain (mutasi). Oleh karena itu, pengembangan merupakan suatu kebutuhan bahkan sesuatu yang diharapkan oleh setiap orang dalam perusahaan.<sup>69</sup>

“Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada manajer toko andayani balandai bahwa pengembangan sumber daya manusia untuk kualitas kerja karyawan toko sangat berperan penting karena pengembangan ini dapat meningkatkan kualitas kerja karyawan dengan cara meningkatkan kemampuan ataupun keterampilan yang dimiliki seluruh karyawan toko andayani sehingga karyawan lebih semangat lagi dalam melakukan pekerjaannya”.

a. Pelaksanaan Pengembangan sumber daya manusia dalam metode pelatihan/traning di toko andayani balandai.

Pelatihan merupakan proses dimana membentuk dan membekali karyawan dengan menambah skill, kemampuan, pengetahuan dan perilaku. Pengembangan pelatihan merupakan proses pemilihan karyawan baru yang telah di terima untuk bekerja sehingga akan diberikan pelatihan agar memiliki keterampilan dan kemampuan untuk melakukan pekerjaannya dengan lancar. Pelatihan juga proses dimana karyawan meningkatkan kinerja yang dimiliki agar membantu toko mencapai tujuannya. Adanya pelatihan juga dapat membantu meningkatkan kepuasan pelanggan atas bertambahnya pengetahuan tentang komunikasi dan layanan yang baik bagi karyawan dan juga pelanggan ataupun konsumen sehingga konsumen akan menjadi pelanggan tetap bagi toko andayani balandai. Bagi

---

<sup>69</sup> Wilson Bangun. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta : Erlangga, 2012), 201.

karyawan yang baru melakukan training 3 bulan agar manajer toko dapat melihat *skill* yang dimiliki karyawan tersebut.

Adapun hal pelatihan yang kurang tepat dilakukan oleh toko andayani balandai hal ini disebabkan karena adanya pemilihan waktu yang kurang tepat dalam melakukan pelaksanaan pelatihan yaitu saat hari bekerja sehingga karyawan yang mengikuti pelatihan mengalami kendala kurang focus saat pelatihan akibat lelah bekerja sebelumnya, sehingga pelatihan yang dilakukan kurang dipahami oleh karyawan tersebut. Serta materi yang setiap bulannya yang sama, adanya pelatihan yang membuat karyawan menjadi bosan ataupun jenuh sehingga karyawan juga tidak focus pada penyampaian materi.

Pelatihan karyawan toko terdiri dari pelatihan teknis dan pelatihan umum dimana pelatihan teknis ini untuk melatih kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya secara detail seperti pelatihan pajakan, pelatihan berkomunikasi dengan baik dan benar, dan pelatihan teknologi. Sedangkan pelatihan umum untuk meningkatkan kemampuan atau *skill* yang dimiliki karyawan toko andayani balandai seperti pelatihan kemampuan karyawan, pelatihan tepat waktu, dan pelatihan *skill*.

Pelatihan karyawan sangat penting bagi Toko Andayani Balandai untuk diterapkan dalam suatu organisasi. Dengan adanya pelatihan karyawan akan dapat bekerja secara lebih efektif agar dapat menghadapi perubahan yang terjadi di dalam toko andayani balandai seperti perubahan tempat atau harga. Oleh karena itu manajer toko andayani balandai sangat memperhatikan pelatihan yang akan diberikan oleh karyawan, dengan adanya pelatihan yang sangat baik juga

meningkatkan target penjualan toko. pelatihan biasanya dimulai dengan pengenalan toko di mana para karyawan diberikan informasi dan pengetahuan tentang tugas-tugas dan harapan apa saja yang ingin di capai oleh toko.

Dalam kemampuan pelatihan sangat besar pengaruhnya dalam mencapai keberhasilan suatu toko sehingga pelatih dituntut untuk dapat menguasai materi semaksimal mungkin, agar karyawan memperoleh materi yang disampaikan oleh pelatih sehingga karyawan mampu memahami materi yang disampaikan. pelatihan suatu perubahan perilaku para karyawan di mana guna meningkatkan tujuan-tujuan toko, sehingga pelatihan pengembangan juga sangat penting karena merupakan cara untuk mempertahankan, menjaga, dan memelihara agar dapat meningkatkan keahlian untuk karyawan toko serta dapat meningkatkan produktivitas dalam bekerja.

Di mana karyawan andayani balandai melakukan pelatihan setiap 1 bulan sekali pelatihan ini juga dilakukan di dalam ataupun di luar toko di mana pelatihan yang di luar tidak menentu setiap berapa kali dapat dilaksanakan. Pelatihan yang dilaksanakan di dalam karena untuk memilih sumber pelatih para karyawan lebih nyaman melakukan pelatihan di dalam toko andayani balandai tempatnya bekerja karena telah mengenal lingkungan dengan baik. Sedangkan pelatihan yang dilakukan di luar memberikan pengalaman baru bagi karyawan dan mendapatkan pelatih profesional dari luar toko sehingga karyawan lebih mengetahui cara meningkatkan kinerja dan kemampuan yang karyawan miliki sehingga karyawan mendapatkan wawasan yang lebih luas dari pada pelatihan di dalam toko sebelumnya.

“Apabila dilihat dari hasil wawancara yang telah dilakukan terhadap karyawan toko andayani balandai dimana jumlah karyawan 12 orang. Dimana dari 7 orang karyawan yang di wawancarai mengatakan bahwa dengan adanya pengembangan sumber daya manusia dalam metode pelatihan ini sudah cukup dapat meningkatkan kinerja karyawan namun belum cukup sempurna. Akan tetapi karyawan toko andayani balandai sudah merasa termotivasi dengan adanya pelatihan yang telah diberikan oleh toko andayani balandai”.

Menurut saya pengembangan sumber daya manusia melalui metode pelatihan ini sudah cukup sangat efektif bagi toko dan karyawan karena dapat meningkatkan kualitas kerja di dalam toko andayani balandai sehingga konsumen lebih memilih toko andayani sebagai pusat perbelanjaan yang harganya lebih terbilang murah, konsumen juga memilih toko andayani balandai untuk menjadi langgananya karena sumber daya manusia yang diberikan oleh toko sangat membuat konsumen puas untuk datang kembali ke toko andayani balandai ini, serta toko andayani balandai juga sangat memperhatikan atau mengutamakan kepuasan pelanggan. Bisa dilihat dari wawancara yang dilakukan pada tabel 4.5.

b. Pelaksanaan Pengembangan sumber daya manusia dalam metode pendidikan di Toko Andayani Balandai

Pendidikan merupakan proses untuk mengubah tingkah laku karyawan tujuannya untuk menambah pengetahuan, sikap, tindakan, dan penampilan karyawan sehingga menjadi lebih baik lagi. Di mana pendidikan di dalam toko andyani balandai di anggap sangat penting manfaatnya karena karyawan yang baru dituntut agar dapat menjalankan tugas dan tanggung jawab yang telah

diberikan sedangkan untuk karyawan yang lama di tuntut untuk meningkatkan kemampuan masa sekarang maupun di masa yang akan datang. Pendidikan juga hampir sama dengan pelatihan di mana karyawan dilatih atau di didik sehingga karyawan toko lebih mengembangkan kemampuan ataupun keterampilan yang karyawan miliki, begitupun dengan tujuan pelatihan dan pendidikan juga agar dapat lebih meningkatkan kualitas kerja yang dimiliki karyawan toko.

Pendidikan secara singkat suatu proses pengembangan sumber daya manusia yang berhubungan dengan meningkatnya kualitas kinerja karyawan pada toko anyani balandai agar lebih menambah pengetahuan kerja dan pemahaman di dalam suatu lingkungan kerja. Serta hasil pendidikan juga dilihat dari adanya perubahan untuk mengubah tingkah laku karyawan, tujuan pendidikan memberikan perubahan sikap yang lebih baik lagi, menambah kemampuan, mengasah keterampilan yang dimiliki oleh masing-masing karyawan.

Adapun tujuan-tujuan pendidikan dalam mengembangkan karyawan toko andayani balandai yaitu :

- 1) Menambah kemampuan karyawan
- 2) Meningkatkan kualitas kerja
- 3) Menambah skill dan keterampilan yang dimiliki karyawan
- 4) Menambah semangat karyawan
- 5) Memperbaiki kinerja karyawan

Pendidikan di dalam toko harus mendapatkan pertimbangan dalam penempatan, di mana dilihat dari kinerja karyawan juga agar karyawan yang telah berpengalaman dalam bekerja akan ditempatkan ssesuai kemampuan yang



dimiliki oleh masing-masing karyawan. pendidikan dapat mempengaruhi pengalaman karyawan semakin tinggi pendidikan yang diberikan oleh karyawan maka akan semakin tinggi keahlian dan keterampilan sehingga kinerja karyawan akan lebih meningkat.

Pendidikan merupakan suatu kegiatan yang harus dilakukan oleh suatu organisasi untuk lebih mengembangkan kemampuan, keterampilan, dan *skill*, serta menambah wawasan atau pengalaman baik itu diri sendiri maupun orang lain. Adapun hambatan saat melakukan pendidikan di toko andayani balandai yakni waktu yang tidak tepat, kurangnya perhatian karyawan pada materi yang ada, dan kurangnya percaya diri dari karyawan.

Menurut saya metode pendidikan yang dilakukan oleh toko andayani sudah cukup efektif karena dalam metode ini bisa dilihat bahwa toko andayani balandai melakukan pendidikan kerja salah satunya agar karyawan lebih mengembangkan kemampuan serta *skill* yang dimiliki oleh karyawan toko andayani balandai tujuannya juga agar meningkatkan kinerja yang ada sehingga toko dapat memenuhi target yang ingin dicapai.

c. Pelaksanaan Pengembangan sumber daya manusia dalam metode penempatan di Toko Andayani Balandai

Penempatan merupakan proses penempatan dengan penyesuaian kemampuan dan bakat yang dimiliki oleh karyawan, suatu tugas untuk menempatkan seorang karyawan sesuai dengan ke ahlian, kemampuan, keterampilan dan skill yang mereka miliki. Kesalahan yang akan terjadi di penempatan karyawan pada pekerjaan yang tidak sesuai dengan kemampuannya

maka akan mendapatkan hasil yang kurang baik bagi toko andayani balandai, sehingga kesalahan terjadi akan mengakibatkan toko mengalami dampak pada kinerja karyawan dan kerugian yang akan terjadi maka toko harus sangat memperhatikan keterampilan atau kemampuan yang dimiliki karyawan. Sebaliknya jika keberhasilan dalam melakukan penempatan karyawan maka hasil yang akan diterima oleh toko akan cukup puas, sehingga toko bisa berharap lebih dari kinerja karyawan tersebut.

Penempatan merupakan suatu kebijakan yang diambil oleh pimpinan toko ataupun manajer toko untuk menentukan seorang karyawan masih tetap atau tidak ditempatkan pada suatu jabatan tertentu berdasarkan pertimbangan kemampuan atau *skill* tertentu. Penempatan karyawan yang memiliki skill yang tinggi harus ditempatkan pada tugas dan pekerjaan yang akan mampu dilaksanakan walaupun pekerjaan tersebut di pandang berat sehingga memerlukan tanggung jawab yang sangat besar. Sedangkan bagi karyawan yang mempunyai kemampuan yang passatau bahkan dibawah standar maka karyawan akan ditempatkan pada pekerjaan yang memiliki resiko dan tanggung jawab yang relative kecil.

Penempatan ini juga dilakukan di dalam toko andayani balandai sehingga karyawan yang baru masuk akan ditempatkan di bagian pramuniaga setelah karyawan melalui pelatihan dan pendidikan maka akan ditempatkan di posisi atau jabatan sesuai dengan kemampuan atau skill yang dimiliki. Penempatan ini dilakukan tidak sembarang karyawan karena karyawan yang sudah di tempatkan atau sudah naik jabatan maka karyawan tersebut telah mampu mengambil

tanggung jawab atau tugas yang besar dan karyawan tersebut telah memiliki kemampuan atau skill di bidang yang telah ditentukan di dalam toko.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang penulis lakukan di toko andayani balandai, maka pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa:

Pengembangan sumber daya manusia di dalam toko andayani balandai merupakan faktor yang sangat penting bagi kualitas kerja di mana karyawan didalam sebuah kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan keeterampilan dan kemampuan dari sumber daya manusia secara berkala, Pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia dalam metode pelatihan merupakan suatu Pelatihan karyawan yang sangat penting bagi Toko Andayani Balandai untuk diterapkan dalam suatu organisasi. Dengan adanya pelatihan karyawan akan dapat bekerja secara lebih efektif agar dapat menghadapi perubahan yang terjadi di dalam toko andayani balandai seperti perubahan tempat atau harga. Pelatihan juga proses dimana karyawan meningkatkan kinerja yang dimiliki agar membantu toko mencapai tujuannya. Serta pengembangan pelatihan juga harus pintar dalam memilih waktu sehingga karyawan lebih focus saat melaksanakan pelatihan yang diberikan.

Pelaksanaan dalam metode pendidikan merupakan Di mana pendidikan di dalam toko andayani balandai di sangat penting manfaatnya karena karyawan yang baru dituntut agar dapat menjalankan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan sedangkan untuk karyawan yang lama di tuntutan untuk meningkatkan kemampuan masa sekarang maupun di masa yang akan datang. Bisa di bilang

pelatihan dan pendidikan sama saja. Pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia dalam metode penempatan merupakan Penempatan merupakan proses penempatan dengan penyesuaian kemampuan dan bakat yang dimiliki oleh karyawan, suatu tugas untuk menempatkan seorang karyawan sesuai dengan keahlian, kemampuan, keterampilan dan skill yang mereka miliki.

## **B. Saran**

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

### **1. Bagi pihak toko andayani balandai**

Pihak Toko Andayani Balandai dalam melaksanakan pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas karyawan dapat lebih memperhatikan aturan kerja sehingga tidak tercampur antara permasalahan pribadi dengan urusan pekerjaan, selain itu hendaknya toko andayani menyiapkan jadwal khusus ketika ingin melakukan kegiatan pengembangan pelatihan, pendidikan, dan penempatan agar kegiatan berjalan lancar sehingga baik dari karyawan dapat mempersiapkan diri dengan baik sebelumnya.

### **2. Bagi pihak karyawan**

Pihak karyawan agar lebih memperhatikan komunikasi dan arahan sehingga saat pelanggan melakukan pembelian karyawan sudah siap untuk melayani dan berkomunikasi baik dengan konsumen atau pelanggan tersebut

### **3. Bagi penelitian selanjutnya**

Penulis berharap untuk peneliti selanjutnya agar dapat meningkatkan ketekunan dalam mencari dan mengelola informasi data penelitian yang telah ada

sehingga kedepannya penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini bisa menjadi lebih baik lagi.



## DAFTAR PUSTAKA

- Agung, (Pramuniaga Toko Andayani Balandai), Wawancara, 31 Agustus 2022.
- Andri, (Pramuniaga Toko Andayani Balandai), Wawancara, 31 Agustus 2022.
- Bangun Wilson . *Manajemen Sumber Daya Manusia*,(Jakarta : Erlangga, 2012), 201.
- Dewantara Annisa , (Manajer Toko Andayani Balandai), Wawancara, 29 Agustus 2022.
- Diana, (Pelanggan Toko Andayani Balandai), Wawancara, 1 September 2022.
- Fika, (Kasir Toko Andayani Balandai), Wawancara, 31 Agustus 2022.
- Fitri, ( Konsumen Toko Andayani Balandai), Wawancara, 1 September 2022.  
<https://jikm.upnvj.ac.id/index.php/home/article/download/102/71>.
- John R Hollenbeck Et Al. NOE. Raymond A., *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi 6 ( Jakarta : Salemba Empat, 2010 ),243.
- Kerja, Dan Komunikasi Kerja , Jurnal Ekonomi Manajemen System Informasi*, 3, No. (2021) : 302,  
[https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as\\_sdt=0%2C58as\\_kualitas+kerja+karyawan](https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C58as_kualitas+kerja+karyawan)
- Kurniawan Saefullah . Ernie Tisnawati., *Pengantar Manajemen*, Edisi Pertama (Jakarta : Fajar Interpratama, 2005), 204.
- Lulu, (Pramuniaga Toko Andayani Balandai), Wawancara, 31 Agustus 2022.
- Mardika Dwi Bima, Heru Tian Sanjaya, Muhammad Rafli Hermawan, *Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepemimpinan Kualitas Kerja, Efektivitas* Mega, (Admin Toko Andayani Balandai), wawancara, 31 Agustus 2022.
- Mei, (Kordinator Toko Andayani Balandai), Wawancara, 31 Agustus 2022.
- Mekarisce Augina Arrnild, Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat, *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat 12*, Edisi 3 ( 2020):150-151,
- Mujiati Ni Wayan , I Komang Ardana, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Pertama (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2012), 16

- Mukmin Al Muhammad , Universitas Muhammadiyah Makassar, *Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Cv. Daeng Kuliner Makassar*. (Makassar : Skripsi,2021)
- Nadilla Rizky , Universitas Pembangunan Nasional, *Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan Pada PT Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang*. (Malang : Skripsi, 2010)
- Nurhayati, *Jurnal Pendidikan dan Pelatihan Sebagai Upaya Peningkatan Kinerja Pustakawan*, Vol 10, No 10, (2018), 97 <https://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/libra/article/download/3384/2366>
- Purhantara Wahyu , *metode penelitian kualitatif untuk bisnis*, edisi pertama (Yogyakarta : graha ilmu, 2010), 79
- Rahayu Enggal Indha , IAIN Ponorogo, *Analisi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Kerja Karyawan*. (Ponorogo : Skripsi, 2021)
- Rahmat Abdul. Benjamin Bukit. Tasman Malusa, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, cetakan 1 (Yogyakarta : Zahir Publishing, 2017), 3
- Rani, (Kasir Toko Andayani Balandai), Wawancara, 31 Agustus 2022.
- Riani Asri Laksmi, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Pertama (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2013), 51
- Sanjaya Wina, *Penelitian pendidikan (Jenis, metode dan prosedur)*, Cetakan ke-1, (Jakarta: prenadamedia Group, 2013), 66.
- Sastrohadiwiryo Siswanto Dr.B., *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*, Cetakan Pertama (Jakrta : Sinar Grafika Offset, 2002), 18
- Sofyandi Herman . *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Pertama (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2008),40.
- Sondak Hesti Sandi, *Faktor-Faktor loyalitas pegawai di dinas pendidikan daerah provinsi Sulawesi utara*, Jurnal EMBA 7 No. 1, 674<https://ejournal.Unsrat.ac.id/index.php/emba/article/viewFile/22478/22170>
- Sugiyono Prof. Dr., *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif Dan R&D*, Edisi 1 (Bandung : Alfabeta, 2017), 121



Tanjung Rahmat, Novia, Syamsuriansyah, *Kinerja Karyawan*, cetakan pertama  
(Bandung : Widina Persada, 2021) 31.

Teguh Ambar., *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Kedua ( Yogyakarta :  
Graha Ilmu, 2009), 137

Wirawan, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*, Jil 1(Jakarta : Edward  
Tanujaya, 2009), 68

Wirda, (Pelanggan Toko Andayani Balandai)



**L**

**A**

**M**

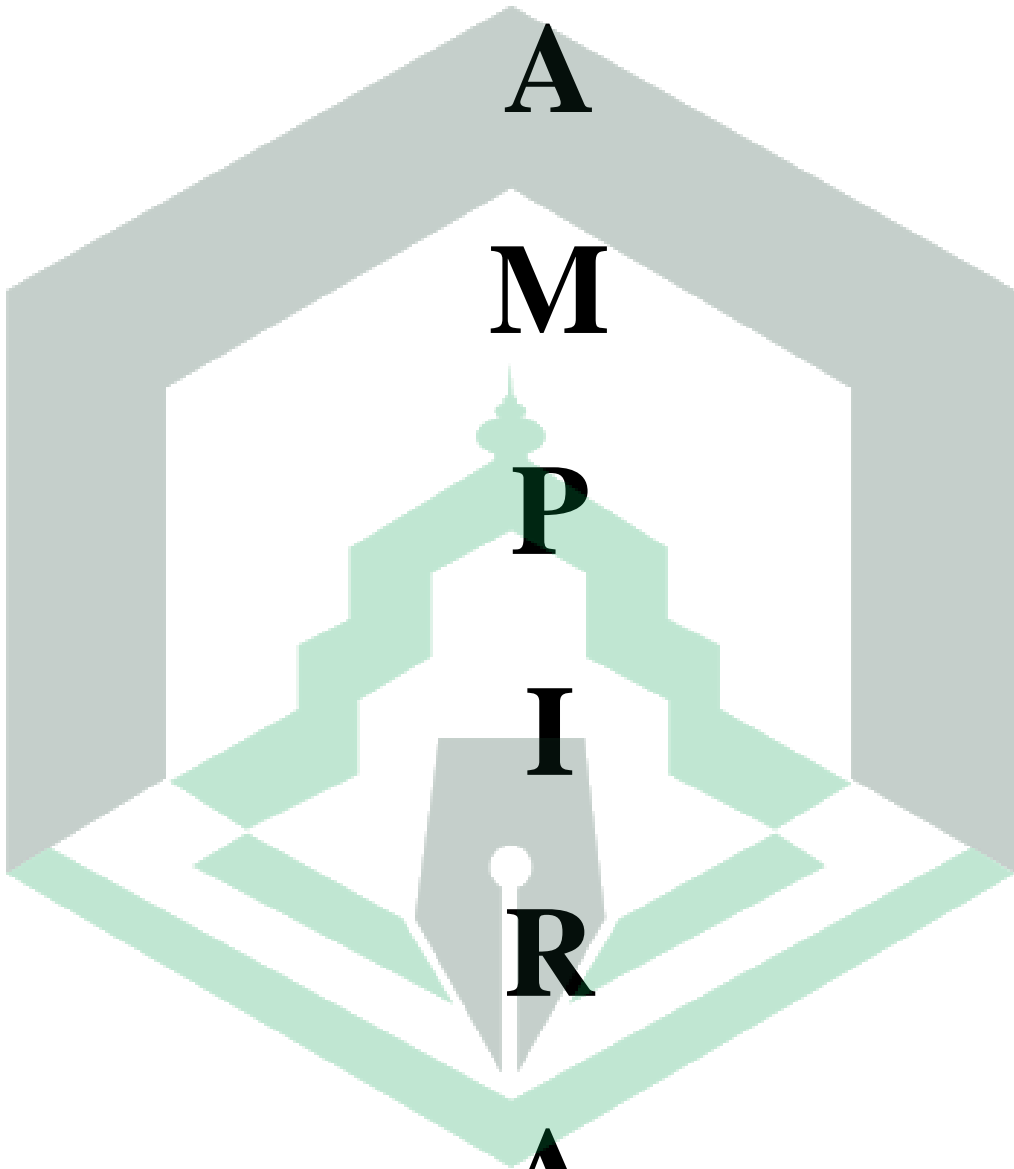
**P**

**I**

**R**

**A**

**N**



**GAMBAR FOTO KETIKA MELAKUKAN WAWANCARA DENGAN  
RESPONDEN**

*Lampiran 1*

**Manajer Toko**



**Karyawan toko andayani balandai**





## Konsumen toko andayani balandai



*Lampiran 2*

**DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA**

**A. Manajer Toko**

1. Bagaimana pelaksanaan pengembangan SDM dalam meningkatkan kualitas kerja karyawan?
2. Bagaimana pelaksanaan pengembangan SDM dalam metode pelatihan/traning?
3. Bagaimana pelaksanaan pengembangan SDM dalam metode pendidikan?
4. Bagaimana pelaksanaan pengembangan SDM dalam metode penempatan?
5. Setiap berapakah pelatihan karyawan dilakukan dalam setahun?
6. Apakah kualitas kerja karyawan, dalam pengembangan SDM ini sangat penting bagi toko?
7. Bagaimana manfaat pengembangan SDM ini bagi karyawan dan juga toko?
8. Kendala apa saja yang menghambat pengembangan SDM?
9. Apa tujuan dari pelatihan/traning, pendidikan, dan penempatan?
10. Bagaimana proses pengembangan SDM yang dilakukan oleh toko andayani balandai?
11. Siapa saja yang mengikuti program pelatihan?
12. Apa saja target kinerja yang telah dicapai?

13. Bagaimana strategi anda sebagai manajer untuk meningkatkan kualitas kerja karyawan pada toko andayani balandai?

14. Apa saja yang harus toko lakukan agar karyawan termotivasi agar mencapai target kinerja?

### **B. Karyawan**

1. apakah pelaksanaan pengembangan SDM dalam metode pelatihan/traning sangat berpengaruh dalam melakukan pekerjaan?

2. Apakah pelaksanaan pengembangan SDM dalam metode pendidikan sangat mempengaruhi kinerja anda?

3. Apakah pelaksanaan pengembangan SDM dalam metode penempatan sangat mempengaruhi kinerja anda?

4. Bagaimana menurut anda target kinerja yang telah diberikan oleh toko andayani balandai?

5. Bagaimana manfaat yang telah diterima oleh anda dalam pelatihan, pendidikan, ataupun penempatan?

6. Apa kendala yang terjadi ketika pendidikan dilakukan?

7. Apa saja hambatan yang terjadi melalui pelatihan, pendidikan, ataupun penempatan untuk anda?

### **C. Konsumen**

1. apakah menurut anda pengemabngan SDM di toko andayani sudah efektif?

2. Bagaimana menurut anda tentang kinerja yang ada di toko andyani balandai?

3. Bagaimana layanan yang dilakukan oleh karyawan toko ?
4. Apa saja kendala anda saat berbelanja di toko andayani balandai?





### Lampiran 3 Surat Izin Penelitian

    
1 2 0 2 2 1 9 0 0 9 1 1 9 4

**PEMERINTAH KOTA PALOPO**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
Alamat : Jl. K.H.M. Hasyim No.5 Kota Palopo - Sulawesi Selatan Telpn : (0471) 326048

**ASLI**

**IZIN PENELITIAN**  
NOMOR : 1194/IP/DPMPTSP/IX/2022

**DASAR HUKUM :**

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2016 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
4. Peraturan Walikota Palopo Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo;
5. Peraturan Walikota Palopo Nomor 34 Tahun 2019 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan yang Menjadi Urusan Pemerintah Kota Palopo dan Kewenangan Perizinan dan Nonperizinan yang Menjadi Urusan Pemerintah yang Diberikan Pelimpahan Wewenang Walikota Palopo Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

**MEMBERIKAN IZIN KEPADA**

Nama : JUSRIANTI SALAM  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat : Jl. Balandai Kota Palopo  
Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa  
NIM : 18 0403 0054

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi dengan Judul :

**PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS KERJA KARYAWAN PADA TOKO ANDAYANI BALANDAI**

Lokasi Penelitian : TOKO ANDAYANI BALANDAI KOTA PALOPO  
Lamanya Penelitian : 28 September 2022 s.d. 28 Oktober 2022

**DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :**

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
2. Menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
3. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar foto copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
5. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak menaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas

Demikian Surat Izin Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Kota Palopo  
Pada tanggal : 29 September 2022  
a.n Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP  
Kepala Bidang Pengkajian dan Pemrosesan Perizinan PTSP

**ERICK. K. SIGA, S.Sos**  
Pangkat : Penata Tk.I  
NIP : 19830414 200701 1 005

**Tembusan :**

1. Kepala Badan Kesbang Prov. Sul-Sel.
2. Walikota Palopo.
3. Dandim 1403 SWG
4. Kapolres Palopo
5. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Palopo
6. Kepala Badan Kesbang Kota Palopo
7. Instansi terkait tempat dilaksanakan penelitian

Lampiran 4 Nota Dinas Pembimbing

Burhan Rifuddin, S.E., M.M

NOTA DINAS PEMBIMBING

Lamp : -

Hal : Skripsi Jusrianti Salam

Yth Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di

Palopo

*Assalamu 'alaikum wr.wb.*

Setelah melakukan bimbingan, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Jusrianti salam

NIM : 18 0402 0054

Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah


Judul Skripsi : Pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas kerja karyawan pada toko andayani balandai

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk diujikan pada ujian/seminar hasil penelitian.

Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

*Wassalamu 'alaikum wr.wb.*

Pembimbing

  
Burhan Rifuddin, S.E., M.M  
Tanggal: 28 September 2022

Lampiran 5 Persetujuan Pembimbing seminar hasil

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Setelah menelaah dengan seksama skripsi berjudul:

**“Pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas kerja karyawan pada toko andayani balandai”**


Yang ditulis oleh :

Nama	: Jusrianti salam
NIM	18 0402 0054
Program Studi	: Manajemen bisnis syariah
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam

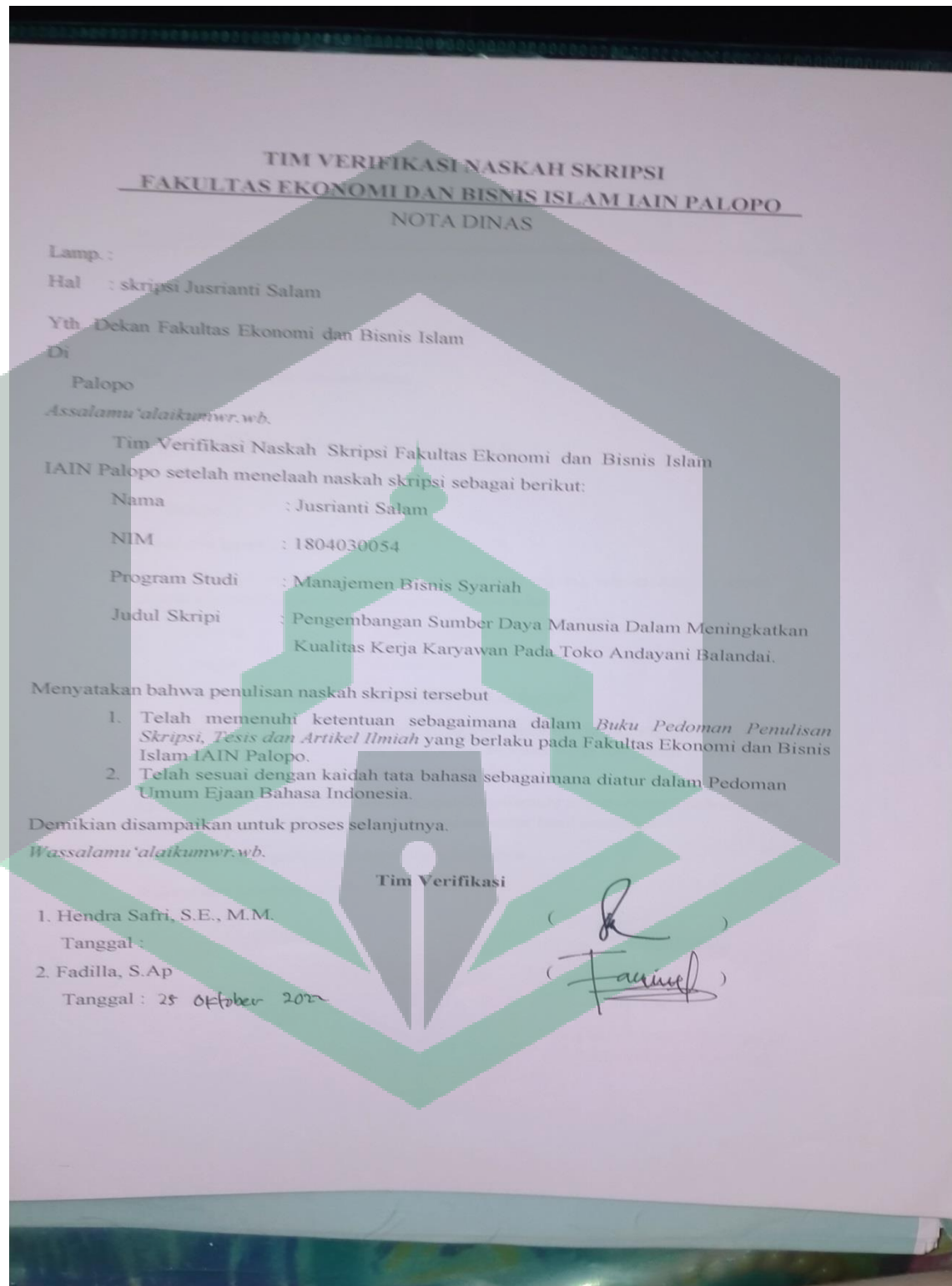
Menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak untuk diajukan pada ujian/seminar hasil.

Demikian persetujuan ini dibuat untuk proses selanjutnya.

Palopo, 28 September 2022  
Pembimbing

  
Burhan Rifuddin, S.E., M.M  
NIP. 197907243003121002

Lampiran 6 verifikasi seminar hasil

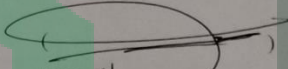
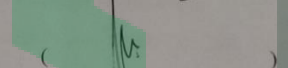


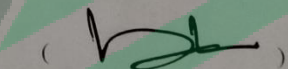


*Lampiran 7 persetujuan tim penguji munaqasah*

**HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI**

Skripsi yang berjudul Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Karyawan Pada Toko Andayani Balandai yang ditulis oleh Jusrianti Salam Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 18 0403 0054, mahasiswa program studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang telah diujikan dalam seminar hasil penelitian pada hari Rabu, tanggal 16 November 2022 bertepatan dengan 21 Rabiul Akhir 1444H telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan dinyatakan layak untuk diajukan pada sidang *munaqasyah*.

**TIM PENGUJI**

1. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.E., M.A. (Ketua Sidang/Penguji)	(  ) tanggal:
2. Muzayyanah Jabani, ST., M.M (Sekretaris Sidang/Penguji)	(  ) tanggal:
3. Dr. Adzan Noor Bakri, SE.Sy., MA.Ek. (Penguji I)	(  ) tanggal: 24/11/2022
4. Nur Fadillah, SE., Ak. (Penguji II)	(  ) tanggal:
5. Burhan Rifuddin, SE., M.M (Pembimbing I/Penguji I)	(  ) tanggal:

Lampiran 8 nota dinas tim penguji munaqasah

Dr. Adnan Noor Bakri, SE. Sy., MA.Ek.  
Nur Fadillah, SE., Ak.  
Burhan Rifuddin, SE., M.M.

**NOTA DINAS TIM PENGUJI**

Lamp : -

Hal : Skripsi Jusrianti Salam

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Di  
Palopo

*Assalamu 'alaikum wr. wb.*

Setelah menelaah naskah perbaikan berdasarkan seminar hasil penelitian terdahulu, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap naskah skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Jusrianti Salam  
Nim : 18 0403 0054  
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah  
Judul Skripsi : Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Karyawan Pada Toko Andayani Balandai

maka naskah skripsi tersebut dinyatakan sudah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk diujikan pada ujian *munaqasyah*.

Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

*Wassalamu 'alaikum wr. wb.*

1. Dr. Adnan Noor Bakri, SE. Sy., MA.Ek.  
(Penguji I)
2. Nur Fadillah, SE., Ak.  
(Penguji II)
3. Burhan Rifuddin, SE., M.M  
(Pembimbing I/Penguji I)

()  
tanggal:

()  
tanggal:

()  
tanggal:

Lampiran 9 verifikasi munaqasah

**TIM VERIFIKASI NASKAH SKRIPSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAMIAIN PALOPO  
NOTA DINAS**

Lamp. :

Hal : skripsi Jusrianti Salam

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di

Palopo

*Assalamu 'alaikumwr.wb.*

Tim Verifikasi Naskah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN

Palopo setelah menelaah naskah skripsi sebagai berikut:

Nama : Jusrianti Salam  
NIM : 18 0403 0054  
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah  
Judul Skripsi : Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Karyawan pada Toko Andayani Balandai

Menyatakan bahwa penulisan naskah skripsi tersebut

1. Telah memenuhi ketentuan sebagaimana dalam *Buku Pedoman Penulisan Skripsi, Tesis dan Artikel Ilmiah* yang berlaku pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo.
2. Telah sesuai dengan kaidah tata bahasa sebagaimana diatur dalam Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia.

Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

*Wassalamu 'alaikumwr.wb.*

Tim Verifikasi

1. Edi Indra Setiawan, S.E.,M.M.

Tanggal :

2. Fadilla, S.Ap.

Tanggal : 29 November 2022

## RIYAWAT HIDUP



**Jusrianti Salam**, Lahir di kapidi pada hari rabu tanggal 10 Maret tahun 1999. Penulis merupakan anak pertama dari 3 bersaudara dari pasangan seorang ayah bernama Abd salam dan ibu bernama Rahmatia. saat ini bertempat tinggal di desa Tarramattekeng, Kecamatan Ponrang Selatan, Kabupaten Luwu. Pendidikan sekolah dasar penulis diselesaikan pada tahun 2012 di SDN 348 Tarramattekeng. kemudian di tahun yang sama melanjutkan pendidikan di SMPN 2 Belopa dan saat menginjak kelas IX penulis pindah ke SMPN 1 Mappedeceng selesai pada tahun 2015. selanjutnya pada tahun yang sama menempuh pendidikan di SMKN 1 Terpadu yang sekarang telah berganti nama dengan SMKN 5 Luwu hingga telah lulus di tahun 2018. Di tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo dengan mengambil jurusan manajemen bisnis syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.