

# **ANALISIS KEBIJAKAN PIMPINAN DAN PENGAWASAN TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS KERJA PADA PT.KHARISMA INTIMITRA BANJARMASIN**

Hafiz Anshori<sup>1</sup>, Rahmi Widianti<sup>2</sup>, Aris Setia Noor<sup>3</sup>

Email :

Fakultas Ekonomi  
Program Studi Manajemen  
Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis : (1) Kebijakan pimpinan dan pengawasan terhadap kualitas kerja karyawan PT.Kharisma Intimitra Banjarmasin ,(2) Tingkat kedisiplinan karyawan PT.Kharisma Intimitra Banjarmasin, (3) Kebijakan pimpinan sebagai salah satu visi dan misi dalam berjalannya PT.Kharisma Intimitra Banjarmasin dan (4) Kebijakan pimpinan dan pengawasan terhadap jalannya suatu perusahaan dengan menghasilkan kinerja yang berkualitas pada PT.Kharisma Intimitra.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif dengan teknik observasi dan wawancara, yang memiliki tujuan untuk mengetahui secara persis tentang sistem kebijakan dan pengawasan pada kualitas kerja pada PT.Kharisma Intimitra Banjarmasin.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan kebijakan pimpinan dan pengawasan pada PT.Kharisma Intimitra belum efektif. Karena terdapat beberapa kendala bersifat internal pada proses pengambilan kebijakan dan pengawasan, dimana setiap divisi memerlukan kebijakan kebijakan yang harus diputuskan dan ditetapkan bahkan di ultimatum secara langsung oleh pimpinan. Pengawasan juga harus diterapkan secara intens karena beberapa divisi memerlukan semangat yang harus ditimbulkan dari dampak pengawasan oleh pimpinan agar terlahir pekerja yang berkualitas.Kebijakan pimpinan dan pengawasan dipercaya dapat meningkatkan kualitas kerja karyawan dalam berjalannya suatu perusahaan agar memenuhi tujuan perusahaan. Manfaat yang akan didapatkan jika pimpinan perusahaan apabila pimpinan secara tepat membuat kebijakan dan melakukan pengawasan yang teratur dan terstruktur perusahaan akan dapat berjalan dengan semestinya, karena sesuatu yang baik harus dimulai dari dalam diri.

**Kata Kunci : Kebijakan Pimpinan,Pengawasan,Kulitas Kerja**

## PENDAHULUAN

Faktor internal seperti produktivitas kerja merupakan suatu akibat dari persyaratan kerja yang harus dipenuhi oleh karyawan untuk mencapai hasil maksimal dalam implementasi nya. Perlu disadari bahwa peran karyawan merupakan penggerak utama atas kelancaran proses-proses dalam perusahaan, walaupun tidak luput dari sedikit banyaknya permasalahan yang akan mereka hadapi untuk mencapai kemajuan perusahaan.

Pada usaha untuk memperoleh kemajuan tersebut, peranan pengawasan pada karyawan merupakan suatu solusi untuk mencapai suatu tujuan perusahaan dan mengatasi permasalahan yang akan dihadapi. Pengawasan adalah hal yang sangat berperan penting dalam setiap perusahaan yang bergerak dibidang apapun, karena hasil dari pengawasan yang baik maka suatu pekerjaan akan dapat menghasilkan suatu hasil yang optimal dan akan mendorong karyawan agar dapat lebih giat dalam berkerja. Pengawasan juga dapat di fungsikan sebagai instrumen untuk mengubah perilaku tidak baik oleh karyawan atau disfungsional, agar yang bersangkutan memiliki perilaku kerja yang baik dari sebelumnya, jadi pengawasan sangat efektif untuk meningkatkan pelaksanaan kerja agar tidak ada perilaku menyimpang pada pekerja baik itu dari faktor internal maupun eksternal.

PT.KHARISMA INTIMITRA adalah suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang perdagangan barang dan

jasa, yang lebih sebagai penyedia jasa hiburan dikota Banjarmasin sehingga lebih menekan para karyawan agar lebih disiplin dan memerlukan etos kerja yang tinggi.

Mengingat ada banyak perusahaan lain bergerak dibidang yang sama, membuat PT.KHARISMA INTIMITRA harus menekankan kedisiplinan dan jasa pelayanan yang mumpuni untuk membuat perusahaan ini dapat terus tumbuh dan berjalan karena pada zaman sekarang konsumen akan lebih selektif dalam memilih perusahaan yang bergerak dibidang jasa.

Dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen tentunya para karyawan haruslah mendapat pengawasan dan pelatihan yang tercukupi, karena dengan produktifitas yang baik akan memberikan hasil terbaik kepada perusahaan maupun konsumen, sedangkan menurut Admosudirjo (dalam febriani ,2005 : 11) mengatakan bahwa pada pokoknya pengawasan adalah keseluruhan dari pada kegiatan yang membandingkan atau mengukur apa yang sedang atau sudah dilaksanakan dengan kriteria, norma-norma, standar atau rencana-rencana yang telah ditetapkan sebelumnya.

Pada prosesnya PT.KHARISMA INTIMITRA telah menunjukan hal-hal yang mengarah pada penurunan kreativitas dan produktivitas kerja pada karyawan seperti mengabaikan tugas yang telah diberikan, tidak ada koordinasi dalam berkerja, tanggung jawab kerja yang rendah dan banyak peraturan-peraturan perusahaan yang telah dilanggar dan turunnya semangat

karyawan dalam berkerja. Hal tersebut sedikit banyaknya terjadi karena kurangnya pengawasan yang intens dari pimpinan maupun *leader* masing-masing bagian. Oleh karena itu dalam rangka meningkatkan kreativitas dan produktivitas dalam berkerja, pimpinan haruslah melakukan pengawasan yang intens dan memahami permasalahan yang karyawan hadapi, sehingga tingkat kedisiplinan dan upaya mentaati peraturan perusahaan meningkat. Dari permasalahan dan latar belakang diatas maka saya sebagai penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul :  
“ANALISIS KEBIJAKAN PIMPINAN DAN PENGAWASAN TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS KERJA PADA PT.KHARISMA INTIMITRA BANJARMASIN”.

#### **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan teknik observasi dan wawancara, metode ini dipilih karena penelitian ini bersifat deskriptif yang memiliki tujuan untuk mengetahui secara persis tentang sistem pengawasan pada kualitas kerja.

##### 1) Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada PT.KHARISMA INTIMITRA Jl.Pangeran Antasari No.1 RT.01 Kelurahan Pekapuran Laut Kec.Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin Provinsi Kalimantan Selatan.

##### 2) Jenis dan Data Penelitian

Jenis data yang dikumpulkan pada penelitian ini adalah

data primer yang mana merupakan data yang diambil langsung dari PT.KHARISMA INTIMITRA Banjarmasin, seperti jumlah karyawan, tingkat absensi karyawan, struktur organisasi.

##### 3) Populasi dan interpretasi

Populasi adalah seluruh kumpulan elemen yang menunjukkan ciri-ciri tertentu yang dapat digunakan untuk membuat kesimpulan, jumlah populasi karyawan di perusahaan sebanyak 113 orang.

Interpretasi adalah proses komunikasi melalui lisan dengan jumlah karyawan diatas saya rasa sangat cukup untuk menghasilkan penelitian yang relevan dan memudahkan penelitian.

##### 4) Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian yang dilakukan pada PT.KHARISMA INTIMITRA Banjarmasin untuk memperoleh data yang diperlukan,

maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

##### (1) Observasi

Yaitu mengadakan pengamatan langsung terhadap para pekerja untuk mengetahui berbagai macam keinginan dari karyawan terhadap

sistem pengawasan yang dilakukan oleh perusahaan.

(2) Wawancara  
Yaitu mengadakan Tanya jawab dengan pimpinan dan para karyawan yang dianggap mampu memberikan keterangan secara jelas.

(3) Dokumentasi  
Suatu teknik pengumpulan data dengan melihat beberapa catatan beberapa dokumen yang ada diperusahaan yang ada hubungannya dengan penelitian diantaranya adalah keinginan karyawan terhadap sistem pengawasan.

(4) Teknik Analisis Data  
Suatu teknik pengumpulan data dengan cara membuat pertanyaan yang telah disusun secara tertulis kepada karyawan data yang diperoleh dari perusahaan.

Sesuai dengan tujuan penelitian ini ,maka dalam skripsi ini nantinya data akan diolah dari riset lapangan dengan teori yang penulis yang dapat melalui studi kepustakaan dan dianalisis secara kualitatif. Dengan menggunakan metode tersebut diharapkan

penyusunan skripsi inisesuai dengan yang di inginkan.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **1) Kebijakan dan pengawasan yang seharusnya diterapkan**

Jalannya suatu perusahaan yang dapat dinilai baik dalam pengelolaannya yaitu salah satunya dengan melakukan pengawasan yang sering dilakukan walaupun secara berkala. Jika hal itu tidak dilakukan dalam waktu yang cukup lama maka para Karyawan akan merasa leluasa pada momen momen dimana pengawasan jarang dilakukan, sehingga kualitas kerja akan menjadi sangat menurun jika dibandingkan dengan perusahaan yang memiliki pimpinan yang selalu berada ditempat.

Seorang pimpinan perusahaan haruslah mengetahui apa hal dasar yang dibutuhkan oleh karyawan yang mana diantaranya: Kebutuhan Fisiologis , Kebutuhan rasa aman, Kebutuhan sosial, kebutuhan ego dan kebutuhan realisasi diri. Jika pimpinan dapat menguasai dan mengetahui kebutuhan dasar karyawan maka tidak ada kata sulit dalam mengambil kebijakan-kebijakan perusahaan yang memiliki prinsip menguntungkan perusahaan dan tidak merugikan karyawan. Kebijakan tidak diputuskan secara mendadak melainkan harus dipikirkan secara matang untuk dapat di arsipkan menjadi undang-undang perusahaan.

Pengupayaan dalam rangka memajukan perusahaan dari sisi pengambilan kebijakan oleh pimpinan tentunya tidak bisa jika

dilakukan secara tergesa-gesa dan diiringi dengan rasa emosional, karena biasanya kebijakan yang harus diambil secara mendadak beriringan dengan suatu permasalahan genting diperusahaan. Selain itu kebijakan yang diambil harus dirundingkan ke beberapa dewan pengurus perusahaan agar tanggung jawab dalam kebijakan sama-sama dipikul.

Seorang pimpinan tentunya merupakan seorang pemimpin, dimana seorang pemimpin harus memiliki mental yang kuat dalam menjalankan perusahaan, pengambil kebijakan pada perusahaan jasa yang bergerak dibidang hiburan malam tidak bisa dikatakan mudah, karena sering kali perusahaan menghadapi masalah-masalah yang rentan dengan ranah hukum dan pidana, diharapkan kepada pimpinan dalam membuat dan merubah kebijakan-kebijakan perusahaan memiliki waktu yang cukup untuk mengembangkan pikiran dan tidak lupa untuk memikirkan resiko yang diambil.

Secara tidak langsung pemimpin yang mampu merencanakan dan melaksanakan visi dan misi perusahaan maka akan dengan mudah untuk menyusun kebijakan yang baik, sehingga kualitas kerja karyawan dapat terbentuk seiring berjalannya waktu, bukan pencitraan dan menjadi penjiat yang mana apabila pimpinan berada ditempat maka akan terlihat sibuk berkerja dan melakukan pekerjaan sebaik-baiknya.

Pengawasan juga sangat diperlukan walaupun perusahaan telah menseleksi karyawan pada saat penerimaan dengan sebaik-baiknya kualitas, itu tidak terlalu berpengaruh

ketika jalannya suatu perusahaan atau pada operasional perusahaan. Dampak yang ditimbulkan dari kurangnya pengawasan salah satunya adalah pada absensi, tingginya tingkat bolos karyawan, tingginya angka keterlambatan ke tempat kerja dan lain sebagainya, sehingga selalu menimbulkan banyak kendala dalam persiapan dan penyelesaian kerja.

Pengawasan disini harus ditekankan terhadap internal perusahaan, karena Manajemen yang unggul dan bagus akan menghasilkan output yang bagus pula, sehingga pelayanan jasa akan dilakukan oleh semua lini dan menjadi kewajiban terhadap setiap individu karyawan. Selain itu pengawasan yang harus dilakukan pimpinan adalah pengawasan secara *preventif dan represive*, karena pengawasan tersebut dinilai ideal untuk pimpinan yang memiliki jam terbang yang tinggi. Pengawasan yang dilakukan sebelum kegiatan perusahaan dilakukan merupakan hal yang dapat mencegah ketidakpuasan konsumen dan menciptakan pelayanan yang prima, sedangkan Pengawasan yang dilakukan setelah kegiatan kerja merupakan tindakan yang memastikan bahwa persiapan kerja yang dirundingkan telah dilaksanakan sebagaimana mestinya. Hasrat karyawan untuk melakukan penyimpangan-penyimpangan kerja akan berkurang bahkan menghilang jika dilakukan pengawasan dengan metode seperti itu, karena karyawan hanya akan menunjukkan kebolehan dan kualitas kerja dirinya dengan harapan adanya penghargaan yang akan diberikan oleh pimpinan. Selain hal tersebut untuk meningkatkan

kualitas kerja dapat ditingkatkan dengan menciptakan lingkungan kerja yang bagus, sebagaimana menurut Sunu 2006 (dalam Flippo 2006 :91) menyatakan bahwa penting untuk menciptakan lingkungan untuk meningkatkan kualitas kerja ,yaitu :

- (1) Tanggung jawab dan kepentingan pimpinan untuk menciptakan lingkungan peningkatan kualitas.
- (2) Nilai, sikap dan perilaku yang disetujui bersama diperlukan untuk meningkatkan mutu.
- (3) Sasaran peningkatan kualitas yang diterapkan oleh organisasi.
- (4) Komunikasi terbuka dan kerjasama tim yang baik.
- (5) Pengakuan dapat mendorong tindakan yang sesuai dengan nilai, sikap dan perilaku untuk meningkatkan mutu.

Beberapa hal lain di PT.Kharisma Intimitra yang dikeluarkan berdasarkan kebijakan pimpinan dengan dasar pengawasan untuk meningkatkan kualitas kerja, diantaranya :

- (1) Tunjangan dan Insentif

Tunjangan dan Insentif bulanan yang dibagikan adil pada setiap divisi kerja, karena hal tersebut merupakan bagian terpenting untuk membuat semangat dan senyum karyawan kembali terlihat, akan tetapi tunjangan dan insentif itu tidak semata-mata dikeluarkan jika pendapatan perusahaan belum kembali membaik dikarenakan sdm yang kualitas kerjanya menurun. Diyakinkan jika perusahaan dalam bidang jasa seperti PT.Kharisma Intimitra dapat berkembang dengan baik

jika semua karyawannya di perlakukan seperti bagian pemasaran, yang mana apabila pendapatan perusahaan terus menerus meningkat dan memiliki perkembangan setiap bulannya maka, besarnya tunjangan dan insentif untuk karyawan juga dapat ditingkatkan, walaupun tidak semua karyawan dapat mengerti dan mengetahui tentang besar kecil nya pendapatan perusahaan dan berapa besar biaya operasional perusahaan yang harus dikeluarkan, alangkah lebih bagusnya pemberian tunjangan dan insentif disesuaikan dengan *income* yang akan disisihkan setiap harinya. Karena dari hal tersebut tercipta lingkaran yang saling menguntungkan antara karyawan dan Perusahaan. Secara tidak langsung karyawan dapat merasakan perlakuan yang adil dari Pimpinan dan perusahaan (dalam hal ini pimpinan sebagai pengambil kebijakan) hingga membuat para karyawan berkerja dengan setulus hati.

Salah satu tunjangan yang masuk kriteria meningkatkan kualitas kerja adalah Tunjangan hari raya (THR) diberikan setiap satu tahun sekali yaitu pada saat hari raya masing-masing agama, pada perusahaan ini mayoritas karyawan beragama islam, jadi pemberian THR pada karyawan muslim dan nonmuslim dilaksanakan pada saat hari raya idul fitri, karena itu adalah pemberian bentuk wajib dari perusahaan berbadan hukum PT maka hal lain yang dapat meningkatkan kualitas kerja

karyawan adalah pemberian parcel atau paket lebaran ke semua karyawan perusahaan, hal itu juga dapat dikaitkan sebagai bentuk kepedulian pimpinan terhadap perusahaan dan karyawan merasa diperhatikan pada momentum tertentu, pandangan para karyawan tentunya kepada Pimpinan akan membaik karena merasa dihargai tentunya muncul keinginan dari dalam diri untuk meningkatkan dan menampilkan kerja yang berkualitas terhadap Pimpinan dan perusahaan.

Dan yang terakhir adalah Insentif yang diberikan kepada karyawan pada saat melakukan pengunduran diri atau telah sampai pada masa pensiun yaitu adalah pesangon, biasanya akan diberikan kepada karyawan yang telah mengabdikan dan berkerja diatas 5 tahun pada perusahaan tersebut sesuai dengan ketentuan dan keputusan departemen dinas ketenagakerjaan masing-masing daerah, akan tetapi disaat sekarang ini perusahaan diwajibkan mengikuti BPJS ketenagakerjaan sehingga kewajiban pesangon perusahaan dihapuskan dan digantikan oleh BPJS ketenagakerjaan yang nilainya ditentukan seberapa lama kita berkerja diperusahaan tersebut. Besar kecil nilai insentif dan pesangon tersebut ditentukan berdasarkan kebijakan dan pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan selama ini terhadap bawahan masing-masing.

## (2) Gaji

Ukuran besar kecilnya suatu perusahaan tidak ada artinya jika karyawan yang dimilikinya kurang memiliki kerja yang berkualitas oleh sebab itulah karyawan yang memiliki kualitas kerja yang tinggi merupakan aset berharga pada suatu perusahaan, karena setiap pekerjaan yang dilakukannya tentu mempersembahkan performa terbaiknya untuk perusahaan. Setiap karyawan tentu ingin setiap kerja kerasnya tersebut dihargai dan mendapatkan berupa penghargaan yang memuaskan dari perusahaan karena dinilai dengan beban pekerjaan yang mereka lakukan. Akan tetapi hal ini tidaklah mudah bagi suatu perusahaan karena gaji bersifat lanjut dengan besaran nilai yang tetap.

## (3) Merayakan keberhasilan

Hal ini harus dilakukan setidaknya satu kali dalam setahun bukan hanya terhadap team pemasaran, tapi hal ini ditujukan untuk semua karyawan perusahaan jika target telah dicapai, dana yang cukup akan dikeluarkan untuk perayaan seperti *outing* dan rekreasi bersama keluarga.

(4) Memberikan fasilitas penunjang  
Karyawan yang dinilai berkualitas dan berprestasi tentunya akan ditunjang oleh beberapa fasilitas yang diberikan oleh perusahaan seperti sepeda motor inventaris, mobil inventaris (biasanya hanya kalangan *manager*), mess tempat tinggal karyawan (untuk karyawan

yang berdomisili jauh. Tentu diberikannya fasilitas penunjang diupayakan agar beberapa karyawan *standby* ditempat yang tidak terlalu jauh dan bisa mendatangi tempat kerja disegala kondisi jika diperlukan.

## **PENUTUP**

Untuk lebih meningkatkan kualitas kerja karyawan lebih baiknya jika Pimpinan perusahaan melakukan beberapa pembaharuan terhadap kebijakan perusahaan dalam hal ini tata tertib yang lebih sistematis dan menerapkan sanksi yang cukup membuat jera kepada karyawan dan juga mendelegasikan wewenang pimpinan untuk mengatur relasi-relasi agar lebih sering mengunjungi tempat kerja agar dapat memaksimalkan pengawasan untuk kelancaran jalannya perusahaan, karena untuk menciptakan kualitas kerja karyawan bukan hanya dilakukan melalui seleksi akan tetapi juga harus dilakukan dengan menerapkan kebijakan dan pengawasan yang berkualitas juga. Pimpinan perusahaan juga harus memperhatikan karyawan-karyawan yang berprestasi melalui evaluasi kerja sehingga karyawan juga akan merasa dihargai atas kerja keras selama ini dan dengan dekatnya kepada karyawan akan dapat mengetahui kendala-kendala yang menghambat jalannya perusahaan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Admosudirdjo, Febriana, 2005. *Manajemen Dasar Pengertian dan Masalah*, Malayu : Rineka Cipta.  
Moekijat. 2000. *Kamus Manajemen*, Bandung. CV. Mandar Maju.

Matutina , 2001 . Manajemen Sumber daya Manusia , cetakan kedua, Gramedia Widia Sarana Indonesia , Jakarta.  
Hadna, 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan pertama . Yogyakarta : Media Wacana.  
Syafiie, 2006 , *Ilmu Administrasi publik*, PT. Rineka Cipta , Jakarta.  
Robbins, P Stephen , 2005, *Manajemen*, PT. Indeks Kelompok Gramedia . Jakarta.  
Tead; Terry; Hoyt (dalam kartono, 2003) *Beyond Leadership (12 konsep kepemimpinan)*. Jakarta PT. Elek Media Komputindo.  
Rivai dan Mulyadi (dalam teguh Sriwidadi dan Oey Charlie, 2011), *Kepemimpinan dan perilaku organisasi*. Jakarta : Rajawali pers 2011.  
George R. Terry, 2006, *Prinsip-prinsip Manajemen*. Jakarta Penerbit Bumi Aksara.  
Wungu, Brotoharsojo. *Tingkatan Kinerja Perusahaan dengan merit system* , PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta.  
Leo Agustino , 2008, *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Alfabeta Bandung.  
Purwanto, 2012 , *Metodologi penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta, Pustaka Pelajar.  
Sofyan, 2002. *Analisis Kritis Atas Laporan Keuangan*. Jakarta PT. Raja Grfindo Persada.  
Sofyan, 2004, *Manajemen Produksi, Edisi Revisi*. Jakarta : FEUL.  
Saefullah, 2005. *Pengantar Manajemen*, Prenada Media Jakarta, Jakarta.  
Maringan, 2004. *Dasar-dasar dan Administrasi Manajemen*, Ghalia Indonesia. Jakarta.



Sunu , Flippo Edwin, 2006. *Manajemen Personalia Jilid II*. Erlangga Jakarta.



