

PENINGKATAN MUTU LAYANAN MELALUI IMPLEMENTASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

Ahmad Yani¹, Rezki Agrisa Ditama², Muhammad Munawir Pohan³

¹Institut Agama Islam Negeri Metro Lampung

^{2,3}Institut Agama Islam Negeri Kerinci

munawwarohp@yahoo.com¹; rezkiaditama8116@gmail.com²;

munawirpohan8@gmail.com³

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana peningkatan mutu layanan melalui implementasi manajemen sumber daya manusia yang dilaksanakan di KafeGao Coffee Kabupaten Kerinci Provinsi Jambi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari kasir, juru masak, pramusaji, dan pengunjung. Alat pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Prosedur penelitian meliputi: pemilihan tema, pembacaan literatur, perumusan fokus dan masalah penelitian, pengumpulan data, penyempurnaan data, pengolahan data, analisis data, dialog teoritik, triangulasi temuan, dan simpulan hasil peneliti. Teknik analisis data yang digunakan antara lain: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Uji keabsahan data melalui uji kredibilitas, dependabilitas, serta konfirmabilitas. Uji kredibilitas dilakukan dengan memperpanjang pengamatan, triangulasi serta membercheck. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan di Kafe Gao Coffee sudah baik, tetapi ada perlu beberapa perbaikan seperti: komunikasi antara pramusaji dengan pengunjung, ketersediaan bahan baku untuk menu makanan dan minuman masih kurang lengkap, dan jam operasional kafe tutup sebelum waktunya.

Kata Kunci: Mutu, Layanan, Manajemen Sumber Daya Manusia.

ABSTRACT

This study aims to describe how to improve service quality by implementing human resource management at Gao Coffee, Kerinci Regency, Jambi Province. This study uses a qualitative method with a case study approach. Sources of data in this study consisted of cashiers, cooks, waiters, and visitors.. Data collection tools using interviews, observation, and documentation. The research procedure includes theme selection, literature reading, formulation of research focus and problems, data collection, data refinement, data processing, data analysis, theoretical dialogue, triangulation of findings, and conclusions of research results. Data analysis techniques used include data collection, data reduction, data presentation, and concluding. Test the validity of the data through credibility, dependability, and confirmability tests. The credibility test is done by extending observation, triangulation, and member check. The results showed that the quality of service at Gao Coffee Cafe was good. Still, some improvements were needed, such as communication between waiters and visitors, the availability of raw materials for the food and beverage menu is still incomplete, and the cafe's operating hours close prematurely.

Keywords: Quality, Service, Human Resource Management

PENDAHULUAN

Mutu layanan merupakan keadaan yang dinamis berkaitan dengan sumber daya manusia, produk jasa, proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi serta

melebihi kualitas layanan yang diharapkan, (Tjiptono, 2012). Mutu layanan ialah ukuran seberapa bagus layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pengunjung atau pelanggan. Kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau organisasi dalam memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan harapan dan keinginan pengunjung atau pelanggan (Dianty et al., 2021). Sistem pengendalian mutu ialah proses yang dilakukan untuk memastikan bahwa *output* dapat memenuhi tujuan yang ditetapkan sebelumnya diwujudkan dengan penggunaan pedoman atau standar yang telah ditetapkan, (Widiansyah, 2019).

Mutu menyangkut kualitas sumber daya manusia yang terdiri dari kemampuan, baik kemampuan fisik dan kemampuan non fisik. Oleh karena itu, untuk kepentingan akselerasi pembangunan dalam bidang apapun, peningkatan kualitas atau mutu sumber daya manusia menjadi salah satu syarat yang utama (Ekawati, 2019). Manajemen sumber daya manusia mempunyai beberapa karakteristik di antaranya: (1) manajemen sumber daya manusia mempunyai sistem yang terdiri dari beberapa elemen seperti praktek yang merupakan subsistem dari sistem manajemen; (2) karyawan dianggap sumber keunggulan kompetitif yang berkelanjutan; (3) seluruh definisi manajemen sumber daya manusia di atas dari sudut pandang analitis mengidentifikasi sub sistem sebagai bagian dari sistem makro atau organisasi secara luas; dan (4) berfokus pada efek yang akan mempengaruhi kinerja organisasi, (Nurjaman et al., 2020).

Dalam merencanakan manajemen sumber daya manusia sebaiknya dilakukan dengan cara memproyeksikan hasil analisis informasi yang diperoleh. Peramalan biasanya untuk masa lima tahun mendatang. Jika ramalan mendekati kebenaran, maka rencana itu baik serta benar sebab ia dapat membaca situasi masa mendatang dengan baik, (Utomo et al., 2021). Manajemen sumber daya manusia mengemukakan fungsi personalia dengan cara seleksi, penarikan, pemeliharaan, pengembangan, dan penggunaan sumber daya manusia. Walaupun manajer memegang tanggung jawab atas fungsi tersebut sebagai bagian dari pekerjaan mereka, ada sejumlah kegiatan personalia khusus yang menjadi tugas manajer personalia, (Santika, 2020). Manajemen sumber daya manusia semakin dianggap penting sebab dalam pencapaian tujuan organisasi, maka berbagai pengalaman dalam bidang sumber daya manusia dikumpulkan secara sistematis dengan apa yang disebut dengan manajemen sumber daya manusia, (Akilah, 2018).

Penelitian ini fokus dan bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana peningkatan mutu layanan melalui implementasi manajemen sumber daya manusia di Kafe Gao Coffee Kabupaten Kerinci Provinsi Jambi. Penulis beralasan memilih judul penelitian di atas sebab penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya dan masih sedikit peneliti lain yang menyandingkan antara mutu layanan dengan implementasi manajemen sumber daya manusia. Dari wawancara awal dengan informan di Kafe Gao

Coffee, dapat dirumuskan beberapa rumusan masalah di antaranya bagaimana komunikasi pekerja dengan para pengunjung, bagaimana ketersediaan bahan baku untuk semua jenis menu makanan dan minuman, dan bagaimana jam operasional buka dan tutup Kafe Gao Coffee. Selain itu, coding hasil wawancara dengan informan terdiri dari tiga kategori yang merupakan indikator dari mutu layanan di antaranya kehandalan, ketanggapan dan kenyamanan.

Sampai saat ini, beberapa penelitian telah dilakukan seperti yang dilakukan oleh (Sayuti et al., 2018; Achnes & Putri, 2014; dan Khusnul & Ugie, 2018). Studi-studi sebelumnya memungkinkan kita untuk memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang peningkatan mutu layanan melalui implementasi manajemen sumber daya manusia. Namun, sebagian besar penelitian ini masih sedikit dan jarang yang menyandingkan antara peningkatan mutu layanan dengan implementasi manajemen sumber daya manusia.

Sayuti et al. (2018) melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung Korpos Coffe Merjosari Malang”. Hasil penelitiannya menunjukkan terdapat pengaruh secara simultan dan parsial antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pengunjung. Achnes & Putri (2014) melakukan penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan pada Restoran Khas Melayu Pondok Yurika Pekanbaru”. Hasil penelitiannya menunjukkan secara keseluruhan penilaian terhadap kualitas pelayanan di restoran Pondok Yurika adalah baik. Khusnul & Ugie (2018) melakukan penelitian yang berjudul “Pelayanan Restoran dalam Menciptakan Kepuasan Pelanggan (Studi Pengendalian Mutu di Restoran D’Ayam Crispy Yogyakarta)”. Hasil penelitiannya menunjukkan restoran D’Ayam Crispy perlu menjaga kestabilan mutu pelayanan serta kenyamanan pengunjung .

Berdasarkan beberapa rumusan masalah dan juga beberapa penelitian terdahulu di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul “Peningkatan Mutu Layanan Melalui Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penulis memilih tipe riset kualitatif sebab di dalamnya lebih mengutamakan analisis peristiwa ataupun proses yang alamiah untuk memperoleh makna mendalam di mana peneliti sebagai instrumen kunci, (Sugiyono, 2016). Waktu penelitian dilaksanakan di bulan Oktober 2021. Penelitian ini dilaksanakan di Kafe Gao Coffee Kabupaten Kerinci Provinsi Jambi. Sumber data pada penelitian ini terdiri dari kasir, juru masak, pramusaji, dan pengunjung. Peneliti memilih sumber data di atas sebab seluruh informan lebih mengetahui seluruh kegiatan yang ada di Kafe Gao Coffee. Alat pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Prosedur

penelitian meliputi: pemilihan tema, pembacaan literatur, perumusan fokus dan masalah penelitian, pengumpulan data, penyempurnaan data, pengolahan data, analisis data, dialog teoritik, triangulasi temuan, dan simpulan hasil peneliti. Teknik analisis data yang digunakan antara lain: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Uji keabsahan data melalui uji kredibilitas, dependabilitas, serta konfirmabilitas. Uji kredibilitas dilakukan dengan memperpanjang pengamatan, triangulasi serta member check.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada 27 Oktober 2021, kami melakukan wawancara di Kafe Gao Coffee yang berada di Kabupaten Kerinci Provinsi Jambi. Kami melakukan wawancara dengan kasir, juru masak, pramusaji, dan pengunjung sebagai informan atau responden untuk memberikan pendapat tentang mutu pelayanan kafe tersebut. Jawaban dari hasil wawancara dapat dilihat dari proses pengkodean yang disajikan dari tabel berikut:

Transkrip Wawancara	Kategori
Rahim (Barista dan Pramusaji): Sering terjadi <i>missed</i> komunikasi antara barista dan pramusaji dengan pengunjung kafe terutama tentang rasa dari minuman dan makanan. Tetapi, <u>saya sebagai pramusaji tetap profesional kepada pengunjung dengan cara menjelaskan kembali dengan sabar tentang rasa pada makanan atau minuman yang sudah dipesan.</u>	Kehandalan
Koko (Juru Masak): Terkadang pesanan pengunjung untuk beberapa menu makanan tidak dapat kami penuhi akibat kekurangan bahan baku. Akan tetapi, <u>saya sebagai juru masak, dengan cepat berusaha membeli bahan baku yang menjadi makanan pesanan pengunjung di toko atau kios terdekat.</u>	Ketanggapan
Fela (Kasir dan Pramusaji): Pernah beberapa kali saya melakukan kesalahan penghitungan biaya pengunjung. <u>Tetapi, setelah dilakukan pengecekan berulang-ulang terhadap nota dan pengecekan di meja pengunjung, akhirnya kesalahan dan kekeliruan dalam menjumlahkan biaya pengunjung bisa diatasi dengan cara meminta maaf atas kesalahan dan kekeliruan saya tadi dan membuat nota yang baru dengan jumlah biaya yang sesuai.</u>	Ketanggapan
Anto (Pengunjung): Saya sudah sering berkunjung ke kafe ini. Tetapi, <u>ketika saya dan teman-teman masih ingin bercerita dan</u>	Kenyamanan

berdiskusi lebih lama dengan teman-teman, pramusaji langsung mengumumkan bahwa kafe akan tutup. Padahal jam operasionalnya belum berakhir.

Tabel 1. *Coding* Hasil Wawancara tentang Peningkatan Mutu Layanan

Untuk memastikan kepercayaan penelitian, kami melakukan beberapa metode yaitu triangulasi dan refleksi anggota. Dalam triangulasi informasi, kami membandingkan pengamatan dan pengetahuan kami tentang partisipan dengan wawancara mereka untuk menghindari bias subjektivitas dan untuk menguji konsistensi temuan. Sedangkan untuk refleksi anggota, kami menyediakan jawaban wawancara untuk refleksi anggota atau member-checking dengan melibatkan semua informan untuk memberikan umpan balik agar pandangan mereka tidak salah dan mencerminkan pengalaman informan yang sebenarnya. Melibatkan informan untuk memeriksa hasil wawancara mereka untuk memastikan keakuratan kontribusi mereka, (Creswell, 2009).

A. Kehandalan

Kategori ini berfokus pada kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada tamu atau pengunjung. Selama wawancara, para informan ditanya tentang kehandalan dalam peningkatan mutu layanan. Meskipun Sebagian besar informan memiliki pemikiran yang sama dalam kehandalan, akan tetapi masing-masing informan memiliki jawaban yang berbeda.

”Saya sebagai barista dan sekaligus pramusaji tetap professional kepada pengunjung dengan cara menjelaskan kembali dengan sabar tentang rasa pada makanan atau minuman yang sudah dipesan” (Rahim).

“Pernah saya mengalami hal yang kurang menyenangkan, minuman yang saya pesan tidak sesuai dengan rasa seperti yang ada di kartu menu. Akan tetapi, pramusaji tetap tidak mau mengganti minuman yang sesuai dengan pesanan saya” (Anto).

“Terkadang pengunjung sering memesan makanan atau minuman di luar kartu menu yang kami punya. Tetapi, kami tetap berusaha untuk memenuhi permintaan pesanan dari pengunjung sesuai dengan bahan baku yang ada” (Fela).

“Ada beberapa pengunjung yang mengeluhkan porsi makanan yang sedikit. Tetapi, saya sebagai juru masak, berusaha menjelaskan kepada pengunjung bahwa standar operasional prosedur untuk satu menu makanan memang seperti itu porsinya” (Koko).

B. Ketanggapan

Kategori ini berfokus pada kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu pengunjung serta memberikan pelayanan yang tepat waktu. Selama wawancara, para informan ditanya tentang ketanggapan dalam peningkatan mutu layanan.

“Saya sebagai juru masak, dengan cepat berusaha membeli bahan baku yang menjadi makanan pesanan pengunjung di toko atau kios terdekat apabila bahan baku habis” (Koko).

“Saya pernah melakukan kesalahan penghitungan biaya pengunjung. Tetapi, setelah dilakukan pengecekan berulang-ulang terhadap nota dan pengecekan di meja pengunjung, akhirnya kesalahan dan kekeliruan dalam menjumlahkan biaya pengunjung bisa diatasi dengan cara meminta maaf atas kesalahan dan kekeliruan saya tadi dan membuat nota yang baru dengan jumlah biaya yang sesuai dipesan pengunjung” (Fela).

“Pengunjung pernah complain tentang rasa minuman yang kurang manis, saya sebagai barista dengan cepat merespon dengan cara memberikan tambahan susu dan gula kepada pengunjung” (Rahim).

“Saya pernah mengalami gelas minuman terjatuh dan pecah dengan tidak disengaja. Pramusaji dengan cepat memberikan pertolongan dan pembersihan. Selanjutnya barista langsung mengganti minuman pesanan saya dengan yang baru” (Anto).

C. Kenyamanan

Kategori ini berfokus pada kompetensi untuk memberikan pelayanan, sopan dan memiliki sifat respek terhadap tamu. Selama wawancara, para informan ditanya tentang kenyamanan dalam peningkatan mutu layanan. Meskipun sebagian besar informan memiliki pemikiran yang sama dalam kenyamanan, akan tetapi masing-masing informan memiliki alasan yang berbeda.

“Saya sudah sering berkunjung ke kafe ini. Tetapi, ketika saya dan teman-teman masih ingin bercerita dan berdiskusi lebih lama dengan teman-teman, pramusaji langsung mengumumkan bahwa kafe akan tutup. Padahal jam operasionalnya belum berakhir” (Anto).

“Pemilik kafe sudah menyediakan tempat bagi pengunjung yang merokok tepatnya di outdoor kafe” (Fela).

“Kami selalu menggratiskan air mineral bagi pengunjung” (Rahim).

“Pemilik kafe juga memberikan layanan gratis karaoke dan jaringan wifi kepada pengunjung” (Koko).

Hasil wawancara menunjukkan bahwa mutu layanan di Kafe Gao Coffe sudah cukup baik dan masih diperlukan beberapa perbaikan terkait kehandalan, ketanggapan, dan kenyamanan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana peningkatan mutu layanan melalui implementasi manajemen sumber daya manusia yang dilaksanakan di Kafe Gao Coffee Kabupaten Kerinci Provinsi Jambi. Para informan dengan jelas menjelaskan kepada kami tentang mutu layanan di Kafe Gao Coffee. Sebagaimana temuan penelitian terungkap bahwa mutu pelayanan di Kafe Gao Coffee sudah baik, tetapi ada perlu beberapa perbaikan seperti: komunikasi antara pramusaji dengan pengunjung, ketersediaan bahan baku untuk menu makanan dan minuman masih kurang lengkap, dan jam operasional kafe tutup sebelum waktunya.

Ada dua variabel dalam penelitian ini yaitu mutu layanan dan manajemen sumber daya manusia. Mutu dapat dilihat dari perspektif sistem sebagai struktur, proses, serta hasil akhir. Mutu layanan yaitu yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan pada rasa puas diri bagi setiap pengunjung, (Lestari, 2018). Kriteria evaluasi kualitas atau mutu pelayanan berdasarkan pada perbandingan antara harapan pengunjung serta kinerja pelayanan yang sebenarnya, sehingga mutu layanan yang digambarkan berdasarkan pada pertimbangan pengunjung seputar kehebatan pelayanan secara menyeluruh, (Achnes & Putri, 2014). Pada perkembangannya, model yang komprehensif untuk penilaian mutu layanan dikaitkan dengan kepuasan pengunjung dengan berfokus pada aspek fungsi proses layanan. Berikut lima indikator mutu layanan: (a) ketanggapan; (b) kehandalan; (c) kenyamanan; (d) perhatian; dan (e) bukti langsung, (Sayuti et al., 2018).

Sumber daya manusia adalah salah satu faktor yang penting, sebagai aset yang berpengaruh pada pencapaian tujuan organisasi. Bukan hanya teknologi, sumber daya manusia juga harus dipelihara serta dikelola semaksimal mungkin agar tercapainya visi dan misi suatu organisasi, (Wijastuti et al., 2021). Peran manajemen sumber daya manusia dalam organisasi sangatlah strategis. Peran yang dilaksanakan berupa kebijakan rekrutmen, penempatan, penggajian atau pemberian kompensasi serta pengembangan karier yang berdasarkan pada kompetensi. Manajemen sumber daya manusia juga harus dapat menciptakan sumber daya manusia yang bermutu dalam mewujudkan tujuan organisasi, (Utamy et al., 2020). Adanya kualitas sumber daya manusia yang memadai diharapkan memunculkan mutu pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan serta keinginan pengunjung, (Dianty et al., 2021). Penyampaian produk dan layanan yang cepat menjadi hal yang penting agar mereka tidak didahului oleh para pesaing yang datang secara bersamaan.

Menghadapi kondisi seperti itu, maka intelektual menjadi sangat penting untuk kesuksesan dalam berbisnis, (Safri, 2019).

Peran manajemen sumber daya manusia dalam peningkatan mutu layanan begitu sangat penting dalam memajukan usaha Kafe Gao Coffe. Peran vital dari pemilik usaha kafe sangat dibutuhkan demi bertahannya keberlangsungan usaha tersebut. Selain itu, kehandalan, ketanggapan, dan kenyamanan yang diberikan oleh seluruh pekerja di Kafe Gao Coffe agar terus ditingkatkan dan diperbaiki demi berkembangnya usaha Kafe Gao Coffe.

KESIMPULAN

Mutu layanan di Kafe Gao Coffee sudah baik, tetapi ada perlu beberapa perbaikan seperti: komunikasi antara pramusaji dengan pengunjung, ketersediaan bahan baku untuk menu makanan dan minuman masih kurang lengkap, dan jam operasional kafe tutup sebelum waktunya. Oleh karena itu, implementasi manajemen sumber daya manusia harus dilakukan agar Kafe Gao Coffee dapat bersaing dan mampu bertahan dalam jangka waktu yang lebih lama. Saran kepada peneliti berikutnya, agar lebih mendalami dan menggali lagi penelitian tentang peningkatan mutu layanan melalui implementasi manajemen sumber daya manusia sehingga penelitian berikutnya dapat melengkapi hasil dan temuan yang belum didapatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Achnes, S., & Putri, L. A. (2014). *Kualitas Pelayanan pada Restoran Khas Melayu Pondok Yurika Pekanbaru*. Riau University.
- Akilah, F. (2018). Peran Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Lembaga Pendidikan. *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 6(1), 518–534.
- Creswell, J. W. (2009). *Research Design; Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Sage: Los Angeles.
- Dianty, R. N., Khuzaini, & Periyadi. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Hotel Edotel Syariah Banjarmasin*. Universitas Islam Kalimantan MAB.
- Ekawati, F. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Smpit. *Jurnal Isema : Islamic Educational Management*, 3(2), 1–22. <https://doi.org/10.15575/isema.v3i2.5006>
- Khusnul, L., & Ugie, Y. (2018). *Pelayanan Restoran Dalam Menciptakan Kepuasan Pelanggan: Studi Pengendalian Mutu di Restoran D'Ayam Crispy Yogyakarta*. <https://doi.org/10.31227/osf.io/tg4ma>

- Lestari, T. R. P. (2018). Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Di Puskesmas Melalui Pendekatan Manajemen Sumberdaya Manusia Kesehatan. *Kajian*, 23(3), 157–174. <https://jurnal.dpr.go.id/index.php/kajian/article/view/1880>
- Nurjaman, K., Mustajam, A., Syaifuddin, S., Lubis, Y., & Abadi, Y. (2020). Meningkatkan Kinerja Perusahaan Dengan Menerapkan Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik Dalam Menyongsong Persaingan Global. *Komitmen: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 1(2), 73–82. <https://doi.org/10.15575/jim.v1i2.10403>
- Safri, H. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia Global Terhadap Tinjauan Uu Nomor 13 Tahun 2003. *Jurnal Informatika*, 7(1), 1–16. <https://doi.org/10.36987/informatika.v7i1.748>
- Santika, N. W. R. (2020). Manajemen sumber daya manusia dalam pendidikan karakter. *Jurnal Satya Sastraharing*, 4(1). <https://ejournal.iahntp.ac.id/index.php/Satya-Sastraharing>
- Sayuti, Wahyono, B., & ABS, M. K. (2018). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung Kopros Coffee Merjosari Malang. *E – Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Unisma*, 6(05), 1–14.
- Sugiyono, P. D. (2016). *Cara Mudah Menyusun: Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Quality Management & Guest Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Utamy, R., Ahmad, S., & Eddy, S. (2020). Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia. *Journal of Education Research*, 1(3), 225–236. <https://doi.org/10.37985/jer.v1i3.26>
- Utomo, P. B., Purnomo, M. E., & Nazarudin, M. (2021). Studi Perencanaan Manajemen Sumber Daya Manusia Tenaga Pendidik di SD Islam Palembang. *Studia Manageria*, 3(1), 83–97. <https://doi.org/10.19109/studiamanageria.v3i1.6814>
- Widiansyah, A. (2019). Pengendalian Mutu: Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia, Optimalisasi Fungsi Pengendalian Dalam Dunia Pendidikan. *Cakrawala - Jurnal Humaniora*, 19(1), 21–26. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/cakrawala/article/view/4916>
- Wijiastuti, S., Widodo, Z. D., & Darmaningrum, K. (2021). Pengelolaan Sumber Daya Manusia pada Industri Kreatif Sablon (Zee Screenprinting) Karanganyar di Masa Pandemi Covid-19. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*,

Administrasi Dan Pelayanan Publik, VIII(1), 58–66. [https://doi.org/DOI:
https://doi.org/10.37606/publik.v8i1.171](https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.37606/publik.v8i1.171)