

**PERAN PERSONALIA UNTUK MENINGKATKAN KINERJA ADMIN
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN TERHADAP KONSUMEN
(PADA PT. ES BAGUS KOTA BENGKULU)**

Yulius Wahyu Setiadi¹, Fitria Asyifa², Nabillah garnida³, Suganda Firas Pratama⁴,
Fingki Ardiansa⁵, Ade Kurniawan⁶

¹Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Bengkulu
Email: yuliussetiadi@umb.ac.id

ABSTRACT

This study aims to determine the role of personnel to improve admin performance in providing services to consumers of PT. Good Ice Bengkulu City. Researchers used qualitative research with a qualitative descriptive approach. Data collection was carried out using observation, interviews and documentation. Informants in this study were employees of PT. Es Bagus Bengkulu City which consists of Ka. Finance. Cashier, Ka. Production, Head of Warehouse and Personnel. The results of this study can be concluded that the role played by personnel managers in improving admin performance is in accordance with various functions of management including planning, organizing and dismissal. For training, the company has not been able to carry out independent training. From its inception until now PT. Es Bagus Bengkulu City does not make it directly but uses tools/machines to produce this ice. That way the number of employees working at PT. Es Bagus Bengkulu City only has 16 employees. Implementation of management functions as well as possible in managing employees and facilitating the realization of organizational goals and success.

Keywords: Role, Personnel Manager, Consumer

PENDAHULUAN

Dalam perkembangannya, perusahaan semakin menginginkan sumber daya manusia yang terampil dan berkualitas. Bagi perusahaan, sumber daya manusia yang terampil dan berkualitas merupakan salah satu faktor untuk mencapai tujuan perusahaan yang telah ditentukan. Oleh karena itu, setiap orang dituntut untuk meningkatkan kualitas diri guna dapat bersaing dan mengembangkan diri untuk terus bertahan dengan segala upaya yang ditempuh. Bagi perusahaan, memiliki sumber daya yang terampil dan berkualitas merupakan suatu aset yang paling penting dalam proses menjalankan usahanya. Semakin banyak sumber daya berkualitas yang dimiliki perusahaan, semakin baik kinerja yang akan dihasilkan oleh perusahaan tersebut dan tujuan perusahaan dapat tercapai dengan baik.

Manajemen personalia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan dari pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian dan pemeliharaan tenaga kerja dengan maksud untuk membantu mencapai tujuan perusahaan, individu dan masyarakat. Manajemen Personalia di sini sama saja seperti *Human Resource Development* (HRD) atau Manajemen Sumber Daya Manusia (Agustina, 2020). Perkembangan PT. Es Bagus Kota Bengkulu harus didukung oleh sumber daya manusia yang memadai, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitasnya. Untuk itu staf personalia harus melakukan pengelolaan sumber daya manusia yaitu dengan mengadakan pelatihan dan pengembangan terhadap karyawan. Pelatihan dan pengembangan merupakan jantung dari upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kompetensi karyawan dan kinerja organisasi.

Pelatihan memberi para pembelajar pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk pekerjaan mereka saat ini.

Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan konsumen, maka PT. Es Bagus Kota Bengkulu perlu menjaga citra positif di mata masyarakatnya. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kualitas keamanan. Tanpa citra yang positif, maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif. Untuk meningkatkan citra PT. Es Bagus Kota Bengkulu, maka PT. Es Bagus Kota Bengkulu perlu menyiapkan personel yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan konsumennya. Personel yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan konsumen inilah kita sebut *Admin*.

PT. Es Bagus adalah sebuah perusahaan yang beralamat di Jalan Jenggalu Kel. Muara Dua, tepatnya di Kota atau Kabupaten Bengkulu yang merupakan salah satu kota kabupaten penting yang terletak di Provinsi Bengkulu. PT. Es Bagus berdiri pada tahun 2005 sampai dengan sekarang. Berdasarkan informasi yang didapat, perusahaan ini bergerak dalam bidang produksi dan pengelolaan Pabrik Es Balok. Melihat permasalahan yang ada, perusahaan perlu memperhatikan gejala apa saja yang dihadapi perusahaan, yang menghambat proses produksi di perusahaan. Kinerja karyawan yang lemah, persaingan yang semakin ketat tidak menutup kemungkinan dapat menghambat, sehingga pemimpin harus mewaspadaai gejala-gejala tersebut. Hambatan itu tidak lepas dari bagaimana manajer mengelola, mengatur, mengendalikan, mengawasi perusahaan, karena keberhasilan dan kemunduran perusahaan terlihat dari bagaimana pemimpin mengoptimalkan tugasnya.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka peneliti tertarik akan lebih mengetahui bagaimana peran staf personalia untuk meningkatkan kinerja *Admin* dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen melalui penelitian yang berjudul “Peran Personalia Untuk Meningkatkan Kinerja Admin Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Konsumen (Pada PT. Es Bagus Kota Bengkulu)”.

METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Es Bagus Kota Bengkulu. Di Jalan Jenggalu Kel. Muara Dua, Bengkulu, Bengkulu Bengkulu, Provinsi Bengkulu. Permasalahan yang perlu dikaji secara ilmiah terkhusus bagi Personalia untuk meningkatkan kinerja Admin dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen di PT. Es Bagus Kota Bengkulu.

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif.

Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah alat pengumpulan data yang dilakukan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki. Observasi dilakukan agar peneliti mendapatkan sendiri informasi yang dibutuhkan dalam penelitian dengan melakukan pengamatan.

b. Wawancara

Wawancara secara umum adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (guide) wawancara, dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama.

Dengan demikian, kekhasan wawancara mendalam adalah keterlibatannya dalam kehidupan informan.

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi, yakni penelusuran dan perolehan data yang diperlukan melalui data yang telah tersedia. Biasanya berupa data statistik, agenda kegiatan, produk keputusan atau kebijakan, sejarah dan hal lainnya yang berkaitan dengan penelitian.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode Analisis Deskriptif. Analisis deskriptif bertujuan untuk memberikan deskripsi atau gambaran mengenai subjek penelitian berdasarkan data dan variabel yang diperoleh dari subjek yang diteliti.

HASIL PENELITIAN

Hasil

Peneliti melakukan penelitian dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi untuk memperoleh data peran personalia dalam meningkatkan kinerja admin pada PT. Es Bagus Kota Bengkulu. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana peran yang dilakukan manajer personalia dalam meningkatkan kinerja admin pada PT. Es Bagus Kota Bengkulu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Jerry Sin Kweesar selaku manajer personalia berkaitan dengan peran personalia dalam upaya peningkatan kualitas admin pada PT. Es Bagus Kota Bengkulu menjelaskan bahwa manajer personalia memiliki peran untuk meningkatkan kinerja karena manajer personalia yang bertanggung jawab dalam meningkatkan kemampuan admin agar efektif dan efisien dalam bekerja dan mencapai tujuan perusahaan. Menurut bapak Jerry dalam melakukan peningkatan kinerja Admin dapat dikaitkan dengan beberapa fungsi manajemen personalia secara operasionalnya, sebagai berikut :

1. Perencanaan

Dalam sebuah perusahaan tidak terlepas dari adanya perencanaan untuk menyusun rencana atau planning yang dapat membuat perusahaan tersebut akan maju terus kedepannya. Perencanaan adalah proses menentukan kebutuhan tenaga kerja dan berarti mempertemukan kebutuhan tersebut agar pelaksanaannya berinteraksi dengan rencana organisasi. Perencanaan pada PT. Es Bagus Kota Bengkulu ialah memproduksi es kristal dan batu es untuk dikonsumsi serta untuk kebutuhan pengawetan ikan, serta mendistribusikan produk es tersebut di berbagai titipan pelanggan setiap harinya sesuai jumlah dari permintaan pasar.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan dalam proses perencanaan, manajer harus membuat planning kedepannya untuk kebutuhan-kebutuhan masyarakat sekitaran Bengkulu, dan untuk di produksi dengan masyarakat yang membuka usaha pengawetan ikan dan lainnya. Dan yang terpenting bagi perusahaan adalah ia dapat memberikan planning kedepannya agar dapat mencapai tujuan perusahaan tersebut.

2. Pengorganisasian

Perusahaan ini memuat berbagai struktur pengorganisasian yang tertata dengan baik. Pengorganisasian ini adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi dan

koordinasi dalam bagan organisasi. Pada perusahaan terdapat struktur organisasi dari pimpinan, manajer hingga karyawan yang sesuai dengan pekerjaannya atau bidangnya. Terutama sebagai seorang manajer dapat mengorganisasikan karyawan ditempatkan sesuai dengan keahliannya.

3. Pengarahan

Adalah hubungan manusia dalam kepemimpinan yang memikat para bawahan agar bersedia mengerti dan menyumbangkan tenaganya secara efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan suatu organisasi. Pemberian pengarahan kepada setiap karyawan dapat menjalankan secara seimbang dengan berbagai macam permintaan dari konsumen atau pelanggan tetap. Dengan ini manajer harus mengarahkan untuk memproduksinya untuk tetap pada aturan dan ketepatan pada jumlah pemesanan dari konsumen.

4. Pengadaan

Langkah awal yang dilakukan oleh manajer personalia adalah melakukan pengadaan tenaga kerja. Pengadaan adalah menyediakan jumlah tertentu karyawan serta juga jenis keahlian yang diperlukan untuk dapat mencapai suatu tujuan perusahaan. Tujuan tersebut menyangkut seperti kebutuhan tenaga kerja dan proses seleksi.

Sistem perekrutan dan seleksi admin di PT. Es Bagus Kota Bengkulu umumnya sama dengan perusahaan lainnya. PT. Es Bagus Kota Bengkulu melakukan proses rekrutmen karyawan menggunakan sistem online yang diumumkan melalui website PT. Es Bagus Kota Bengkulu atau media sosial lainnya dengan memberikan informasi kualifikasi yang dibutuhkan di PT. Es Bagus Kota Bengkulu seperti persyaratan minimal pendidikan, batas umur pelamar, dan lain sebagainya. Setelah pelamar memenuhi syarat kualifikasi yang dibutuhkan, selanjutnya pelamar melakukan tahapan-tahapan seleksi berikutnya.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan dalam proses seleksi admin, ada beberapa serangkaian tes yang harus dilakukan oleh calon karyawannya dari proses seleksi berkas, proses tes tertulis dan proses interview. Serta dengan kriteria minimal lulusan, cakap berbicara dan berpenampilan menarik. Untuk proses seleksi calon karyawannya, PT. Es Bagus Kota Bengkulu tidak pernah membatasi apakah ia *fresh graduate* atau berpengalaman sekalipun. Yang terpenting bagi perusahaan adalah ia dapat menjaga sikapnya, ramah, jujur, sopan dan santun.

5. Kompensasi

Adalah suatu pemberian penghargaan yang adil serta juga layak terhadap karyawan sesuai dengan sumbangan para anggota karyawan dalam mencapai suatu tujuan. Pemberian kompensasi pada karyawan menurut bapak Jerry harus ada, hal ini diungkapkannya sebagai berikut : Pemberian kompensasi itu harus ada, karena itu menjadi motivasi karyawan untuk selalu semangat dalam bekerja. Dan pemberian kompensasi ini juga bisa menjadi timbal balik bagi perusahaan dalam memberikan penghargaan pada karyawan. Adapun penilaian kinerja karyawan yang dilakukan oleh manajer personalia untuk memberikan penghargaan pada admin dapat dilihat dari hasil evaluasi seperti prestasi kerja, kedisiplinan, absensi, laporan pertanggung jawaban, ketepatan dalam memberikan pelayanan pada konsumen.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pemberian kompensasi pada admin selalu ada karena hal tersebut dapat memberikan motivasi admin dalam bekerja dan pemberian kompensasi ini diberikan dalam bentuk uang

6. Pemeliharaan

Adalah sesuatu yang mempertahankan serta meningkatkan kondisi yang telah ada. Pemeliharaan karyawan berhubungan dengan usaha-usaha demi mempertahankan keberlangsungan dari kondisi kerja yang telah efektif. Pemeliharaan dapat dilakukan

dengan beberapa cara, antara lain memberi semangat dan menetapkan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Memberi semangat yang dimaksudkan disini adalah termasuk memberikan motivasi agar selalu bergairah dan bersemangat dalam bekerja. Pada dasarnya, seorang pemimpin maupun karyawan dituntut untuk mematuhi aturan, menjalankan tugas dan fungsinya masing-masing dan loyalitas dalam bekerja.

Sedangkan menetapkan standar adalah standar kerja yang harus ditetapkan oleh perusahaan, seperti melaksanakan SOP yang sudah ditentukan kantor dimulai dari jam kerja sampai bagaimana pelayanannya, menerapkan etos kerja dan disiplin dalam bekerja.

7. Kedisiplinan

Kedisiplinan pada PT. Es Bagus Kota Bengkulu tersebut, kedisiplinan karyawan tidak terlalu terikat pada jam kerja, karena saat jam operasional dari jam 07.00 hingga 17:00, para karyawan sangat bebas menentukan jadwalnya karena itu karyawan tetap disiplin dalam mengoperasikan sistem perusahaan. Kedisiplinan itu sendiri adalah keinginan dan kesadaran untuk mentaati peraturan-peraturan lembaga pendidikan dan norma-norma sosial. Dengan menaati peraturan yang ada di perusahaan tersebut dapat terwujudnya tujuan karena tanpa disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal.

8. Evaluasi

Pada unsur ini seorang pemimpin dituntut untuk mengevaluasi atau mengendalikan orang atau kegiatan dengan harapan semua kegiatan dalam organisasi bergerak ke tujuan yang telah ditetapkan dalam tahap perencanaan dan dapat segera ditanggulangi jika ada penyimpangan.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa manajer personalia melakukan kegiatan evaluasi saat briefing, evaluasi akhir bulan dan akhir tahun. Evaluasi juga penting dilakukan karena kegiatan tersebut dapat meningkatkan kinerja admin secara signifikan.

9. Pemberhentian

Pemberhentian merupakan putusnya hubungan kerja seseorang pegawai dalam suatu perusahaan atau lembaga. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan pegawai, keinginan perusahaan atau lembaga, berakhirnya kontrak kerja dan pensiun. Pada pemberhentian di PT. Es Bagus Kota Bengkulu, selama perusahaan berdiri tidak pernah mem-PHK karyawan dan karyawan akan berhenti disaat usianya sudah mencapai 60 tahun. Jadi untuk sebagai karyawan di PT. Es Bagus Kota Bengkulu tidak melihat batasan umur berapa saja yang ingin bekerja di perusahaan tersebut, tapi dengan adanya ketentuan dari pihak perusahaan jika sudah mencapai usia yang terbilang lanjut usia maka perusahaan tersebut mengundurkan karyawan tersebut. Penerapan fungsi manajemen dengan sebaik-baiknya dalam mengelola pegawai dan mempermudah mewujudkan tujuan dan keberhasilan organisasi.

Pembahasan

Peran Personalia Untuk Meningkatkan Kinerja Admin Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Konsumen. Peran merupakan pola tindakan atau perilaku yang diharapkan dari orang yang memiliki status tertentu, artinya jika seseorang melakukan hak-hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya. Kedudukan dengan peran adalah untuk kepentingan ilmu pengetahuan. Keduanya tidak dapat dipisah-pisahkan karena yang satu tergantung pada yang lain dan sebaliknya.

Admin memegang peranan sangat penting di berbagai perusahaan. Dalam dunia perusahaan, tugas utama seorang admin adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. Admin dalam melayani para konsumen selalu berusaha

menarik dengan cara meyakinkan para konsumen agar menjadi konsumen yang bersangkutan dengan berbagai cara. Selain itu admin juga harus dapat menjaga konsumen lama agar tetap menjadi konsumen perusahaan. Oleh karena itu, tugas admin merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perusahaan. Untuk dapat melaksanakan tugas sebagai admin dengan baik, maka pimpinan perusahaan harus mengadakan program yang dapat meningkatkan kinerja karyawannya. Pimpinan yang dimaksud disini adalah manajer personalia.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi diperoleh gambaran bahwa manajer personalia PT. Es Bagus Kota Bengkulu menggunakan beberapa peran untuk meningkatkan kualitas kinerja admin. Peran yang dilakukan manajer personalia untuk mengatasi permasalahan kesenjangan sumber daya manusia maka PT. Es Bagus Kota Bengkulu melakukan kegiatan dalam rangka meningkatkan kinerja admin melalui program pengadaan, evaluasi, pemeliharaan dan pemberian kompensasi.

Sebagai upaya peningkatan kinerja admin dalam menerapkan fungsi manajemen personalia sebagai manajer personalia Bapak Jerry menerapkan beberapa persyaratan dalam proses perekrutan admin seperti seleksi berkas, seleksi tertulis (psikotes), dan interview. Menurut Bapak Jerry, pelamar *fresh graduate* atau pelamar tanpa pengalaman kerja diperbolehkan untuk mendaftar diri, yang terpenting menurut Bapak Jerry adalah calon karyawan admin harus dapat menjaga sikapnya, ramah, jujur, sopan dan santun.

Perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintergrasian, pemeliharaan, kedisiplinan dan pemberhentian penting dilakukan demi meningkatkan kinerja admin. Selain itu, disiplin kerja dan keterlibatan seorang pemimpin tentunya dapat memberikan motivasi kepada admin dalam bekerja dan dapat menciptakan upaya peningkatan kinerja admin atas tugas dan jabatan yang dimiliki.

Tujuan pokok Perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintergrasian, pemeliharaan, kedisiplinan dan pemberhentian adalah meningkatkan kemampuan, keterampilan, sikap dan tanggung jawab admin sehingga lebih efektif dan efisien dalam mencapai sasaran program dan tujuan perusahaan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian yang telah peneliti lakukan di PT. Es Bagus Kota Bengkulu, bahwa dalam mewujudkan peran personalia demi meningkatkan kinerja *admin* dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen yaitu dengan program rencana pemasaran, mengutamakan pelanggan, pengadaan, pelatihan, evaluasi, pemeliharaan dan pemberian kompensasi. Untuk pelatihan, perusahaan belum mampu melaksanakan pelatihan mandiri. Dari awal berdiri hingga saat ini PT. Es Bagus Kota Bengkulu tidak membuat secara langsung tetapi dengan menggunakan alat untuk memproduksi Es ini. PT. Es Bagus Kota Bengkulu diharapkan dapat mengadakan program pelatihan tersendiri untuk meningkatkan kinerja Admin kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, T. I. A. (2020). *Peran Personalia Untuk Meningkatkan Kinerja Customer Service Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Nasabah (Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Adam Bengkulu)*.
- Anggara, S. (2012). *ilmu Administrasi Negara*. Pustaka Setia.
- Dewi, A. C. (2013). *Studi Deskriptif Mengenai Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Travel "X" Bandung*.
- Gie, T. L. (2009). *Administrasi Perkantoran Modern*. Liberty.
- Harmen, H., Agustini, F., Aprinawati, A., & Amanah, D. (2019). Analisis Fungsi-Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia Pada Beberapa Perusahaan Bumn Di Kota Medan.

- Niagawan*, 8(3), 140. <https://doi.org/10.24114/niaga.v8i3.15572>
- Rahmatika, C. N. (2019). *Analisis penerapan manajemen sumber daya insani syariah pada bank aceh syariah banda aceh*.
- Siswandi. (2017). *Administrasi Logistik & Gudang (Kasus dan Aplikasi Perusahaan)*. Lentera Ilmu Cendekia.
- Susan, E. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia Eri Susan 1. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 9(2), 952–962.
- Thaib, H. D. (2008). *Fungsi Manajemen DALAM Organisasi*. Mediastinum.