

ANALISIS PELAYANAN DISIPLIN KERJA KARYAWAN DI SPBKB AKR 30.3.2.OO9 SOEBARJO BANJARMASIN

Taufik Rachman¹, Lamsah², Dewi Ariefahnoor³

Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Kalimantan

ABSTRAK

PT. Lima Intan Gasindo SPBKB AKR 30.3.2.OO9 Banjarmasin beralamat di jalan Gubernur Soebarjo No 7 Rt 13 Rw O1 yang merupakan salah satu perusahaan jasa yang bertempat di Banjarmasin perusahaan ini khusus melayani Bahan Bakar Minyak Bumi yaitu Stasiun Pengisian Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (SPBKB). Merupakan suatu sarana atau tempat yang menyediakan dan menjual Bahan Bakar Minyak (BBM) yang berjenis Solar Subsidi.

Disiplin dalam penyaluran & pelayanan pada perusahaan PT. Lima Intan Gasindo SPBKB AKR 30.3.2.OO9 Banjarmasin sangatlah penting, karena dengan adanya disiplin yang baik pada para karyawan maupun pimpinan, maka perusahaan akan berjalan dengan lancar tanpa terkendala terlambatnya penyaluran & pelayanan ke konsumen. Oleh karena itu perusahaan memberikan aturan serta sanksi yang sesuai dengan pelanggaran tersebut.

Kepada perusahaan PT. Lima Intan Gasindo SPBKB AKR 30.3.2.OO9 Banjarmasin agar dapat terus menjalankan penyaluran & pelayanan dengan disiplin yang baik agar loyalitas pelanggan tetap mengisi di stasiun tersebut. Oleh karena itu disiplin dengan baik dapat meningkatkan kinerja karyawan yang akan berpengaruh pada kemajuan kinerja perusahaan. Dari adanya motivasi yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan yang mempunyai disiplin yang baik akan ada nilai plus, karena dengan harapan apabila karyawan dapat bekerja dengan baik dan dapat menjalankan kinerja perusahaan dengan baik, maka akan ada bonus yang tinggi yang akan diberikan oleh perusahaan kepada karyawan yang mempunyai kreatifitas yang tinggi atau mempunyai kinerja yang baik.

ABSTRACT

PT. Lima Intan Gasindo SPBKB AKR 30.3.2.OO9 Banjarmasin is located on Jalan Soebarjo Governor No. 7 Rt 13 Rw O1 which is one of the service companies located in Banjarmasin this company specializes in serving Petroleum Fuel, namely the Motor Vehicle Fuel Filling Station (SPBKB). Is a means or place that provides and sells fuel oil (BBM) of the type of Solar Subsidies. Discipline in distribution & service to the company PT. Lima Intan Gasindo SPBKB AKR 30.3.2.OO9 Banjarmasin is very important, because with good discipline among employees and leaders, the company will run smoothly without delays in distribution & service to consumers. Therefore the company provides rules and sanctions in accordance with the violation. To the company PT. Lima Intan Gasindo SPBKB AKR 30.3.2.OO9 Banjarmasin so that it can continue to carry out distribution & services with good discipline so that customer loyalty continues to fill at the station. Because of that discipline can improve employee performance which will affect the progress of company performance. From the motivation given by the company to employees who have good discipline there will be a plus, because with the hope that if employees can work well and can run the company's performance well, then there will be a high bonus that will be given by the company to employees who have high creativity or have a good performance.

PENDAHULUAN

Stasiun Pengisian Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (SPBKB) merupakan tempat pengisian yang bergerak dalam bidang jasa guna menyangkut hidup banyak orang. Pemerintah Indonesia saat ini sedang giat-giatnya untuk meningkatkan taraf hidup dan pelayanan untuk masyarakat. Baik dari segi sumber

daya manusianya maupun sumber daya alamnya, banyak produksi kendaraan bermotor semakin meningkat, disebabkan oleh tingginya banyak permintaan pelanggan setiap tahun. Semakin bertambahnya kebutuhan pelanggan akan bahan bakar secara otomatis akan mengalami peningkatan. Hal ini karena hampir semua kalangan masyarakat

mempunyai dorongan untuk bekerja, baik dorongan positif ataupun dorongan negatif. Dorongan atau motivasi yang positif merupakan pemenuhan kebutuhan / kepuasan sedangkan motivasi negatif berupa hukuman / denda dapat menimbulkan rasa takut ketika karyawan menyalah gunakan perusahaan untuk kebutuhan pribadi. Dengan dimilikinya motivasi kerja pada diri karyawan, maka karyawan dapat bekerja mempunyai peran, tanggung jawab dan target. Motivasi juga merupakan salah satu faktor yang dapat mendukung kinerja karyawan menjadi disiplin karena motivasi adalah keadaan intern diri seseorang yang mengaktifkan dan mengarahkan tingkah lakunya kepada sasaran tertentu. Pemberian motivasi kepada karyawan dapat dilakukan dengan memberi daya penggerak yang menciptakan kegairahan bekerja agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif, upaya untuk mencapai kepuasan dalam melakukan proses pengoprasian dan pelayanan.

Setiap karyawan yang bekerja mempunyai dorongan untuk bekerja, baik dorongan positif ataupun dorongan negatif. Dorongan atau motivasi yang positif merupakan pemenuhan kebutuhan / kepuasan sedangkan motivasi negatif berupa hukuman / denda dapat menimbulkan rasa takut ketika karyawan menyalah gunakan perusahaan untuk kebutuhan pribadi. Dengan dimilikinya motivasi kerja pada diri karyawan, maka karyawan dapat bekerja mempunyai peran, tanggung jawab dan target. Motivasi juga merupakan salah satu faktor yang dapat mendukung kinerja karyawan menjadi disiplin karena motivasi adalah keadaan intern diri seseorang yang mengaktifkan dan mengarahkan tingkah lakunya kepada sasaran tertentu. Pemberian motivasi kepada karyawan dapat dilakukan dengan memberi daya penggerak yang menciptakan kegairahan bekerja agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif, upaya untuk mencapai kepuasan dalam melakukan proses pengoprasian dan pelayanan.

Diperusahaan ini memberikan pelayanan yang baik untuk pelanggan, untuk menciptakan suasana dimana pelanggan merasa diperhatikan dan dianggap dilayani dengan sangat baik. Pelayanan prima termasuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para konsumen untuk dapat pangsa pasar yang lebih baik lagi terhadap produk ataupun jasa yang di berikan oleh perusahaan tersebut.

Sikap karyawan harus memiliki diantaranya sikap yang ramah, penuh perhatian, dan memiliki rasa bangga terhadap perusahaan. Diharapkan para pegawai harus mencerminkan perusahaan itu sendiri. Karena para pegawai yang

melayani konsumen akan mencerminkan citra perusahaan.

Para konsumen atau pelanggan akan memberikan kesan pertama saat berhubungan langsung dengan orang yang terlibat dalam perusahaan tersebut salah satunya yaitu pegawainya yang memberikan pelayanan. Memiliki kemampuan atau keterampilan yang sesuai dengan SOP perusahaan, dan bisa berkomunikasi dengan baik. Dan yang harus diperhatikan juga pegawai yang harus berpenampilan menarik dan sopan sesuai peraturan perusahaan.

Langkah ini dapat menjamin pasokan bahan bakar solar bersubsidi terhadap operator angkutan umum untuk barang di seluruh wilayah Indonesia sekaligus mencegah terjadinya kelebihan alokasi kuota BBM bersubsidi yang tidak tepat sasaran. Mengatur penyaluran yang dilakukan yakni membatasi pembelian maksimal 40 liter/ hari untuk kendaraan pribadi. Kemudian truck & bus maksimal 70 liter/ hari. Melarang kendaraan pengangkut hasil perkebunan, kehutanan dan pertambangan menggunakan solar subsidi. Dikatakan pengendalian ini dilakukan agar kuota solar subsidi yang di tetapkan mencukupi hingga akhir tahun. Sehingga pihak manajemen harus kreatif dan inovatif dalam mengelola sumberdaya yang dimiliki perusahaan. Pelayanan yang cepat, ramah, aman dan dapat dipercaya menjadi faktor yang menentukan pelanggan untuk selalu mengisi bahan bakar di SPBKB. Karyawan memperhatikan SOP dan memberikan selogan 3S (salam, senyum, sapa). Meningkatkan kinerja karyawan karena tingkat kinerja karyawan perusahaan itu sendiri yang akan menentukan tingkat keberhasilan suatu perusahaan.

Kontribusi terbesar dalam perusahaan adalah meningkatkan kinerja karyawan dengan cara mendisiplinkan seluruh karyawan yang ada di perusahaan untuk selalu menjalankan tugas yang diperintahkan dengan sebaik-baiknya.

Maka dalam hal ini SPBKB AKR 30.3.2.OO9 Soebarjo Banjarmasin juga perlu memperhatikan penyaluran dengan disiplin agar dapat meningkatkan kinerja penyaluran & pelayanan yang terbaik buat pelanggan. Dengan disiplinnya penyaluran solar subsidi otomatis *market* pelayanan tepat sasaran.

Keberhasilan suatu perusahaan dapat dilihat dari seorang karyawan yang profesional dalam bekerja dan menjalin komunikasi yang baik dengan pimpinan maupun rekan *work team* agar menghasilkan pekerjaan yang maksimal dan berkualitas.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis data penelitian yaitu Data Primer yaitu data yang diperoleh berdasar pengamatan langsung ke perusahaan dimana jenis data yang dikumpulkan adalah data tentang kegiatan usaha. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh berdasarkan catatan-catatan yang telah lalu (dokumen) misalnya data statistik penyaluran perusahaan. Dan teknik pengumpulan data observasi dan wawancara

PEMBAHASAN

1) Penyebab Terjadinya Pelanggaran Tata Tertib kerja (Pelanggaran Disiplin Kerja)

Pada dasarnya penerapan disiplin kerja telah lazim diterapkan di sebuah perusahaan agar terbentuknya penyaluran & pelayanan dengan aman dan pastinya *safety* di setiap kantor atau lingkungan kerja, namun secara nyata terutama di lingkungan kerja perusahaan banyak karyawan yang secara sengaja melakukan pelanggaran tata tertib kerja. Pelanggaran tata tertib kerja tersebut terlihat dari beberapa indikator seperti keterlambatan masuk kerja, absen kerja, mengulur waktu masuk kerja setelah istirahat, melakukan pertemuan keluarga, bisnis, kegiatan hobi, maupun melakukan obrolan non pekerjaan

saat jam pekerjaan aktif, serta tidak memakai kartu identitas saat pelayanan dan lain sebagainya.

Kondisi seperti ini bisa merambat ke penyaluran maupun pelayanan ke konsumen atau pelanggan sangat terganggu dan menjadi dampak buruk untuk perusahaan karena tidak disiplinnya karyawan tersebut untuk melakukan kerjanya. Oleh karena itu bisa berdampak nakalnya karyawan tersebut untuk menyalurkan BBM bersubsidi tersebut ke kalangan yang bukan *market* yang telah di tentukan pemerintah karena kurang disiplinnya pihak perusahaan bisa merugikan perusahaan tersebut terhadap pemerintah yang bisa mengenakan penalty terhadap SPBKB yang menyalahi aturan.

Berdasarkan hasil pengamatan dilapangan, dalam hal ini saat melakukan penelitian di PT. Lima Intan Gasindo SPBKB AKR 30.3.2.OO9 Banjarmasin maka dapat di gambarkan beberapa faktor yang menyebabkan terjadinya pelanggaran disiplin di tempat kerja tersebut, di antaranya yaitu :

- (1) Masih minimnya aspek ketegasan pimpinan PT. Lima Intan Gasindo SPBKB AKR 30.3.2.OO9 Banjarmasin dalam melakukan teguran dalam pelaksanaan sanksi-sanksi terhadap para karyawan yang jelas-jelas melanggar peraturan standar perusahaan atau tata tertib kerja. Secara nyata justru seringkali menganggap bahwa pelanggaran tersebut hanyalah masalah kecil sehingga dapat dimaklumi. Hal semacam ini seperti tampak pada karyawan yang terlambat masuk kerja berdampaknya jadi konsumen menunggu kita karena kurang disiplin nya bisa menimbulkan jera di pihak pelanggan terhadap pelayanan perusahaan tersebut.

- (2) Masih minimnya teladan yang baik dari para karyawan, baik tingkat dari manajemennya, menengah sampai bawah. Hal semacam ini seringkali terjadi seperti adanya pembicaraan atau obrolan selain masalah pekerjaan, sehingga malah membuang waktu atau jam kerja dengan rekan sekerjanya. Misalnya supervisor kepada bagian sub penyalur bagian sering berbicara diluar job pekerjaan itu sendiri pada saat jam kerja berlangsung mengenai hal-hal yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan seperti pembicaraan keluarga, hobi maupun bisnis. Kerena tidak disiplin nya seorang pegawai bisa menimbulkan penyaluran & pelayanan terganggu konsumen pun mersa tidak nyaman atas pelayanan kurang maksimal terhadap pelanggan dan perusahaan pun merugi otomatis pelanggan tidak mau kembali mengisi di stasiun tersebut.
- (3) Minimnya aspek pengawasan yang melekat dari para pimpinan terhadap para bawahannya. Hal ini disebabkan sering tidak berada di lapangan oprasional sorang pengawas outlet dan ini berdampak ke pegawai bawahannya tidak disiplin nya saat penyaluran maupun pelayanan. Bahkan melakukan pelanggaran terlalu lama istirahat yang menimbulkan kurang efektifnya dalam bekerja saat pelayanan karena kurangnya komunikasi seorang pengawas outlet (supervisor) ke pihak operasional. Hal ini tentu merupakan bentuk teladan yang tidak baik bagi bawahannya,

sehingga apa yang terjadi malah memperburuk suasana kedisiplinan kerja.

- (4) Masih minimnya perhatian terhadap kebutuhan non material. Hal ini berupa penghargaan atau pengakuan atas pekerjaan yang telah dilakukan. Dalam hal ini pihak kantor atau jajaran manajemen memberikan penghargaan hanya dalam suatu peristiwa formal, sehari-hari jarang sekali misalnya dalam bentuk motivasi atau pujian atas kinerja karyawan yang menjalankan tugasnya dengan baik. Dengan ini bisa diambil contoh karyawan lainnya atas keteladanan yang dia berikan untuk perusahaan dan memicu terjalannya disiplin kerja yang efektif dan efisien.

2) Alternatif Tindakan Pendisiplinan Kerja Terhadap Karyawan PT. Lima Intan Gasindo SPBKB AKR 30.3.2.OO9 Banjarmasin

Melihat kenyataan bahwa di lingkungan kerja PT. Lima Intan Gasindo SPBKB AKR 30.3.2.OO9 Banjarmasin masih terjadi indikasi pelanggaran tata tertib kerja atau pelanggaran kedisiplinan kerja maka jelas memerlukan upaya pendisiplinan kerja. Kedisiplinan perlu ditegakkan dan dibina dengan baik karena kedisiplinan berhubungan dengan banyak aspek antara lain disiplin berperan untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi kerja. Jika kedisiplinan tidak dapat ditegakkan maka akan menghambat tercapainya penyelesaian dan tugas secara maksimal, karena banyak jenis pekerjaan yang tertunda maupun yang mengalami kesalahan.

Berkaitan dengan usaha yang perlu dilakukan untuk penyaluran & pelayanan dengan disiplin kerja karyawan PT. Lima Intan Gasindo SPBKB AKR 30.3.2.OO9 Banjarmasin perlu dilakukan dengan beberapa hal, yaitu :

- 1) Menindak dan memberikan sanksi secara tegas apabila terjadi pelanggaran terhadap penyaluran & pelayanan

Dalam hal ini pimpinan harus mampu mengambil tindakan tegas terhadap karyawan yang tidak bertanggung jawab terhadap pelanggaran yang dilakukan karyawan dengan memberikan tindakan-tindakan atau sanksi-sanksi. Dalam hal ini pemberian ancaman hendaknya ditentukan pada sikap dan kebiasaan yang dianggap baik. Selain itu bagian pengawasan jam istirahat hendaknya juga dilakukan pencatatan pada saat jam istirahat dimulai sampai jam istirahat berakhir, sehingga para karyawan akan selalu mentaati tata tertib perusahaan.

- 2) Memberikan prosedur pelaksanaan sanksi pelanggaran disiplin kerja secara tegas dan transparan

Dalam memberikan sanksi kepada para karyawan yang melanggar disiplin kerja, dalam hal ini perlu dilakukan prosedur sebagai berikut :

- (1) Pemberian peringatan
- (2) Pemberian sanksi harus segera
- (3) Pemberian sanksi harus konsisten
- 3) Melakukan pengawasan yang lebih baik

Dalam upaya menertibkan karyawan maka aspek pengawasan juga sangat penting dilakukan di perusahaan yang menerapkan disiplin kerja. Oleh karena itu, pengawasan perlu dilakukan dengan cara pimpinan harus aktif dan turun langsung ke lapangan untuk memberikan motivasi dan mengawasi jalannya kegiatan kerja, perilaku, moral, sikap, gairah kerja dan prestasi kerja para bawahannya. Hal ini sangat berpengaruh terhadap keberhasilannya menegakkan disiplin di tempat kerja. Sebab dengan pengawasan yang langsung dilakukan pimpinan atau atasan yang akan membuat para karyawan merasa mendapat perhatian dan bimbingan.

- 4) Memberikan penghargaan bagi karyawan yang berprestasi atau loyal
Memberikan penghargaan atas pekerjaan yang telah dilakukan oleh seorang karyawan sangat mempengaruhi sikap dan moral kerja karyawan tersebut. Dalam memberikan penghargaan kepada karyawan juga perlu diberikan secara berkala sehingga karyawan akan berlomba-lomba untuk meraih kinerja secara maksimal dan hal ini hanya dapat dilakukan dengan kondisi disiplin kerja yang tinggi. Bagi karyawan yang loyal terhadap perusahaan di berikan penghargaan terhadap pengabdianya selama bekerja pemberian berupa bonus, jalan-jalan, agar memicu motivasi karyawan yang baru.

- 5) Membentuk hubungan kerja yang humoris dalam lingkungan kerja

Dalam hal ini pihak manajemen perusahaan tentu mempunyai tujuan menciptakan para karyawan dapat secara humoris dalam lingkungan kerja serta terjalin kerjasama yang baik di antara mereka. Oleh karenanya diperlakukan disiplin kerja, hubungan kerja yang humoris antara pimpinan dan karyawannya. Untuk itu diperlukan suatu komunikasi yang baik. Jadi seorang komunikator tahu latar belakang pendidikan, pengalaman serta sifat dari pihak yang akan diajak komunikasi, sehingga dapat dibina jalinan kerja sama di antara para karyawan dan pimpinan yang selanjutnya terbentuk sebuah hubungan kerja yang humoris.

PENUTUP

PT. Lima Intan Gasindo SPBKB AKR 30.3.2.OO9 Banjarmasin beralamat di jalan Gubernur Soebarjo No 7 Rt 13 Rw 01 yang merupakan salah satu perusahaan jasa yang bertempat di Banjarmasin perusahaan ini khusus melayani Bahan Bakar Minyak Bumi yaitu Stasiun

Pengisian Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (SPBKB).

Dari adanya motivasi yang diberikan kepada para karyawan oleh karena itu berakibat dengan baikya disiplin kerja. Karena dengan harapan PT. Lima Intan Gasindo SPBKB AKR 30.3.2.OO9 Banjarmasin terhadap karyawan yang dapat bekerja dengan baik dan semangat kerja yang tinggi agar dapat menjalankan kinerja perusahaan dengan efektif dan efisien. Maka akan ada bonus yang tinggi yang diberikan perusahaan kepada karyawan yang menampilkan kreatifitas tinggi atau mempunyai kinerja yang baik untuk perusahaan. Jadi, para karyawan pun terpacu untuk mengikuti dan mentaati pendisiplinan yang di berikan PT. Lima Intan Gasindo SPBKB AKR 30.3.2.OO9 Banjarmasin.

Disiplin pada perusahaan PT. Lima Intan Gasindo SPBKB AKR 30.3.2.OO9 Banjarmasin sangatlah penting, karena dengan diterapkannya disiplin kerja yang baik maka karyawan maupun perusahaan akan berjalan dengan baik. Disiplin dengan baik akan mempermudah dan memperlancar penyaluran & pelayanan kepada konsumen dengan memberikan pelayanan prima agar pelanggan menjadi loyal terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Lima Intan Gasindo SPBKB AKR 30.3.2.OO9 Banjarmasin. Disiplin kebersihan juga penting disuatu perusahaan jasa yang langsung melayani pelanggan agar menciptakan kesan nyaman dan tenang berada di stasiun pengisian tersebut. Oleh karena itu perusahaan memberikan pelayanan yang

baik dan fasilitas yang tersedia di outlet seperti toilet, mushola, dll. Disiplin kerja karyawan pada PT. Lima Intan Gasindo SPBKB AKR 30.3.2.OO9 Banjarmasin sudah baik, perusahaan dapat menjalankan usahanya dengan para karyawan yang mempunyai kreatifitas dan loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan. Rasa kekeluargaan yang ada antara pimpinan dan para karyawan terjalin humoris dalam menjalankan disiplin kerja, oleh karena itu kinerja karyawan dapat ditingkatkan dengan adanya disiplin saat bekerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Batinggi, Ahmad Badu, 2008, Manajemen Pelayanan Umum, (STIALAN).
- Dr. H. M. Alfani, M.Si. dan Dr.Fanlia Prima Jaya,SE., MM., 2018, Filsafat Ilmu & Metodologi Penelitian, Cetakan ke 12, FE UNISKA Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin.
- H. Tani Handoko, 2000, Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia, Penerbit Liberty Yogyakarta.
- Hasibuan, S. P. Malayu, 2000, Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta Bumi Aksara.
- Heidjrachman dan Husnan, Suad, 2002, Manajemen Personalia, BPFE-Yogyakarta.
- Nina Rahmayanty, 2013, Manajemen Pelayanan Prima, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Novel, 2006, Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pembeli Dan Loyalitas Pembeli Dalam Meningkatkan Minat Membeli Ulang, Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.