STRATEGI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI PT CAREFASTINDO MEDAN

Oleh:
Richard Elyas Pardede[1], Salatieli Gulo[2], Runggu B. Napitupulu[3], Lamminar Hutabarat[4]
Universitas Darma Agung, Medan[1,2,3,4]

E-mail:
Richardpardede888@gmail.com[1], salatieligulo99@gmail.com[2],
rb.napitupulu@gmail.com[3] hutabaratmin23@gmail.com[4]

ABSTRAK

Penelitian ini berfokus dalam menganalisis strategi manajemen SDM yang diterapkan oleh PT Carefastindo Medan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan teori strategi manajemen SDM menurut Iswahyudi (2023). Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Sumber data sekunder berasal dari dokumen internal PT Carefastindo Medan. Informan penelitian terdiri dari pihak manajemen dan staf lapangan yang terlibat langsung dalam pengelolaan SDM dan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Carefastindo Medan telah menerapkan delapan strategi SDM, yaitu: perencanaan SDM, perekrutan dan seleksi, pengembangan SDM, pengelolaan kinerja, kompensasi dan manfaat, manajemen konflik dan komunikasi, pemberian penghargaan dan pengakuan, serta manajemen pemutusan hubungan kerja (PHK). Strategi-strategi tersebut terbukti membantu perusahaan dalam mengatasi berbagai tantangan di lapangan seperti kedisiplinan, komunikasi, dan motivasi kerja. Namun masih ditemukan beberapa kelemahan, terutama pada pelatihan yang belum rutin dan merata, supervisi yang belum maksimal, serta proses evaluasi kinerja.

Kata Kunci: Strategi, Manajemen SDM, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

This research focuses on analyzing the human resource management strategies implemented by PT Carefastindo Medan in an effort to improve service quality. This research uses the human resource management strategy theory according to Iswahyudi (2023). The method used is a descriptive qualitative approach. The secondary data sources come from internal documents of PT Carefastindo Medan. The research informants consist of management and field staff directly involved in HR management and services. The research results show that PT Carefastindo Medan has implemented eight HR strategies, namely: HR planning, recruitment and selection, HR development, performance management, compensation and benefits, conflict and communication management, reward and recognition, and termination management. These strategies have proven to help the company overcome various challenges in the field such as discipline, communication, and work motivation. However, several weaknesses are still found, particularly in the training that is not yet routine and evenly distributed, supervision that is not yet optimal, and the performance evaluation process.

Keywords: *Strategy, Human Resource Management, Service Quality*

1. PENDAHULUAN

Strategi merupakan rencana dalam bentuk kerangka konseptual yang dirancang sebagai petunjuk dan langkah-langkah sistematis dalam mencapai tujuan tertentu melalui pengelolaan sumber daya secara optimal, mencapai tujuan dengan memanfaatkan sumber daya sebaik mungkin, memahami situasi dengan cermat dan menentukan langkah-langkah yang paling tepat.

Sumber daya manusia adalah penggerak utama dalam merealisasikan tujuan strategis organisasi sehingga kedua hal ini memiliki relevansi yang esensial. Strategi memberikan arahan jangka panjang bagi organisasi sementara sumber daya manusia memastikan arahan tersebut dapat diwujudkan melalui kapabilitas atau kompetensi, kinerja dan kolaborasi yang efektif.

Peranaan strategi sumber daya manusia adalah langkah-langkah tertentu yang diambil oleh manajemen guna lebih menjamin bahwa organisasi tersedia tenaga kerja yang tepat untuk menduduki berbagai kedudukan, jabatan dan pekerjaan yang tepat pada waktu yang tepat. Strategi yang tepat pengelolaan sumber daya manusia dapat menyelaraskan tujuan individu dan organisasi, meningkatkan kompetensi melalui pelatihan, serta menciptakan budaya kerja yang positif dan adaptif terhadap perubahan. Sumber daya manusia yang dikelola secara strategis dapat menjadi fasilitator inovasi dan efisiensi menjadikan organisasi lebih kompetitif dan berkelanjutan di tengah dinamika bisnis yang terus berkembang.

Strategi pengembangan sumber daya manusia adalah suatu langkah yang penting dalam perusahaan karena dengan penggunaan strategi pengembangan yang tepat suatu perusahaan dapat maju dan berkembang. Strategi dalam pengelolaan sumber daya manusia sangat penting karena manusia adalah aset utama yang menentukan keberhasilan sebuah organisasi.

Peningkatan keterampilan dan pengembangan melalui pelatihan yang berkelanjutan membantu memastikan bahwa karyawan memiliki pengetahuan yang dibutuhkan untuk memberikan solusi yang tepat dan efektif. Pengelolaan sumber daya manusia yang baik dan pemberdayaan karyawan melalui pelatihan, dukungan, dan penghargaan akan menghasilkan pelayanan yang lebih berkualitas dan mampu memenuhi ekspektasi pelanggan.

Kualitas pelayanan adalah cerminan dari bagaimana suatu organisasi atau individu memberikan layanan yang memenuhi kebutuhan pelanggan secara optimal. Ini mencakup berbagai aspek, mulai dari kecepatan dan ketepatan dalam menangani permintaan hingga sikap profesional dan keramahan dalam berinteraksi.

Kualitas pelayanan bukan hanya tentang memberikan apa yang pelanggan inginkan, tetapi juga tentang menciptakan pengalaman yang membuat mereka merasa dihargai, diperhatikan, dan nyaman. Pelayanan yang baik mampu membangun hubungan emosional yang positif antara penyedia layanan dan pelanggan, yang sering kali menjadi alasan utama loyalitas pelanggan.

Kualitas pelayanan memiliki relevansi dengan kemampuan untuk beradaptasi dengan kebutuhan yang terus berkembang. Dalam dunia yang serba cepat ini pelanggan menginginkan solusi yang tidak hanya cepat, tetapi juga relevan dengan situasi mereka. Organisasi harus selalu mengevaluasi dan meningkatkan standar pelayanan mereka, baik melalui pelatihan staf, penggunaan teknologi, atau dengan mendengarkan masukan pelanggan.

Mengutamakan kualitas pelayanan organisasi tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan tetapi juga memperkuat reputasi mereka di pasar yang semakin kompetitif. Kualitas merupakan pertaruhan bagi reputasi perusahaan yang menyediakan layanan tertentu kepada konsumen baik berupa barang atau jasa yang bergantung kepada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

PT Carefastindo Medan merupakan salah satu perusahaan yang menyediakan layanan *facility service* bagi berbagai sektor, termasuk perkantoran, pusat perbelanjaan, rumah sakit, hotel, dan industri lainnya di wilayah Sumatera Utara. Layanan utama yang ditawarkan mencakup jasa kebersihan harian dan berkala, pembersihan fasad (*facade cleaning*), serta perawatan taman yang bertujuan menjaga keindahan dan kenyamanan lingkungan kerja.

Tenaga kerja profesional dan peralatan modern, PT Carefastindo Medan memastikan bahwa setiap area yang dikelola tetap bersih, higienis, dan sesuai dengan standar kebersihan yang tinggi. Selain layanan kebersihan, PT Carefastindo Medan juga menyediakan

tenaga pendukung operasional seperti *office boy*, *receptionist*, operator telepon, teknisi, supir, dan *customer service*, yang membantu kelancaran operasional perusahaan klien.

Berdasarkan uraian diatas ditemukan bahwa salah satu fenomena yang sering terjadi adalah ketidakpuasan pelanggan akibat inkonsistensi dalam kualitas layanan. Salah satu contoh adanya perusahaan yang menggunakan jasa PT Carefastindo Medan mengalami perbedaan standar kebersihan di berbagai area dalam satu gedung yang sama, meskipun mereka telah menggunakan jasa dari satu penyedia layanan.

Beberapa klien mengeluhkan lantai yang masih terasa licin karena sisa sabun, kaca yang berdebu, atau sampah yang tidak langsung dibuang. Masalah seperti ini disebabkan oleh kurangnya koordinasi tim kebersihan, tenaga kerja yang belum terlatih dengan baik, atau supervisi yang kurang maksimal serta ketidaksesuaian antara ekspektasi klien dan standar operasional yang diterapkan oleh penyedia jasa.

PT Carefastindo Medan sebagai penyedia layanan *facility service* tentu harus mencari solusi dari permasalahan ini. Jika tidak dikelola dengan baik masalah kecil seperti ini bisa memperburuk resiko pada keluhan pelanggan. Perusahaan harus memastikan bahwa setiap tenaga kerja mendapatkan pelatihan yang cukup, sistem pengawasan berjalan dengan efektif, dan komunikasi dengan klien selalu terbuka sehingga PT Carefastindo Medan dapat menjaga standar pelayanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Strategi

Strategi dapat defenisikan sebagai pendekatan atau rencana yang disusun dengan cermat untuk mencapai tujuan tertentu, terutama dalam jangka panjang. Analogi strategi dapat di ibaratkan seperti peta jalan. Ketika seseorang memiliki tujuan untuk mencapai suatu destinasi, individu tersebut tidak akan bergerak secara acak tanpa perencanaan. Sebaliknya, ia akan menganalisis kondisi yang ada, mempertimbangkan sumber data yang dimiliki, serta mengantisipasi berbagai hambatan yang mungkin muncul di sepanjang perjalanan untuk menentukan rute yang paling optimal.

Demikian pula strategi, berfungsi sebagai kerangka kerja yang memastikan setiap tindakan yang diambil memiliki orientasi yang jelas dan berkontribusi

secara langsung terhadap pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

Dalam dunia bisnis, strategi meliputi cara perusahaan bersaing di pasar, meningkatkan pendapatan, atau mengembangkan produk baru. Sedangkan dalam pendidikan, strategi dapat berupa metode pembelajaran tertentu untuk mencapai hasil belajar yang diinginkan. Yang membedakan strategi dari sekedar rencana biasa adalah sifatnya yang komprehensif dan jangka panjang, serta pertimbangan mendalam terhadap berbagai faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan pencapaian tujuan.

Strategi yang baik biasanya disusun agar bisa disesuaikan dengan situasi baru tanpa kehilangan arah. Menurut Rifai (2020), strategi merupakan perencanaan yang melibatkan skala yang luas dan integratif dengan tujuan mencapai misi dan target organisasi serta menciptakan keunggulan kompetitif untuk menghadapi perubahan lingkungan di masa depan.

2.2 Relasi Strategi Manajemen dan Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah elemen utama dalam sebuah organisasi, terdiri dari individu-individu yang memberikan kontribusi nyata demi tercapainya tujuan bersama. SDM mencerminkan seluruh potensi, kemampuan, keterampilan, pengetahuan, dan keahlian yang dimiliki oleh para pekerja, yang menjadi motor penggerak utama dalam menjalankan strategi dan aktivitas organisasi.

Hamali (2016:2), sumber daya manusia merupakan: “Suatu pendekatan yang strategis terhadap keterampilan, motivasi, pengembangan dan manajemen pengorganisasian sumber daya”. Sebagai aset penting, SDM tidak hanya dilihat sebagai bagian dari proses produksi, melainkan juga sebagai modal intelektual yang dapat terus diasah, dikembangkan dan dimaksimalkan untuk mencapai hasil terbaik.

Dessler (2015) mengatakan manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah proses untuk memperoleh, melatih, menilai dan mengompensasi pegawai, dan mengurus relasi kerja mereka, kesehatan dan keselamatan mereka, dan hal-hal yang berkaitan dengan keadilan.

Beberapa peneliti berpendapat bahwa strategi sumber daya manusia merupakan pola keputusan terkait sumber daya manusia yang dibuat tetapi tidak harus dilaksanakan, sedangkan

strategi manajemen sumber daya manusia mengacu pada pola keputusan terkait Sumber Daya Manusia (SDM) yang telah diterapkan di tempat kerja. Secara implisit Strategi Sumber Daya Manusia adalah peta jalan sedangkan Manajemen sumber Daya Manusia adalah jalan sebenarnya (Bamberger dan Meshoulam, 2017).

2.3 Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan aspek penting dalam berbagai bidang kehidupan, seperti bisnis, kesehatan, pendidikan, dan sosial. Inti dari pelayanan terletak pada usaha untuk memenuhi kebutuhan, harapan, atau keinginan orang lain melalui tindakan atau jasa yang diberikan oleh individu maupun organisasi. Pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain (Lestari, 2022).

Pelayanan yang berkualitas menunjukkan adanya empati, profesionalisme, dan keterampilan komunikasi yang baik, sehingga tidak hanya mampu meningkatkan kepuasan penerima layanan tetapi juga membangun hubungan yang lebih erat dan menciptakan citra yang positif.

Pelayanan yang baik memerlukan ketepatan, perhatian pada detail, serta kemampuan untuk memenuhi kebutuhan penerima secara maksimal, yang pada akhirnya memberikan manfaat jangka panjang bagi penerima dan penyedia layanan.

3. METODOLOGY PENELITIAN

Penelitian ini di laksanakan di PT Carefastindo Medan yang berlokasi di Jalan AH Nasution Trituramas No. A17, Kota Medan, Sumatera Utara. Adapun waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Juni - Agustus 2025.

Sumber data sekunder dalam penelitian ini dapat berupa dokumen resmi, laporan penelitian terdahulu, artikel jurnal ilmiah, buku, maupun data statistik dari lembaga terpercaya. Sementara Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah data dari PT. Carefastindo Medan.

Pengumpulan data di lakukan melalui pengamatan, *interview* dan *documentation.* Kemudian data di analisis melalui pengumpulan data mentah, transkrip data, *coding*, mengkategorikan data, penyimpulan sementara, tringulasi hingga pada penarikan kesimpulan.

4. HASIL PENELITIAN

Perusahaan PT Carefastindo Medan merupakan perusahaan penyedia

jasa layanan (*facility service*) yang bergerak dibidang jasa kebersihan (*cleaning service*) untuk mendukung operasional perusahaan-perusahaan klien. Sebagai penyedia jasa layanan yang bersentuhan langsung dengan kebutuhan dan kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat penting. Maka dari itu pengelolaan sumber daya manusia menjadi faktor kunci yang menentukan keberhasilan operasional perusahaan.

Berdasarkan hasil analisis terhadap data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi serta disesuaikan dengan teori strategi manajemen sumber daya manusia menurut Iswahyudi (2023), ditemukan bahwa terdapat delapan strategi manajemen SDM yang diterapkan PT Carefastindo Medan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan. Delapan strategi tersebut mencakup:

a. Perencanaan SDM

Berdasarkan hasil temuan di PT Carefastindo Medan, perencanaan SDM dilakukan dengan mempertimbangkan kebutuhan proyek dari klien. Untuk jangka pendek, perusahaan merespons permintaan tenaga kerja dengan cepat melalui koordinasi operasional, sementara untuk jangka panjang, perusahaan masih mengandalkan data manual dan pengalaman historis. Kebutuhan tenaga kerja sering berubah seiring dengan fluktuasi proyek, sehingga perusahaan mulai membentuk database tenaga cadangan dan menjalin kemitraan dengan lembaga pelatihan guna mengantisipasi kekosongan mendadak. Di sisi lain, tingkat turnover yang tinggi menjadi tantangan dalam menjaga ketersediaan tenaga kerja. Perusahaan juga belum sepenuhnya menggunakan sistem terintegrasi untuk perencanaan tenaga kerja. Penyesuaian terhadap perubahan lingkungan proyek dilakukan secara fleksibel, namun belum sepenuhnya berbasis data. Proses ini menunjukkan bahwa perencanaan SDM di PT Carefastindo Medan sudah berjalan, namun masih bersifat reaktif dan belum sepenuhnya strategis.

b. Perekrutan dan Seleksi

Di PT Carefastindo Medan proses perekrutan dilakukan secara sederhana dan cepat untuk menjawab kebutuhan operasional yang dinamis. Perekrutan dilakukan melalui pengumuman informal seperti media sosial, jaringan komunitas, dan rekomendasi internal.

Seleksi dilakukan secara langsung oleh tim operasional melalui

tes praktik dan wawancara lapangan. Kriteria utama dalam seleksi adalah kedisiplinan, kesiapan fisik, kejujuran, dan sikap kerja.

Latar belakang pendidikan tidak menjadi syarat utama, asalkan calon karyawan menunjukkan kemauan belajar. Penilaian terhadap kecocokan kandidat dengan budaya perusahaan dilakukan secara observasional dan belum mengandalkan sistem tertulis. Meski belum menggunakan sistem digital atau formalisasi yang baku, pendekatan ini dianggap cukup efektif dalam menjaring tenaga kerja operasional, meskipun memiliki kelemahan pada keterbatasan waktu dalam proses seleksi terutama saat klien membutuhkan tenaga kerja dalam waktu cepat.

Hal ini menyebabkan proses seleksi menjadi lebih singkat dan berisiko mengurangi akurasi dalam menilai kualitas dan kecocokan kandidat. Berdasarkan hasil temuan diatas dapat disimpulkan bahwa strategi perekrutan di PT Carefastindo Medan sudah cukup adaptif.

Namun untuk menjamin kualitas dan kecocokan jangka panjang dibutuhkan sistem seleksi yang lebih terstandar serta pelatihan awal yang bisa dijalankan sebelum karyawan diterjunkan ke lapangan.

c. Pengembangan SDM

Berdasarkan hasil penelitian di PT Carefastindo Medan, pengembangan SDM dilakukan melalui pelatihan dasar sebelum penempatan karyawan di lapangan, khususnya untuk posisi seperti cleaning service. Pelatihan ini diberikan secara langsung oleh tim operasional dan bersifat praktik.

Pembinaan dilakukan secara berkelanjutan melalui evaluasi lapangan oleh atasan langsung. Identifikasi kebutuhan pelatihan masih dilakukan secara informal, berdasarkan laporan supervisor dan temuan langsung di lokasi kerja. Belum ada sistem atau form khusus untuk mendokumentasikan kebutuhan pelatihan.

Terkait jenjang karier, perusahaan memiliki alur promosi dari operator ke koordinator atau supervisor, namun belum memiliki sistem promosi yang terstruktur. Promosi dilakukan berdasarkan kebutuhan dan rekomendasi personal dari atasan sehingga peluang pengembangan karier belum sepenuhnya merata. Namun perusahaan menunjukkan itikad untuk mulai menyusun sistem penilaian dan pengembangan karier yang lebih jelas.

d. Pengelolaan Kinerja

Di PT Carefastindo Medan, pengelolaan kinerja dilakukan secara berkala meskipun belum menggunakan sistem yang terstandarisasi secara digital. Penilaian biasanya dilakukan oleh supervisor atau *field manager* dan dilaporkan ke pihak administrasi. Indikator yang digunakan mencakup kedisiplinan, kehadiran, hasil kerja, sikap terhadap klien serta kepatuhan terhadap SOP.

Supervisor juga menambahkan indikator informal seperti kerapian dan kesigapan kerja. Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar dalam promosi, rotasi, maupun keputusan perpanjangan kontrak. Namun sebagian proses masih bersifat subjektif karena belum terdokumentasi dengan sistem yang seragam di semua proyek. Perusahaan tengah mengupayakan penyusunan format evaluasi sederhana agar proses penilaian menjadi lebih objektif, transparan dan terukur.

e. Kompensasi dan Manfaat

Hasil temuan di PT Carefastindo Medan menunjukkan bahwa struktur gaji karyawan mengacu pada Upah Minimum Provinsi (UMP) Sumatera Utara dan disesuaikan berdasarkan lokasi kerja serta jenis proyek. Selain gaji pokok, karyawan juga menerima tunjangan seperti uang makan dan transportasi, meskipun besarnya bisa bervariasi tergantung proyek.

Sebagai manfaat tambahan, perusahaan memberikan fasilitas seperti BPJS Ketenagakerjaan, BPJS Kesehatan bagi yang memenuhi syarat masa kerja, serta Tunjangan Hari Raya (THR). Dalam beberapa kasus, karyawan juga menerima bingkisan lebaran atau bentuk perhatian non-formal dari atasan langsung.

Meskipun belum semua manfaat bersifat merata atau terstruktur, perusahaan berupaya agar setiap hak dasar karyawan dipenuhi sesuai ketentuan. Pemberian manfaat tersebut dirasakan cukup membantu karyawan dan menunjukkan komitmen perusahaan terhadap kesejahteraan tenaga kerja.

f. Manajemen Konflik dan Komunikasi

Berdasarkan hasil temuan di PT Carefastindo Medan, konflik di tempat kerja umumnya ditangani secara langsung oleh atasan terdekat seperti supervisor atau field manager. Penyelesaian konflik dilakukan secara informal dan kekeluargaan, dengan pendekatan dialog terbuka antara pihak-pihak yang terlibat. Jika konflik tidak

dapat diselesaikan di lapangan maka akan diteruskan ke manajemen.

Perusahaan belum memiliki sistem formal untuk pelaporan konflik atau kotak saran tetapi komunikasi tetap berjalan melalui grup WhatsApp atau komunikasi langsung. Karyawan juga dapat menyampaikan keluhan secara pribadi kepada atasannya. Tingkat keterbukaan komunikasi sangat bergantung pada hubungan interpersonal antara atasan dan bawahan.

Beberapa atasan aktif membangun pendekatan informal seperti diskusi santai di luar jam kerja agar karyawan merasa lebih nyaman untuk menyampaikan masalah atau saran. Meskipun belum sepenuhnya sistematis namun pendekatan ini cukup menjaga stabilitas hubungan kerja dan memperkuat kepercayaan antara manajemen dan karyawan.

g. Pemberian Penghargaan dan Pengakuan

Berdasarkan temuan di PT Carefastindo Medan, pemberian penghargaan belum dilaksanakan dalam bentuk program formal atau sistematis. Namun perusahaan tetap memberikan apresiasi secara informal seperti menyebutkan nama karyawan berprestasi saat briefing, memberi pujian langsung atau menghadiahkan bingkisan kecil sebagai bentuk motivasi.

Beberapa kasus karyawan yang menunjukkan kinerja baik direkomendasikan untuk promosi menjadi koordinator atau penempatan di proyek yang lebih stabil. Di lapangan supervisor juga memberikan insentif personal seperti traktiran makan sebagai bentuk perhatian.

Meskipun bersifat sederhana penghargaan ini terbukti berdampak positif terhadap motivasi kerja meningkatkan loyalitas dan menjadikan karyawan berprestasi sebagai panutan bagi rekan-rekannya. Hal ini menunjukkan bahwa bentuk penghargaan meskipun belum terstruktur telah berjalan secara fungsional dan efektif di lingkungan kerja.

h. Manajemen Pemutusan Hubungan Kerja (PHK)

Di PT Carefastindo Medan, PHK umumnya terjadi karena faktor-faktor seperti berakhirnya masa kontrak proyek, ketidaksesuaian kinerja dengan standar kerja atau ketidakmampuan karyawan beradaptasi dengan kebutuhan rotasi dan penempatan kerja.

Proses PHK dilakukan secara bertahap, dimulai dari peringatan lisan, peringatan tertulis, hingga

pemberhentian resmi jika tidak ada perbaikan. Perusahaan memastikan prosedur PHK sesuai dengan regulasi ketenagakerjaan dan mengupayakan komunikasi yang terbuka serta penyampaian yang sopan.

Karyawan diberi waktu untuk mencari alternatif pekerjaan, dan dalam beberapa kasus, direkomendasikan ke proyek lain. Hak-hak seperti gaji terakhir, THR, BPJS, dan surat pengalaman kerja juga tetap diberikan. Pendekatan ini menunjukkan bahwa meskipun PHK tidak dapat dihindari, perusahaan tetap berupaya menjaga hubungan baik dengan karyawan yang terdampak serta memenuhi kewajibannya secara adil dan manusiawi.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di PT Carefastindo Medan, ditemukan bahwa perusahaan telah menerapkan delapan strategi manajemen sumber daya manusia dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu: perencanaan SDM, perekrutan dan seleksi, pengembangan SDM, pengelolaan kinerja, kompensasi dan manfaat, manajemen konflik dan komunikasi, pemberian penghargaan dan pengakuan, serta manajemen pemutusan hubungan kerja.

Strategi-strategi tersebut terbukti membantu perusahaan dalam mengatasi berbagai tantangan di lapangan seperti kedisiplinan, komunikasi dan peningkatan motivasi kerja. Namun dari hasil penelitian juga ditemukan bahwa masih ada beberapa kelemahan, terutama pada pelatihan yang belum rutin dan merata, supervisi yang belum maksimal, serta proses evaluasi kinerja yang belum dilakukan secara konsisten di semua proyek. Karena tidak semua strategi dijalankan dengan sistem dan prosedur yang baku, maka terkadang muncul perbedaan kualitas pelayanan antar lokasi kerja, seperti yang dikeluhkan beberapa klien dalam fenomena awal pada latar belakang penelitian.

Dapat disimpulkan bahwa strategi manajemen SDM yang diterapkan PT Carefastindo Medan telah berdampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan, namun masih perlu penguatan dari sisi sistem dan konsistensi pelaksanaan. Hasil penelitian ini menjawab rumusan masalah dan menunjukkan bahwa akar dari fenomena ketidakpuasan pelanggan terletak pada pelaksanaan strategi yang belum sepenuhnya teratur dan merata.

Jika strategi-strategi ini diperkuat dengan prosedur yang lebih jelas, pelatihan yang rutin, serta pengawasan yang ketat, maka kualitas pelayanan perusahaan akan lebih stabil dan sesuai dengan harapan klien.

DAFTAR PUSTAKA

Apri, Winge A. (2021). *Kewirausahaan Dan Studi Kelayakan Bisnis Untuk Memulai dan Mengelola Bisnis*. Hal. 39. Yogyakarta: Deeppublish.

Bamberger, P & Fiegenbaum, Meshoulam (2017), The role of strategic reference points in explaining the nature and consequences of human resource strategy, *Academy of Management Review,* 21:4, 926-58.

Dessler, Gari. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: Salemba Empat

Edi Riadi. 2011. *Statistika Penelitian Analisis Manual Dan IBM SPSS*. Yogyakarta: Andi Offset

Hamali, Arif Yusuf. (2016). *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Menusia*. Yogyakarta: CAPS

Hasan, Ali (2019). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan, Cetakan Kedua*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Serviece).

Iswahyudi, M. S., Tahir, R., Samsuddin, H., & Hadiyat, Y. (2023). *Strategi Perencanaan Sumber Daya Manusia*: *Mengelola dan menetapkan SDM yang Berkualitas*: books.google.com.

Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Lestari, Ratna Ani & Santoso, Agus. (2022). Pelayanan Publik Dalam Good Governance. *Jurnal Ilmu Sosial dan Politik*. Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. vol. 2, no.1, hal.43-55. Doi: http://dx.doi.org/10.30742/juispol.v2i1.2134

Rangkuti, Freddy. (2019). *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Rifai, A. A. (2020). Kontribusi peningkatan strategi MSDM meningkatkan kualitas kinerja organisasi untuk mencapai target keunggulan bersaing antar perusahaan: Manajemen sumber daya manusia. *Ekonomedia,* 9(01), 101-112

Rothaemel, F. T. (2021). *Strategik Management Concept (5th Edition).* McGraw-Hill Education.

Siagian, Sondang P . (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksar

Subyantoro, A., & Suwarto, F. X. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategi*. Penerbit Andi.

Umari, K., & Frinaldi, A. (2022). Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Pegawai Pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Padang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, *6*, 11168-11173.

Wulandari, N. S. A. (2019). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Penyedia Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Kabupaten Ciamis. *Jurnal Ilm. Ilmu Adm. Negara*, 6(3), 112-114.