

BAB 3

AMALAN PEMBANGUNAN SUMBER MANUSIA MENINGKATKAN PRESTASI PERKHIDMATAN

Mohd Nazri Bin Zakaria, Mohd Rasdan Yasoq, Mohd Safwan Ghazali

PENDAHULUAN

Dalam sektor perkhidmatan sumbangan sumber manusia terhadap organisasi tidak dapat dinafikan kepentingannya. Ini kerana sumber manusia dalam sektor perkhidmatan berhubung secara langsung dengan pelanggan untuk memberikan dan menyampaikan perkhidmatan yang ditawarkan kepada mereka. Terdapat kajian yang dilakukan dalam sektor perkhidmatan dan pembuatan menunjukkan bahawa apabila pekerja berpuas hati dengan kerja, mereka akan menyumbang kepada kepuasan pelanggan seterusnya prestasi kewangan organisasi akan meningkat (Heskett, Sasser & Schlesinger, 1997; Siguaw & Enz, 1999; Bernhardt, Donthu & Kennett, 2000). Oleh itu peranan amalan pembangunan sumber manusia terutama sekali pekerja yang berurusan dengan pelanggan adalah penting kepada organisasi dengan menyediakan kemahiran dan pengetahuan supaya mereka dapat memberikan kualiti perkhidmatan yang tinggi kepada pelanggan (Goldstein, 2003). Oleh itu kajian ini wujud disebabkan oleh keperluan untuk mengurus pembangunan sumber manusia dalam organisasi dengan lebih berkesan bagi memberikan perkhidmatan yang lebih cekap kepada pelanggan khususnya dalam sektor awam.

Namun begitu, sektor awam sentiasa mengalami tekanan daripada masyarakat agar memperbaiki keseluruhan prestasi organisasi (Siddiquee, 2006), begitu juga dengan pihak berkuasa tempatan (Ibrahim & Abd Karim,