

***THE IMPORTANCE OF LEADERSHIP IN MANAGING EMPLOYEE
PERFORMANCE QUALITY*****Yunita Primasanti¹, Firda Tri Maulida²**^{1,2}Universitas Sahid Surakartae-mail: ¹yunitaprimasanti@usahidsolo.ac.id, ²firdatri@usahidsolo.ac.id**Abstrak**

Perusahaan membutuhkan adanya sumber daya manusia yang potensial baik pemimpin ataupun karyawan, agar dapat menjalankan tugas dengan baik serta dapat menjalankan sebuah misi yang sudah direncanakan dan untuk mencapai visi sebuah perusahaan. Model penelitian yang digunakan untuk mengkaji sistem kepemimpinan yaitu dengan menggunakan metode deskriptif yang berusaha menggambarkan objek atau subjek yang diteliti secara mendalam, luas, dan terperinci. Penelitian ini dilakukan di lingkungan industri PT. Dan Liris yang terletak di Sukoharjo. Sumber data penelitian ini termasuk ke dalam data primer dan sekunder. Data primer yang di dapat dari lapangan yang menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Data sekunder yang berupa data dari sumber – sumber yang ada dan digunakan untuk referensi dalam pelaksanaan penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepemimpinan yang baik dapat menimbulkan rasa nyaman, hal tersebut dapat meningkatkan produktivitas dan kualitas kinerja karyawan. Hal yang dapat mengurangi kinerja seorang karyawan yakni kurangnya komunikasi baik itu antar karyawan maupun hubungan karyawan dan atasan yang dapat memberikan dampak buruk kepada perusahaan. Seorang pemimpin harus memiliki 3 sifat utama yaitu adil, tegas dan pintar. Adil ke semua karyawan, tegas dalam pengambilan keputusan dan pintar dalam menyelesaikan suatu masalah.

Kata Kunci: Kepemimpinan, Kinerja, Kualitas***Abstract***

Companies need potential human resources, both leaders and employees, in order to carry out their duties properly in order to carry out a mission that has been planned to achieve the vision of a company. The research model used to examine the leadership system is to use a descriptive method that seeks to describe the object or subject under study in depth, breadth, and detail. This research was conducted in the industrial environment of PT. Danliris is located in Sukoharjo. The data sources of this study are included in the primary and secondary data. Primary data obtained from the field using interview, observation and documentation techniques. Secondary data in the form of data from existing sources and used for reference in the implementation of research. The results of this study show that good leadership can cause a sense of comfort, it can increase productivity and quality of employee performance. The thing that can reduce an employee's performance is the lack of communication between employees and the relationship between employees and superiors which can have a bad impact on the

company. A leader must have 3 main traits, namely fair, decisive and smart. Fair to all employees, firm in decision making and smart in solving a problem.

Keywords: *Leadership, Performance, Quality*

Pendahuluan

Sumber daya manusia (SDM) merupakan suatu faktor terpenting dalam sebuah industri, organisasi maupun perusahaan. Pentingnya peranan sumber daya manusia tidak lepas dari seorang pemimpin dalam melaksanakan kegiatan. Perusahaan membutuhkan adanya sumber daya manusia yang potensial baik pemimpin ataupun karyawan, agar dapat menjalankan tugas dengan baik dan dapat menjalankan sebuah misi yang sudah direncanakan untuk mencapai visi sebuah perusahaan. Menurut P. Pigors (1935), pengertian kepemimpinan adalah proses mendorong dan mendorong melalui interaksi yang berhasil dari perbedaan individu, pengendalian kekuatan seseorang dalam mengejar tujuan bersama.

Berdasarkan definisi diatas, kepemimpinan dapat mengendalikan kekuatan (kinerja) seseorang untuk mengejar suatu tujuan. Maka, dengan teori Hersey and Blanchard, 1993. Kinerja adalah suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk melaksanakan pekerjaan seseorang harus memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Adapun keterampilan seseorang masih tidak cukup efektif untuk mengerjakan pekerjaan tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan cara mengerjakannya. Menurut Robbins, 2006:260 Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada enam indikator, yakni :

1. Kualitas

Kualitas kerja bisa diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan dari tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

2. Kuantitas.

Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

3. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu adalah tingkat aktivitas yang dapat dilihat dari sisi koordinasi dengan hasil output serta memanfaatkan waktu yang tersedia untuk aktivitas yang lain.

4. Efektivitas.

Efektivitas ialah tingkat penggunaan sumber daya organisasi (bahan baku, teknologi, uang dan tenaga) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

5. Kemandirian.

Kemandirian ialah tingkat karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya.

6. Komitmen kerja

Komitmen Kerja Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

Kualitas merupakan salah satu indikator penting bagi perusahaan untuk dapat tetap bertahan di tengah ketatnya persaingan dalam dunia industri. Vincent Gaspersz (2000:4) membagi pengertian kualitas atas pengertian konvensional dan pengertian strategik. Pengertian konvensional dari kualitas menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti; *performance* (performansi), *reliability* (keandalan), *ease of use* (mudah dalam penggunaan), *esthetics* (estetika), dan sebagainya. Sedangkan pengertian kualitas yang strategik menyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Berdasarkan pengertian tersebut, dapat dinyatakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pokok-pokok sebagai berikut:

1. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi kebutuhan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk tersebut.

2. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Untuk meningkatkan suatu kualitas, perusahaan dapat melaksanakan program "*Total Quality Management (TQM)*". Selain mengurangi kerusakan produk, tujuan utama adalah untuk meningkatkan kualitas nilai total pelanggan. Menurut Tjiptono (1995: 4), *Total Quality Management (TQM)* merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya.

Singkatnya TQM merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Tujuannya adalah untuk menjamin bahwa pelanggan puas terhadap barang dan jasa yang diberikan, serta menjamin bahwa tidak ada pihak yang dirugikan (Sallis, 2011: 136). Tujuan dari penulisan artikel ini adalah untuk mengetahui seberapa penting faktor kepemimpinan terhadap kinerja karyawan

Metode

Model penelitian yang digunakan untuk mengkaji sistem kepemimpinan yaitu dengan menggunakan metode deskriptif yang berusaha menggambarkan objek atau subjek yang diteliti secara mendalam, luas, dan terperinci. Jenis penelitian deskriptif yang digunakan untuk memperoleh data yaitu bermodel data dokumenter. Data dokumenter adalah jenis data penelitian yang antara lain berupa: faktur, jurnal, surat-surat, notulen hasil rapat, memo, atau dalam bentuk laporan program. Data dokumenter dalam penelitian dapat menjadi bahan atau dasar untuk analisis data. Sumber data penelitian ini termasuk ke dalam data primer dan sekunder. Data primer yang di dapat dari lapangan yang menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi untuk dapat mengumpulkan suatu data. Sedangkan data sekunder yang berupa data dari sumber – sumber yang ada dan digunakan untuk referensi dalam pelaksanaan penelitian. Analisis data menggunakan analisis interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Hubberman (Sugiyono,2008, h.247) melalui tiga tahap yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

Berdasarkan penjelasan diatas, terlihat bahwa pentingnya kepemimpinan dalam pengelolaan kualitas kinerja karyawan akan dimulai dari proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Proses analisis data akan

dimulai dari tahap reduksi data yang merupakan proses pemilihan, pemutusan perhatian pengabtrasikan dan pentranformasian data kasar dari lapangan, proses ini berlangsung selama penelitian dari awal hingga akhir penelitian.

Penulis melakukan pengumpulan data melalui proses awal yaitu melakukan observasi lapangan, wawancara dan berbagai dokumen yang berdasarkan kategorisasi yang sesuai dengan masalah penelitian. Proses awal ini dilaksanakan di lingkungan industry PT. Dan Liris yang terletak di Jalan Sawah, Banaran, Kec. Grogol, Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah. Kemudian, hasil dari pengumpulan data akan dikembangkan penajaman data melalui proses pengumpulan data lainnya.

Setelah dilakukannya reduksi data, maka proses selanjutnya yakni proses penyajian data yang biasa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, dialog, began dan sejenisnya, yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian ini adalah dengan teks yang bersifat naratif.

Proses terakhir yaitu penarikan kesimpulan atau verifikasi kesimpulan. Dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada dilapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif hipotesis atau teori. (Basrowi & Suwandi, 2011)

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode observasi, wawancara dan dokumentasi yang diperoleh dari tempat penelitian tersebut.

Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Dimana data primer adalah data kualitatif yang diperoleh secara langsung dari subjek atau objek yang diteliti (sampel atau responden), data sekunder adalah data kualitatif data yang sumbernya dari informasi media yang dimiliki relevan dengan masalah penelitian dan layak dijadikan suatu referensi, dokumen internal dalam melakukan penelitian.

Identitas Informan

Identitas informan adalah identitas diri dari infoman yang akan diwawancarai. Wawancara dilaksanakan pada hari Jum'at, 01 Juli 2022. Berikut Tabel 1. adalah data identitas informan PT Dan Liris:

Tabel 1. Identitas Informan PT Dan Liris

No	Nama	Inisial	Jenis Kelamin	Jabatan	Masa Kerja (TAHUN)
1	Woro Wulandari Cahyaningtyas	WWC	Perempuan	Kasubsie PPIC	25
2	Yuliana Dewi Pratiwi	YDP	Perempuan	Kasie Sample	18

3	Ester Egi Kusumawati	EEK	Perempuan	Staff Gartech	3,5
---	----------------------	-----	-----------	---------------	-----

Sumber: Data Primer (wawancara)

Deskripsi Fokus Penelitian

Tabel 2. Deskripsi Fokus Penelitian

No	Indikator	Item
1	Kualitas Kinerja	Apakah kepemimpinan berpengaruh terhadap kualitas kinerja karyawan? Bagaimana cara mengatasi karyawan yang memiliki kinerja yang buruk?
2	Kinerja	Faktor apa saja yang membuat kinerja karyawan menurun? Faktor apa saja yang membuat kinerja karyawan meningkat?
3	Kepemimpinan	Jelaskan karakter yang harus ada pada seorang pemimpin?

Sumber: Data Primer (wawancara)

a. Peran pemimpin dalam kualitas kinerja perusahaan

Dua hal yang dievaluasi dalam menilai kinerja karyawan yaitu perilaku dan kualitas kerja karyawan. Kualitas kerja adalah suatu standar fisik yang diukur karena hasil kerja yang dilakukan atau dilaksanakan karyawan atas tugas-tugasnya. Berikut pengaruh kepemimpinan terhadap kualitas kinerja karyawan, menurut pendapat karyawan:

Menurut YDP sebagai Kepala Seksi *Sample* mengatakan bahwa :

“Jika atasannya baik, ramah, nyaman serta adil kesemua karyawan, secara tidak langsung karyawan akan nyaman. Perlu digaris bawahi bahwasannya kenyamanan adalah salah satu bukti baik tidaknya seorang pemimpin”. **(Wawancara dilakukan hari Jumat, 1 Juli 2022)**

Menurut EEK sebagai Staff *Gartech* mengatakan bahwa :

“Kepemimpinan dapat mempengaruhi kualitas kinerja karyawan karena karakter seorang pemimpin yang baik dapat meningkatkan produktivitas. Sehingga mampu menghasilkan kualitas kinerja yang semakin unggul”. **(Wawancara dilakukan hari Jumat, 1 Juli 2022)**

Dari kutipan kedua narasumber berikut, menjelaskan bahwa kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Sehingga hasil wawancara ini menyatakan bahwasannya kepemimpinan yang baik dapat meningkatkan produktivitas dan kualitas kinerja karyawan.

b. Peran pemimpin terhadap kinerja karyawan

Kinerja seorang karyawan dalam sebuah perusahaan adalah sesuatu yang dapat dicapai oleh individu atau kelompok, baik itu secara kuantitatif atau kualitatif. Kinerja karyawan merupakan suatu bentuk kesuksesan seseorang untuk mencapai peran atau target tertentu yang berasal dari perbuatannya sendiri. Kinerja seseorang dikatakan baik apabila hasil kerja individu tersebut dapat melampaui peran atau target yang ditentukan sebelumnya.

Berikut hal-hal yang dilakukan untuk mengatasi kinerja yang buruk karyawan, menurut pendapat karyawan:

Menurut WWC sebagai Kepala Sub Seksi mengatakan bahwa :

“Diberikan pengarahan, pengertian serta memberi solusi” (**Wawancara dilakukan hari Jumat, 1 Juli 2022**)

Menurut YDP sebagai Kepala Seksi *Sample* mengatakan bahwa :

“Dilakukan pemanggilan terlebih dahulu, jika masih mengulangi kesalahan yang sama berulang kali, maka akan diserahkan ke bagian personalia” (**Wawancara dilakukan hari Jumat, 1 Juli 2022**)

Menurut EEK sebagai Staff *Gartech* mengatakan bahwa :

“Harus lebih ekstra mengontrol kinerja bawahannya”. (**Wawancara dilakukan hari Jumat, 1 Juli 2022**)

Dari kutipan narasumber diatas, dapat disimpulkan bahwa karyawan yang memiliki kinerja yang buruk harus ditindak lanjuti agar tidak menghambat pekerjaan karyawan lainnya. Hal pertama yang dilakukan seorang pemimpin untuk mengatasi karyawan tersebut yaitu dengan cara berkomunikasi langsung hanya empat mata saja, antara atasan dan karyawan yang bersangkutan. Lalu, memberikan arahan serta pengertian kepada karyawan yang bersangkutan. Jika tidak adanya perubahan setelah dilakukannya mediasi, pemimpin akan menyerahkan karyawan tersebut ke personalia untuk diberi Surat Peringatan (SP).

Berikut faktor penyebab kinerja karyawan menurun, menurut pendapat karyawan:

Menurut WWC sebagai Kepala Sub Seksi mengatakan bahwa :

“Suasana lingkungan kerja yang tidak kondusif” (**Wawancara dilakukan hari Jumat, 1 Juli 2022**)

Menurut YDP sebagai Kepala Seksi *Sample* mengatakan bahwa :

“Absensi yang tidak tertib, kurangnya penyuluhan dari atasan, contohnya kurangnya komunikasi antara operator dan *leader* sehingga operator melakukan pekerjaan yang tidak sesuai dengan semestinya” (**Wawancara dilakukan hari Jumat, 1 Juli 2022**)

Menurut EEK sebagai Staff *Gartech* mengatakan bahwa :

“Adanya *double jobdesc* sehingga kinerja menurun dikarenakan tidak bisa fokus dalam kerjaan kita sendiri”. (**Wawancara dilakukan hari Jumat, 1 Juli 2022**)

Hasil dari kutipan narasumber diatas, dapat dinyatakan bahwa terdapat beberapa faktor yang menyebabkan turunnya kinerja karyawan yang berawal dari faktor pemimpin. Dapat diakui bahwasannya kinerja karyawan akan berkurang jika kurangnya komunikasi antara pemimpin dan karyawannya mengenai *jobdesc* yang diberikan yakni tidak seimbang dengan kemampuan yang dimiliki karyawan. Selain itu, suasana lingkungan kerja baik rekan kerja maupun pimpinan kerja yang mencekam dapat mengurangi kinerja karyawan.

Berikut faktor penyebab kinerja karyawan meningkat, menurut pendapat karyawan:

Menurut WWC sebagai Kepala Sub Seksi mengatakan bahwa :

“Diberikan *reward* dan motivasi” (**Wawancara dilakukan hari Jumat, 1 Juli 2022**)

Menurut YDP sebagai Kepala Seksi *Sample* mengatakan bahwa :

“Absensi baik, memiliki keinginan untuk menjadi *multiskill*, adanya *support* dari atasan” (**Wawancara dilakukan hari Jumat, 1 Juli 2022**)

Menurut EEK sebagai Staff *Gartech* mengatakan bahwa :

“Adanya pembagian *jobdesc* yang baik dan tepat, adanya *reward* bagi karyawan yang berprestasi”. (**Wawancara dilakukan hari Jumat, 1 Juli 2022**)

Dari kutipan ketiga narasumber diatas, dapat disimpulkan bahwa faktor yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah adanya pemberian *gift* atau *reward* terhadap karyawan-karyawan yang berprestasi. Banyak yang menganggap hal tersebut tidak berguna, padahal itu opini yang salah. Pemberian *reward* dapat meningkatkan rasa kekeluargaan antara karyawan dan atasan. Selain itu, pemberian *reward* juga dapat meningkatkan semangat para karyawan dalam hal bekerja, baik itu pribadi maupun kelompok. Adanya pemberian *gift* atau *reward* tersebut sebagai salah satu bentuk menghargai para karyawan.

c. Peran pemimpin dalam suatu perusahaan

Kepemimpinan terjadi ketika satu anggota kelompok mengubah motivasi atau kompetensi orang lain dalam kelompoknya tersebut. Pemimpin adalah orang yang mengemban tugas dan tanggungjawab untuk memimpin dan bisa mempengaruhi orang yang dipimpinnya. Salah satu tujuan kepemimpinan yaitu menjadi sarana untuk mencapai sebuah tujuan. Berikut karakter yang ada pada pemimpin, menurut pendapat karyawan:

Menurut WWC sebagai Kepala Sub Seksi mengatakan bahwa:

“Bisa menjadi panutan, mampu mengatasi dan menyelesaikan suatu masalah, memiliki komunikasi yang baik dengan karyawan”

Menurut YDP sebagai Kepala Seksi *Sample* mengatakan bahwa:

Tegas, mengetahui jobdesc masing-masing karyawan, mengetahui target yang harus dicapai serta lebih mengenal karyawannya sendiri, bijaksana dan dewasa dalam pengambilan keputusan.” (Wawancara dilakukan hari Jumat, 1 Juli 2022)

Menurut EEK sebagai Staff *Gartech* mengatakan bahwa :

“Adil, *respect* terhadap karyawan, serta bijaksana”. (Wawancara dilakukan hari Jumat, 1 Juli 2022)

Dari kutipan diatas, dinyatakan bahwa seorang pemimpin harus mempunyai 3 faktor utama, diantaranya yaitu: Adil, tegas dan pintar. Adil yang dimaksud adalah sikap yang mampu menyamaratakan karyawan sesuai dengan porsinya sehingga dapat menjadi panutan untuk karyawannya, tegas dalam mengambil keputusan dan mampu bertanggung jawab mengenai keputusan yang telah diambil, pintar dalam menyelesaikan suatu masalah.

Simpulan dan Saran

Kepemimpinan yang baik dapat menimbulkan rasa nyaman, hal tersebut dapat meningkatkan produktivitas dan kualitas kinerja karyawan. Pemimpin yang baik tidak akan menasehati karyawannya di lingkungan umum, melainkan akan diberi nasihat dengan hati-hati agar tidak menyakiti karyawan, hal ini berlaku ketika mengatasi karyawan yang memiliki kinerja yang buruk.

Hal yang dapat mengurangi suatu kinerja seorang karyawan yakni kurangnya komunikasi baik itu antar karyawan maupun hubungan karyawan dan atasan, hal itu dapat menyebabkan miss komunikasi yang dapat memberikan dampak buruk kepada perusahaan. Seorang pemimpin harus memiliki 3 sifat utama yaitu adil, tegas dan

pintar. Adil ke semua karyawan, tegas dalam pengambilan keputusan dan pintar dalam menyelesaikan suatu masalah. Diharapkan kepada pimpinan PT Dan Liris untuk menerapkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis

Daftar Pustaka

- Asikin, I. *Implementasi Total Quality Management (TQM) di Pendidikan Tinggi*, 2017.
- Fahmi, A.A. *Kajian Faktor Kesuksesan Implementasi Total Quality Management di Perguruan Tinggi*, 6, 2019.
- Hendartho, D. "Analisis Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Mandala Indonesia". *Transparansi Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 6 (2),124-138, 2018. <https://doi.org/10.31334/trans.v6i2.37>
- Indana, N. *Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan (Studi Kasus di MTs Salafiyah Syafi'iyah Tebuireng)*. 2017.
- Khikmah, N., dan Yuliejantiningasih, Y. "Implementasi Total Quality Management Dalam Peningkatan Mutu Sekolah Di SMA Negeri 1 Slawi Kabupaten Tegal". *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 8, 21, 2019.
- Rahmah, U. *Implementasi Total Quality Management (TQM) di SD Al-Hikmah Surabaya*, 3, 21, 2018.
- Rohman, N. "Peran Kepala Sekolah Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan Perspektif Manajemen Mutu Terpadu Studi Kasus Di Sudut Bumi Kartini Jepara". *Tarbawi: Jurnal Pendidikan Islam*, 14 (2), 2017. <https://doi.org/10.34001/tarbawi.v14i2.625>