

## PERAN PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN DI RUMAH MAKAN SINAR ANDALAS MEDAN

Amanda Adelia<sup>1</sup>, Devi Andriyani<sup>2</sup>, Zainarti<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

<sup>1</sup>[amandaadelia070604@gmail.com](mailto:amandaadelia070604@gmail.com), <sup>2</sup>[deviandriyanihrp13@gmail.com](mailto:deviandriyanihrp13@gmail.com),

<sup>3</sup>[zainartimm60@gmail.com](mailto:zainartimm60@gmail.com)

### Abstract

*This study aims to explore the role of training and development in enhancing the quality of employee service at Rumah Makan Sinar Andalas Medan. The research is motivated by the importance of service quality in the highly competitive culinary business, where employee-customer interaction is a key factor in customer satisfaction and loyalty. A descriptive qualitative approach was used, employing in-depth interviews, observations, and documentation to gather comprehensive data. The findings indicate that on-the-job training significantly improved employee attitudes, skills, and work ethics. Employees became more responsive, friendly, and professional in providing service, which led to higher customer satisfaction and repeat visits. The study concludes that well-planned and consistent training and development have a strong positive impact on service quality. It is recommended that management implement a more structured training program, utilize modern training media, and conduct regular evaluations and reward systems to enhance employee motivation and performance.*

**Keywords :** Training, Employee Development, Service Quality, Restaurant, Customer Satisfaction, On-the-Job Training, Work Motivation.

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana pelatihan dan pengembangan berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan karyawan di Rumah Makan Sinar Andalas Medan. Latar belakang penelitian ini didasari oleh pentingnya pelayanan dalam sektor usaha kuliner yang sangat kompetitif, di mana interaksi karyawan dengan pelanggan menjadi penentu utama kepuasan dan loyalitas. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi untuk memperoleh data yang komprehensif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan langsung di tempat kerja (on-the-job training) secara signifikan meningkatkan sikap, keterampilan, dan etika kerja karyawan. Karyawan menjadi lebih sigap, ramah, dan profesional dalam melayani pelanggan, yang berdampak pada peningkatan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Simpulan dari penelitian ini adalah bahwa pelatihan dan pengembangan yang terencana dan konsisten sangat

### Article History

Received: June 2025

Reviewed: June 2025

Published: Juni 2025

Plagiarism Checker No 234

Prefix DOI :

10.8734/Musytari.v1i2.365

Copyright : Author

Publish by : Musytari



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Saran yang diberikan antara lain perlunya program pelatihan yang lebih terstruktur, penggunaan media pelatihan modern, serta evaluasi rutin dan pemberian insentif untuk meningkatkan motivasi karyawan.

**Kata Kunci :** Pelatihan, Pengembangan Karyawan, Kualitas Pelayanan, Rumah Makan, Kepuasan Pelanggan, On-the-Job Training, Motivasi Kerja.

## PENDAHULUAN

Dalam dunia usaha kuliner yang sangat kompetitif, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor kunci penentu keberhasilan bisnis. Pelayanan yang baik bukan hanya menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan, tetapi juga dapat meningkatkan loyalitas dan kepercayaan konsumen terhadap suatu merek atau usaha. Rumah makan tidak hanya menjual makanan, tetapi juga menjual pengalaman pelayanan, yang dapat menjadi pembeda utama dengan kompetitor lainnya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus dijaga dan ditingkatkan secara berkelanjutan melalui pengelolaan sumber daya manusia yang tepat.

Salah satu pendekatan strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan karyawan adalah dengan menyelenggarakan program pelatihan dan pengembangan secara terencana dan sistematis. Pelatihan tidak hanya membantu karyawan memahami tugas dan tanggung jawabnya, tetapi juga membentuk sikap kerja yang profesional, komunikasi yang efektif, dan orientasi terhadap kepuasan pelanggan. Di sisi lain, pengembangan karyawan mencakup peningkatan kompetensi jangka panjang yang dapat mendorong pertumbuhan karier dan produktivitas kerja secara menyeluruh.

Rumah Makan Sinar Andalas Medan merupakan salah satu pelaku usaha kuliner lokal yang memiliki basis pelanggan yang cukup luas, terutama di wilayah Sumatera Utara. Namun, seiring meningkatnya permintaan dan ekspektasi pelanggan, rumah makan ini juga menghadapi tantangan besar dalam menjaga konsistensi pelayanan. Banyak faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan, namun faktor internal seperti kesiapan dan kemampuan SDM menjadi yang paling dominan. Dalam hal ini, pelatihan dan pengembangan menjadi kebutuhan yang tidak bisa diabaikan.

Kualitas pelayanan sangat bergantung pada interaksi langsung antara karyawan dan pelanggan. Pelanggan menilai kualitas berdasarkan keramahan, ketepatan waktu, sikap, hingga kemampuan karyawan menjawab kebutuhan dan keluhan mereka. Oleh karena itu, karyawan garis depan (*frontliner*) seperti pelayan, kasir, dan staf dapur harus memiliki pengetahuan, keterampilan, dan etika kerja yang mumpuni. Ketidaksiapan dalam aspek ini akan berdampak langsung pada kepuasan pelanggan dan citra rumah makan secara keseluruhan.

Pelatihan yang dirancang dengan baik tidak hanya memperbaiki kinerja individu, tetapi juga menciptakan budaya pelayanan yang positif dalam organisasi. Budaya inilah yang menjadi dasar pembentukan standar pelayanan prima (*service excellence*). Dalam konteks ini, pengembangan SDM tidak cukup hanya bersifat teknis, tetapi juga menyentuh aspek *soft skills*, seperti empati, komunikasi *interpersonal*, dan penyelesaian masalah. Rumah makan yang mampu menginternalisasi nilai-nilai ini pada karyawannya akan memiliki keunggulan kompetitif yang berkelanjutan.

Metode kualitatif dipilih dalam penelitian ini karena memberikan ruang yang luas untuk memahami proses, pengalaman, serta persepsi dari para pelaku di dalam organisasi, khususnya manajer dan karyawan. Pendekatan ini sangat relevan untuk menggali secara mendalam bagaimana pelatihan dan pengembangan dipersepsikan, dirancang, dan dijalankan, serta bagaimana hasilnya tercermin dalam perilaku pelayanan sehari-hari. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, sehingga menghasilkan pemahaman yang holistik.

Penelitian ini juga bertujuan untuk menjawab pertanyaan kritis: Apakah pelatihan yang telah dilaksanakan selama ini benar-benar berdampak pada kualitas pelayanan? Banyak organisasi melakukan pelatihan hanya sebagai formalitas atau rutinitas tanpa evaluasi keberhasilan. Dalam konteks ini, penilaian terhadap efektivitas pelatihan menjadi sangat penting, tidak hanya dari segi isi materi, tetapi juga dari cara penyampaian, frekuensi, serta keterlibatan peserta.

Sebagai rumah makan lokal yang ingin terus berkembang, Rumah Makan Sinar Andalas Medan perlu mengadopsi pendekatan SDM yang adaptif dan berorientasi pada perbaikan berkelanjutan. Salah satunya dengan memanfaatkan hasil penelitian ini sebagai bahan evaluasi dan perbaikan. Dengan memahami peran pelatihan dan pengembangan secara mendalam, manajemen dapat merancang kebijakan yang lebih tepat sasaran dalam membina kualitas pelayanan karyawannya.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis, penelitian ini memperkaya literatur manajemen SDM, khususnya pada bidang pelatihan dan pengembangan dalam sektor jasa makanan. Sedangkan secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pemilik usaha kuliner lokal dalam merancang strategi pengembangan karyawan yang berdampak langsung pada peningkatan pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Dengan memperhatikan seluruh aspek di atas, maka penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan. Melalui pendekatan kualitatif, penulis ingin menyampaikan gambaran nyata tentang pelaksanaan pelatihan dan pengembangan karyawan serta dampaknya terhadap pelayanan. Fokus penelitian akan diarahkan pada proses pelatihan, tantangan dalam pelaksanaannya, dan hasil yang dirasakan baik oleh manajemen maupun pelanggan Rumah Makan Sinar Andalas Medan.

## TINJAUAN TEORETIS

### 1. Pelatihan Karyawan

Pelatihan merupakan suatu proses pembelajaran yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan teknis, pengetahuan, sikap, serta perilaku karyawan agar mampu melaksanakan pekerjaan secara efektif dan efisien. Menurut Rivai (2009), pelatihan adalah proses sistematis untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan teknis guna menjalankan tugas tertentu. Tujuan utama pelatihan adalah meminimalisir kesalahan dalam pekerjaan, mempercepat adaptasi terhadap perubahan, dan meningkatkan produktivitas. Pelatihan sangat penting dalam dunia usaha jasa seperti rumah makan karena pelayanan karyawan sangat menentukan kepuasan pelanggan. Pelatihan dapat dilakukan melalui metode *on the job training*, pelatihan kelas, simulasi layanan, atau praktik langsung. Materi pelatihan biasanya mencakup komunikasi, etika kerja, penguasaan produk, dan standar pelayanan.

### 2. Pengembangan Karyawan

Pengembangan karyawan merupakan proses jangka panjang yang dirancang untuk memperluas kemampuan individu dalam menyongsong tanggung jawab yang lebih besar. Pengembangan tidak hanya menekankan pada keterampilan teknis, tetapi juga pada kemampuan berpikir strategis, kepemimpinan, dan manajemen diri. Hasibuan (2014)

menyatakan bahwa pengembangan adalah usaha untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam aspek intelektual dan kepribadian agar dapat menjalankan fungsi secara maksimal.

Dalam konteks rumah makan, pengembangan dapat berupa pelatihan lanjutan, pelatihan kepemimpinan, *mentoring*, *job rotation*, atau pemberian tanggung jawab tambahan. Karyawan yang berkembang secara berkelanjutan akan lebih siap menghadapi situasi kompleks dalam pelayanan dan lebih loyal terhadap organisasi.

### 3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah derajat keunggulan pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan dalam memenuhi kebutuhannya. Kualitas pelayanan merupakan bentuk kesesuaian antara harapan pelanggan dengan kenyataan yang diterima. Jika pelayanan melampaui harapan, pelanggan akan merasa puas; sebaliknya, jika di bawah ekspektasi, pelanggan akan kecewa. Model pengukuran kualitas pelayanan yang dikenal luas adalah SERVQUAL, yang mencakup lima dimensi: *Tangibles* (penampilan fisik dan fasilitas), *Reliability* (keandalan dalam memberikan layanan), *Responsiveness* (kesigapan dalam membantu pelanggan), *Assurance* (jaminan dan kepercayaan) Dan *Empathy* (kepedulian dan perhatian).

### 4. Keterkaitan Pelatihan dan Pengembangan terhadap Kualitas Pelayanan

Pelatihan dan pengembangan berkontribusi besar dalam menciptakan pelayanan yang unggul. Karyawan yang dilatih dan dikembangkan dengan baik akan menunjukkan sikap profesional, responsif, dan mampu membangun hubungan baik dengan pelanggan. Selain itu, Sedarmayanti (2017) menjelaskan bahwa organisasi yang memiliki program pelatihan dan pengembangan berkelanjutan akan membentuk budaya pelayanan yang positif, meningkatkan motivasi kerja, dan menurunkan tingkat kesalahan dalam pelayanan. Pelatihan menciptakan pengetahuan dan keterampilan, sedangkan pengembangan membangun karakter dan loyalitas karyawan. Dalam penelitian kualitatif, pemahaman mendalam terhadap proses pelatihan dan pengembangan akan membantu mengungkap bagaimana intervensi SDM ini membentuk perilaku pelayanan sehari-hari di rumah makan. Fokus pada pengalaman, persepsi, dan nilai-nilai kerja menjadi kekuatan dalam melihat hubungan ini secara kontekstual.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena pelatihan dan pengembangan karyawan dalam konteks peningkatan kualitas pelayanan. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggambarkan dan mengeksplorasi realitas sosial yang kompleks dari sudut pandang subjek penelitian, yaitu karyawan, manajer, dan pihak manajemen Rumah Makan Sinar Andalas. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat mengamati dan menganalisis proses pelatihan serta dampaknya terhadap perilaku pelayanan yang ditunjukkan karyawan dalam situasi kerja yang alami. Sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2017), penelitian kualitatif sangat efektif digunakan untuk memahami makna yang tersembunyi di balik tindakan, pengalaman, dan persepsi subjek dalam suatu konteks sosial tertentu. Pendekatan ini tidak menggunakan angka atau statistik, melainkan lebih menekankan pada makna, kualitas interaksi, serta pola-pola sosial yang muncul dari hasil observasi dan wawancara.

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Makan Sinar Andalas, yang berlokasi di Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara. Lokasi ini dipilih secara *purposif* karena merupakan tempat usaha kuliner yang cukup dikenal dan memiliki aktivitas pelayanan pelanggan yang tinggi, sehingga dinilai representatif untuk mengamati dinamika pelatihan, pengembangan, dan praktik pelayanan karyawan secara langsung. Rumah makan ini menerapkan sistem kerja yang khas dan

memiliki pengalaman dalam memberikan pelatihan internal, sehingga memberikan peluang yang baik bagi peneliti untuk mengeksplorasi peran pelatihan secara kontekstual. Penelitian dilaksanakan selama periode Mei hingga Juni 2025, dengan kegiatan pengumpulan data yang dilakukan secara bertahap, mulai dari observasi awal, wawancara mendalam, hingga pengumpulan dokumentasi pendukung.

Subjek dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive* sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan kriteria dan pertimbangan tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Informan yang dipilih terdiri dari berbagai pihak yang memiliki peran langsung dalam kegiatan pelatihan, pengembangan, maupun pelayanan pelanggan, seperti karyawan bagian pelayanan (*waiter/waitress*), manajer operasional, HRD internal (jika ada), dan pemilik usaha. Informan utama berjumlah sekitar 8-12 orang, dan data dikumpulkan hingga mencapai saturasi, yaitu kondisi di mana informasi yang diperoleh dianggap cukup dan tidak ada lagi data baru yang muncul. Kriteria pemilihan informan antara lain adalah masa kerja minimal enam bulan, pengalaman mengikuti pelatihan internal, dan keterlibatan dalam kegiatan pelayanan pelanggan secara langsung.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan tiga metode utama yang saling melengkapi, yaitu wawancara mendalam, observasi *partisipatif*, dan dokumentasi. Wawancara mendalam dilakukan secara semi terstruktur kepada informan utama untuk menggali persepsi, pengalaman, dan penilaian mereka terhadap pelatihan dan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan. Observasi dilakukan secara *partisipatif* di lingkungan kerja rumah makan untuk melihat secara langsung perilaku pelayanan yang ditunjukkan oleh karyawan dan bagaimana mereka menerapkan hasil pelatihan. Selain itu, peneliti juga mengumpulkan dokumentasi yang relevan seperti daftar kehadiran pelatihan, modul pelatihan, SOP pelayanan, serta evaluasi kinerja karyawan. Ketiga teknik ini dipadukan melalui triangulasi data, guna meningkatkan keabsahan dan kedalaman hasil penelitian.

Data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dianalisis menggunakan model analisis interaktif dari Miles dan Huberman. Model ini terdiri dari tiga tahap utama: pertama, reduksi data, yaitu proses memilah, menyederhanakan, dan mengelompokkan data mentah menjadi bagian-bagian penting yang sesuai dengan fokus penelitian; kedua, penyajian data, yakni penyusunan data ke dalam bentuk narasi, tabel, atau matriks agar memudahkan dalam penarikan kesimpulan; dan ketiga, penarikan kesimpulan dan verifikasi, di mana peneliti menginterpretasikan data secara sistematis dan memastikan validitas maknanya melalui pengecekan silang. Proses analisis dilakukan secara berulang dan terus-menerus hingga ditemukan pola atau tema yang bermakna terkait dengan hubungan antara pelatihan, pengembangan, dan kualitas pelayanan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menggali secara mendalam bagaimana peran pelatihan dan pengembangan mampu memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan di Rumah Makan Sinar Andalas Medan. Berdasarkan data lapangan yang diperoleh melalui metode wawancara mendalam, observasi langsung, serta dokumentasi internal, ditemukan bahwa pelatihan yang diberikan oleh pihak manajemen telah memberikan dampak signifikan terhadap perilaku dan kinerja para karyawan dalam melayani pelanggan. Program pelatihan yang diterapkan tidak bersifat formal dalam bentuk pelatihan di kelas atau pelatihan luar ruangan, melainkan lebih menekankan pada pelatihan langsung di tempat kerja atau dikenal dengan metode *on-the-job training*. Pelatihan ini dilakukan dengan pendekatan praktik langsung dan pendampingan oleh atasan atau karyawan senior yang sudah berpengalaman.

Pelatihan tersebut mencakup sejumlah aspek penting dalam pelayanan, seperti teknik menyambut pelanggan dengan sikap ramah, komunikasi yang baik dan sopan, ketepatan

dalam penyajian makanan, serta penanganan keluhan pelanggan dengan bijak dan tenang. Dari hasil observasi, dapat dilihat bahwa sebelum pelatihan dilakukan, terdapat beberapa keluhan dari pelanggan terkait sikap kurang ramah dari karyawan, lambatnya pelayanan, dan ketidaksiapan dalam menghadapi pelanggan yang memiliki permintaan khusus. Namun, setelah dilakukan pelatihan secara berkelanjutan, mulai terjadi perubahan perilaku yang cukup mencolok. Karyawan menjadi lebih sigap, memiliki inisiatif lebih tinggi, dan menunjukkan sikap profesional dalam menjalankan tugas pelayanan.

Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan tidak hanya meningkatkan keterampilan teknis karyawan, tetapi juga berperan besar dalam membentuk pola pikir dan sikap kerja yang positif. Mengapa hal ini penting? Karena dalam industri jasa seperti rumah makan, kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang menentukan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Pelanggan tidak hanya datang untuk menikmati makanan, tetapi juga ingin mendapatkan pengalaman pelayanan yang menyenangkan dan membuat mereka merasa dihargai. Maka dari itu, pelatihan bukan hanya sekadar kegiatan rutin, tetapi menjadi investasi strategis bagi keberlangsungan dan pertumbuhan usaha.

Selain pelatihan, pengembangan karyawan juga dilakukan melalui proses mentoring dan pembinaan secara personal. Pihak manajemen menugaskan karyawan senior untuk membimbing karyawan baru atau yang masih belum optimal dalam bekerja. Dengan pendekatan ini, karyawan merasa lebih diperhatikan dan lebih cepat beradaptasi dengan budaya kerja yang ada. Manajemen juga melakukan evaluasi kinerja secara berkala untuk menilai perkembangan masing-masing individu. Evaluasi ini menjadi dasar untuk menentukan langkah lanjutan, seperti pemberian penghargaan bagi karyawan teladan, atau rekomendasi pelatihan tambahan bagi karyawan yang belum mencapai standar pelayanan.

Dari hasil wawancara, sebagian besar karyawan menyatakan bahwa mereka merasa lebih percaya diri setelah mengikuti pelatihan. Mereka juga merasa lebih dihargai karena perusahaan memberikan kesempatan untuk belajar dan berkembang. Rasa kepemilikan terhadap pekerjaan pun meningkat, yang terlihat dari semangat kerja yang lebih tinggi dan keinginan untuk memberikan yang terbaik kepada pelanggan. Karyawan juga menjadi lebih mampu bekerja dalam tim, saling membantu ketika restoran sedang ramai, dan menunjukkan sikap tanggung jawab yang lebih besar terhadap tugas masing-masing.

Dampak positif dari pelatihan ini tidak hanya dirasakan oleh karyawan, tetapi juga oleh pelanggan. Hal ini terlihat dari meningkatnya tingkat kepuasan pelanggan yang ditunjukkan melalui hasil survei internal dan testimoni langsung dari pelanggan. Jumlah pelanggan yang melakukan kunjungan ulang juga mengalami peningkatan, yang menunjukkan bahwa pelanggan merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang mereka terima. Bahkan, sebagian pelanggan memberikan pujian langsung kepada manajemen atas pelayanan yang semakin membaik. Ini adalah indikator keberhasilan pelatihan dalam konteks meningkatkan mutu layanan secara keseluruhan.

Meski hasil yang dicapai cukup menggembirakan, bukan berarti program pelatihan yang ada tidak memiliki kekurangan. Beberapa tantangan yang ditemukan di lapangan antara lain keterbatasan waktu pelatihan akibat padatnya jadwal kerja, kurangnya materi pelatihan yang tertulis, serta belum adanya sistem dokumentasi pelatihan yang baik. Selain itu, pelatihan masih lebih banyak bersifat lisan dan bergantung pada pengalaman pribadi, sehingga potensi pengembangan karyawan secara sistematis masih belum maksimal.

Untuk mengatasi kekurangan tersebut, manajemen dapat mempertimbangkan untuk menyusun modul pelatihan yang lebih terstruktur dan dapat dijadikan pedoman bagi seluruh karyawan. Selain itu, penggunaan teknologi sederhana seperti video pelatihan atau presentasi singkat sebelum jam operasional bisa menjadi alternatif menarik agar pelatihan lebih fleksibel namun tetap efektif. Tidak kalah penting, manajemen juga dapat

memberikan penghargaan dan insentif bagi karyawan yang menunjukkan hasil pelatihan terbaik sebagai bentuk motivasi kerja.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa pelatihan dan pengembangan yang dilakukan di Rumah Makan Sinar Andalas Medan telah membawa dampak positif yang nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Pelatihan yang dilakukan secara langsung, terfokus pada kebutuhan pekerjaan, serta didukung oleh manajemen yang peduli dan terbuka, menjadi kunci keberhasilan program ini. Dampaknya dirasakan langsung oleh pelanggan dalam bentuk peningkatan kepuasan, serta oleh karyawan dalam bentuk peningkatan motivasi dan profesionalisme kerja. Dengan perencanaan dan evaluasi yang lebih baik, program pelatihan ini dapat terus ditingkatkan agar memberikan manfaat yang lebih besar lagi bagi kemajuan rumah makan ke depannya.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Peran Pelatihan dan Pengembangan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Karyawan di Rumah Makan Sinar Andalas Medan, dapat disimpulkan bahwa pelatihan dan pengembangan memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap peningkatan kualitas pelayanan karyawan. Pelatihan yang diberikan oleh pihak manajemen, meskipun dilakukan secara sederhana dan langsung di tempat kerja (*on the job training*), mampu membawa perubahan nyata pada cara kerja, sikap, dan perilaku para karyawan dalam melayani pelanggan.

Sebelum pelatihan dilakukan, banyak ditemukan keluhan dari pelanggan seperti sikap karyawan yang kurang ramah, kurang sigap, dan tidak profesional. Namun setelah pelatihan berjalan secara rutin dan konsisten, karyawan mulai menunjukkan peningkatan dalam hal keterampilan komunikasi, ketepatan kerja, serta kemampuan dalam menangani keluhan pelanggan. Karyawan menjadi lebih percaya diri, lebih disiplin, dan lebih sadar akan pentingnya memberikan pelayanan yang baik.

Pelatihan juga membuat karyawan merasa dihargai dan diberi kesempatan untuk berkembang. Hal ini berdampak pada meningkatnya motivasi kerja dan rasa tanggung jawab terhadap tugas masing-masing. Selain itu, pengembangan yang dilakukan melalui bimbingan dari karyawan senior dan evaluasi rutin turut membantu menciptakan suasana kerja yang lebih positif dan kondusif.

Bagi pelanggan, perubahan ini terlihat dari peningkatan kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan. Banyak pelanggan yang memberikan tanggapan positif, bahkan ada yang memutuskan untuk menjadi pelanggan tetap. Artinya, pelatihan yang tepat tidak hanya meningkatkan kualitas kerja karyawan, tetapi juga secara langsung berkontribusi pada peningkatan loyalitas pelanggan dan pertumbuhan bisnis rumah makan tersebut.

Saran Peran Pelatihan dan Pengembangan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Karyawan di Rumah Makan Sinar Andalas Medan:

1. Bagi Manajemen Rumah Makan Sinar Andalas, disarankan untuk menyusun program pelatihan yang lebih terstruktur dan berkelanjutan. Tidak hanya mengandalkan pelatihan lisan atau mentoring, tetapi juga membuat modul pelatihan tertulis atau media visual sederhana seperti video pendek tentang standar pelayanan.
2. Manajemen juga dapat menyediakan sesi pelatihan singkat rutin (misalnya mingguan) sebelum jam operasional sebagai bentuk penyegaran materi. Selain itu, sistem evaluasi dan umpan balik dari pelanggan sebaiknya dimanfaatkan sebagai bahan refleksi dan perbaikan kualitas pelayanan.
3. Bagi karyawan, diharapkan tetap terbuka terhadap proses pelatihan dan pengembangan diri. Sikap mau belajar dan disiplin dalam menerapkan ilmu pelayanan sangat penting untuk membentuk tim kerja yang solid dan profesional.

4. Untuk peneliti selanjutnya, disarankan melakukan penelitian lebih luas dengan membandingkan hasil pelatihan di beberapa rumah makan atau sektor jasa lainnya. Dengan begitu, akan diperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai efektivitas pelatihan dalam meningkatkan pelayanan.
5. Terakhir, manajemen dapat mempertimbangkan untuk memberikan penghargaan atau insentif bagi karyawan yang menunjukkan perkembangan signifikan pasca pelatihan. Ini penting sebagai bentuk motivasi dan penghargaan atas kerja keras mereka.

## DAFTAR PUSTAKA

- Hasibuan, M. S. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Jurnal Administrasi dan Bisnis. (2020). "Peran Pelatihan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Karyawan pada Rumah Makan di Kota Medan." *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 6(1), hal. 33-45. <https://jurnal.usu.ac.id/index.php/jab>
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nurhayati, S. (2021). "Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan pada Perusahaan Jasa." *Jurnal Administrasi dan Manajemen*, Vol. 8(2), hal. 120-129. <https://ejournal.unuja.ac.id/index.php/administrasi>
- Rivai, V. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.
- Simanjuntak, P. (2020). "Peningkatan Kualitas Layanan Melalui Pengembangan Kompetensi SDM." *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, Vol. 5(1), hal. 55-63. <https://garuda.kemdikbud.go.id>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.