

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi seperti sekarang ini perusahaan dituntut untuk bisa kompetitif agar bisa tetap bertahan dan berkembang, karenanya perusahaan perlu menerapkan langkah strategis, salah satu langkah yang perlu diambil perusahaan adalah dengan cara meningkatkan kinerja pegawainya. Masalah kinerja pegawai memang menjadi perhatian utama sebuah perusahaan, karena dengan kinerja pegawai yang baik bahkan optimal, maka secara otomatis itu akan meningkatkan produktivitas ataupun hasil produksi dari sebuah perusahaan. Untuk itu perusahaan sangatlah perlu memperhatikan cara-cara agar kinerja dari pegawai dapat optimal. Baik buruknya kinerja yang dicapai oleh pegawai akan berpengaruh pada kinerja dan keberhasilan perusahaan secara keseluruhan.

Kinerja dari pegawai yang optimal akan memberikan dampak yang positif bagi perusahaan, menurut Fabiola kinerja yang optimal dari pegawai bukan hanya akan membuat perusahaan meningkat produktivitasnya, tetapi juga akan membuat perusahaan tersebut bertambah kompetitif.

Kinerja yang optimal dari pegawai dapat diukur dengan seberapa baik pegawai tersebut bertanggung jawab atas arahan yang diberikan perusahaan, serta dapat mencurahkan ide atau mempunyai inisiatif untuk kemajuan perusahaan.¹ Kinerja pegawai yang baik juga dapat dilihat bagaimana dia menjalin hubungan yang positif dengan orang lain, baik sesama pegawai ataupun atasannya.

¹R.A Fabiola Meirnahayati, *Analisis Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosi dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan Studi Kasus di Hotel Horison Semarang* (Semarang: Tesis Universitas Diponegoro Semarang, Tidak Ditebitkan 2005) hh 3- 4

Kualitas dan kinerja seorang pegawai di suatu perusahaan akan menjadi baik dan optimal ketika adanya jaminan kesejahteraan bagi pegawai tersebut. Tunjangan kesehatan, keselamatan kerja, upah yang sesuai kebutuhan, dan jaminan hari tua menjadi motivasi tersendiri bagi para pegawai untuk melakukan pekerjaannya dengan optimal. Bahkan demonstrasi yang dilakukan buruh atau pegawai akhir-akhir ini adalah karena minimnya upah layak, tak adanya jaminan sosial dan perbaikan kerja.² Akan tetapi, pada fakta yang lain upah yang layak saja tidak cukup meningkatkan kinerja dari pegawai di sebuah perusahaan, kita bisa melihat kinerja dari pegawai di instansi pemerintahan yang mempunyai upah yang layak, tapi mereka seakan tidak termotivasi untuk memberikan kinerja yang optimal, bahkan kinerja mereka bisa dikatakan rendah, ini bisa dibuktikan dengan pelayanan yang lemah terhadap publik.³

Kebiasaan buruk oknum pegawai instansi pemerintah ini merupakan lunturnya budaya kerja dan budaya malu yang dimiliki oknum pegawai tersebut. Ini berimplikasi dengan produktivitas kerja dan terhambatnya pelayanan publik.⁴ Bahkan pengamat ekonomi Didik J. Rachbini mengatakan pegawai negeri adalah kerajaan terburuk di negeri ini. Dalam survei internasional tentang iklim investasi, ranking Indonesia berada di urutan ke-115. Pelayanan birokrasi di Indonesia

²Agustina Rusyida, *KSPI Ingin Upah Buruh yang Layak*, <http://www.tribunnews.com/2013/04/05/kspi-inginkan-upah-buruh-yang-layak>, diakses pada 24 april 2013 pkl 12:00

³Iqbal, Bari, Iwan, dan Mohar, *Pemerintah Akui Kinerja PNS Makin Jeblok*, <http://www.neraca.co.id/harian/article/28754/Pemerintah.Akui.Kinerja.PNS.Makin.Jeblok> diakses pada 23 Mei 2013 pkl 14:44

⁴Aju, *Erosi Etos Kerja dan Budaya Malu*, <http://www.equator-news.com/kolom/20130607/erosi-etos-kerja-budaya-malu> diakses pada 13 Juni 2013 pkl 07.30

tergolong paling buruk di dunia walaupun anggarannya naik terus setiap tahunnya.⁵

Pegawai merupakan aset yang mempunyai andil cukup besar terhadap kemajuan instansi atau perusahaan, maka dari itu perlu ada penanganan yang tepat untuk mengoptimalkan kinerja mereka, penangan yang tidak tepat akan membuat kinerja pegawai tidak optimal dan bahkan target yang telah ditentukan perusahaan bisa tidak tercapai.

Dari hasil survey yang dilakukan oleh Watson Wyatt, Global Strategic Reward Report 2007/2008, dari 946 perusahaan global yang disurvei, di lokasi manapun ternyata memberikan data menarik yakni kebanyakan perusahaan tidak memahami mengapa ada pegawai yang masuk dan meninggalkan perusahaan. Lebih jauh, fakta-fakta menarik yang ditemukan dalam Survey Watson Wyatt bahwasanya sebagian besar perusahaan memiliki masalah dalam menarik pegawai berkemampuan kritical (70%) dan pegawai berkinerja tinggi (67%), perusahaan yang berkinerja tinggi secara finansial menggunakan sistem pengelolaan kinerja yang benar.

Sebagai contoh, manager perusahaan tersebut lebih condong mengkaitkan kinerja bisnis perusahaan dengan penghargaan bagi karyawan (51% versus 38% dari perusahaan berkinerja rendah secara finansial). Penentuan ekspektasi kinerja dan penghargaan yang dihubungkan dengan kinerja sebagaimana yang dijanjikan perusahaan, merupakan formulasi yang berharga meningkatkan keterlibatan karyawan bertalenta. Sebesar 69% pegawai yang menyatakan perusahaan mereka

⁵ FX. Laksana Agung S, *PNS Kerajaan Terburuk di Indonesia*, <http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2011/08/18/20340772/PNS.Kerajaan.Terburuk.di.Indonesia>, diakses pada 15 juni 2013 pkl 23:42.

yang sukses dalam berkinerja dan memberikan penghargaan sesuai janji, memiliki keterlibatan karyawan sangat tinggi, dibandingkan perusahaan yang tidak menjalani hal tersebut yakni hanya 25%.⁶

Ravianto menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai diantaranya yaitu pendidikan dan latihan, disiplin, sikap dan aktivitas kerja, motivasi, masa kerja, gizi dan kesehatan, tingkat penghasilan, jaminan sosial, lingkungan kerja, teknologi dan sarana produksi, kesempatan kerja, serta kebutuhan untuk berprestasi.⁷

Selain hal yang bersifat intelektual dan emosional, seperti yang disebutkan diatas, upaya untuk mengoptimalkan kinerja juga dapat dilakukan melalui pendekatan penanaman nilai-nilai spiritual, yang akan menumbuhkan kecerdasan spiritual. Zohar dan Marshal mengatakan bahwa kecerdasan spiritual mampu menjadikan manusia sebagai makhluk yang lengkap secara intelektual, emosional dan spiritual.⁸

Pengelolaan Spiritual Quotient (SQ) yang baik juga berperan terhadap kemampuan diri dalam mengelola hawa nafsu atau yang disebut oleh Syafi'i Antonio adalah *Self Leadership* atau *Self Dicipline*. Manfaat dari *self dicipline* ini adalah munculnya keberanian (*courage*) dalam arti luas yang berarti berani untuk memiliki mimpi yang besar dan berani untuk melangkah dan menghadapi segala resiko yang akan menghadang. Salah satu rahasia munculnya *courage* adalah

⁶ Tengku Shahindra, *Hasil Survei Terhadap Manajemen Talenta*, <http://insancemerlang7.wordpress.com/2012/02/24/hasil-survei-terhadap-manajemen-talenta/>, diakses pd tgl 14 juni 2013 pkl 14:47.

⁷Ravianto, *Production of Management*, (Jakarta: LSIUP 1998) h. 20

⁸ Danah Zohar dan Ian Marshal, *The Ultimate Intelligence*, (Bandung: Mizan Media Utama 2001), h. 23

dengan mengelola dinamika batin (*inner dynamics*) serta meredam rasa takut kalah atau kehilangan.⁹

Penelitian Wiersma dalam Fabiola memberikan bukti tentang pengaruh kecerdasan spiritual dalam dunia kerja. Ia meneliti tentang bagaimana pengaruh spiritualitas dalam perilaku pengembangan karir. Penelitian ini dilakukan selama tiga tahun dengan melakukan studi kualitatif terhadap 16 responden. Hasil penelitian yang dilakukannya ternyata menunjukkan bahwa kecerdasan spiritual mempengaruhi tujuan seseorang dalam mencapai karirnya di dunia kerja. Seseorang yang membawa makna spiritualitas dalam kerjanya akan merasakan hidup dan pekerjaannya lebih berarti. Hal ini mendorong dan memotivasi dirinya untuk lebih mengoptimalkan kinerja yang dimilikinya, sehingga dalam karir ia dapat berkembang lebih maju.¹⁰

Agar semua individu dalam suatu perusahaan tahu manfaat dari kecerdasan spiritual tersebut maka perlu dibuat suatu pencerdasan, dan sistem atau aturan agar orang-orang dalam perusahaan tersebut mau membangkitkan kecerdasan spiritualnya, dan faktanya sekarang banyak perusahaan-perusahaan besar melakukan hal tersebut.

John Naisbit dan Patricia Aburdence menyampaikan bahwa 67.000 pegawai Pacific Bell di California, mengikuti pelatihan sipritual ala New Age, Tahun 1999 Mark Moody pemimpin senior perusahaan Minyak terbesar Shell, memanggil seorang pendeta Budha terkemuka guna memberikan training spiritual kepada 550 orang eksekutif perusahaan hal tersebut diberitakan oleh Asia Inc.

⁹ Muhammad Syafii Antonio, *Muhammad SAW The Super Leader Super Manager* (Tazkia Publishing Jakarta 2009), hh. 73-74

¹⁰ R.A Fabiola Meirnahayati, *Analisis Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosi dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan Studi Kasus di Hotel Horison Semarang*, h. 29

Gay Hendricks, seorang Profesor dari Colorado dan Kate Ludeman, seorang doktor psikologi dan seorang konsultan eksekutif, menulis buku yang berjudul *The Corporate Mystic*, beberapa perusahaan besar menjadi klien mereka untuk membenahi kondisi spiritual pegawainya seperti Motorola, General Electric, Johnson & Johnson dan Silicon Graphics. Fenomena ini bukan hanya terjadi pada perusahaan besar dunia, tetapi juga perusahaan lokal yang ada di Indonesia, baik perusahaan itu besar atau perusahaan kecil diantara perusahaan itu contohnya adalah perusahaan Garuda Indonesia, PT. Krakatau Steel, PT. Pusri, Taspen dan lainnya.¹¹

Dalam penelitian ini, peneliti mencoba untuk meneliti perusahaan yang juga menerapkan konsep penerapan nilai-nilai spiritualitas, seperti perusahaan-perusahaan diatas, perusahaan itu adalah Pandu Siwi Sentosa atau yang lebih dikenal dengan nama Pandu Logistic yang bergerak dibidang kurir atau pengiriman barang.

Pada perusahaan tersebut mereka memanggil para motivator ataupun ustadz-ustadz untuk memberikan motivasi ataupun ceramah agama untuk meningkatkan motivasi para pegawainya dalam bekerja dan dalam upaya mengoptimalkan kinerja pegwainya. Untuk perusahaan Pandu Logistic mereka bahkan tidak hanya memberikan pegawai bekal spiritual dengan motivasi saja, tetapi juga mereka mendorong para karyawannya untuk menerapkan nilai-nilai spiritual dan melaksanakan ibadah seperti shalat berjama'ah dan memberangkatkan pegawainya pergi haji.¹² Maka berdasarkan latar belakang

¹¹ Ary Ginanjar Agustian, *Rahasia Sukses Membangkitkan ESQ Power Sebuah Inner Journey Melalui Al-Ihsan* (Jakarta: Penerbit Arga 2003) hh. 9-10

¹²Dwi Budiman, PT. PANDU SIWI SENTOSA: Mengukir Prestasi dengan Manajemen Spiritual, *Majalah Suara Hidayatullah* edisi 02 / XII / Juni 2009 h. 38

tersebut peneliti mengambil judul “**Upaya Optimalisasi Kinerja Pegawai melalui Penerapan Nilai-nilai Spiritualitas Islam**”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Program optimalisasi kinerja pegawai.
2. Penerapan nilai spiritual di perusahaan untuk mengoptimalkan kinerja pegawai.
3. Metode penerapan nilai-nilai spiritualitas Islam untuk mengoptimalkan kinerja.

C. Pembatasan Masalah

Masalah ini dibatasi pada optimalisasi kinerja melalui penerapan nilai-nilai spiritual Islam, dan kegiatan yang berhubungan dengan penerapannya.

D. Perumusan Masalah

Dalam memperhatikan pokok-pokok yang telah diuraikan, maka masalah yang akan diteliti sebagai berikut: bagaimana upaya mengoptimalkan kinerja pegawai melalui penerapan nilai-nilai spiritualitas Islam di Pandu Logistic. Dengan perincian pertanyaan sebagai berikut:

1. Nilai-nilai spiritualitas Islam seperti apakah yang diterapkan di Pandu Logistic dalam upaya mengoptimalkan kinerja pegawai?.
2. Bagaimanakah metode menanamkan nilai-nilai spiritualitas Islam di Pandu Logistic?.

E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan dan menganalisis

Optimalisasi Kinerja Pegawai melalui Penerapan Nilai-nilai Spiritualitas Islam di Perusahaan Pandu Logistic, yaitu mengenai:

1. Mendeskripsikan dan menganalisis nilai-nilai spiritualitas Islam yang diterapkan dalam upaya mengoptimalisasi kinerja pegawai.
2. Mendeskripsikan dan menganalisis metode penerapan nilai-nilai spiritualitas Islam yang diterapkan.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini mempunyai manfaat berupa bahan evaluasi optimalisasi kinerja pegawai melalui penerapan nilai spiritual Islam, dan untuk perusahaan-perusahaan lain, bisa mengikuti langkah yang diambil oleh Pandu Logistic untuk mengoptimalisasi kinerja melalui penerapan nilai-nilai spiritualitas Islam.

G. Metodologi Penelitian

1. Paradigma

Bentuk penelitian ini adalah deskriptif dan sebagai pendekatannya adalah studi kasus. Penelitian deskriptif (*Deskriptif Research*), yakni suatu metode yang digunakan untuk mengeksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial.¹³ Karena penelitian ini menggunakan metode deskriptif yaitu dalam menganalisa data hanya mendeskriptifkan data yang telah terkumpul tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi dan peneliti turut berperan serta dalam objek penelitian itu sendiri, jadi dengan menggunakan pendekatan studi kasus dapat mengetahui realitas peristiwa yang ada.

¹³ Sanapiah Faisal, *Format-format Penelitian Sosial*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1989) h. 32

2. Metode dan Pendekatan

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Dengan maksud untuk mengeksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial, dengan jalan mendiskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti.¹⁴ Yang dimaksudkan untuk mengeksplorasi dan menganalisis “apa yang terjadi” dalam suatu situasi serta mengklarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan dengan jalan mendiskriptifkan kenyataan bagaimana penerapan nilai-nilai Spiritual Islam dijalankan.

3. Tempat Penelitian

Tempat penelitian di PT. Pandu Siwi Sentosa yang berlokasi di TU Gas Pulogadung Jakarta Timur.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Tujuan observasi yaitu digunakan untuk mendapatkan data hasil pengamatan. Observasi itu sendiri sebagai suatu alat pengumpulan data, perlu dilakukan secara cermat, jujur atau objektif, terfokus, pada data yang relevan, dan mampu membedakan kategori dari setiap objek pengamatannya.¹⁵

b. Studi Dokumen

Penggunaan metode ini sudah dilakukan sejak rancangan penelitian ini dibuat untuk mendapatkan informasi awal seputar objek yang dibahas yaitu mengenai penerapan nilai-nilai spiritual di perusahaan, serta memberikan gambaran tentang fenomena penerapan nilai-nilai spiritual. Studi dokumen ini

¹⁴ Sanapiah Faisal, *Format-format Penelitian Sosial*, h. 20

¹⁵ Sanapiah Faisal, *Format-format Penelitian Sosial*, h. 137

meliputi dari tulisan-tulisan mengenai penerapan nilai-nilai spiritual di Pandu Logistic yang ada di media cetak, seperti majalah, peneliti juga meneliti dokumen berupa *company profile* perusahaan. Metode ini merupakan cara yang digunakan untuk memberikan informasi atau pengetahuan awal seputar penerapan nilai-nilai spiritual sebelum peneliti melakukan wawancara mendalam dengan pimpinan perusahaan, dan pegawai yang berada di perusahaan tersebut. Selanjutnya, metode ini digunakan sepanjang penelitian berlangsung hingga hasil penelitian didapatkan.

c. Wawancara

Wawancara dilakukan untuk memperoleh dan mengumpulkan data serta informasi yang terkait dan diperlukan dalam penelitian ini. Pada penelitian yang berbentuk kasus, lazimnya dituntut suatu wawancara mendalam (*indepth interviewing*); dituntut banyak pelacakan (*probing*) guna mendapatkan data yang lebih dalam, utuh, dan rinci.¹⁶ Tujuan utama wawancara mendalam adalah untuk mendapatkan penjelasan secara langsung tentang bagaimana optimalisasi kinerja melalui penerapan nilai-nilai spiritual.

d. Angket

Angket digunakan untuk mengetahui pendapat responden yang ada di perusahaan tentang program optimalisasi kinerja pegawai dan penerapan nilai-nilai spiritual yang ada di Pandu Logistic. Peneliti menggunakan model pertanyaan tertutup kepada para responden.

5. Teknik Analisis Data

Teknik yang dilakukan untuk mencari, mengumpulkan, dan

¹⁶ Sanafiah Faisal, *Format-format Penelitian Sosial*, h. 134

menginterpretasi data yang diperoleh. Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber, data yang diperoleh umumnya adalah kualitatif. Proses analisis data selama dilapangan peneliti menggunakan model Miles dan Huberman melalui tiga tahapan, berikut langkah-langkah teknik analisis datanya:¹⁷

a. Reduksi Dataan

Mereduksi data berarti, merangkum memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dan membuang hal-hal yang tidak penting. Reduksi data dilakukan dengan lebih memfokuskan permasalahan yang diteliti.

b. Display Data

Yaitu penyajian data dengan teks yang bersifat naratif agar memudahkan untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

c. Membuat Kesimpulan

Yaitu dengan menyimpulkan atas semua yang telah dicari dan atas rujukan dari buku-buku penunjang serta melakukan penelitian lapangan langsung kepada objek penelitian.

H. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dan mendapatkan gambaran yang jelas dalam membahas penelitian ini, peneliti membagi penelitian ini ke dalam lima bab. Adapun susunannya sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN, terdiri dari: Latar Belakang Masalah, Identifikasi

¹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2006), h. 34

Masalah, Pembatasan Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan penelitian, Manfaat Penelitian, Metodologi Penelitian.

BAB II : LANDASAN TEORI, dalam bab ini dijelaskan tentang pengertian kinerja, dan pengertian nilai-nilai spiritualitas Islam.

BAB III: PROFIL PERUSAHAAN PANDU LOGISTIC: dalam bab ini dijelaskan tentang gambaran perusahaan, struktur, visi dan misi perusahaan, jenis pelayanan, serta kinerja dan prestasi dari Pandu Logistic

BAB IV: PEMBAHASAN, dalam bab ini dijelaskan isi hasil konteks penelitian tentang program optimalisasi kinerja, nilai-nilai spiritualitas Islam yang diterapkan dalam upaya mengoptimalkan kinerja, dan metode penerapan nilai-nilai spiritualitas Islam, dan refleksi kritis dari penerapan nilai spiritualitas Islam.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN, dalam bab ini disimpulkan hasil penelitian, dan memberikan saran-saran untuk penelitian selanjutnya.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kinerja Pegawai

Pengertian kinerja menurut Wirawan merupakan singkatan dari *kinetika energi kerja* yang padanannya dalam bahasa Inggris adalah *performance*. Yang sering diindonesiakan sebagai *peforma*. Lebih lanjut beliau menjelaskan bahwasanya kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu.

¹ Dalam teorinya Robbins mendefinisikan kinerja sebagai sebagai fungsi hasil interaksi antara kemampuan dan motivasi.² Maksud dan tujuan kinerja adalah menyusun sasaran yang berguna, tidak hanya bagi evaluasi kinerja pada akhir periode tertentu, melainkan hasil proses kerja sepanjang periode tersebut.³ Menurut wirawan beliau menjelaskan bahwasanya kinerja dari sebuah organisasi atau perusahaan, merupakan peran dari kinerja pegawainya yang akan menentukan produktivitas perusahaan, dan selanjutnya menentukan pendapatan perusahaan dan bahkan prestasi dari perusahaan tersebut.⁴

Bernardin dalam tesis Fabiola menjelaskan bahwa kinerja seseorang dapat diukur berdasarkan enam kriteria yang dihasilkan dari pekerjaan yang bersangkutan. Keenam kriteria tersebut adalah :

a. Kualitas

¹ Wirawan, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori, Aplikasi, dan Penelitian*, (Jakarta: Salemba Empat 2009), h.5

² Stephen P Robbin, *Perilaku Organisasi*, (Jakarta PT. Prehallindo 1996), h. 13

³ H Simamora, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: Badan Penerbit YKPN 1995), h. 56

⁴ Wirawan, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori, Aplikasi, dan Penelitian*, h.6

Kualitas merupakan tingkatan dimana hasil akhir yang dicapai mendekati sempurna dalam arti memenuhi tujuan yang diharapkan oleh perusahaan.

b. Kuantitas

Kuantitas adalah jumlah yang dihasilkan yang dinyatakan dalam istilah sejumlah unit kerja ataupun merupakan jumlah siklus aktivitas yang dihasilkan.

c. Ketepatan waktu

Tingkat aktivitas di selesaikannya pekerjaan tersebut pada waktu awal yang diinginkan.

d. Efektifitas

Efektifitas merupakan tingkat pengetahuan sumber daya organisasi dimana dengan maksud menaikkan keuntungan.

e. Kemandirian

Karyawan dapat melakukan fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan dari orang lain.

f. Komitmen

Komitmen berarti bahwa karyawan mempunyai tanggung jawab penuh terhadap pekerjaannya.⁵

Mathis dan Jackson lebih lanjut memberikan standar kinerja seseorang yang dilihat kuantitas output, kualitas output, jangka waktu output, kehadiran di tempat kerja dan sikap kooperatif.⁶ Standar kinerja tersebut ditetapkan berdasarkan kriteria pekerjaan yaitu menjelaskan apa-apa saja yang sudah diberikan organisasi untuk dikerjakan oleh karyawan atau pegawainya, oleh karena itu kinerja

⁵R.A Fabiola Meirnahayati *Analisis Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosi dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan Studi Kasus di Hotel Horison Semarang* h. 14

⁶ RL Mathis dan Jackson, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jilid 1 dan 2, Terj: Bayu Brawira, (Jakarta: Salemba Empat, 2002) h.78

individual dalam pekerjaan haruslah diukur, dibandingkan dengan standar yang ada dan hasilnya harus dikomunikasikan kepada seluruh karyawan.

Dalam kinerja ada faktor-faktor yang mempengaruhi, faktor-faktor tersebut dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik. Faktor intrinsik meliputi motivasi, pendidikan, kemampuan, keterampilan dan pengetahuan dimana kesemuanya tersebut bisa di dapat dari pelatihan. Faktor ekstrinsik meliputi lingkungan kerja, kepemimpinan, hubungan kerja dan gaji.⁷ Faktor-faktor yang mempengaruhi akan membuat manajemen perusahaan mengambil kebijakan yang diperlukan, sehingga dapat mengoptimalkan kinerja pegawainya sesuai dengan harapan perusahaan.⁸

Sriadi Pudjo menjelaskan bahwasanya untuk mendapatkan kinerja yang berkualitas dan optimal, seorang pimpinan hendaknya sudah menetapkan standar kinerja yang harus dilaksanakan bahkan sebelum penempatan posisi pegawai. Seorang pimpinan atau manajer juga harus mengetahui kapan pegawainya memerlukan pelatihan. Seorang pegawai memerlukan pelatihan apabila ia kurang menguasai keterampilan yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaannya.

Pelatihan formal dalam mengoptimalkan kinerja merupakan solusi yang mahal, maka dari itu perlu solusi alternatif selain mengadakan pelatihan formal untuk menambah keterampilan pegawai yaitu dengan cara pembelajaran saat bekerja atau *on the job training* yang diajarkan langsung oleh atasan, selanjutnya adalah membentuk organisasi belajar yang diberlakukan untuk seluruh pegawai. Organisasi belajar dibutuhkan untuk meningkatkan kemampuan atau belajar menjadi kebutuhan para pegawai, dan menjadi wahana komunikasi untuk saling

⁷ Winardi, *Marketing dan Perilaku Konsumen*, (Bandung: Mandar Maju 1991) h. 150

⁸ Siti Habibah, Meningkatkan kinerja karyawan melalui mekanisme 360 Derajat, *Telaah bisnis* Vol.2, no.1 2001 h .28

berinteraksi, untk menumbuhkan visi bersama terhadap kemajuan perusahaan, mengoptimalisasikan diri, untuk memberikan yang terbaik bagi organisasi.⁹

Setelah disebutkan tentang definisi dari kinerja, maka selanjutnya akan dipaparkan tentang evaluasi kinerja, yang merupakan bagian tak terpisahkan dari proses kinerja itu sendiri. Untuk kemajuan perusahaan, manajer dalam sebuah perusahaan harus memperhatikan dan mengevaluasi kinerja dari pegawainya, yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan sesuai dengan perannya dalam perusahaan.

Menurut Wirawan pengertian dari evaluasi kinerja adalah proses penilaian, pejabat yang melakukan penilaian (appraiser) mengumpulkan informasi mengenai kinerja ternilai, pegawai yang dinilai (apraise) yang didokumentasikan secara formal untuk menilai kinerja ternilai dengan membandingkannya dengan standar kerjanya secara periodik untuk membantu pengambilan keputusan SDM.¹⁰

Evaluasi dilakukan untuk memperbaiki kinerja seorang pegawai, dalam hal ini selain manajemen perusahaan harus memberi tahu standar kinerja yang baik, maka ia juga harus memberi penilaian terhadap kinerja pegawainya. Penilaian kinerja mempunyai dua kegunaan utama, yang pertama adalah untuk mengukur kinerja untuk tujuan memberikan penghargaan seperti misalnya untuk promosi, kegunaan yang lain adalah untuk pengembangan potensi individu.¹¹

Penilaian dalam kinerja ada yang menyebutnya sebagai metode umpan balik, yang mempunyai manfaat-manfaat sebagai berikut:

⁹ Sriadi Pudjo Suparto, *Pengembangan Program Diklat*, (Jakarta:BKKBN 2008), hh. 66-67

¹⁰ Wirawan, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori, Aplikasi, dan Penelitian*, Salemba Empat, h.11

¹¹ RL Mathis dan Jackson, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jilid 1 dan 2, Terj: Bayu Brawira, h. 82

1. Menghilangkan kekhawatiran pegawai produktif yang tidak perlu tentang kinerja dan jaminan pekerjaan mereka.
2. Membantu para karyawan berprestasi marginal untuk memperbaiki kinerja mereka.
3. Memberikan dokumentasi yang sistematis bila terjadi pemecatan.¹²

Hasil dari penilaian kinerja dapat menunjukkan apakah Sumber Daya Manusia (SDM) memenuhi target yang yang ditentukan oleh perusahaan, baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Informasi dalam penilaian kinerja pegawai yang merupakan bagian dari evaluasi kinerja adalah refleksi dari berkembang atau tidaknya perusahaan.¹³

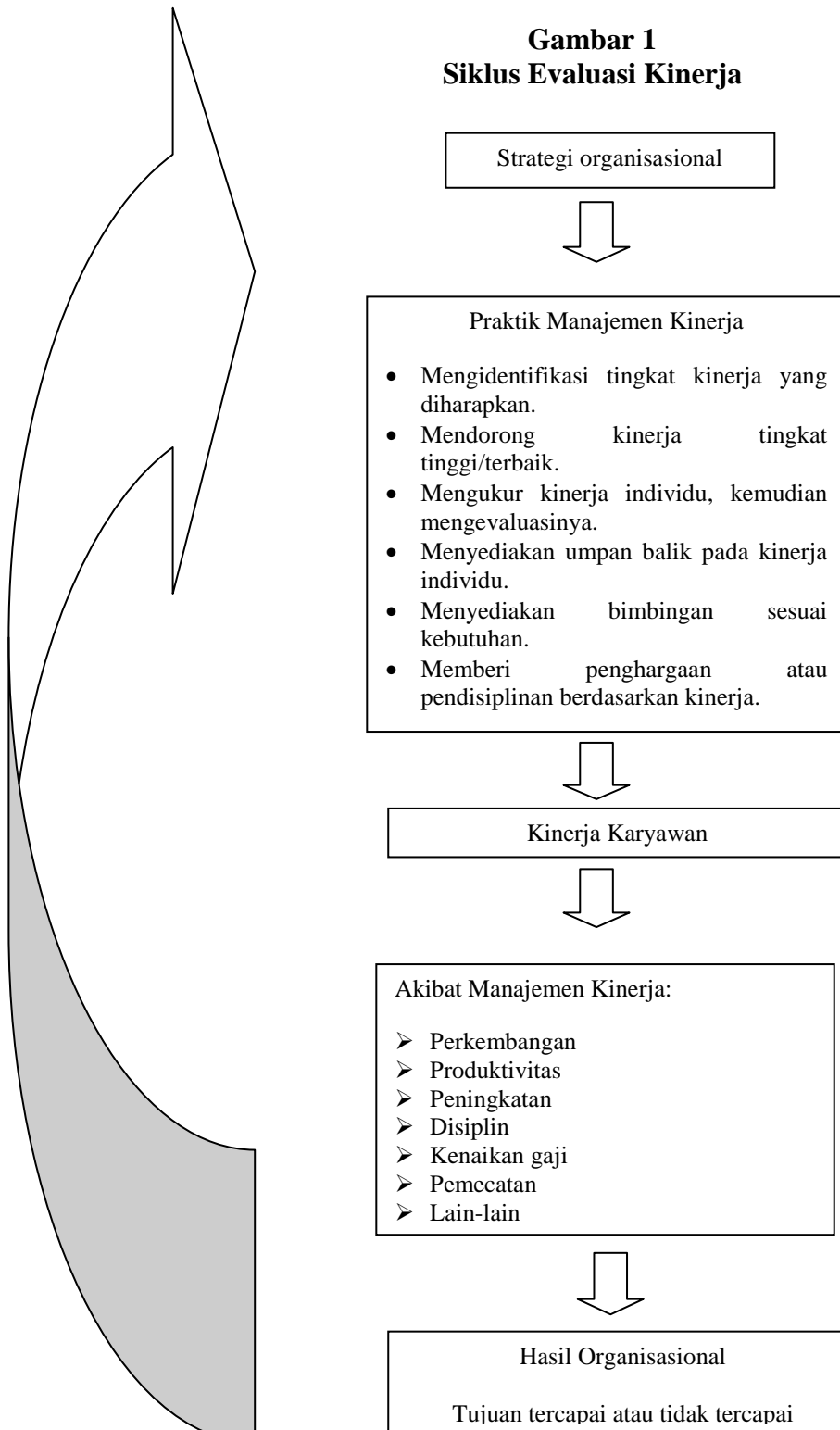
Jika digambarkan, siklus dalam evaluasi kinerja adalah sebagai berikut:¹⁴

¹² Fay Walther dan Susan Taylor, *Seri Manajemen Sumber Daya Manusia: Kinerja*, Terj: Sofyan Cikmat, (Jakarta: Elex Media Komputindo 1992), h. 349

¹³ Veithzal Rivai dan Ella Jauvani Sagala, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Rajawali Press, 2010), h. 547

¹⁴ RL Mathis dan Jackson, *Human Resource Management*, terj: Diana Angelica, *manajemen sumber daya manusia edisi 10*, (Jakarta: Salemba Empat, 2009), h. 377

Gambar 1
Siklus Evaluasi Kinerja



Sumber: Buku *Human Resource Management*

Melihat dari paparan beberapa definisi diatas bahwasanya kinerja optimal menurut hemat penulis adalah kemampuan seseorang menyelesaikan pekerjaan

dalam waktu tertentu dengan waktu dan hasil berdasarkan kualitas dan kuantitas yang disepakati melalui kemampuan terbaik yang dimilikinya, karena kata optimal menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia memiliki arti terbaik.¹⁵

Dalam rangka mengoptimalkan kinerja pegawainya, berdasarkan keterangan di atas, perusahaan harus menentukan standar kinerja dan target yang diinginkan, selanjutnya adalah perusahaan mendorong kinerja tingkat tinggi dengan cara menjanjikan bonus, insentif tambahan ataupun penghargaan bagi yang memenuhi target atau bekerja di atas standar waktu serta melampaui target yang ditetapkan perusahaan dan mendisiplinkan bagi yang tidak memenuhi target, memberikan bimbingan atau pelatihan sesuai kebutuhan, mengevaluasi dan memberikan umpan balik atau penilaian kinerja individu, memberikan penghargaan bagi yang memenuhi target, dan mendisiplinkan bagi yang tidak memenuhi target.

B. Nilai-nilai Spiritualitas Islam

Seorang pekerja dapat menunjukkan kinerja yang prima apabila ia sendiri mendapatkan kesempatan untuk mengekspresikan seluruh potensi diri sebagai manusia. Hal tersebut akan dapat muncul bila seseorang dapat memaknai setiap pekerjaannya dan dapat menyelaraskan antara emosi, perasaan dan otak. Kecerdasan spiritual mengajarkan orang untuk mengekspresikan dan memberi makna pada setiap tindakannya, sehingga bila ingin menampilkan kinerja yang baik maka dibutuhkan kecerdasan spiritual.¹⁶

Danah Zohar dan Ian Marshal mendefinisikan kecerdasan spiritual sebagai

¹⁵ Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Depdiknas 2008), h. 1021

¹⁶ Ningky Munir: *Spiritualitas dan Kinerja*, *Majalah Manajemen*, Vol.124, Juli 2000 h. 32

rasa moral, kemampuan menyesuaikan aturan yang kaku dibarengi dengan pemahaman dan cinta serta kemampuan setara untuk melihat kapan cinta dan pemahaman sampai pada batasannya, juga memungkinkan kita bergulat dengan ihwal baik dan jahat, membayangkan yang belum terjadi serta mengangkat kita dari kerendahan.¹⁷ Kecerdasan tersebut menempatkan perilaku dan hidup kita dalam konteks makna yang lebih luas dan kaya, kecerdasan untuk menilai bahwa tindakan atau jalan hidup seseorang lebih bernilai dan bermakna.¹⁸

Berman dalam Fabiola mengungkapkan bahwa kecerdasan spiritual (SQ) dapat memfasilitasi dialog antara pikiran dan emosi, antara jiwa dan tubuh. Beliau juga mengatakan bahwa kecerdasan spiritual juga dapat membantu seseorang untuk dapat melakukan transedensi diri. Sementara konsep mengenai kecerdasan spiritual dalam hubungannya dengan dunia kerja, menurut Ashmos dan Duchon memiliki tiga komponen yaitu kecerdasan spiritual sebagai nilai kehidupan dari dalam diri, sebagai kerja yang memiliki arti, dan bekerja sama dalam komunitas.¹⁹

Dalam buku Ari Ginanjar tentang output dari energi nilai spiritual disebutkan bahwasanya berdasarkan hasil survey interasional yang dilakukan oleh James M. Kouzes dan Barry Z. Posner pada tahun 1987 dan 1993 mengenai karakter Chief Executive Officer (CEO) yang sukses, diterangkan bahwa umumnya mereka memiliki karakter sebagai berikut: jujur, mampu memberi inspirasi, adil, suka mendukung mampu bekerjasama, memiliki empati dan kepedulian, loyal dan mandiri. Pada 21 Juni 1999, penulis artikel majalah Fortune,

¹⁷ Danah Zohar dan Ian Marshal, *The Ultimate Intelligence*, Mizam Media Utama, Bandung h. 37

¹⁸ Danah Zohar dan Ian Marshal, *The Ultimate Intelligence*, Mizam Media Utama, Bandung h. 25

¹⁹ R.A Fabiola Meirnahayati, *Analisis Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosi dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan Studi Kasus di Hotel Horison Semarang* h. 27

Ram Charan dan Geoffrey Colvin mengemukakan bahwa sukses para CEO bukan terletak kepada kemampuan mengolah faktor perencanaan ataupun keuangan, melainkan karena adanya sifat-sifat integritas, tegar, bijaksana, mampu berkomunikasi, dan memiliki perilaku yang bisa menumbuhkan kepercayaan. Dari sisi perusahaan sikap-sikap ini diharapkan akan menjadi budaya perusahaan yang tidak hanya bersifat slogan, tetapi nilai yang bisa diterapkan dalam keseharian. Sederhananya, output yang dihasilkan adalah *akhlakul karimah* atau tingkat EQ dan SQ yang tinggi.²⁰

Menurut H.S Habib Adnan dalam Ari Ginanjar seorang Muslim pada waktu akan berbuat suatu pekerjaan, yang besar atau kecil, seharusnya melalui tahap-tahap sebagai berikut, yang berkaitan dengan nilai spiritual :

1. Dasar fundamental, yaitu memantapkan diri dengan iman dan mengabdikan kepada Allah SWT semata.
2. Melaksanakan pekerjaan dengan model Arkanul Islam yang lima, yakni:
 - a. Merasa bersama Allah dalam bekerja.
 - b. Merasa bahwa dirinya tidak sendirian dalam bekerja, tetapi bersama dan bersatu dengan masyarakat yang banyak, sehingga hasil kerja yang diperoleh merupakan kesejahteraan bersama.
 - c. Segala produk dari Allah SWT, baik yang bersifat materi ataupun non-materi dimanfaatkan untuk meningkatkan dan masyarakat terutama di bidang, ilmu akhlaq dan lain-lain.
 - d. Jiwanya senantiasa diatur dan dijaga dengan baik, agar dalam melaksanakan pekerjaan tidak merasa *minder* atau lebih percaya diri,

²⁰ Ary Ginanjar Agustian, *Rahasia Sukses Membangkitkan ESQ Power Sebuah Inner Journey Melalui Al-Ihsan*, hh. 178-179.

sehingga akan mampu menghadapi pekerjaan dengan kesungguhan dan kemampuan.

- e. Semua itu demi kemanusiaan seluruhnya.
3. Tahap ketiga, melaksanakan pekerjaan dengan sungguh-sungguh, sebaik-baiknya, sesempurna mungkin baik kualitas, mutu dan motifnya karena ia bekerja dengan persaaan “diawasi” dan selalu bersama Allah.

Lebih lanjut beliau menjelaskan, jika kita melihat kepada ajaran Islam, Islam tidak mengajarkan pada manusia untuk bekerja sekedarnya atau asal jadi belaka, baik yang berkenaan dengan perbuatan yang bernuansa ritual seremonial maupun keseharian. Karena Allah SWT, yang Maha Sempurna dalam bekerja senantiasa mempunyai karakter antara lain yaitu:

1. Mempunyai kualitas yang setinggi-tingginya,
2. Tiada cacat dan cela,
3. Bukan untuk kepentingan diriNya semata, tetapi untuk keperluan dan kepentingan manusia, dengan maksud:
 - a. Sebagai ayat atau bukti adanya Allah.
 - b. Bagi kemanfaatan manusia itu sendiri
 - c. Untuk kepentingan alam semesta.²¹

Metode yang diajarkan-Nya adalah ketika bekerja haruslah sadar bahwa pekerjaannya itu dilaksanakan di hadapan-Nya atau mereka menyadari bahwa Allah SWT senantiasa mengawasi ketika melaksanakan pekerjaan.²² Hal ini tertera dalam al-Quran surat Al-Taubah ayat 105 yang artinya sebagai berikut: Dan

²¹Ary Ginanjar Agustian,*Rahasia Sukses Membangkitkan ESQ Power Sebuah Inner Journey Melalui Al-Ihsan*, hh. xiv-xv

²²Ary Ginanjar Agustian,*Rahasia Sukses Membangkitkan ESQ Power Sebuah Inner Journey Melalui Al-Ihsan* h. xvi

Katakanlah "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan".²³ Dalam menafsirkan Al- Taubah ayat 105 ini, Quraish Shihab menjelaskan dalam kitabnya Tafsir Al-Misbah sebagai berikut "Bekerjalah Kamu, demi karena Allah semata dengan aneka amal yang saleh dan bermanfaat, baik untuk diri kamu maupun untuk masyarakat umum, maka Allah akan melihat yakni menilai dan memberi ganjaran amal kamu itu."²⁴

Jika kita menarik kata spiritual kedalam bahasa Arab menurut kamus Al-Bisri berarti *ruhiy*.²⁵ *Ruhiy* atau spiritual yang baik yang dimiliki seseorang menurut Abdullah Nashih Ulwan akan berpengaruh kedalam kehidupannya, yaitu mempunyai semangat dan optimisme yang bergelora, kemampuan untuk mengintrospeksi diri, serta sensitif terhadap tanggung jawab yang diembannya.²⁶ Nilai spiritual dalam Islam menurut beliau juga merupakan jalan menuju ketakwaan,²⁷ dengan nilai ketakwaan tersebut akan memberikan *furqan*, seperti yang tertuang dalam surat al-anfal ayat 29 yang artinya sebagai berikut "Hai orang-orang beriman, jika kamu bertakwa kepada Allah, niscaya Dia akan memberikan kepadamu Furqan".²⁸ Dalam menafsirkan ayat ini Quraish Shihab

²³ Departemen Agama RI, *al-Qur'an dan Terjemahnya*, h. 299

²⁴ M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah: Pesan, Kesan dan Keserasian Alquran vol.5*, h. 711

²⁵ Achmad Warson Munawir dan Mustofa Bisri, *Kamus Indonesia-Arab, Arab-Indonesia*, (Surabaya: Pustaka Progresif 1999), h. 343

²⁶ Abdullah Nashih Ulwan, *Ruhaniatud-Da'iyah*, terj., Ajid Muslim, *Tarbiyah Ruhiah*, (Jakarta: Robbani Press, 2010) h. 2

²⁷ Abdullah Nashih Ulwan, *Ruhaniatud-Da'iyah*, terj., Ajid Muslim, *Tarbiyah Ruhiah*, h. 4

²⁸ Departemen Agama RI, *al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Semarang: Karya Toha Putra, 1997) h. 265

berpendapat sebagai berikut:

“Kata *furqan* terambil dari kata *faraqa* yang pada mulanya berarti “terpisah”. Huruf *alif* dan *nun* pada akhir kata itu, mengandung makna “kesempurnaan”. Dengan demikian kata *furqan* adalah sesuatu yang berfungsi sebagai pemisah yang amat sempurna. Itu sebabnya al-Quran dinamai al-Furqan. Untuk ayat ini ada yang memahaminya dalam arti kemenangan menghadapi lawan, atau jalan keluar yang memisahkan seseorang dari krisis dan kesulitan yang dihadapinya, atau memisahkan antara yang haq dan yang bathil. Ada lagi yang memahaminya dalam arti cahaya yang bersumber dari kalbu yang lahir akibat ketakwaan kepada Allah SWT. Dengannya seseorang mendapatkan bimbingan dalam kegelapan, sehingga dapat memilih dan menempuh yang baik dan benar. Kesemua makna ini dapat dicakup oleh kata itu dan ketakwaan pun dapat melahirkannya”.²⁹

Nilai-nilai spiritual menurut Abdullah Nashih Ulwan dapat ditumbuhkan dengan amal ibadah yang dilakukan oleh seseorang, amal ibadah tersebut diantaranya adalah dengan memperbanyak *tilawah* alquran dan *mentadaburinya*. Menurut beliau orang yang merutinkan *tilawah* alquran akan menumbuhkan cahaya bagi pandangannya, serta sebagai penghapus duka dan kebingungan karena Rasulullah SAW pernah berdoa agar alquran dijadikan sebagai penghapus duka dan kebingungan.

Selain dengan *tilawah* alquran beliau berpendapat nilai spiritual juga dapat ditumbuhkan dengan mempelajari sejarah Rasulullah SAW. Tujuan mempelajari sejarah Rasulullah SAW adalah untuk menjadikan beliau sebagai teladan yang baik, dengan mempelajari sejarah beliau diharapkan dapat mencontoh ibadah Rasulullah, kezuhudan Rasulullah, ketakwaan Rasulullah, kelembutan dan kesabaran Rasulullah, keteguhan Rasulullah dalam mempertahankan prinsip, keberanian, keuletan Rasul dalam berusaha, hingga kekuatan fisik yang dipunyai Rasulullah.

²⁹ M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah: Pesan, Kesan dan Keserasian Alquran vol.5* (Jakarta: Lentera Hati 2002) h. 428

Lebih lanjut beliau menjelaskan amalan yang dapat menumbuhkan yaitu bergaul dengan orang-orang yang ma'rifat kepada Allah, beliau berpendapat bahwasanya hal ini karena ada dua alasan yang pertama yaitu karena alquran memerintahkan demikian yang diterangkan dalam surat al-taubah ayat 119. Alasan yang kedua adalah karena untuk mendapat ketakwaan, spiritualitas dan nasihat dari mereka.

Selanjutnya amalan yang dapat menumbuhkan nilai spiritual kita adalah dzikir kepada Allah SWT dalam setiap waktu dan keadaan. Menurut pendapat beliau yang dimaksud dengan berdzikir adalah merasakan keagungan Allah dalam setiap kondisi. Dzikir tersebut mencakup dzikir pikiran, hati, lisan atau perbuatan yang tidak terbatas kepada suatu keadaan atau pada acara spiritual tertentu, hingga kita merasakan keagungan Allah dan pengawasannya terus menerus sekalipun dalam bekerja ataupun berbisnis.

Untuk menumbuhkan nilai spiritual seseorang menurut beliau juga harus membiasakan menangis karena takut kepada Allah SWT di saat *berkhalwat* (menyendiri), hal ini perlu dilakukan untuk mengevaluasi diri dari kesalahan dan dosa yang telah dilakukan.

Dan yang terakhir menurut beliau untuk menumbuhkan nilai-nilai spiritual seseorang perlu membekali diri dengan sungguh-sungguh untuk melaksanakan ibadah-ibadah *nafileh* (sunnah) mulai dari shalat sunnah, puasa sunnah, sedekah, hingga haji dan umrah yang sunnah, untuk semakin mendekatkan diri kepada Allah SWT.³⁰

Menurut Ari Ginanjar Agustian shalat merupakan salah satu upaya untuk

³⁰ Abdullah Nashih Ulwan, *Ruhaniatud-Da'iyah*, terj., Ajid Muslim, *Tarbiyah Ruhiah*, hh. 62-65

menumbuhkan nilai spiritual dalam Islam. Beliau menyebutkan apabila seseorang Muslim melaksanakan shalat lima waktu dalam sehari maka ia akan melakukan *repetitive magic power* atau keajaiban dari pengulangan. Hubungan *repetitive magic power* dengan shalat ialah bahwasanya seorang Muslim mempunyai doktrin *syahadat* yang dilakukan ketika shalat, dengan doktrin ini Allah SWT ingin memuliakan dan sekaligus membebaskan manusia dari segala bentuk penghambaan serta keyakinan semu yang akan meruntuhkan martabat diri sebagai makhluk yang paling mulia. Maka apabila jika kita melandaskan tujuan kita hanya karena Allah SWT, maka akan melahirkan ketenangan, kepercayaan diri, integritas, motivasi dan kebijaksanaan yang bersifat abadi dari Allah SWT. Ikrar syahadat ini diucapkan paling sedikit sembilan kali dalam sehari semalam pada “tahiyat awal dan akhir” dalam shalat lima waktu ucapan syahadat yang berulang-ulang akan menjadi doktrin maha dahsyat yang akan mengisi dan menggetarkan kalbu.

Apabila seseorang melaksanakan sholat lima waktu, maka ia akan melakukan *repetitive magic power* ini sebanyak 270 kali dalam satu bulan (9 x30) atau 3.240 kali dalam setahun (270 x 12). Maka apabila ia melakukan sholat dalam seumur hidupnya, maka energi yang ditimbulkannya akan luar biasa. Tetapi yang menjadi pertanyaannya adalah mengapa banyak orang yang shalat lebih dari satu tahun atau sepuluh tahun belum mengalami kemajuan yang berarti?, jawabannya adalah menurut Ari Ginanjar Agustian tergantung kepada seseorang dalam memahami iman dan arti sholat yang sesungguhnya, apabila ia tidak memahami shalat dengan pemaknaan yang mendalam, maka ia akan sulit sekali mendapatkan *benefit* dari apa yang dilakukannya. Ia shalat tapi mungkin tidak

dengan hatinya.³¹

Dari beberapa penjelasan diatas tentang spiritual, bahwasanya energi nilai-nilai spiritualitas dapat menumbuhkan *akhlaqul karimah* yang diharapkan bisa menjadi budaya dalam perusahaan, dengan nilai spiritual yang baik juga kita akan mempunyai visi atau tujuan dalam hidup dan mempunyai makna pada setiap tindakan yang kita lakukan, karena kita selalu merasa diawasi oleh Allah SWT. Sehingga ketika bekerja akan optimal. Nilai-nilai spiritual dapat ditumbuhkan dalam diri kita dengan amalan ibadah yang kita lakukan.

³¹ Suherman, *Dialog Peradaban Anis Matta-Ary Ginanjar Agustian*, (Jakarta: Fitrah Rabbani 2006), h.22- 23

BAB III

PROFIL PANDU LOGISTIC

A. Gambaran Perusahaan

Pandu Logistic berlokasi di Jl. Raya Bekasi Timur KM 18 no.30 Klender, Pulogadung, Jakarta Timur. Pandu Logistics adalah sebuah nama perusahaan yang diilhami oleh legenda pewayangan. Perusahaan ini berdiri pada tanggal 20 agustus tahun 1992. Perusahaan ini didirikan oleh DR. H.M Bhakty Kasri yang merupakan mantan pegawai paket pengiriman internasional DHL. Pandu Logistic mempunyai tempat awal di daerah Kelapa Gading, Jakarta Utara, dan membuka lima cabang di kota-kota besar yaitu Medan, Balikpapan, Samarinda, Surabaya dan Makassar.

Saat ini Pandu Logistic didukung lebih dari 1.200 karyawan, dengan lokasi yang sangat strategis di Jakarta, dengan kapasitas “*warehousing*” hingga 5.000 m² serta menempati tanah seluas 11.500 m² yang berada di dua lokasi berbeda.

Pandu logistics telah memiliki kantor cabang 154 kantor yang tersebar di setiap provinsi di Indonesia, serta didukung 500 gerai yang siap melayani pelanggan setiap saat. Untuk mendukung pelayanan yang maksimal, Pandu Logistics juga telah berkomitmen untuk menjalankan standar operasional perusahaan yang telah mendapatkan ISO 9001:2000/ SNI 19-9001:2001 (2007), dan ISO 9001:2008 (2010).

¹Pelayanan pengiriman PT. Pandu Logistic meliputi pengiriman atau pendistribusian dokumen-dokumen, barang-barang perbankan, ekspor dan impor,

¹Brosur company profile Pandu Logistics, h. 1

farmasi, peralatan telekomunikasi, suku cadang otomotif, penunjang operasional pertambangan.

Pandu Logistic dibentuk dengan merek dagang Pandu Siwi Group, yang merupakan sinergi dari tiga pilar kekuatan bisnis, mereka adalah:

1. PT. Pandu Siwi Sentosa. Perusahaan ini secara khusus menangani pelayanan jasa kurir cepat untuk wilayah perkotaan dan domestik.
2. PT. Tritama Bella Transindo. Perusahaan ini melayani pergudangan, transportasi darat dan laut serta relokasi, dibuka pada tahun 2001 dengan nama PT. Pandu Bella Transindo, kemudian pada tahun 2006 diberi nama PT. Tritama Bella Transindo.
3. PT. Indah Jaya Express. Perusahaan ini fokus pada pengiriman barang atau dokumen ke luar negeri dan perizinan bea cukai, anak perusahaan ini dibuka pada tahun 2005.²

B. Struktur dan Visi, Misi

Perusahaan Pandu Logistic mempunyai delapan divisi dalam perusahaan, yaitu Human Resource Departmen (HRD) yang mempunyai fungsi yang pertama untuk **rekrutment** yaitu bertanggungjawab dalam melakukan perekrutan karyawan, mengadakan pembukaan lowongan kerja, melakukan interview, memilih dan mengumumkan hasil rekrutmen, sampai pada penempatan posisi kerja. Fungsi yang kedua adalah **training**: bertanggungjawab dalam menjaga kualitas kinerja karyawan, meningkatkan motivasi kerja dan mencetak karyawan yang patuh dan taat pada perintah serta patuh terhadap Sistem Oprasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Fungsi yang ketiga yaitu pembagian **benefit**

² Brosur company profile Pandu Logistics, h. 2

keuntungan yang diperoleh oleh perusahaan sedikit banyak dapat diberikan kepada pegawai. Fungsi yang keempat *penilaian kerja*: melakukan monitoring kinerja karyawan setiap waktu, sehingga menghasilkan data penilaian karyawan yang digunakan sebagai alat untuk evaluasi kinerja, yaitu pemberian bonus, reward, memutasi, pindah posisi atau diberhentikan dari perusahaan. Fungsi yang kelima *perencanaan karir* yaitu bertanggungjawab dalam merekomendasikan kenaikan jabatan atau gaji atas evaluasi kinerja karyawan. Fungsi yang keenam adalah *pemutusan hubungan kerja* terhadap pegawai yang benar-benar bermasalah. Fungsi yang ketujuh adalah *pendataan pegawai*, dalam hal ini HRD bertanggung jawab dalam mengelola data karyawan dengan sebaik-baiknya untuk pengolahan tentang data prestasi, dan kinerja yang dibutuhkan untuk pemberian *reward, punishment*, bonus, promosi ke jenjang karir yang lebih tinggi, mutasi, rotasi bahkan pemecatan.

Yang kedua Marketing secara umum fungsi marketing yang dimiliki oleh Pandu Logistic sama dengan perusahaan lain yaitu menangani kegiatan marketing, pengembangan bisnis dan jaringan penjualan produk, dalam hal ini Pandu Logistic menawarkan jasa pengiriman. Serta melakukan analisa penjualan dan pendistribusian produk dengan berorientasi pada pencapaian target penjualan dan kepuasan pelanggan. Yang ketiga Customer Service mempunyai fungsi untuk melayani pertanyaan yang diajukan tamu atau calon pelanggan dan memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin dengan ramah, sopan, menarik dan menyenangkan. Harus selalu memberikan perhatian, bicara dengan suara lembut dan jelas, menggunakan bahasa yang mudah dimengerti. Selain itu customer service juga mempunyai fungsi sebagai customer relation office artinya bahwa

customer service adalah orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh tamunya. sehingga merasa senang, puas dan makin percaya. Customer Service harus menyiapkan brosur dan formulir-formulir untuk tamu, ikut membantu mengisi formulir.

Yang keempat, Legal officer mempunyai tugas sebagai konsultan hukum perusahaan, yaitu memberikan nasihat atau opini hukum kepada pemimpin perusahaan. Sebagai advokat perusahaan, yaitu mewakili perusahaan jika terjadi masalah di pengadilan, dan sebagai pelaksana perusahaan, yaitu menyiapkan dan mengurus perizinan. Yang kelima, Finance, Accounting and Tax mempunyai tugas untuk bertanggung jawab atas kas kecil perusahaan, membuat laporan aktivitas kas secara harian, membuat laporan kas secara berkala mingguan dan bulanan, menangani dan mengelola faktur pembayaran, melakukan input data transaksi kas setiap hari, serta bertanggung jawab atas kas operasional yang didalamnya terdapat bagian invoice. Yang keenam Branch Accounting untuk melaporkan progress atas keseluruhan pengelolaan Accounting.

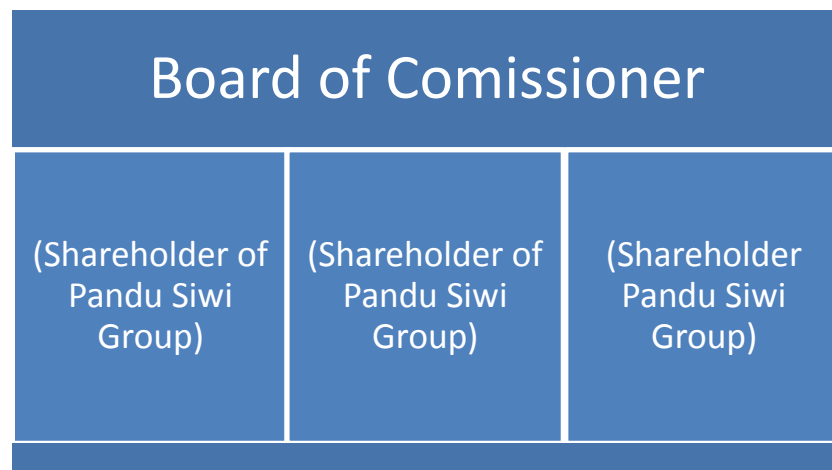
Yang ketujuh Operasional yaitu kurir yang bertugas dalam pengiriman barang dan membuat laporan pengirimannya. Yang kedelapan, Warehouse mempunyai tugas yaitu membuat laporan mengenai pergudangan dan logistik, membuat anggaran tahunan, memastikan kesesuaian data pada komputer dengan keadaan langsung stock barang pada gudang, bertanggung jawab pada proyek, melakukan survei kinerja Sumber Daya Manusia (SDM), menyiapkan perencanaan training sesuai kebutuhan, melakukan pelatihan dalam rangka pengembangan SDM, melakukan pemenuhan kebutuhan gudang beserta infrastruktur dan SDM nya, membuat Standar Operasional Perusahaan yang

berhubungan dengan gudang, mengembangkan Standar Operasional Perusahaan yang berhubungan dengan gudang, membuat memo internal yang berhubungan dengan pergudangan.³

Selain divisi, ada juga struktur pemegang kebijakan utama, yaitu sebagai berikut yang terdiri board of comisioner yang memegang tiga anak perusahaan, dan board of management yang bersentuhan dengan divisi-divisi:

Gambar 2

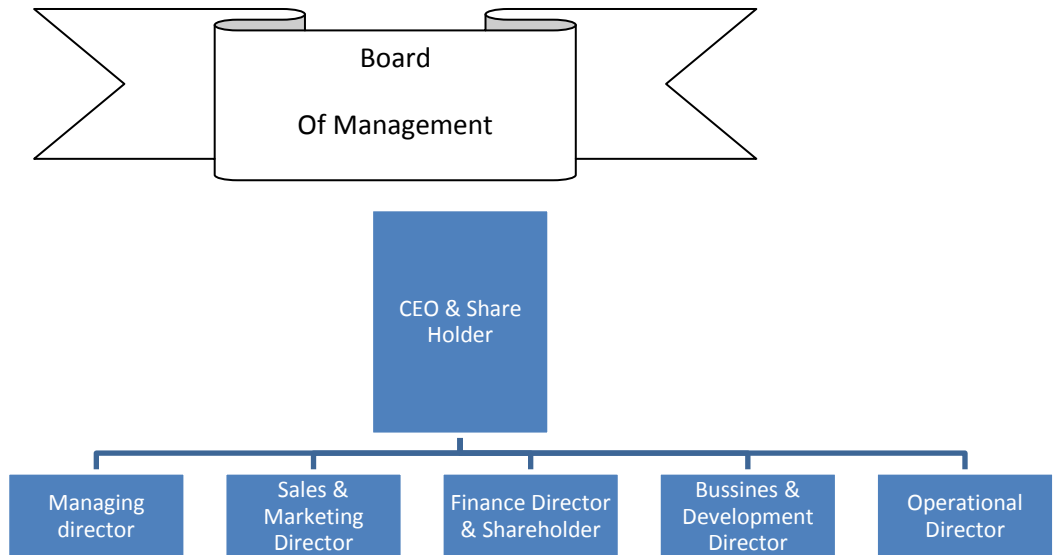
Struktur Perusahaan Pandu Logistic



Sumber: Company profile Pandu Logistic

³ Wawancara dengan ibu Ima, Selasa 25 Juni 2013 pukul 16.30 WIB di Pandu Logistic

Gambar 3
Struktur perusahaan Pandu Logistic



Sumber: Company Profile Pandu Logistic

Perusahaan Pandu Logistic juga mempunyai visi dan misi, serta budaya kerja dalam menjalankan roda perusahaannya, yaitu:

Visi Pandu Logistic yaitu menjadi penyedia jasa logistik terdepan di Indonesia dan dapat menjadi tuan rumah di negeri sendiri, serta mampu berperan aktif dalam kancah persaingan global. Selain itu, ikut aktif berkontribusi terhadap pemerintah dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi nasional, yang menjadi bukti pengabdian kami terhadap bangsa dan negara.

Dari visi tersebut, lalu di jabarkan dalam bentuk misi yang terdiri enam poin, yaitu:

1. Memberikan prioritas terhadap kepuasan pelanggan.
2. Menjalankan kemitraan pelanggan dengan baik dan profesional.

3. Mengintegrasikan jasa pengiriman, kepabeanan, pergudangan, p
endistribusian dalam sistem teknologi yang terintegrasi.
4. Memberdayakan kekuatan jaringan dan infrastruktur dengan didukung
SDM yang profesional dan memiliki integritas moral yang tinggi.
5. Mendorong pertumbuhan dan perkembangan usaha guna mencapai
kesejahteraan karyawan.
6. Meningkatkan tanggung jawab sosial sebagai bentuk kepedulian terhadap
lingkungan sekitarnya.

Budaya kerja yang dimiliki oleh perusahaan Pandu Logistic adalah:
Amanah, bersih, rapi, cepat, teliti, dan konsisten.⁴

Perusahaan Pandu Logistic berusaha untuk menjaga kualitas dari
perusahaan mereka, untuk melakukan hal itu mereka komitmen yang tercermin
dalam 3 aspek kualitas layanan mereka:

1. Amanah: mempunyai komitmen untuk memberi ketepatan (menepati janji
bila berjanji, menepati peraturan dan prosedur yang berlaku), memberi
keamanan (menjaga barang kiriman berikut dokumentasinya dengan baik,
dan mencegah kerusakan), dan memberi kecepatan (memperhatikan aspek
urgensi, tidak membuang waktu, karena waktu sangat berharga).
2. Mudah: memberi kemudahan dan kenyamanan bagi pelanggan dalam
menggunakan jasa Pandu Logistic dengan pelayanan yang ramah dari
karyawannya.

⁴ Brosur company profile Pandu Logistic, h. 3

3. Berorientasi pada solusi: menjunjung tinggi efisiensi biaya dalam memberikan layanan sesuai dengan harapan pelanggan dan memberikan solusi terhadap kebutuhannya dengan biaya yang sesuai.⁵

Selain menjaga aspek kualitas layanan mereka Pandu Logistic juga mempunyai poin kualitas objektif, yaitu:

1. Memelihara ketepatan waktu pengiriman sesuai dengan kesepakatan antara Pandu Logistic dengan pelanggan hingga minimal mencapai 97% per tahun.
2. Memelihara keamanan barang dalam proses pengiriman dengan menekan toleransi kerusakan maksimal 0,01% shipment per tahun dan kehilangan maksimal 0,001% shipment per tahun.
3. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia secara berkesinambungan dengan melakukan pelatihan minimal 700 mandays per tahun serta mempertahankan tingkat *turnover* karyawan maksimal 2% per tahun.
4. Secara berkelanjutan melakukan perbaikan dalam segala hal untuk memelihara tingkat kepuasan pelanggan mencapai minimal 90% berdasarkan survei.⁶

C. Jenis Pelayanan Pandu Logistic

Untuk jenis pelayanan pengiriman perusahaan Pandu Logistic mempunyai, jenis-jenis sebagai berikut:

Pelayanan *Domestic* yang terdiri dari pelayanan *air freight*, *sea freight*, *inland transportations*, *courier service*, dan *overnight service*. Pelayanan Internasional yang terdiri dari *air freight*, *sea freight*, dan *courier service*. Pandu

⁵Brosur company profile Pandu Logistic, h. 4

⁶ Brosur company profile Pandu Logistic, h. 5

Logistic juga menerima pelayanan *warehousing management, distribution center, relocations, dan packing*⁷.

D. Kinerja dan Prestasi Pandu Logistic

Untuk kinerja yang bisa dikatakan menjadi prestasi tersendiri bagi perusahaan Pandu Logistic adalah sebagai mitra koalisi Komisi Pemilihan Umum (KPU) dalam pengiriman dokumen, pendistribusian komputer ke seluruh Indonesia pada Pemilihan Umum (Pemilu) pada tahun 2004 dan 2009. Mendapatkan Proyek pergudangan Ericssons lebih dari lima tahun. Pandu Logistic mengirimkan produk Ericssons, seperti BTS dan Mini peralatan Link ke seluruh kepulauan di Indonesia. Menangani gudang dan distribusi untuk United Tractor (Komatsu), Mitsubishi Motor, Hexindo Ali Perkasa, Kalbe Farma. Menjalni kerjasama dengan Garuda Indonesia dengan nama produk Go Express, yang melayani *door to door* kiriman paket dan dokumen ke seluruh Indonesia. Bekerja sama dengan perusahaan penerbangan Lion Air sebagai *cargo agent* terbesar untuk domestik serta memudahkan *booking space* dalam pengiriman barang melalui jalur udara ke seluruh wilayah Indonesia.⁸

Selama masa berdirinya perusahaan ini telah mendapatkan beberapa penghargaan antara lain adalah, mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2008 yang merupakan sertifikasi sistem manajemen mutu pada tahun 2010, mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2000 pada tahun 2007, mendapatkan sertifikasi Standar Nasional Indonesia (SNI) pada tahun 2007, mendapatkan penghargaan dari Frost & Sullivan yang merupakan lembaga penelitian (Global Independent Research Institute) dengan penghargaan *Domestic Express Service Provider of The Year*

⁷ Brosur company profile Pandu Logistic, h. 6

⁸ Brosur company profile Pandu Logistic, h. 7

pada tahun 2009, mendapatkan penghargaan dari Garuda Indonesia sebagai *The Best Performance Agent* pada tahun 2006, mendapatkan penghargaan dari Pos Indonesia dengan penghargaan Adi Karya Patrawahana Pos pada tahun 2001, mendapatkan penghargaan dari Garuda Indonesia dengan penghargaan *Garuda Indonesia Achievement Award* pada tahun 2000, *The most outstanding domestic cargo agent pada tahun 1999, The best performance for domestic cargo pada tahun 1998.*⁹

⁹ Brosur company profile Pandu Logistic, h. 7