

**ANALISIS KEBIJAKSANAAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM  
RANGKA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DI PERUSAHAAN  
(STUDI PADA PERUSAHAAN PT NUSANTARA BATULICIN KABUPATEN TANAH BUMBU)**

Dwi Sabda Aditya, Syahrani, Mohammad Zainul

Prodi Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan, NPM16310583  
Prodi Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan, NIDN1125097401  
Prodi Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan, NIDN1105076601  
E-mail : [adityasabda@gmail.com](mailto:adityasabda@gmail.com)

FAKULTAS ILMU EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM KALIMANTAN  
MUHAMMAD ARSYAD AL BANJARI BANJARMASIN

**ABSTRACT**

Dwi Sabda Aditya. NPM 16.31.0583. Analysis of Human Resource Development Policy in Order to Improve Service Quality in Companies (Study on PT. Nusantara Batulicin Regency, Tanah Bumbu).

The background of this research was carried out because human resource policies for companies in improving service quality were considered important at PT Nusantara Batulicin, Tanah Bumbu Regency. The purpose of this study was intended to find out how much the role of Human Resources in Providing Quality Improvement in Quality Services at PT Nusantara Batulicin Company, Tanah Bumbu Regency. The benefits of the research are expected to be useful for developing the concept of quality human resources in providing improved service quality in the PT Nusantara Batulicin Company, Tanah Bumbu Regency. The research method used in this research is descriptive-correlational research method. Descriptive-correlational research means that the researcher tries to describe and then tries to link the existence of a link between the independent variable and the dependent variable.

The results of the study found evidence in the PT Nusantara Batulicin Company in Tanah Bumbu Regency that the skills of the employees were good enough; Quality of service quality is considered quite adequate; The level of education of employees is good enough; Good Human Resources contribute to the achievement of quality service quality; the achievement of service quality because it has been supported by adequate infrastructure; The quality of human resources possessed can increase the credibility and trust of the community; and the role of qualified human resources can improve the quality of professional services to the community.

**Keywords: Wisdom and Manausia Resource Development**

**ABSTRAK**

Dwi Sabda Aditya. NPM 16.31.0583. Analisis Kebijakan Pengembangan Sumber Daya Manusia Rangka Meningkatkan Mutu Pelayanan Di Perusahaan (Studi Pada Perusahaan PT. Nusantara Batulicin Kabupaten Tanah Bumbu).

Latar belakang penelitian ini dilakukan, dikarenakan kebijaksanaan sumber daya manusia bagi perusahaan dalam meningkatkan mutu pelayanan dianggap penting pada Perusahaan PT Nusantara Batulicin Kabupaten Tanah Bumbu. Tujuan penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar Peranan Sumber Daya Manusia Dalam Memberikan Peningkatan Mutu Pelayanan yang Berkualitas Di Perusahaan PT Nusantara Batulicin Kabupaten Tanah Bumbu. Manfaat penelitian diharapkan berguna untuk mengembangkan konsep kualitas sumber daya manusia dalam memberikan peningkatan mutu pelayanan di Perusahaan PT Nusantara Batulicin Kabupaten Tanah Bumbu. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif-korelasional. Penelitian deskriptif-korelasional artinya peneliti berusaha menggambarkan dan kemudian mencoba menghubungkan adanya kaitan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Hasil penelitian menemukan bukti di Perusahaan PT Nusantara Batulicin Kabupaten Tanah Bumbu bahwa bahwa kecakapan pegawai sudah cukup baik; Mutu Pelayanan yang berkualitas dinilai cukup memadai; Tingkat pendidikan pegawai sudah cukup baik; Sumber Daya Manusia yang baik turut andil tercapainya mutu pelayanan yang berkualitas; tercapainya mutu pelayanan karena sudah didukung oleh sarana prasarana yang memadai; Kualitas SDM yang di miliki dapat meningkatkan kredibilitas dan

kepercayaan masyarakat; dan peranan SDM yang berkualitas dapat meningkatkan mutu pelayanan yang profesional terhadap masyarakat.

**Kata Kunci : Kebijakan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia**

## **PENDAHULUAN**

Berkaitan dengan peningkatan sumber daya manusia, secara umum, yang memberikan pelayanan secara profesional kepada masyarakat, maka telah sesuai dengan spirit untuk terciptanya peningkatan pelayanan kepada masyarakat secara profesional. Untuk itu, untuk meningkatkan pelayanan profesional tersebut, maka keperluan pelatihan dan pendidikan menjadi penting. Analisis keperluan latihan yang difahami sebagai proses mengumpulkan dan menganalisis data untuk mengenal pasti bidang atau faktor yang wujud di dalam syarikat atau agensi yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan sehingga prestasi pekerja dan produktiviti syarikat meningkat.

Memandangkan latihan pada dasarnya diadakan sebagai alat untuk menghilangkan atau sekurang-kurangnya mengurangkan jurang (jurang) antara prestasi semasa dan prestasi standard atau yang diharapkan dapat dilakukan oleh pekerja, dalam hal ini analisis keperluan latihan adalah alat untuk mengenal pasti jurang yang ada dan menganalisis apakah jurang dapat dikurangkan atau dihilangkan melalui latihan. Di samping itu, dengan analisis keperluan latihan, penyedia latihan (HRD atau Bahagian Latihan) dapat menganggarkan faedah yang dapat diperoleh dari latihan, baik untuk peserta sebagai individu dan untuk syarikat. Sekiranya diteliti lebih lanjut, analisis keperluan latihan mempunyai beberapa objektif, yang dapat memberikan solusi terbaik untuk organisasi atau institusi dalam memberikan input untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan, objektif latihan meliputi; (1) memastikan bahawa latihan memang merupakan jalan penyelesaian untuk meningkatkan atau meningkatkan prestasi dan produktiviti pekerja dalam organisasi; (2) memastikan bahawa peserta latihan adalah orang yang betul; (3) memastikan bahawa pengetahuan dan kemahiran yang diajar semasa latihan sesuai dengan elemen kerja yang diperlukan dalam kedudukan tertentu; (4) mengenal pasti bahawa jenis latihan dan kaedah yang dipilih sesuai dengan tema atau bahan latihan; (5) memastikan bahawa penurunan prestasi atau masalah yang ada disebabkan oleh kurangnya pengetahuan, kemahiran dan sikap kerja; bukan dengan alasan lain yang tidak dapat diselesaikan dengan latihan; (6) mengira kebaikan dan keburukan dalam melaksanakan latihan memandangkan latihan pasti memerlukan sejumlah dana.

s

Sejalan dengan pemikiran tersebut di atas, dewasa ini semakin disadari oleh semakin banyak pihak, di dalam dan diluar organisasi pemerintahan, bahwa sumber daya manusia merupakan unsur terpenting, jauh lebih penting dari semua sumber daya dan dana lainnya yang dimiliki atau mungkin dimiliki oleh organisasi dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran yang ingin dicapainya. Oleh karena itu pemahaman berbagai prinsip, teknik dan metode pengelolaan sumber daya manusia merupakan hal penting dan bahkan mutlak dalam mengemudikan dan menjalankan roda pelayanan terutama di Perusahaan PT Nusantara Batulicin, yang bergerak dibidang Perkebunan Karet, termasuk perusahaan Nusantara XIII berdasarkan Perjanjian Usaha Patungan Pembangunan Dan Pengelolaan Kebun Karet, Pabrik Pengolahan Karet, Industri Hilir Dan Industri Pendukungnya Di Kabupaten Tanah Bumbu.

Telah umum diketahui bahwa pada hakikatnya perencanaan merupakan tindakan menajerial untuk memutuskan sekarang hal-hal yang akan dikerjakan di masa depan dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran yang telah ditentukan di Perusahaan PT Nusantara Batulicin. Dalam konteks pengelolaan sumber daya manusia, dengan demikian dapat dikatakan bahwa dasar perencanaan sumber daya manusia adalah upaya sadar yang dilakukan oleh pimpinan di Perusahaan PT Nusantara Batulicin untuk memutuskan jumlah dan mutu pegawai yang diperlukan oleh organisasi tersebut. Tujuannya ialah upaya organisasi mempunyai tenaga kerja atau pekerja yang tidak hanya sesuai dengan keperluan

organisasi dalam menjalankan fungsi dan tugasnya, tetapi juga agar pekerja yang dipekerjakan memahami berbagai keperluan yang ditentukan

dan dilaksanakannya, guna memberikan pelayanan yang profesional. Berkaitan dengan persoalan itulah, pentingnya penelitian ini dilakukan, dengan mengambil judul “Analisis Sumber Daya Manusia Terhadap Pelayanan Profesional di Perusahaan PT Nusantara Batulicin Kabupaten Tanah Bumbu.”

Dengan mempertimbangkan berbagai hal yang berkaitan dengan” Analisis Pengembangan Kebijakan Sumber Daya Manusia Terhadap Mutu Pelayanan di Perusahaan PT Nusantara Batulicin Kabupaten Tanah Bumbu seperti tersebut dalam latar belakang masalah diatas, akhirnya dapat dirumuskan masalahnya sebagai berikut:

- 1). Bagaimana Kebijakan Pengembangan Sumber Daya Manusia Yang Dilakukan Oleh Perusahaan PT Nusantara Batulicin?
- 2). Faktor yang menjadi hambatan dari Kebijakan Pengembangan Sumber Daya Manusia Yang Dilakukan Oleh Perusahaan PT Nusantara Batulicin?
- 3). Faktor-faktor apa yang menjadi pendukung Kebijakan Pengembangan Sumber Daya Manusia Yang Dilakukan Oleh Perusahaan PT Nusantara Batulicin?

## **METODE**

Dalam metode penelitian ini, penulis menggunakan beberapa cara, seperti :

### 1). Jenis Penelitian

Adapun Jenis penelitian ini adalah masuk tergolong jenis penelitian Kualitatif Diskriptif Analysis, yaitu mengkaji atau melihat fenomena-fenomena atau peristiwa-peristiwa dilapangan kemudian di analisis di interprestasikan lalu di ambil suatu kesimpulan.

### 2). Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Perusahaan PT Nusantara Batulicin Jalan Transmigrasi KM. 17,6 Desa Karang Bintang Kecamatan Karang Bintang, Kabupaten Tanah Bumbu, Kalimantan Selatan – 72271 Telpn. 0518 – 7713538, Fax. 0518 – 7713504. Website : [www.nusa-balin.com](http://www.nusa-balin.com).

### 3). Responden atau Nara Sumber Tertentu

Adapun yang dijadikan responden atau nara sumber dalam penelitian ini adalah pimpinan perusahaan dan beberapa karyawan di perusahaan PT Nusantara Batulicin Kabupaten Tanah Bumbu. Adapun yang melatar belakang yang bersangkutan dijadikan responden atau nara sumber dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

Pimpinan perusahaan, yaitu karena pimpinan perusahaan yang dijadikan sebagai responden atau nara sumber, dengan pertimbangan, karena pimpinan perusahaan yang bertanggung jawab secara keseluruhan terhadap aktivitas dari pada perusahaan termasuk dalaam hal pengambilan kebijakan mengangkut masalah perkembangan Sumber Daya Manusia dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan di perusahaan. Berikutnya adalah karyawan, yang menjadikan pertimbangan karyawan dijadikan sebagai responden atau nara sumber karena karyawan adalah orang yang dijadikan sebagai objek atas kebijakan perkembangan Sumber Daya Manusia dalam meningkatkan Sumber Daya Manusia di perusahaan. 3). Teknik Pengumpulan Data yaitu : (1) Observasi, (2) Wawancara dan (3) Dokumentasi 4) Analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat difahami dengan mudah, dan penemuannya dapat diinfokan dengan orang lain. Analisis data dilakukan dengan menyusun data, menggambarannya menjadi unit, mensintesis, menyusun mengikut corak, memilih mana yang penting untuk dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat dikongsi dengan orang lain.

### 5) Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan disusun dalam bab-bab adalah sebagai berikut :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan bab pendahuluan. Dikemukakan tentang latar belakang masalah, penjelasan judul, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, metode penelitian dan sistematika pembahasan, Visi, Misi, Tujuan & Sasaran, Strategi & Kebijakan Perusahaan PT Nusantara Batulicin.

#### **BAB II : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN PT NUSANTARA BATULICIN KABUPATEN TANAH BUMBU**

Bab ini memuat Sejarah Singkat Perusahaan, Lokasi Kegiatan Penelitian, Struktur Organisasi, Manajemen Terbuka Perusahaan, Pendidikan dan Pelatihan sebagai Pengembangan SDM, Restrukturisasi keuangan Perusahaan, Unit pelatihan terpadu & unit bisnis strategis Sebagai Peningkatan Sumber Daya Manusia di Perusahaan, dan Pelayanan Profesional Perusahaan.

**BAB III : ANALISIS SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP PELAYANAN PROFESIONAL**

Bab ini berisikan, Perencanaan Sumber Daya Manusia, Fungsi dan Efektivitas Pelayanan, Orientasi Pelayanan, Pendidikan dan Pelatihan sebagai Pengembangan SDM, Manajemen Pelayanan, Pendidikan dan Pelatihan sebagai Pengembangan SDM, Citra Pelayanan Profesional.

**BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN PADA PT. NUSANTARA KABUPATEN TANAH BUMBU**

Bab ini memuat, Analisis Sumber Daya Manusia Terhadap Pelayanan Profesional Di Perusahaan PT Nusantara Batulicin, Faktor Hambatan Sumber Daya Manusia Pelayanan Profesional Di, dan Faktor Pendukung Sumber Daya Manusia Terhadap Pelayanan Profesional Di Perusahaan PT Nusantara Batulicin.

**BAB V : PENUTUP**

Yang memuat Kesimpulan dan Saran – saran.

**Hasil Penelitian**

Menganalisis peran sumber daya manusia sebagai unsur penunjang dalam menciptakan peningkatan mutu pelayanan, nampaknya kalo dicermati lebih jauh, sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting, terutama di dalam organisasi ini, sering disebut sebagai pelaksana atau pegawai mempunyai tugas pokok yang penting dalam mewujudkan mutu pelayanan tersebut.

Tugas pokok pegawai sebagai pelaksana kerja pada suatu organisasi yang di dalam pemerintahan sering disebut sebagai abdi masyarakat, antara lain tercermin dalam penyelenggaraan tugas umum organisasi / pemerintahan dalam melaksanakan kerja suatu organisasi untuk melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Dalam era reformasi dewasa ini, tuntutan masyarakat dan organisasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan semakin kuat.

Masyarakat sebagai pelaku utama dalam pelaksanaan pembangunan diharapkan dapat memainkan peranan aktif. Atas sebab ini, perlu menyokong penciptaan iklim perniagaan yang kondusif, yang ditandai dengan keadaan perkhidmatan yang cepat, pasti, selamat, sesuai dan bertanggungjawab. Layanan kepada masyarakat tercermin dalam berbagai bentuk kegiatan, antara lain dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, layanan yang dilakukan oleh pejabat pemerintah dan pihak swasta, termasuk BUMN kepada masyarakat (publik) sesuai dengan undang-undang dan peraturan yang berlaku. Bentuk aktiviti perkhidmatan boleh berupa kegiatan pentadbiran, kegiatan dalam bentuk penyediaan barang atau penyediaan perkhidmatan. Pelaksanaan khidmat masyarakat adalah proses menggerakkan sumber daya termasuk sistem manajemen, kemudahan / infrastruktur, dan personel. Sebenarnya, keadaan perkhidmatan awam semasa masih dirasakan oleh banyak kelemahan, banyak rungutan dan masih tidak memenuhi kehendak masyarakat, misalnya mengenai prosedur berbelit-belit, tidak ada kepastian masa dan tarif perkhidmatan, kurangnya ketelusan, sikap pegawai yang kurang responsif dan sebagainya.

Lebih lanjut untuk Perusahaan PT Nusantara Batulicin Kabupaten Tanah Bumbu, dalam memberikan mutu Pelayanan merupakan salah satu andalan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusianya, supaya mendapatkan simpati dari seluruh masyarakat dan juga sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat dalam ikut mempercepat pelaksanaan pembangunan di daerah. Oleh sebab itu semua bentuk pelayanan menjadi perioritas utama dalam menciptakan pembangunan di daerah ini dan juga untuk dapat meningkatkan kesejahteraan rakyatnya.

**1). Manajemen Sumber Daya Manusia yang Diterapkan Sekarang**

Mengenai manajemen sumber daya manusia yang diterapkan pada Perusahaan PT Nusantara Batulicin Kabupaten Tanah Bumbu, berdasarkan hasil pengamatan penulis antara lain sebagai berikut.

**(1) Pengadaan Karyawan**

Dalam hal pengadaan karyawan Perusahaan PT Nusantara Batulicin Kabupaten Tanah Bumbu tidak mempunyai perencanaan khusus. Biasanya bila perusahaan membutuhkan tambahan

karyawan barulah dicari. Alternatif lain adalah melaksanakan lembur untuk karyawan yang ada. Hal ini biasanya terjadi apabila ada pesanan yang harus segera diselesaikan, sementara jumlah karyawan terbatas.

#### (1) Pengarahan Karyawan

Dalam hal pengarahan karyawan pada Perusahaan PT Nusantara Batulicin Kabupaten Tanah Bumbu tidak ada kiat khusus. Karyawan hanya diarahkan seadanya. Jadi pimpinan perusahaan tidak memotivasi karyawannya secara khusus, melainkan hanya mengingatkan atau memberi perintah kepada karyawan agar dapat melaksanakan pekerjaannya tepat waktu sesuai dengan kebijaksanaan yang telah ditetapkan. Permasalahan pada Perusahaan PT Nusantara Batulicin Kabupaten Tanah Bumbu terutama adalah sikap para karyawan yang kurang mendukung kebijaksanaan dan tujuan perusahaan seperti : kurang disiplin, kurangnya loyalitas, kurangnya motivasi kerja dan semangat kerja yang rendah. Rendahnya disiplin kerja pada karyawan yang menyebabkan tugas yang dikerjakan tidak terlaksana dengan baik. Rendahnya disiplin kerja para karyawan ini antara lain adalah tidak masuk kerja tanpa alasan atau pemberitahuan.

#### (2) Pengembangan Karyawan

Untuk pengembangan karyawan pada Perusahaan PT Nusantara Batulicin Kabupaten Tanah Bumbu tidak ada program khusus. Dan memang selama ini karyawan ada yang tidak pernah mengikuti pendidikan dan latihan, baik yang diadakan oleh perusahaan maupun mengikuti pendidikan dan latihan pada institusi atau perusahaan lain. Jadi pimpinan perusahaan hanya memberikan petunjuk tentang cara-cara melaksanakan suatu pekerjaan atau produksi meubel sesuai dengan jenis produksi yang ditetapkan. Belum terlaksananya pelatihan dan pendidikan baik bagi karyawan dapat mengakibatkan terjadi masalah atau kurang lancarnya kegiatan dalam pelaksanaan proses produksi, para karyawan tidak mampu mengatasi sendiri karena keterbatasan pengetahuan yang dimiliki. Hal ini tentu saja akan menghambat kelancaran kegiatan operasional perusahaan baik dalam penghasilan barang maupun dalam kegiatan pemasarannya. Berdasarkan pengamatan penulis ternyata pimpinan perusahaan menganggap bahwa karyawan sudah cukup berpengalaman, sehingga dirasakan tidak terlalu penting untuk melaksanakan pelatihan, padahal dengan adanya pelatihan tersebut akan menumbuhkan disiplin kerja yang tinggi serta menambah wawasan dan penyegaran terhadap ide-ide yang baru sehingga dapat mendidik mental, hubungan yang harmonis diantara sesama atau selama bekerja. Sasaran utama dari pelaksanaan latihan dalam suatu perusahaan adalah para karyawan yang terlibat dalam kegiatan perusahaan. Dengan pelaksanaan latihan tersebut diharapkan perusahaan dapat mencapai hasil-hasil kerja yang telah ditetapkan. Dengan demikian pelaksanaan latihan yang efektif akan memberikan banyak keuntungan bagi karyawan. Dan para karyawan dapat mengembangkan dirinya, hal ini secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap kemajuan perusahaan. Keuntungan yang dirasakan dengan adanya latihan baik secara langsung maupun tidak langsung akan dapat meningkatkan rasa kebersamaan dan tanggung jawab serta harga diri pada karyawan. Hal ini disebabkan rasa perhatian yang diberikan oleh pemimpin dan penghargaan terhadap dirinya untuk mengikuti pelatihan. Dengan demikian semangat dan kegairahan kerja karyawan akan bertambah, karena perusahaan tempat mereka bekerja dapat meningkatkan harga diri mereka. Latihan keterampilan juga mengajarkan bagaimana seharusnya kerjasama antara para karyawan akan ditingkatkan. Adanya pendidikan dan latihan bagi para karyawan yang ada di Perusahaan PT Nusantara Batulicin Kabupaten Tanah Bumbu baik itu bagian pemasaran, bagian pengadaan bahan baku dan bagian produksi perusahaan meubel tersebut sangat perlu untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia selaku karyawan dalam perusahaan. Bilamana dari kegiatan tersebut dilatih dengan konsisten, maka akan menimbulkan suatu kerja sama yang baik untuk menghasilkan barang dan produksi serta dapat mengatasi hal-hal yang sekiranya dapat merugikan perusahaan. Dalam pelaksanaan latihan ini ada beberapa faktor yang perlu diperhatikan oleh perusahaan, agar hasil latihan yang diperoleh menjadi efektif, faktor-faktor tersebut antara lain :

#### - Perencanaan Latihan

Perencanaan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam pelaksanaan suatu kegiatan. Dengan adanya perencanaan yang baik maka pelaksanaan latihan tidak akan menyimpang dari arah dan tujuan semula. Yang perlu diperhatikan dalam merencanakan kegiatan ini adalah jumlah dana dan biaya yang harus disediakan, peserta yang dipilih melalui seleksi, jadwal kegiatan, tempat latihan yang paling menentukan dalam keberhasilan kegiatan adalah memiliki instruktur yang tepat, yang

menguasai bidangnya dan komunikatif. Maksudnya instruktur yang tepat adalah yang mampu menyampaikan materi yang jelas dan dapat dimengerti para peserta latihan. Langkah pertama perencanaan latihan adalah menetapkan tujuan yang akan dicapai, karena itu merupakan landasan dari kegiatan selanjutnya. Berdasarkan tujuan itulah akan ditetapkan metode apa yang akan dipergunakan dalam melaksanakan latihan yang akan dibahas. Kegiatan selanjutnya adalah menetapkan subyek latihan. Subyek yang akan dibicarakan dalam latihan harus berhubungan dengan usaha untuk merealisasikan tujuan dari latihan tersebut. Untuk menetapkan subyek yang paling tepat yang akan dibahas dalam kegiatan latihan atau pendidikan terlebih dahulu dilakukan penelitian atau survey terhadap organisasi atau perusahaan yang bersangkutan. Dari hasil survey dapat ditentukan topik atau apa yang paling tepat dibahas untuk perusahaan yang bersangkutan. Setelah diperoleh gambaran tentang subyek latihan dan pendidikan selanjutnya ditetapkan jadwal pelaksanaan latihan dan pendidikan tersebut. Untuk menetapkan jadwal harus dipilih waktu yang tepat agar diperoleh keefektifan suatu program latihan. Sebagai contoh menetapkan waktu latihan pada jam-jam istirahat adalah kurang tepat, karena pada waktu istirahat tersebut produktivitas para karyawan sudah menurun. Dengan menetapkan jadwal yang tepat diharapkan hasil yang diperoleh dalam latihan dan pendidikan ini akan menjadi semaksimal mungkin. Jadwal yang tepat tanpa didukung oleh tempat yang tepat tidak akan menjamin keefektifan program latihan ini. Karena itu harus ditetapkan tempat yang tepat dimana peserta akan merasa nyaman dan dapat berkonsentrasi penuh pada kegiatan latihan yang dilaksanakan. Kegiatan terakhir dalam rangkaian perencanaan latihan adalah menentukan instruktur latihan yang tepat. Pelatih atau instruktur memegang peranan penting sebagai salah satu variable untuk mencapai efektivitas suatu latihan. Kualifikasi penting yang harus dipenuhi oleh setiap pelatih adalah memiliki pengetahuan yang mendalam mengenai topik, memahami berbagai latihan dan mempunyai keinginan untuk mengajar atau melatih. Dan diharapkan latihan yang diberikan harus dilakukan secara dinamis sehingga untuk itu perusahaan yang bersangkutan melakukan evaluasi secara terus-menerus. Dengan adanya evaluasi tersebut perusahaan dapat mengukur hasil yang telah dicapai dengan jalan membandingkan sebelum dan sesudah dilaksanakan latihan.

- Metode Latihan Yang Disarankan

Metode merupakan salah satu faktor yang turut menentukan dalam mencapai efektivitas suatu program latihan, metode latihan haruslah sesuai dengan jenis latihan dan pendidikan yang diberikan karena itu dalam program pendidikan harus pula diperhatikan metode pendidikan yang harus dipakai dalam pelaksanaan latihan dan pendidikan tersebut. Menurut pengamatan penulis metode yang tepat untuk kegiatan pendidikan dan latihan bagi karyawan pada Perusahaan PT Nusantara Batulicin Kabupaten Tanah Bumbu adalah sebagai berikut :

Sistem Magang

Sistem ini merupakan cara yang paling sederhana dan baik karena dalam sistem ini para peserta terjun langsung kelapangan sesuai dengan prinsip bekerja sambil belajar. Sistem magang ini mempunyai kelebihan, yaitu biayanya murah, memerlukan manajemen yang sederhana dan loyalitas kerja yang lebih tinggi.

Sistem Peragaan

Sistem ini digunakan untuk keterampilan-keterampilan tertentu dengan melihat secara langsung oleh para instruktur untuk bekerja pada bagian operasional sistem ini sangat sesuai karena para karyawan pada umumnya memilih latar belakang pendidikan relative kurang tinggi dapat melihat langsung sebagaimana seterusnya pekerjaan itu dilakukan tanpa banyak melampaui teori.

Sistem Bimbingan

Sistem ini mengajak kepada peserta tentang pengetahuan untuk memahami secara mendalam tentang pendidikan mental, cara menghadapi suatu pekerjaan dan bagaimana agar loyalitas kerja tetap tinggi.

Sistem Praktek

Sistem ini para peserta diarahkan untuk melakukan suatu keterampilan yang diajarkan dalam program latihan, diharapkan sistem ini para peserta dapat langsung bekerja.

Sistem Kombinasi

Sistem ini pada dasarnya tergantung pada sasaran yang akan dicapai oleh suatu perusahaan yang melaksanakan latihan dan pendidikan, sistem ini lebih fleksibel karena akan mempercepat pencapaian tujuan program latihan yang dilaksanakan.

- (3) **Pemberian Kompensasi**

Dalam hal kompensasi untuk karyawan pada Perusahaan PT Nusantara Batulicin Kabupaten Tanah Bumbu selama ini diberikan dengan sistem borongan. Jadi biasanya upah diberikan kepada karyawan berdasarkan kemampuan yang bersangkutan. Bagi karyawan pemula upah diberikan secara harian. Sedangkan bagi karyawan yang dianggap sudah punya cukup keahlian diberikan per satuan produksi.
  - (4) **Pengawasan Karyawan**

Dalam hal pengawasan pada Perusahaan PT Nusantara Batulicin Kabupaten Tanah Bumbu selama ini tidak dilakukan secara khusus. Pengawasan yang ada sifatnya lebih kepada target kuantitas (jumlah produksi) dibanding kualitas produksi. Berdasarkan pengamatan penulis salah satu kurangnya pengawasan terhadap karyawan ini merupakan satu kelemahan pimpinan. Terlebih lagi bila pimpinan pergi ke luar kota untuk waktu yang cukup lama, maka otomatis pengawasan terhadap karyawan akan semakin lemah.
  - (5) **Evaluasi Karyawan**

Dalam hal evaluasi karyawan pada Perusahaan PT Nusantara Batulicin Kabupaten Tanah Bumbu selama ini tidak pernah dilakukan. Jadi perusahaan tidak pernah mengevaluasi atas prestasi yang telah dicapai oleh seorang karyawan. Hal ini mengakibatkan seorang karyawan kurang bersemangat untuk berprestasi dalam produksi perusahaan. Karena karyawan merasa tidak ada juga nilai tambah yang akan mereka dapatkan atas prestasi yang mereka capai tersebut.
  - (6) **Pemberhentian Karyawan**

Untuk memberhentikan pegawai pada Perusahaan PT Nusantara Batulicin Kabupaten Tanah Bumbu selama ini yang terjadi adalah karena karyawan yang bersangkutan mengundurkan diri atau ingin berhenti sendiri berhubung yang bersangkutan mendapat pekerjaan lain. Atas berhentinya karyawan ini Perusahaan PT Nusantara Batulicin Kabupaten Tanah Bumbu tidak ada memberikan pesangon khusus, paling pimpinan perusahaan memberikan pesangon seadanya. Yang jelas pada Perusahaan PT Nusantara Batulicin Kabupaten Tanah Bumbu masalah berhentinya seorang pegawai tidak diatur secara khusus.
- 2). **Manajemen Sumber Daya Manusia yang Seharusnya Diterapkan**
- (1) **Pengadaan Karyawan**

Dalam hal pengadaan karyawan Perusahaan PT Nusantara Batulicin Kabupaten Tanah Bumbu perlu mempunyai perencanaan secara khusus. Dalam perencanaan pengadaan pegawai ini ditetapkan berapa jumlah karyawan yang dibutuhkan, bagaimana kualifikasinya serta syarat-syaratnya. Untuk pengadaan karyawan ini perlu disesuaikan dengan volume atau target produksi perusahaan. Jenis karyawan yang dibutuhkan juga harus ditetapkan apakah tenaga ahli, tenaga borongan, tenaga tetap atau tenaga kontrak dalam jangka waktu tertentu.
  - (2) **Pengarahan Karyawan**

Pengarahan karyawan dalam manajemen dikenal dengan istilah *actuating* atau *motivating*, yakni bagaimana bila menggerakkan seseorang dan memberikan motivasi kerja sehingga orang atau karyawan yang bersangkutan dapat bekerja dengan lebih baik. Jadi pimpinan perusahaan perlu memotivasi karyawannya secara khusus, baik melalui perintah maupun petunjuk atau arahan-arahan kepada karyawan agar dapat melaksanakan pekerjaannya tepat waktu sesuai dengan kebijaksanaan yang telah ditetapkan. Seorang karyawan bila yang mempunyai motivasi kerja yang tinggi, maka ia akan melaksanakan tugas atau pekerjaannya dengan disiplin dan penuh rasa tanggung jawab. Dengan motivasi kerja karyawan yang tinggi, maka produksi perusahaan akan dapat dicapai dengan lebih maksimal, efisien dan efektif.
  - (3) **Pengembangan Karyawan**

Dalam rangka pengembangan karyawan pada Perusahaan PT Nusantara Batulicin Kabupaten Tanah Bumbu perlu dilaksanakan pendidikan dan latihan bagi karyawan. Baik yang diadakan langsung oleh perusahaan maupun dengan mengikut sertakan karyawan untuk mengikuti pendidikan dan latihan pada institute atau perusahaan lain. Melalui pelatihan dan pendidikan baik bagi karyawan dapat memperlancar kegiatan dalam pelaksanaan proses produksi. Para karyawan akan mampu mengatasi dan menyelesaikan sendiri pekerjaan yang diserahkan kepadanya karena adanya bekal pengetahuan dan keterampilan yang dimilikinya. Dengan lancarnya kegiatan produksi maka diharapkan juga dapat memperlancar kegiatan perusahaan di bidang pemasaran atau penjualan. Dengan adanya pendidikan dan latihan karyawan diharapkan tidak saja dapat meningkatkan

pengetahuan dan keterampilan tetapi juga dapat menumbuhkan disiplin kerja yang tinggi serta menambah wawasan dan penyegaran terhadap ide-ide yang baru sehingga dapat mendidik mental, hubungan yang harmonis diantara sesama atau selama bekerja. Dengan pelaksanaan latihan tersebut diharapkan perusahaan dapat mencapai hasil-hasil kerja yang telah ditetapkan. Dengan demikian pelaksanaan latihan yang efektif akan memberikan banyak keuntungan bagi karyawannya. Dan para karyawan dapat mengembangkan dirinya, hal ini secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap kemajuan perusahaan. Keuntungan yang dirasakan dengan adanya latihan baik secara langsung maupun tidak langsung akan dapat meningkatkan rasa kebersamaan dan tanggung jawab serta harga diri para karyawan. Hal ini disebabkan rasa perhatian yang diberikan oleh pimpinan dan penghargaan terhadap dirinya untuk mengikuti pelatihan. Dengan demikian semangat dan kegairahan kerja karyawan akan bertambah, karena perusahaan tempat mereka bekerja dapat meningkatkan harga diri mereka. Latihan keterampilan juga mengajarkan bagaimana seharusnya kerjasama antara para karyawan akan ditingkatkan.

(4) Pemberian Kompensasi

Dalam hal kompensasi untuk karyawan pada Perusahaan PT Nusantara Batulicin Kabupaten Tanah Bumbu perlu dipikirkan untuk menerapkan kompensasi karyawan berdasarkan prestasi. Jadi semakin tinggi prestasi seorang karyawan maka semakin besar upah yang diterima serta adanya kesempatan untuk promosi jabatan, misalnya awalnya tukang biasa tapi karena prestasinya baik ia dapat diangkat menjadi kepala tukang.

(5) Pengawasan Karyawan

Dalam hal pengawasan pada Perusahaan PT Nusantara Batulicin Kabupaten Tanah Bumbu juga perlu melaksanakannya secara tetap dan kontinyu atau berkelanjutan. Adanya pengawasan yang baik tidak saja berguna untuk menemukan dan memperbaiki kesalahan yang ada tapi lebih dari itu pengawasan berguna untuk mengantisipasi atau menghindari terjadinya kesalahan atau kekeliruan kegiatan, baik dalam kegiatan produksi, pemasaran ataupun distribusi dan penjualan. Bila pimpinan perusahaan pergi ke luar kota untuk waktu yang cukup lama, maka sebaiknya ada pendelegasian wewenang untuk pelaksanaan pengawasan terhadap karyawan.

(6) Evaluasi Karyawan

Pada Perusahaan PT Nusantara Batulicin Kabupaten Tanah Bumbu juga perlu melakukan evaluasi terhadap eksistensi atau keberadaan karyawan. Evaluasi ini perlu dilakukan tergantung kondisi perusahaan. Apakah melakukan evaluasi karyawan secara bulanan atau tahunan. Dengan evaluasi pimpinan perusahaan tidak pernah mengetahui perkembangan dan prestasi yang telah dicapai oleh seorang karyawan. Bagi karyawan yang menunjukkan prestasi yang meningkat maka perlu adanya penghargaan atau perhatian, apakah berupa tambahan upah, bonus atau bentuk perhatian lainnya. Sedangkan bagi karyawan yang tidak menunjukkan peningkatan prestasi perlu diberi motivasi agar dapat meningkatkan prestasi dan kemampuannya.

(7) Pemberhentian Karyawan

Untuk pemberhentian pegawai pada Perusahaan PT Nusantara Batulicin Kabupaten Tanah Bumbu sebaiknya ada mempunyai konsep atau rancangan sebagai acuan bagi karyawan. Dengan adanya pedoman atau ketentuan yang jelas mengenai pemberhentian karyawan, maka bila dikemudian hari ada karyawan yang berhenti maka akan mudah penyelesaiannya. Pedoman ini juga berguna untuk menghindari adanya tuntutan atau klaim dari karyawan. Dalam pedoman pemberhentian pegawai perlu diatur hak-hak yang akan diperoleh karyawan yang berhenti, dan sebaliknya juga dicantumkan apa kewajiban-kewajiban perusahaan termasuk dalam hal pesangon. Dengan adanya hal ini maka akan dapat menghindari adanya perselisihan baik secara hubungan kerja maupun secara pribadi.

## 2. Pembahasan

### 1). Faktor Hambatan Pengembangan Kebijakan Sumber Daya Manusia Terhadap Mutu Pelayanan di Perusahaan PT Nusantara Batulicin Kabupaten Tanah Bumbu

Hal-hal yang menjadi faktor hambatan pengembangan kebijaksanaan sumber daya manusia terhadap mutu pelayanan di Perusahaan PT Nusantara Batulicin, berkaitan dengan beberapa hasil angket dan wawancara sebagai berikut:

- (1) Kualitas kinerja sumber daya manusia dalam memberikan mutu pelayanan yang berkualitas masih kurang optimal dilaksanakan, hal ini berkaitan dengan keluhan banyak masyarakat, merasa lambatnya petugas karyawan Perusahaan PT Nusantara Batulicin dalam mengurus



hasil produk karetinya masuk keperusahaan tersebut, sehingga banyak tumpukan karet mentah yang belum diproses.

- (2) Masih kurangnya sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana yang dimiliki di Perusahaan PT Nusantara Batulicin dirasakan masih minim, terutama dalam mendukung kegiatan operasional, sehingga adanya tumpukan karet mentah tersebut menimbulkan aroma bau karet tersebar kemana-mana.
  - (3) Kinerja karyawan di Perusahaan PT Nusantara Batulicin masih mengandalkan kerja fisik atau manual, sehingga banyak karyawan tidak mampu menjalankan tugasnya tepat waktu, ini tentunya mengganggu pelayanan profesional yang diterapkan manajemen perusahaan, sehingga masyarakat yang investasi atau menjual hasil produk karet mentahnya selalu merasa tidak mendapat pelayanan yang profesional tersebut.
  - (4) Adanya beberapa bagian tugas yang diberikan tidak sesuai dengan bidangnya. Hal ini terjadi, seringkali disebabkan kurangnya jumlah karyawan yang ada. Sehingga banyak yang rangkap jabatan. Juga sebagian disebabkan antara pendidikan formal yang diperoleh tidak sesuai dengan tugas yang diberikan oleh pimpinan dilapangan, sehingga mutu pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat hanya menjadi simbol pelayanan perusahaan saja.
  - (5) Dalam beberapa kasus, sering terjadi kurangnya komunikasi antar karyawan. Hal ini disebabkan adanya perbedaan pandangan yang berbeda antar karyawan, sehingga seakan-akan karyawan bekerja secara sendiri sendiri, tidak ada kerjasama dengan karyawan lain yang dapat diajak kerjasama, berdiskusi, memecahkan persoalan yang terjadi dilapangan, demi meningkatkan pelayanan profesional.
- 2) Faktor Pendukung Pengembangan Kebijakan Sumber Daya Manusia Terhadap Mutu Pelayanan di Perusahaan PT Nusantara Batulicin Kabupaten Tanah Bumbu

Hal-hal yang menjadi faktor pendukung pengembangan kebijakan sumber daya manusia terhadap mutu pelayanan di Perusahaan PT Nusantara Batulicin, berkaitan dengan beberapa hasil angket dan wawancara adalah sebagai berikut :

- (1) Diberikannya kesempatan belajar keperguruan-perguruan tinggi, sehingga dapat meningkatkan kualitas SDM para karyawan di Perusahaan PT Nusantara Batulicin berkaitan dengan adanya kelonggaran untuk menempuh pendidikan formal sebagai perwujudan peningkatan kualitas pegawai. Hal ini dapat mendorong karyawan untuk rajin bekerja, serta mendapatkan kecakapan yang dapat menunjang pelayanan profesional yang ditargetkan oleh organisasi.
- (2) Adanya pemberian penghargaan kepada karyawan yang berprestasi. Faktor ini cukup mendorong karyawan yang bersangkutan untuk lebih giat bekerja secara profesional. Serta dapat membangkitkan motivasi kepada karyawan yang lain untuk ikut rajin bekerja. Yang pada akhirnya, faktor ini sangat berpengaruh terhadap efektif tidaknya mutu pelayanan yang diberikan oleh di Perusahaan PT Nusantara Batulicin.
- (3) Adanya penerimaan gaji/honor yang tepat waktu. Faktor ini berkaitan dengan adanya kesadaran bahwa gaji atau honor yang diterima oleh para karyawan dapat memberikan ketenangan kepada keluarga yang merasa kebutuhannya telah tercukupi, sehingga berdampak kepada kenyamanan dan ketenangan bekerja para karyawan di Perusahaan PT Nusantara Batulicin.
- (4) Para karyawan tergolong disiplin, dalam arti mampu dan mau menyelesaikan tugasnya, meski harus menambah jam kerjanya. Faktor disiplin ini dapat dikatakan sebagai faktor utama dalam pencapaian target perusahaan yaitu memberikan pelayanan profesional, terutama pada kasus pelayanan yang langsung berhadapan dengan masyarakat. Ketepatan waktu menjadi ukuran keberhasilan kinerja karyawannya.
- (5) Para karyawan tergolong rajin, terutama jika dilihat dari absen datang dan pulang, juga hasil kerjanya. Faktor ini sangatlah penting, karena dalam pelayanan profesional kepada masyarakat, yang diperhatikannya pertama biasanya kehadiran dan hasil kerja para pegawai tersebut dalam memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat.
- (6) Para karyawan tergolong mempunyai tanggung jawab yang tinggi. Faktor ini menjadi penting sekali, terutama berkaitan langsung dengan pelayanan profesional kepada

masyarakat. Dengan adanya tanggung jawab yang tinggi ini, kepercayaan masyarakat untuk berinvestasi atau menjual karet mentahnya akan bertambah tinggi lagi.

- (7) Para karyawan tergolong jujur. Faktor ini sangatlah membantu dalam proses mutu pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, sehingga masyarakat merasa sangat percaya untuk menjual hasil produk karet mentahnya ke Perusahaan PT Nusantara Batulicin.
- (8) Para karyawan tergolong cakap, loyal dan adanya kepedulian terhadap tugasnya. Faktor ini menjadi unsur utama yang menggerakkan keberhasilan mutu pelayanan yang berkualitas di Perusahaan PT Nusantara Batulicin.
- (9) Seringnya komunikasi dua arah antar atasan dan bawahan. Hal ini, dapat menciptakan iklim kerja yang kondusif dan harmonis, sehingga meningkatkan kinerja karyawan, yang akhirnya mampu meningkatkan mutu pelayanan yang berkualitas di Perusahaan PT Nusantara Batulicin.

## **PENUTUP**

### **1. Kesimpulan**

- 1) Perusahaan PT Nusantara Batulicin adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang Kebun Karet, Pabrik Pengolahan Karet, Industri Hilir Dan Industri Pendukungnya Di Kabupaten Tanah Bumbu.
- 2) Sebagian karyawan pada Perusahaan PT Nusantara Batulicin Kabupaten Tanah Bumbu ini masih terdapat kurangnya semangat kerja dan disiplin kerja serta kurangnya keterampilan yang memadai, hal ini disebabkan belum terlaksananya pelatihan secara intensif bagi karyawan.
- 3) Perusahaan PT Nusantara Batulicin ini belum pernah mengikut sertakan atau melaksanakan pelatihan bagi karyawannya. Perusahaan beranggapan bahwa dengan pengalaman yang mereka miliki sudah cukup untuk mengatasi permasalahan yang ada. Tetapi kenyataannya dalam melakukan pekerjaan masih terdapat kesalahan-kesalahan serta kurangnya tanggung jawab terhadap tugas-tugas yang dibebankan kepadanya.
- 4) Perkembangan pengetahuan oleh keterampilan para karyawan dirasakan kurang, hal ini disebabkan dasar pengetahuan kerja yang belum mereka miliki.
- 5) Evaluasi terhadap pekerjaan yang telah dicapai oleh karyawan yang belum pernah dilakukan, sehingga kelebihan dan kekurangan prestasi kerja tersebut tidak diketahui pasti oleh perusahaan.

### **2. Saran-saran**

- 1) Khusus bagi karyawan di perusahaan PT Nusantara Batulicin Kabupaten Tanah Bumbu harus diberi pelatihan dan kursus-kursus yang dapat meningkatkan kinerja karyawan, khususnya di bagian administrasi dan penerimaan tamu, supaya dapat memberikan pelayanan profesional kepada masyarakat.
- 2) Adanya faktor penghambat yang dapat mengurangi sumber daya manusia terhadap mutu pelayanan yang berkualitas di Perusahaan PT Nusantara Batulicin perlu diperbaiki terutama yang berkaitan dengan, sarana dan prasarana yang mendukung kelancaran pelayanan, seperti ruangan yang ber AC, kendaraan roda dua, dan kendaraan roda empat, yang dirasakan masih minim dalam memberikan mutu pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.
- 3) Sedangkan faktor pendukung sumber daya manusia terhadap mutu pelayanan di Perusahaan PT Nusantara Batulicin yang telah disebutkan tadi perlu ditingkatkan lagi, guna memberikan kualitas mutu pelayanan yang berkualitas. Terutama yang berhubungan dengan pemberian kesempatan belajar keperguruan-perguruan tinggi, kiranya harus benar-benar direalisasikan, guna memberikan kualitas karyawan dalam memberikan mutu pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Gibson, Donnelly dan Ivancevich, Terjemahan Manullang, M. 2008. *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta, Ghalia Indonesia.

Gronroos, 2006. Terjemahan Alimuddin Tuwu, *Pengantar Metode Penelitian*. Jakarta, Penerbit Universitas Indonesia.

[http://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten\\_Tanah\\_Bumbu](http://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten_Tanah_Bumbu)

Manullang, 2007. *Prinsip-prinsip Manajemen*. Jakarta. Bumi Aksara.

Mondy & Noe III, Terjemahan Silalahi, Ulbert, 2007, *Administrasi dan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.

Nurholish. 2005. *Pemahaman Praktis Asas-asas Manajemen*. Bandung, Mandar Maju.

Rensis Linkert, 2007. *Pemimpin dan Kepemimpinan*, Jakarta, Rajawali.

Siagian, Sondang P, .2006. *Fungsi-fungsi Manajerial*, Jakarta, Bina Aksara.

Soekarno K. 2006. *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta, Miswar.

Stoner & Wankel, Terjemahan Silalahi, Ulbert, 2007, *Administrasi Negara dan Masalah Masalah Kenegaraan*, Terjemahan, Jakarta, Rajawali.

Suganda, Dann. 2007. *Kepemimpinan di dalam Organisasi dan Manajemen*. Bandung. CV Sinar Baru.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung, Alfabeta.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003.