

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. PAPARAN DATA

Dalam menghadapi persaingan usaha yang sangat ketat pada saat ini dan masa yang akan datang serta persyaratan, kebutuhan dan harapan pelanggan yang semakin meningkat maka tidak ada pilihan lain bagi Organisasi untuk bias bertahan dan mengembangkan usahanya dengan selalu meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

PT. MANGGALA CITRA MANDIRI memiliki komitmen untuk selalu memberikan pelayanan yang optimal sebagai Perusahaan yang bergerak di bidang Jasa Retester, Reparasi, Pengecatan dan Pengecekan Tekanan Tabung Gas LPG serta jasa pendukung terkait lain kepada pelanggannya. Untuk itu PT. MANGGALA CITRA MANDIRI selalu berupaya untuk memenuhi persyaratan, kebutuhan dan harapan pelanggan sehingga dapat mencapai kepuasan pelanggan secara optimal dan memenuhi persyaratan lingkungan yang telah ditentukan.

Untuk memenuhi hal tersebut diatas maka PT. MANGGALA CITRA MANDIRI untuk menerapkan, memelihara serta mengembangkan Sistem Manajemen Mutu/ Quality Management System ISO 9001:2015 dan Sistem Manajemen Lingkungan ISO 14001:2015 dalam kegiatan usahanya. Hal ini menunjukkan bahwa PT. MANGGALA CITRA MANDIRI

bertekad untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara konsisten dan berkesinambungan dan memiliki prinsip fokus pada pelanggan.

Selain memenuhi kepuasan pelanggan maka PT. MANGGALA CITRA MANDIRI juga berkomitmen untuk mengembangkan Sumber Daya Manusia yang ada dalam organisasi agar menghasilkan tenaga-tenaga yang terampil dan handal serta kompeten untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan.

Manual Sistem Manajemen Mutu dan Lingkungan ini menguraikan tentang Sistem Manajemen Mutu dan Lingkungan berdasarkan ISO 9001:2015 dan 14001:2015 yang merupakan dokumen acuan utama bagi semua aktivitas yang berkaitan dengan jaminan mutu kepada pelanggan dan Lingkungan.

1. Profil Perusahaan

PT. MANGGALA CITRA MANDIRI didirikan berdasarkan Akte Notaris Nomor 15 tanggal 28 Oktober 2010 oleh Roy Achmad Mochtar Manan, S.H dan sudah terdaftar di Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor : AHU-169.AH.02.01 tahun 2008 tanggal 20 April 2008 duduk sebagai **Direktur Utama** adalah Hariyanto, saat ini **PT. MANGGALA CITRA MANDIRI** menempati kantor di Jl. Mayor Sujadi Timur No. 20 B, RT 04 RW 03, Desa Plosokandang, Kec. Kedungwaru, Kab. Tulungagung, email: mcm.tulungagung@yahoo.co.id. Tlfn (0355)334600. Adapun Ruang Lingkup Bisnis **PT. MANGGALA CITRA**

MANDIRI saat ini adalah meliputi semua kegiatan **retest, repair, dan repaint plant tabung LPG 3 kg.**

2. Visi dan Misi

VISI

Menjadi Perusahaan Yang Menjaga Kepuasan Konsumen Dan Senantiasa Mengedepankan Kemitrausahaan Yang Saling Menguntungkan Dan Berkesinambungan.

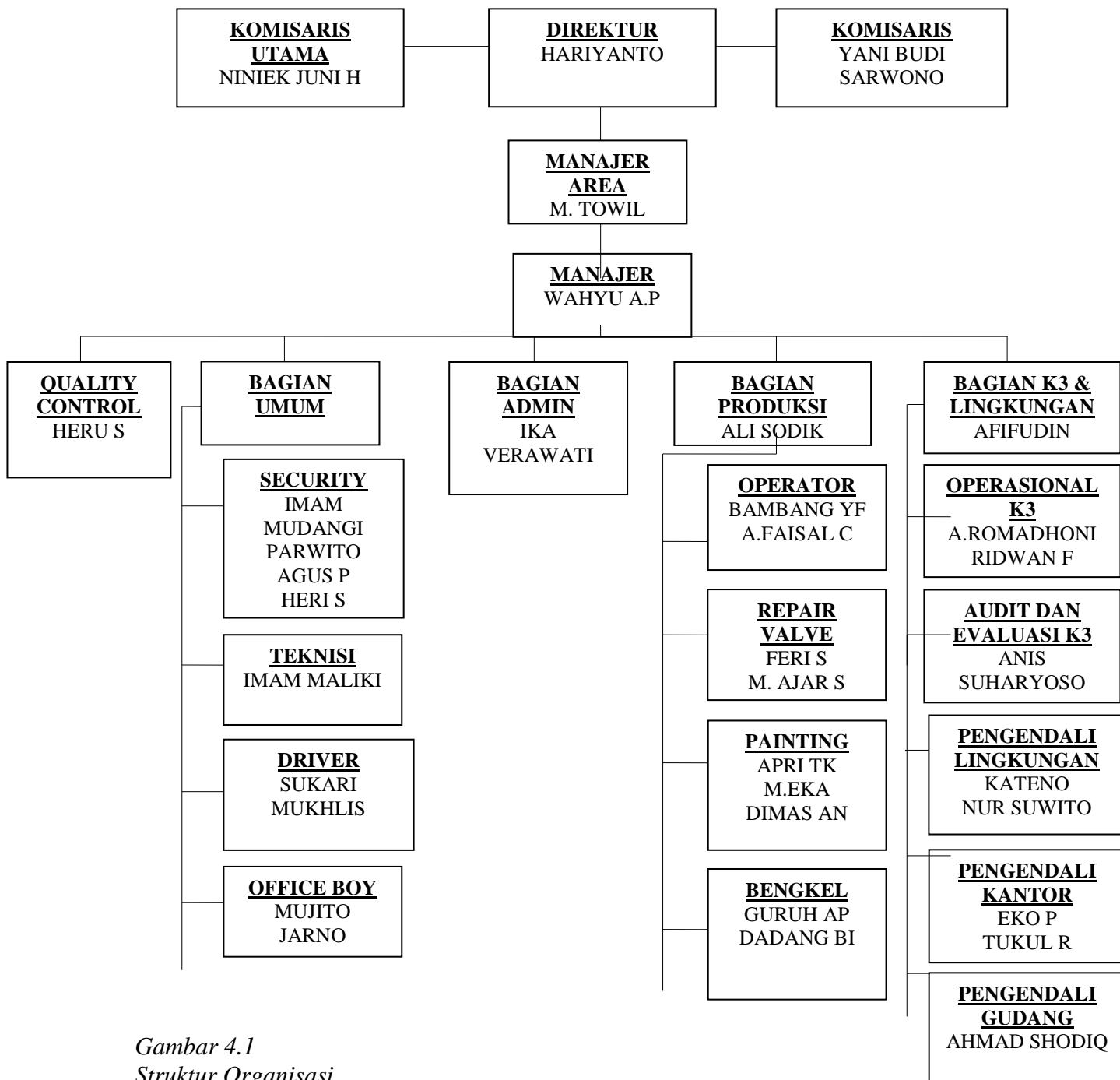
MISI

Dalam menjalankan kegiatan usahanya maka PT. MANGGALA CITRA MANDIRI memiliki tujuan:

1. Memberikan pelayanan terbaik dan mengutamakan kepuasan pelanggan dengan selalu berupaya menyelesaikan pekerjaan tepat waktu
2. Memiliki jaringan kerja yang luas dan dikenal oleh semua kalangan terkait dengan Jasa Pemeliharaan Tabung LPG 3 kg
3. Meningkatkan kemampuan & ketrampilan Sumber Daya Manusia yang terkait dengan Jasa Pelayanan Organisasi
4. Menjaga dan memperhatikan kesehatan dan keselamatan kerja personel maupun pelanggan

3. Struktur Organisasi

STRUKTUR ORGANISASI PERUSAHAAN PT MANGGALA CITRA MANDIRI



Gambar 4.1
Struktur Organisasi

4. Ruang Lingkup

Manual Mutu dan Lingkungan ini disusun dengan tujuan untuk menetapkan dan menjelaskan Sistem Manajemen Mutu dan Sistem Manajemen Lingkungan, mengacu kepada standar internasional ISO 9001 dan ISO 14001 revisi terakhir, dimana Layanan PT. MANGGALA CITRA MANDIRI dapat :

- a. Menunjukkan kemampuannya untuk secara konsisten memberikan produk yang memenuhi persyaratan pelanggan dan mencegah polusi melalui pengendalian dampak lingkungan, serta mentaati ketentuan serta peraturan yang berlaku.
- b. Meningkatkan kepuasan pelanggan melalui efektifitas tindakan di dalam Sistem Mutu, termasuk proses-proses untuk perbaikan yang berkesinambungan serta pencegahan atas ketidaksesuaian dengan sistem mutu.
- c. Memberikan informasi terpadu kepada para pelanggan, rekanan, individu dan lembaga yang menjadi mitra usaha PT. MANGGALA CITRA MANDIRI tentang kebijakan dan komitmen terhadap mutu produk dan pengendalian dampak lingkungan, kepuasan pelanggan, perbaikan berkesinambungan (continual improvement) serta kepatuhan pada persyaratan yang berlaku terutama yang terkait dengan produk yang dihasilkan dan pengendalian dampak lingkungan.

- d. Memenuhi persyaratan dokumentasi, implementasi dan sertifikasi sistem manajemen mutu dan sistem manajemen lingkungan yang diatur oleh Standar Internasional ISO 9001 dan ISO 14001 (Sistem Manajemen Mutu dan Sistem Manajemen Lingkungan – Persyaratan)
- e. Memberikan pandangan sistem manajemen mutu dan sistem manajemen lingkungan PT. MANGGALA CITRA MANDIRI secara menyeluruh termasuk kesesuaian setiap dokumentasi dan implementasinya dengan persyaratan ISO 9001 dan ISO 14001.
- f. Menjadikan Manual Mutu dan Lingkungan sebagai sarana pelatihan yang dapat memberikan kompetensi dan pemahaman kepada seluruh karyawan dalam mewujudkan kebijakan dan komitmen yang dikontribusikan pada penerapan sistem manajemen mutu dan sistem manajemen lingkungan di PT. MANGGALA CITRA MANDIRI.
- g. Mendefinisikan secara umum wewenang dan tanggungjawab fungsi–fungsi manajemen dalam struktur organisasi PT. MANGGALA CITRA MANDIRI guna penerapan sistem manajemen mutu dan sistem manajemen lingkungan yang efektif.
- h. Memberlakukan Manual Mutu dan Lingkungan sebagai dokumen acuan untuk keperluan audit maupun acuan bagi standar operasional prosedur atau proses kerja yang dikembangkan dan dipelihara oleh bagian yang terkait dengan penerapan sistem

manajemen mutu dan sistem manajemen lingkungan PT. MANGGALA CITRA MANDIRI.

Ruang lingkup sistem manajemen mutu dan sistem manajemen lingkungan diimplementasikan pada seluruh proses bisnis di PT. MANGGALA CITRA MANDIRI. Akan tetapi karena proses produksi yang dijalankan di PT. MANGGALA CITRA MANDIRI dikerjakan berdasarkan Order maupun gambar yang langsung atau persyaratan diterima dari pelanggan dan tidak dari desain yang dibuat sendiri oleh PT. MANGGALA CITRA MANDIRI, maka untuk desain dan pengembangan tidak dilakukan.

B. TEMUAN PENELITIAN

1. Karakteristik Informan

Berdasarkan kerangka teori yang ada maka hasil-hasil penelitian, dapat dipaparkan sebagai berikut :

Dalam penelitian ini, peran informan sangatlah penting karena informan sumber data yang utama. Adapun informan pendukung yaitu Kepala Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Mayangkara Grup, Manajer Perusahaan PT. Manggala Citra Mandiri Tulungagung dan Karyawan di Perusahaan PT. Manggala Citra Mandiri Tulungagung. Untuk lebih jelasnya akan diuraikan sebagai berikut :

Yang pertama, kepala Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Mayangkara Grup yaitu bapak Rizal M. Kholid, M.Pd.I.

Yang kedua, manajer perusahaan PT. Manggala Citra Mandiri Tulungagung yaitu bapak Wahyu A.P

Yang ketiga, karyawan perusahaan PT. Manggala Citra Mandiri Tulungagung yaitu mbak Ika Verawati, S.Pd.I.

2. Hasil Wawancara

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dari informan tersebut maka menghasilkan wawancara sebagai berikut:

- a) Pandangan informan terkait faktor yang mempengaruhi etos kerja karyawan di perusahaan PT. Manggala Citra Mandiri Tulungagung
- Berdasarkan hasil wawancara yang mendalam, maka dapat dijelaskan pandangan terkait faktor yang mempengaruhi etos kerja karyawan di perusahaan PT. Manggala Citra Mandiri Tulungagung adalah sebagai berikut. Mbak Ika selaku salah satu karyawan di perusahaan Manggala Citra Mandiri menjelaskan tentang arti etos kerja, sebagai berikut:

“etos kerja itu terkait kedisiplinan, mungkin manajemen waktu, kan terkait dengan produksi kan, kan otomatis kendala dalam hal berikutnya. Kalau kita tidak bisa memanajemen temen-temen, semua pastinya akan terbengkalai”.⁶⁶

Mbak Ika menjelaskan tentang etos kerja adalah berkaitan dengan kedisiplinan dan manajemen waktu karena itu sangat penting, kalau tidak memperhatikan hal itu pastinya semua akan terbengkalai dan berimbas pada perusahaan.

⁶⁶ Wawancara dengan mbak Ika Verawati, pada hari selasa, 05 Juni 2018, pukul 11:01 WIB.

Penjelasan mengenai etos kerja dilanjutkan oleh bapak Wahyu sebagai berikut:

“etos kerja berhubungan dengan semangat atau gairah karyawan terhadap kerjanya didalam sebuah perusahaan. Dan untuk karyawan, kita setiap ada karyawan baru, kita pilah-pilah dari kelulusanya, dari jenjang pendidikan, terus pemahamannya dia, kita memberi masukan perusahaan ini harus begini-begini itu udah dikasih pemberitahuan terlebih dahulu”. Setiap kita ada karyawan baru atau lama kita kan sudah di kasih pengarahan terlebih dahulu, insyaallah karyawan disini sudah mengetahui SOP nya. Perubahan standart operasional perusahaan itu sudah selalu diberitahukan, juga sudah tau SOP nya masing-masing.⁶⁷

Bapak Wahyu menjelaskan etos kerja berhubungan dengan semangat atau gairah karyawan terhadap kerjanya didalam sebuah perusahaan.

Dari bapak Rizal M. Kholid, M.Pd.I menjelaskan sebagai berikut:

“Etos kerja secara umum itu kan kemauan dan kesadaran seseorang dalam menjalankan fungsi di dalam pekerjaan itu. Karena terkait dengan kesadaran dan kemauan seseorang maka sebenarnya etos kerja itu adalah sesuatu yang sangat individual, yang sumbernya itu sangat personal, munculnya juga sangat personal juga.”⁶⁸

Menurut bapak Rizal selaku kepala MSDM Mayangkara Grup menjelaskan bahwa etos kerja secara umum berarti kemauan dan kesadaran dalam menjalankan fungsi didalam pekerjaan, serta etos kerja itu sifatnya sangat individual, jadi tidak bisa disamakan antara etos kerja karyawan yang satu dengan yang lain.

Kondisi etos kerja karyawan di perusahaan Manggala Citra Mandiri menurut mbak Ika adalah sebagai berikut:

⁶⁷ Wawancara dengan bapak Wahyu, pada hari senin, 04 Juni 2018, pukul 10:01 WIB.

⁶⁸ Wawancara dengan bapak Rizal M. Kholid, pada hari kamis, 07 Juni 2018, pukul 11:40 WIB.

“Kalau di MCM itu ya lumayan bagus, kalau namanya orang kan ada kurangnya, ada sebagian orang yang kurang yang etos kerjanya kurang bagus, seperti datangnya terlambat, tapi sekarang sudah lumayan bagus. Misalnya jam 7 kurang 15 menit sudah datang di kantor”.⁶⁹

Dijelaskan oleh mbak Ika kondisi etos kerja karyawan di perusahaan MCM kondisinya sudah lumayan bagus. Penjelasan ini dilanjutkan oleh bapak Wahyu, sebagai berikut:

“Terkadang itu gini mas, setiap ada karyawan yang tidak tahu SOP biasanya orangnya agak bandel susah untuk dikasih tahu, harusnya pekerjaan ini seharusnya begini sak karepe dewe, dan biasanya kurang komunikasi antara karyawan yang satu dengan yang lainya.”⁷⁰

Kondisi etos kerja menurut bapak Wahyu adalah fluktuatif, artinya kondisi setiap karyawan tidaklah sama antara yang satu dengan yang lainya. Penjelasan ini juga diperjelas oleh bapak Rizal sebagai berikut:

“Di Perusahaan PT. Manggala Citra Mandiri Tulungagung etos kerja karyawan itu sebagaimana pada umumnya. Etos kerja itu yang ada itu adalah fluktuatif, kadang-kadang bagus, terkadang juga pada kondisi penurunan itu yang terjadi. Tapi secara umum etos kerja karyawan yang terjadi pada perusahaan ini kalau diskala 1-100 ya diatas nilai 60, hanya secara personal 1 atau 2 orang yang mengalami penurunan.”⁷¹

Bapak Rizal mengatakan bahwa kondisi etos kerja karyawan di MCM juga sudah bisa dikatakan karena jika diskala 1-100 beliau mengatakan etos kerja karyawanya diatas angka 60. Jadi dapat

⁶⁹ Wawancara dengan mbak Ika Verawati, pada hari selasa, 05 Juni 2018, pukul 11:01 WIB.

⁷⁰ Wawancara dengan bapak Wahyu, pada hari senin, 04 Juni 2018, pukul 10:01 WIB.

⁷¹ Wawancara dengan bapak Rizal M. Kholid, pada hari kamis, 07 Juni 2018, pukul 11:40 WIB.

disimpulkan bahwa kondisi etos kerja di MCM sudah bisa dikatakan baik.

Mengenai faktor yang mempengaruhi etos kerja karyawan pada perusahaan Mangala Citra Mandiri, mbak Ika selaku karyawan juga menjelaskan, sebagai berikut:

“Mungkin kalau disini lebih ke mereka pribadi, dan harus diberi motivasi berlebih, pemberitahuanya harus secara halus agar mereka mengerti, biasanya ada kan yang pemberitahuanya secara keras, itu malah berefek kurang bagus pada karyawan. Melihat karakter dari masing-masing anak, ada yang biasanya susah untuk diarahkan, dan ada juga yang mudah untuk dikasih tau atau diarahkan.”⁷²

Dari penjelasan mbak Ika pengaruh yang kuat untuk etos kerja adalah dari kemauan diri sendiri dan juga motivasi dari pihak luar, entah itu dari keluarga maupun dari perusahaan. Dan terkait ini juga dipaparkan oleh bapak Wahyu, sebagai berikut:

“Ada motivasi dari pimpinan perusahaan, dan pemilik utama perusahaan yaitu abah H. Hariyanto mengajak untuk bangun malam untuk melaksanakan qiyammul lail dan itu digunakan sebagai motivasi untuk meningkatkan ketaqwaan karyawan kepada Tuhan Yang Maha Esa. Dan setiap hari ada absensi yang itu juga bisa digunakan untuk memantau setiap karyawan. Dan penjelasan dari kepala MSDM juga dilakukan setiap hari melalui sosial media khususnya. Dan ada juga bonus gaji setiap akhir bulan.”⁷³

Hampir sama dengan yang dikatakan mbak Ika tadi, menurut bapak Wahyu faktor utama yang mempengaruhi etos kerja karyawan salah satunya memang juga ada motivasi dari pimpinan perusahaan.

⁷² Wawancara dengan mbak Ika Verawati, pada hari selasa, 05 Juni 2018, pukul 11:01 WIB.

⁷³ Wawancara dengan bapak Wahyu, pada hari senin, 04 Juni 2018, pukul 10:01 WIB.

Penjelasan ini akan diperjelas lagi oleh bapak Rizal, sebagai berikut:

“Etos kerja karyawan itu kalau kita lihat secara individual yang paling berpengaruh adalah faktor internal, faktor dari dalam diri yang selebihnya adalah faktor dari eksternal, jadi faktor diri itu apa saja, yang saya analisis dari MSDM khususnya di MCM itu faktor internal itu yang pertama dipengaruhi oleh karakter individu itu, kalau misalkan dari individu karakternya itu baik kecenderungan etos kerjanya juga akan baik, dan ketika karakternya kurang baik itu juga akan berpengaruh kurang baik terhadap etos kerjanya. Internal yang kedua itu kondisi-kondisi psikologis tertentu dalam hal itu juga berpengaruh terhadap etos kerja, yang mulanya etos kerja baik karena ada kondisi-kondisi psikologis yang kurang baik akhirnya etos kerja juga akan menurun, dan begitu sebaliknya. Misalnya seseorang yang mempunyai masalah di rumah, nah ini berpengaruh terhadap etos kerja. Dan sebaliknya, jika ada motivasi berlebih dari rumah maka itu juga akan berpengaruh baik terhadap etos kerjanya. Kemudian ada faktor eksternal, hubungan dengan rekan kerja, ketika nyaman itu akan berkontribusi otomatis pada etos kerja. Kondisi-kondisi lingkungan kerja, selera dan ini pastinya sangat individual, kemudian langkah-langkah dari manajemen, termasuk tindakan disiplin yang sangat ketat dilakukan di Mayangkara Grup ini, karena hakekatnya orang baik itu tidak ingin ada hal-hal yang tidak baik. Karyawan yang kerjanya baik, tidak ingin ada hal-hal yang kurang baik di lingkungan perusahaannya, maka yang kurang baik ini harus segera ditindak biar tidak berpengaruh kepada yang lain. Maka dari itu untuk meningkatkan etos kerja karyawan yang baik, maka kita harus membuat semua itu tadi ke arah yang positif.”⁷⁴

Menurut bapak Rizal faktor yang mempengaruhi etos kerja karyawan di perusahaan tersebut ada dua faktor, yang pertama adalah faktor internal dan yang kedua adalah faktor eksternal.

Dimana faktor internal ada dua yaitu, karakter dari masing-masing individu perusahaan dan yang kedua adalah kondisi psikologis dari

⁷⁴ Wawancara dengan bapak Rizal M. Kholid, pada hari Kamis, 07 Juni 2018, pukul 11:40 WIB.

masing-masing karyawan tersebut. Sedangkan faktor eksternal terdiri dari tiga poin, yaitu hubungan dengan rekan kerja, kondisi di lingkungan kerja dan langkah-langkah dari manajemen perusahaan. Selanjutnya adalah cara menumbuhkan etos kerja karyawan menjadi lebih baik akan dipaparkan juga. Yang pertama menurut mbak Ika adalah sebagai berikut:

“Kalau dari perusahaan ada SOP, sebelum ke SOP biasanya, sebelum kasus atau permasalahan dilaporkan kepada pihak atas atau kepada kepala MSDM biasanya ditangani dilingkup internal perusahaan, kalau misalkan masalah masih belum bisa diselesaikan baru dilaporkan kepada kepala MSDM.”⁷⁵

Mbak Ika mengatakan bahwa cara untuk meningkatkan etos kerja karyawan adalah dengan menetapkan SOP pada perusahaan tersebut. Dilanjutkan dengan penjelasan dari bapak Wahyu, sebagai berikut:

“Setiap pagi hari sebelum memulai pekerjaan dilakukan breafing terlebih dahulu, jadi karyawan insyaallah sudah paham, dan kita juga pantau lewat cctv mana yang etos kerjanya bagus dan yang kurang bagus. Setiap melakukan harus benar-benar dalam ketelitian. Karena kita mengeluarkan produk untuk masyarakat dan ketika tidak hati-hati dan teliti itu juga akan berimbas kurang baik untuk perusahaan pastinya.”⁷⁶

Berbeda dengan yang dikatan oleh mbak Ika tadi, bapak Wahyu mengutarakan cara untuk meningkatkan etos kerja karyawan adalah salah satunya dengan melakukan breafing disetiap pagi sebelum melakukan pekerjaan diperusahaan, dan semua kegiatan dipantau

⁷⁵ Wawancara dengan mbak Ika Verawati, pada hari selasa, 05 Juni 2018, pukul 11:01 WIB.

⁷⁶ Wawancara dengan bapak Wahyu, pada hari senin, 04 Juni 2018, pukul 10:01 WIB.

dari cctv untuk mengurangi tindakan yang kurang baik dari para karyawan. Penejelasan dilanjutkan oleh bapak Rizal sebagai berikut:

“Membuat kebijakan yang mengarah pada kondisi yang nyaman, sehingga etos kerja dari temen-temen itu bisa bertahan baik atau meningkat lebih baik. Misalkan mengajak sholat secara berjamaah dilingkungan perusahaan, ngaji bareng, peningkatan keimanan dan ketaqwaan, dan yang terpenting adalah faktor kebersamaan mereka itu kita bikin sebanyak mungkin forum yang membuat mereka lebih akrab. Masalah reward dan sellery itu saya rasa kita masih lebih baik.”⁷⁷

Menurut bapak Rizal cara menumbuhkan etos kerja karyawan agar menjadi baik adalah dengan membuat kondisi senyaman mungkin pada perusahaan dia bekerja. Selanjutnya membuat ketaqwaan seseorang menjadi lebih baik, karena hal ini adalah berkesinambungan atau ada garis lurus.

Dilanjutkan penjelasan peran dari bapak Rizal yang selaku sebagai kepala MSDM untuk menangani masalah etos kerja pada karyawan.

Penjelasanya sebagai berikut:

“Hubungan interpersonal yang seperti tidak ada sekat, tapi ketika sudah menjalankan fungsi komando jalan, tapi kalau dalam pergaulan kita bersikap biasa. Bersinergi dengan pimpinan perusahaan, ada halal bihalal dan juga sambung rasa yang kita lakukan.”⁷⁸

⁷⁷ Wawancara dengan bapak Rizal M. Kholid, pada hari kamis, 07 Juni 2018, pukul 11:40 WIB.

⁷⁸ Wawancara dengan bapak Rizal M. Kholid, pada hari kamis, 07 Juni 2018, pukul 11:40 WIB.

Menurut bapak Rizal secara pribadi mengatakan bahwa untuk menangani masalah etos kerja adalah dengan menjalin hubungan yang baik antara karyawan dengan pemimpin perusahaan.

- b) Pandangan informan terkait kendala yang dihadapi dalam mewujudkan etos kerja yang baik pada karyawan di perusahaan PT. Manggala Citra Mandiri Tulungagung.

Menurut mbak Ika kendala yang dihadapi perusahaan dalam meningkatkan etos kerja karyawan adalah sebagai berikut:

“kendalanya kalau disini biasanya ya masalah karakter dari masing-masing individu karyawan tersebut. Ada yang membutuhkan perhatian khusus ada juga yang memang yang cepat mengerti dan paham.”⁷⁹

Mbak Ika mengatakan kendala yang dihadapi perusahaan dalam hal etos kerja adalah masing-masing individu yang mempunyai karakteristik berbeda-beda, dan itu juga butuh penanganan sendiri-sendiri. Dilanjutkan oleh mas Wahyu, sebagai berikut:

“Kembali kepada individu masing-masing, walaupun setiap hari kita briefing atau kita beri penjelasan tapi setiap individu juga tidak sama karena daya berfikirnya juga beda-beda.”⁸⁰

Tidak jauh beda dengan yang dikatakan oleh mbak Ika, bapak Wahyu juga mengatakan kendala itu berada pada individu masing-masing. Dilanjutkan oleh bapak Rizal, sebagai berikut:

“Kalau berbicara terkait kendala, kendala terbesar yang dihadapi oleh perusahaan di MG bahkan bisa diperusahaan yang lain. Yang

⁷⁹ Wawancara dengan mbak Ika Verawati, pada hari selasa, 05 Juni 2018, pukul 11:01 WIB.

⁸⁰ Wawancara dengan bapak Wahyu, pada hari senin, 04 Juni 2018, pukul 10:01 WIB.

terbesar yang dihadapi itu adalah karakteristik angkatan kerja akhir-akhir ini kualitasnya mengalami penurunan. Angkatan kualitas kerja sekarang pasti lebih buruk dari angkatan kerja 10 tahun yang lalu, buruknya bukan dari sisi ilmu tapi dari sisi karakter. Kecenderungan kualitas kerja menurun bisa dilihat dari karyawan yang enggan untuk bekerja yang berat-berat, dan loyalitasnya terhadap perusahaan adalah kurang, sehingga sering kali kerja itu plin-plan atau coba-coba, ini yang sering terjadi di era sekarang ini. Masalah karakter ini sangat berpengaruh sekali terhadap etos kerja. Kalau diteorikan, anda lihat kelahiran pasca tahun 90 itu kecenderungan etos kerjanya mesti rendah, yang etos kerjanya tinggi itu mesti anak dari middle up. Dari sisi intelektualitas memang jauh lebih tinggi, akan tetapi ketika masuk dunia pekerjaan, intelektualitas bukan hal yang paling utama, tapi yang paling berpengaruh adalah kemauan.”⁸¹

Menurut pak Rizal kendala yang terbesar yang dihadapi perusahaan dalam hal etos kerja adalah masalah angkatan kerja yang sepuluh tahun terakhir ini mengalami penurunan, karena rata-rata masa kecilnya sudah dalam keadaan nyaman. Jadi ketika dalam perusahaan atau dalam dunia kerja menghadapi hal-hal yang berat pasti akan tidak betah. Kalau masalah intelektualitas memang lebih maju, tapi untuk semangat atau daya juangnya cenderung semakin menurun.

- c) Pandangan informan terkait strategi untuk mengatasi kendala dalam mewujudkan etos kerja karyawan pada Perusahaan PT. Manggala Citra Mandiri Tulungagung

⁸¹ Wawancara dengan bapak Rizal M. Kholid, pada hari kamis, 07 Juni 2018, pukul 11:40 WIB.

Perusahaan juga pastinya memiliki strategi yang digunakan dalam hal meningkatkan etos kerja karyawannya. Menurut mbak Ika, sebagai berikut:

“Strategi yang digunakan perusahaan untuk menangani masalah etos kerja karyawan adalah dengan menggunakan pendekatan, kalau menggunakan pendekatan benar-benar sudah tidak bisa baru digunakan cara yang keras atau bisa di beri sanksi. Kalau diberi SP masing belum mempan biasanya dipindah keperusahaan yang lain.”⁸²

Mbak Ika mengatakan bahwa salah satu strategi yang digunakan dalam peningkatan etos kerja adalah dengan menggunakan pendekatan, kalau misalkan dengan pendekatan masing belum bisa maka ada penindakan khusus dari perusahaan, misalnya discorsing selama beberapa hari. Dilanjutkan komentar dari bapak Wahyu, sebagai berikut:

“Strategi breafing itu mas salah satunya yang kita lakukan, sebelum saya disini belum ada breafing dan itu berimbas kepada etos kerja karyawan yang asal-asalan, tapi ketika kita adakan breafing etos kerja karyawan disini meningkat ke arah yang lebih baik.”⁸³

Menurut bapak Wahyu strategi yang digunakan perusahaan dalam meningkatkan etos kerja karyawan adalah dengan cara breafing terlebih dahulu sebelum melakukan pekerjaan. Berebeda lagi dengan apa yang dikatakan pak Rizal, penjelasan beliau sebagai berikut:

“Karena variasi kualitas kerja tadi maka kita mulai dari rekrutmen dan kita cenderung mencari orang yang religius, yang ketaqwaanya

⁸² Wawancara dengan mbak Ika Verawati, pada hari selasa, 05 Juni 2018, pukul 11:01 WIB.

⁸³ Wawancara dengan bapak Wahyu, pada hari senin, 04 Juni 2018, pukul 10:01 WIB.

pada Tuhan itu lebih baik apapun agamanya. Karena menurut hasil kesimpulan empiris bahkan teoritis yang kami dapatkan, orang yang lebih taqwa kepada Tuhan baik cara beragamanya itu lebih mudah untuk diarahkan untuk bekerja baik. Kalau kita harus menasehati mereka dan membimbing mereka dengan pendekatan-pendekatan yang religius mereka itu lebih mudah diajak bicara, tetapi orang yang cara beragamanya kurang baik itu biasanya kinerja atau etos kerjanya juga lebih jelek. Kalau kita mau bicara dengan cara-cara yang agamis yang religius kita mesti berbicara tentang masa yang akan datang yaitu akhirat. Kalau hanya urusan sekarang gaji selesai, maka ada pertanyaan kalau sudah gaji mau ngapain ? ada sebuah kemandegan proses, tapi ketika seseorang itu cara beragamanya baik, maka bisa kita ajak bicara bahwa bekerja bukan hanya untuk sekarang tapi juga untuk besok diakhirat kelak. Ini juga adalah sebuah jawaban, kenapa di Mayangkara Grup itu kental dengan keagamaan, salah satunya juga untuk masalah tersebut. Diluar ibadah adalah sebuah keharusan bagi umat beragama, tapi ini juga adalah sebuah strategi dari perusahaan untuk meningkatkan etos kerja.”⁸⁴

Menurut pak Rizal strategi perusahaan untuk menyikpai masalah perbedaan etos kerja adalah yang pertama pada rekrutmen. Pada rekrutmen di perusahaan Mayangkara Grup mencari karyawan yang ketaqwaanya atau religiusitasnya tinggi. Karena religius dengan etos kerja ini memiliki satu garis lurus. Ketika orang tingkat religiusitasnya tinggi, maka orang tersebut akan cenderung memiliki etos kerja yang baik pula. Begitu sebaliknya sebaliknya, apabila orang itu tingkat religiusitasnya rendah, maka kecenderungan etos kerjanya juga akan rendah.

⁸⁴ Wawancara dengan bapak Rizal M. Kholid, pada hari kamis, 07 Juni 2018, pukul 11:40 WIB.

Ketika ada karyawan yang etos kerjanya menurun, ada penanganannya tersendiri. Penjelasannya menurut pak Rizal, adalah sebagai berikut:

“Kalau ada karyawan yang etos kerjanya menurun harus kita terapi dengan dosis yang paling ringan sampai dosis yang paling tinggi. Dosis yang paling ringan kita ajak bicara atau ngobrol apa permasalahannya, selanjutnya kalau belum bisa berubah kita kasih peringatan dan sambil kita arahkan, dengan hal itu pasti akan kita temukan permasalahannya.”⁸⁵

Penjelasan dari pak Rizal mengenai penanganan masalah etos kerja karyawan adalah dengan cara terapi dengan dosis paling rendah sampai dosis yang paling tinggi. Maksudnya adalah dilihat dulu penurunannya itu sejauh mana, misalkan hanya masalah ringan bisa diatasi dengan cara ngobrol santai dan dinasehati dengan baik. Akan tetapi ketika memang sudah dalam taraf yang tinggi maka juga akan segera ditindak secara tegas.

- d) Pandangan informan terkait manfaat etos kerja karyawan terhadap perusahaan PT. Manggala Citra Mandiri Tulungagung

Menurut mbak Ika manfaat yang diperoleh perusahaan ketika etos kerja karyawannya baik adalah sebagai berikut:

“Kalau disini biasanya dikasih bonus berupa tambahan gaji, atau tambahan jam masuk kerja, dari yang semula dalam satu bulan cuti atau diliburkan selama 4 hari kalau kerjanya bagus biasanya akan dikurangi masa cutinya menjadi 2 hari atau bahkan bisa jadi tanpa cuti sama sekali. Terkadang juga dikasih penghargaan karena etos kerjanya baik. Penghargaan itu berupa piagam, akan tetapi program itu sekarang sudah tidak berjalan lagi. Kalau dari perusahaan bonusnya dari total produksi dan itu untuk semua karyawan bukan

⁸⁵ Wawancara dengan bapak Rizal M. Kholid, pada hari kamis, 07 Juni 2018, pukul 11:40 WIB.

hanya untuk satu karyawan saja. Kalau untuk individu biasanya dikasih tunjangan untuk karyawan yang bekerja dikantor saja, yang dapat hanya manajer, kepala produksi dan admin saja.”⁸⁶

Yang disebutkan oleh mbak Ika sebetulnya lebih kepada manfaat yang diperoleh karyawan ketika etos kerjanya baik. Akan tetapi juga bisa ditarik kesimpulan bahwasanya ketika etos kerja karyawan baik, sudah barang tentu perusahaan juga akan semakin diuntungkan. Karena bisa mengefektifkan waktu, efektif biaya, dan itu pastinya berpengaruh baik kepada perusahaan. Dilanjutkan penjelasan lanjutan oleh pak Wahyu, penjelasannya adalah sebagai berikut:

“Perusahaan mendapatkan keuntungan yang pasti, misalkan temen-temen etos kerjanya bagus dan bisa menjalankan sesuai dengan SOP biasanya hasil produksi dari perusahaan juga akan semakin meningkat. Bisa juga efektif dalam waktu dan juga dalam penggunaan fasilitas yang lainnya. Meningkatkan keuntungan perusahaan dan juga keuntungan bagi karyawan yang pasti.”⁸⁷

Senada dengan apa yang dikatakan oleh mbak Ika tadi, bahwasanya ketika etos kerja karyawannya baik, maka juga akan menguntungkan bagi perusahaan tersebut, selain yang pastinya keuntungan kepada individu karyawannya sendiri. Pak Rizal menambahkan manfaat ketika etos kerja karyawan itu baik. Penjelasannya adalah sebagai berikut:

“karyawan bukan hanya sebagai objek, bukan sekedar pekerja, bukan sekedar aset, tapi karyawan itu adalah sebuah pelaku stakeholder di dalam sebuah perusahaan. Kenapa, karena itu adalah

⁸⁶ Wawancara dengan mbak Ika Verawati, pada hari selasa, 05 Juni 2018, pukul 11:01 WIB.

⁸⁷ Wawancara dengan bapak Wahyu, pada hari senin, 04 Juni 2018, pukul 10:01 WIB.

wakil dari pemegang perusahaan, wakil dari pemilik perusahaan, wakil dari para pimpinan dalam menjalankan fungsinya masing-masing, karena pimpinan tidak bisa selalu mengawasi bagaimana proses produksinya, bagaimana hasil produksinya, dan itu siapa yang paling tahu, ya karyawan itu sendiri, sehingga mereka harus kita jadikan sebagai subyek, karena mereka kita jadikan subyek maka kualitas etos kerja mereka harus mutlak baik. Mengapa ? karena mereka menjadi wakil dari para pemimpin perusahaan pada tujuan pokok fungsinya masing-masing. Kalau etos kerja karyawannya sudah tidak baik, sudah pasti perusahaan akan hancur dan itu adalah keniscayaan.⁸⁸

Menurut pak Rizal, karyawan itu bukan hanya sebuah objek, akan tetapi karyawan itu adalah sebuah subjek. Karena keberadaan karyawan disebuah perusahaan itu adalah sebuah wakil atau kepanjangan tangan dari pemilik perusahaan. Ketika karyawan etos kerjanya baik, sudah bisa dipastikan perusahaan juga akan baik. Maka dari itu etos kerja karyawan yang baik ini adalah sebuah keharusan dari sebuah perusahaan.

Indikator dari perusahaan terkait dengan eto kerja karyawan yang baik akan diutarakan oleh mbak Ika, sebagai berikut:

“indikator dari etos kerja yang baik salah satunya adalah disiplin waktu. Karena ketika bisa menggunakan waktu dengan efektif sudah bisa dipastikan etos kerjanya baik.”⁸⁹

Menurut mbak Ika, ketika berbicara etos kerja yang baik berarti juga harus bisa disiplin dwaktu. Penjelasan ini disambung oleh penjelasan dari bapak Wahyu, penjelasannya sebagai berikut:

⁸⁸ Wawancara dengan bapak Rizal M. Kholid, pada hari Kamis, 07 Juni 2018, pukul 11:40 WIB.

⁸⁹ Wawancara dengan mbak Ika Verawati, pada hari Selasa, 05 Juni 2018, pukul 11:01 WIB.

“Salah satu indikator dari baik tidaknya etos kerja dari karyawan adalah dari ketaqwaanya kepada Tuhan, karena ada satu garis lurus yang menghubungkan antara taqwa dengan etos kerja. Ketika seorang karyawan ketaqwaanya baik kecenderungan etos kerjanya juga baik, begitupun sebaliknya. Kata abah Hariyanto “kita itu bekerja jangan hanya mengejar uangnya, tapi kita bekerja itu mengejar ibadahnya. Ketika kita rajin memohon kepada Tuhan sekaligus disertai dengan ikhtiar yang sungguh-sungguh, Tuhan pasti akan melancarkan rezekinya.”⁹⁰

Menurut pak Wahyu indikator dari etos kerja yang baik adalah dilihat dari sisi ketaqwaanya kepada Tuhan, karena sudah barang tentu orang yang ketaqwaanya baik pasti juga akan selalu bersungguh-sungguh dalam melakukan segala hal kebaikan, termasuk juga bekerja. Penjelasan dilanjutkan kembali oleh bapak Rizal, adalah sebagai berikut:

“Kita melihat indikator etos kerja baik atau tidak itu adalah dari laporan hasil kerja, hasil produksi secara kualitas bagaimana, secara kuantitas bagaimana, kemudian penggunaan bahan produksi bagaimana, dampak-dampak negatif dari proses produksi itu bagaimana itu kita pantau. Dan ketika etos kerja karyawannya baik, indikator-indikator ini juga akan positif semuanya.”⁹¹

Kalau menurut pak Rizal indikator baik tidaknya etos kerja karyawan juga bisa dilihat dari laporan atau catatan dari hasil kerja di suatu perusahaan tersebut. Jika semuanya laporan itu baik, maka etos kerjanya juga cenderung baik.

Lanjut terkait masalah standarisasi etos kerja pada perusahaan Manggala Citra Mandiri, akan dipaparkan oleh bapak Wahyu, sebagai berikut:

⁹⁰ Wawancara dengan bapak Wahyu, pada hari senin, 04 Juni 2018, pukul 10:01 WIB.

⁹¹ Wawancara dengan bapak Rizal M. Kholid, pada hari kamis, 07 Juni 2018, pukul 11:40 WIB.

“Standarisasi etos kerja karyawan pada perusahaan ini ditentukan pada SOP dimasing-masing perusahaan.”⁹²

Menurut pak Wahyu setiap perusahaan mungkin memiliki Standar Operasional Perusahaan (SOP), begitupun dengan perusahaan Manggala Citra Mandiri ini. Dilanjutkan penjelasan dari pak Rizal, sebagai berikut:

“Nah, mangkanya kita juga melakukan standarisasi etos kerja itu dengan perangkatnya diinternal ada SOP, kemudian bagi karyawan-karyawan baru ada pelatihan-pelatihan, kemudian secara eksternal MCM juga kita standarkan ISO, tujuannya untuk apa ? sebagai upaya kita menstandarkan pada level tertentu.”⁹³

Menurut pak Rizal juga hampir sama dengan apa yang dikatakan pak Wahyu. Menurut beliau standarisasi ada dua, yaitu dari internal perusahaan dan dari eksternal perusahaan. Yang dari internal misalnya adalah SOP, sedangkan yang eksternal perusahaan adalah standarisasi dari ISO.

Berbicara mengenai pengaruh atau hubungan antara etos kerja dengan perusahaan, bapak Wahyu mengatakan sebagai berikut:

“Perusahaan akan semakin meningkat kearah yang positif, karena etos kerja adalah salah satu indikator maju tidaknya, berkembang tidaknya sebuah perusahaan. Ketika etos kerja karyawan pada perusahaan tersebut baik, maka perusahaan juga akan menjadi baik. Begitu sebaliknya. Alasan perlunya memperhatikan etos kerja karyawan ya hampir sama dengan pengaruhnya tadi, karena kita juga perusahaan yang melayani masyarakat kita juga harus memperhatikan karyawan kita, ketika karyawan etos kerjanya bagus juga akan memunculkan produk atau output yang bagus dan itu juga berefek positif bagi perusahaan.”⁹⁴

⁹² Wawancara dengan bapak Wahyu, pada hari senin, 04 Juni 2018, pukul 10:01 WIB.

⁹³ Wawancara dengan bapak Rizal M. Kholid, pada hari kamis, 07 Juni 2018, pukul 11:40 WIB.

⁹⁴ Wawancara dengan bapak Wahyu, pada hari senin, 04 Juni 2018, pukul 10:01 WIB.

Menurut pak Wahyu, adanya etos kerja yang semakin baik juga akan sejalan dengan semakin baiknya perusahaan. Karena keduanya ini berjalan secara linier. Dimana ketika etos kerja karyawan diperusahaan tersebut baik, maka perusahaan itu juga akan meningkat kearah yang lebih baik. Begitu juga sebaliknya. Pernyataan ini juga disambung oleh pak Rizal, pernyataanya adalah sebagai berikut:

“Ketika ditanya apa pengaruh etos kerja pada karyawan terhadap perusahaan, yang pasti sebuah perusahaan tidak bisa berdiri tanpa ada etos kerja karyawan yang baik. Kalau menurut saya pribadi, itu bukan hanya sebuah pengaruh, tapi sebuah keniscayaan, karena kalau pengaruh itu bisa berakibat tidak langsung. Adanya etos kerja karyawan yang baik adalah sebuah keniscayaan adanya perusahaan, perusahaan tidak akan pernah ada ketika etos kerja karyawanya tidak baik, tinggal menunggu kehancuran. Sekali lagi bagi kami etos kerja karyawan bukan hanya pengaruh kepada perusahaan, tapi sebuah keniscayaan. Ibarat ketika ditanya apa pengaruh nafas bagi kehidupan, itu bukan sebuah pengaruh tapi keniscayaan, orang hidup mesti bernafas, dan jika tidak bernafas maka tidak bisa itu dikatakan hidup.”⁹⁵

Pendapat pak Rizal terkait pengaruh atau hubungan antara etos kerja dengan perusahaan, beliau mengatakan etos kerja bukan hanya pengaruh terhadap perusahaan, akan tetapi adanya etos kerja yang baik adalah sebuah keniscayaan dari adanya sebuah perusahaan. Perusahaan hancur ketika etos kerja karyawanya buruk.

⁹⁵ Wawancara dengan bapak Rizal M. Kholid, pada hari kamis, 07 Juni 2018, pukul 11:40 WIB.