

## **PERAN SUPERVISOR DALAM MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN DI PT DUTA ABADI PRIMANTARA JAKARTA**

**Soleh Sofyan<sup>1</sup>, Desilia Purnama Dewi<sup>2</sup>, dan Devi Nurjani<sup>3</sup>**

Dosen Prodi Teknik Industri Universitas Pamulang<sup>1</sup>

Dosen Prodi Sekretari D-III Universitas Pamulang<sup>2</sup>

Mahasiswa Prodi Sekretari D-III Universitas Pamulang<sup>3</sup>

Email: [dosen02283@unpam.ac.id](mailto:dosen02283@unpam.ac.id)

### **ABSTRAK**

Penelitian ini membahas mengenai, “Peran *Supervisor* Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Karyawan di PT Duta Abadi Primantara Jakarta”. Teknik riset yang digunakan adalah teknik obeservasi, wawancara dan study pustaka. Adapun tujuannya untuk mengetahui peran *supervisor* dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan di PT Duta Abadi Primantara Jakarta dan juga untuk mengetahui hambatan *supervisor* dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan di PT Duta Abadi Primantara Jakarta. Kepatuhan kepada Standar Operasional Prosedur (SOP) sangat diperlukan oleh seseorang yang layang dengan keterampilan, pengetahuan, profesionalitas lebih dari karyawan yang lain . Tugas tersebut adalah untuk bertanggung jawab dengan semua permintaan pelanggan dan karyawan bawahannya yang biasa disebut *supervisor*. Kelancaran dan baiknya produktivitas kerja karyawan sangat tergantung pada pengaturan dari supervisor yang harus memastikan bahwa operasional telah memenuhi SOP sehingga produktivitas kerja karyawan berjalan sesuai yang diharapkan

**Kata-kata Kunci: Supervisor, Produktivitas Kerja**

### ***THE ROLE OF SUPERVISOR IN INCREASING EMPLOYEE WORK PRODUCTIVITY AT PT DUTA ABADI PRIMANTARA JAKARTA***

#### **ABSTRACT**

*This study discusses, "The Role of Supervisors in Improving Employee Work Productivity at PT Duta Abadi Primantara Jakarta". The research technique used is observation, interview and literature study. The aim is to find out the role of supervisors in increasing employee productivity at PT Duta Abadi Primantara Jakarta and also to find out supervisor barriers in increasing employee productivity at PT Duta Abadi Primantara Jakarta. Compliance with Standard Operating Procedures (SOP) is very much needed by someone who is flying with more skills, knowledge, and professionalism than other employees. The task is to be responsible with all customer requests and his subordinate employees who are usually called supervisors. The smooth and good work productivity of employees is very dependent on the arrangements of the supervisor who must ensure that operations have met the SOP so that employee work productivity goes as expected.*

**Keywords: Supervisor, Work Productivity**

## PENDAHULUAN

Bagi suatu perusahaan khususnya yang bergerak pada bidang ritel, sumber daya manusia merupakan aset penting dan berharga dalam mendukung keberhasilan suatu perusahaan. Sumber daya manusia adalah pelaksana seluruh kebijakan sehingga perlu dibekali dengan pengetahuan dan keahlian yang memadai. Pentingnya sumber daya manusia ini perlu didasari oleh semua tingkatan manajemen di perusahaan. Bagaimanapun majunya teknologi sekarang ini, namun faktor manusia tetap memegang peranan penting bagi keberhasilan tujuan perusahaan. Semakin tinggi kualitas karyawan, maka semakin tinggi pula tingkat kinerja karyawan dalam melaksanakan tugas yang dibebankan, sehingga meningkatnya efektivitas dan efisiensi dari *output* yang akan dihasilkan oleh karyawan.

Dalam pencapaian tujuan perusahaan sumber daya manusia memang merupakan faktor yang sangat penting, karena berhasil tidaknya suatu usaha sebagian besar ditentukan oleh perilaku manusia yang memegang peranan atau melaksanakannya. Manusia sebagai faktor tenaga kerja merupakan suatu permasalahan yang cukup rumit dan tidak dapat dielakkan dari kehidupan perusahaan, karena upaya untuk meningkatkan produktivitas kerja berkaitan erat dengan tenaga kerja yang terlibat di

dalam suatu perusahaan. Dengan demikian, peningkatan produktivitas kerja harus menjadi perhatian penting bagi perusahaan jika ingin bersaing dengan perusahaan lain.

Manajemen adalah proses kegiatan yang terdiri dari fungsi-fungsi manajemen untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya melalui orang lain. Manajemen merupakan alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan, pegawai dan masyarakat. Menurut Dessler (2015:3) manajemen sumber daya manusia adalah proses memperoleh, melatih, menilai dan memberikan kompensasi kepada karyawan, memperhatikan hubungan kerja karyawan, kesehatan, keamanan dan masalah keadilan.

Mengingat ketatnya persaingan usaha dalam bidang ritel saat ini, masalah produktivitas kerja merupakan suatu hal yang penting bagi perusahaan. PT Duta Abadi Primantara memiliki komitmen yang tinggi terhadap peningkatan kualitas produktivitas kerja pada Sumber Daya Manusia (SDM). Hal ini terjadi karena tercapai tidaknya tujuan perusahaan sangat ditentukan oleh produktivitas kerja masing-masing karyawannya. Dengan keunggulan adanya produktivitas kerja sumber daya manusia tersebut diharapkan dapat menjadi penopang utama dalam memimpin pasar di Indonesia. Menjadikan sumber daya

manusia yang unggul maka memerlukan dua aspek yaitu kualitas dan kuantitas. Kualitas mencakup jumlah SDM, sedangkan kualitas mencakup mutu dari SDM tersebut yang menyangkut kemampuan karyawan baik kemampuan fisik maupun kemampuan non fisik.

Dengan alasan ini lah, PT Duta Abadi Primantara berusaha meningkatkan pengelolaan sumber daya manusianya dengan program-program pelatihan guna meningkatkan produktivitas kerja. Sebagai upaya untuk mengatasi masalah produktivitas kerja pada sebuah perusahaan, maka diperlukan suatu manajemen yang mampu mengatur sumber daya manusia atau karyawan dalam melaksanakan kerja operasional perusahaan agar tetap produktif dan mencapai tujuan yang diinginkan. Produktif dalam hal ini adalah menghargai kerja sebagai suatu sikap pengabdian dan selalu berusaha memperbaiki cara kerja atau minimal mempertahankan cara kerja yang sudah baik. Setiap manajer pada tingkat yang berbeda berurusan dengan hal-hal yang berbeda pula. Perbedaan itu terutama berdasarkan tujuan dan fungsi masing-masing, namun dalam masalah produktivitas kerja manajer pada tingkat bawah atau sering disebut sebagai *supervisor* yang benar-benar berkompeten dalam hal penanganan kerja karyawannya.

Para *supervisor* dalam menjalankan pekerjaannya, mereka terlibat dalam setiap kegiatan manajemen. Kegiatan tersebut berupa penerapan fungsi-fungsi manajemen yaitu, perencanaan, pengorganisasian, pendayagunaan SDM, pembinaan, dan pengendalian. Menjadi *supervisor* (penyelia) berarti menduduki jabatan penting yang bertanggung jawab atas pekerjaan orang lain dan pekerjaannya sendiri. Mereka harus memecahkan masalah, mengambil keputusan dan mengambil tindakan dalam menangani masalah perusahaan terutama karyawan. Tanggung jawab utama seorang *supervisor* adalah mencapai hasil sebaik mungkin dengan mengorganisasikan *system* kerja pada unit kerjanya secara efektif.

Selain itu, *supervisor* juga membantu tenaga kerja atau karyawan memperoleh arah diri dan belajar memecahkan permasalahan yang mereka hadapi dan itu mendorong mereka kepada aktivitas yang menciptakan situasi keharmonisan bekerja dengan efisien dan efektif. Semua aktivitas yang dilakukan oleh karyawan dalam lingkungan kerja akan diadakan evaluasi kemampuan oleh *supervisor* guna membantu karyawan melakukan perbaikan-perbaikan apabila diperlukan dengan menunjukkan kekurangan-kekurangan agar diperbaiki dengan usaha sendiri. Dengan kata lain, Penyeliaan atau *supervise*

karyawan bertujuan mendorong para karyawan agar dengan kesadarannya sendiri berusaha berkembang dan tumbuh menjadi karyawan yang lebih terampil, cakap dan lebih baik dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis mengkaji tentang manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan produktivitas kerja yang ada di PT Duta Abadi Primantara, maka dari itu penulis ingin membahas tentang **“Peran Supervisor Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Karyawan di PT Duta Abadi Primantara Jakarta.”**

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah (1) Bagaimana peran *supervisor* dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan di PT Duta Abadi Primantara Jakarta? (2) Apa saja hambatan *supervisor* dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan di PT Duta Abadi Primantara Jakarta?. Sedangkan tujuan dari penelitian ini yaitu: (1) Untuk mengetahui peran *supervisor* dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan di PT Duta Abadi Primantara Jakarta. (2) Untuk mengetahui hambatan *supervisor* dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan di PT Duta Abadi Primantara Jakarta.

*Supervisor* adalah bagian dari tim manajemen yang bertugas sebagai pengawas dan pengarah, serta memegang

penunjukan manajer lini pertama. Kedudukan jabatan *supervisor* dalam organisasi perusahaan ini berada di antara manajer dan *staff* pelaksana. Seorang *supervisor* dituntut untuk mampu menjembatani antara manajer di atasnya dengan staf pelaksana atau *staff* di bawahnya. Peran *supervisor* adalah harus memiliki pemahaman yang sangat baik tentang pekerjaan tim dan juga pemahaman tentang tugas dan kegiatan manajer.

Seorang *supervisor* mempunyai banyak peran dalam organisasi perusahaan, yaitu: sebagai perencana, ssebagai seorang pemimpin dan pembimbing dan sebagai mediator serta sebagai seorang inspektur. Menurut Sedarmayanti (2017:341) produktivitas kerja merupakan perbandingan dari efektifitas keluaran (pencapaian unjuk kerja yang maksimal) dengan efisiensi salah satu masukan (tenaga kerja) yang mencakup kuantitas, kualitas dalam satuan waktu.

Menurut Nursalam (2015:15) peran dan fungsi *supervisor* dalam supervisi adalah mempertahankan keseimbangan pelayanan manajemen sumber daya yang tersedia: Manajemen pelayanan, tanggung jawab *supervisor* adalah menetapkan dan mempertahankan standar pelayanan yang diberikan, serta mengembangkan peraturan dan prosedur yang mengatur pelayanan; dan Manajemen anggaran, *supervisor* berperan

dalam hal seperti membantu menilai rencana keseluruhan dikaitkan dengan dana tahunan yang tersedia dan menegmbangkan tujuan unit yang dapat dicapai sesuai tujuan perusahaan.

Seperti dijelaskan Simamora (2012:612) faktor-faktor yang digunakan dalam pengukuran produktivitas kerja meliputi: (1) Kuantitas kerja, Merupakan suatu hasil yang dicapai oleh karyawan dalam jumlah tertentu dengan perbandingan standar ada atau ditetapkan oleh perusahaan (2) kualitas kerja, merupakan suatu standar hasil yang berkaitan dengan mutu dari suatu produk yang dihasilkan oleh karyawan dalam hal ini merupakan suatu kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan secara teknis dengan perbandingan standar yang ditetapkan oleh perusahaan (3) ketepatan waktu, merupakan tingkat suatu aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang ditentukan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. ketepatan waktu diukur dari persepsi karyawan terhadap suatu aktivitas yang disediakan diawal waktu sampai menjadi *output*.

Menurut Sutrisno (2015:103) ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja yaitu pelatihan, mental dan kemampuan fisik karyawan, serta hubungan antara atasan dan bawahan.

Menurut Gaspersz dalam Dewi dan Harjoyo (2019), manfaat pengukuran produktivitas bagi perusahaan adalah sebagai berikut : (1) Perusahaan dapat menilai efisiensi konversi sumber dayanya untuk meningkatkan produktivitas melalui efisien penggunaan sumber daya yang tersedia; (2) Perencanaan sumber daya menjadi lebih efektif dan efisien, baik dalam perencanaan jangka pendek maupun jangka panjang; (3) Tujuan ekonomis dan non ekonomis perusahaan dapat diorganisasikan kembali dengan cara memberi prioritas tertulis yang dipandang dari sudut produktivitas; (4) Perencanaan target produktivitas pada masa mendatang dapat dibuktikan kembali berdasarkan informasi pengukuran tingkat produktivitas sekarang; (5) Strategi untuk meningkatkan produktivitas perusahaan dapat ditetapkan berdasarkan tingkat kesenjangan produk (*production gap*) yang ada, di antaranya tingkat produktivitas yang direncanakan dan tingkat produktivitas yang diukur (*productivity actual*); (6) Pengukuran produktivitas perusahaan akan menjadi informasi yang bermanfaat dalam membandingkan tingkat produktivitas, di antaranya organisasi pula untuk informasi produktivitas perusahaan pada skala nasional ataupun global.

## METODE PENELITIAN

Adapun metodologi penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut: (a) metode observasi, metode yang dimaksudkan adalah untuk memperoleh data-data yang dibutuhkan untuk keperluan penulisan; (b) analisis data, cara ini digunakan untuk mengidentifikasi masalah-masalah pada sistem yang telah ada dan mencari pemecahan masalah yang akan digunakan selanjutnya; dan (c) metode studi pustaka, metode ini dilakukan untuk mencari dan mendapatkan sumber-sumber kajian, landasan teori yang mendukung data-data, atau informasi sebagai acuan dalam melakukan penyusunan laporan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Peran Supervisor dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan di PT Duta Abadi Primantara Jakarta:** Peran *Supervisor* berkaitan dengan upaya pencapaian tujuan secara optimal. *Supervisor* tidak hanya sekedar bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga memberikan contoh kepada karyawan bagaimana memberikan pelayanan terbaik dan memuaskan kepada pelanggan. Alasan penting mengenai diperlakukannya karyawan terbaik adalah agar terwujud karyawan dengan sumber daya manusia yang berkualitas dengan memiliki pelayanan yang efektif, efisien,

dan ekonomis sesuai dengan kepentingan dan kebutuhan yang diharapkan oleh masyarakat. Peran *Supervisor* sangat diperlukan dalam menciptakan Sumber Daya Manusia (SDM) berkualitas dan akan sangat berdampak pada produktivitas kerja karyawan, yaitu karyawan atau karyawan yang handal dan siap.

Beberapa urutan pekerjaan yang dilakukan *Supervisor* di PT Duta Abadi Primantara Jakarta: Absen, Cek *email*, *Visit store*, Membuat analisa bulanan, *Meting* bulanan, Cek penjualan bulanan, Membuat laporan penjualan, dan Rekap laporan.

Sedangkan berdasarkan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) seorang *Supervisor* seharusnya melakukan pekerjaan sebagai berikut: (1) Mengadakan *briefing* setiap pagi, berupa informasi dan penyemangat sebagai pengingat untuk karyawan dapat bekerja secara maksimal; (2) Selalu memberikan bantuan kepada karyawan yang memiliki kesulitan dan mengingatkan untuk tetap melakukan sikap 3S (Senyum, Salam, Sapa); (4) Memberikan pembelajaran mengenai peran sebagai *Sales Promotion Girl* atau *Boy* dengan baik dan benar; (5) Melakukan sistem evaluasi kepada karyawan agar tetap selalu memberikan pengawasan kepada karyawan terutama bagian *Sales Promotion*; (5) Memberikan pemahaman mengenai pentingnya *Customer* bagi

perusahaan; (6) Memberikan info pada manajemen mengenai kondisi bawahan, atau menjadi perantara antara pekerja dengan manajemen; dan (7) Membuat rencana jangka pendek untuk tugas yang telah ditetapkan oleh atasannya.

**Hambatan *supervisor* dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan di PT Duta Abadi Primantara Jakarta,** Hambatan *supervisor* dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan di PT Duta Abadi Primantara Jakarta biasanya disebabkan oleh beberapa faktor seperti: (1) Adanya beberapa karyawan yang kurang dapat menerima sistem pengaturan harian yang diberikan *Supervisor* kepada staf bawahannya agar dapat bekerja maksimal dan terciptanya suasana kerja yang disiplin dan tertib; (2) Kurang baiknya alur komunikasi antara karyawan dan manajer, karena kedudukan seorang *supervisor* ada di tengah-tengah antara karyawan dan manajer. *Supervisor* juga berfungsi sebagai penghubung dan penjaga koneksi agar alur komunikasi antara karyawan dan manajer dapat berlangsung dengan baik; (3) Terdapat beberapa keluhan pelanggan yang tidak dapat tersampaikan kepada *supervisor*. Sehingga tidak dapat menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan; dan (4) *Supervisor* tidak tepat dalam memberikan

solusi sebagai pemecah masalah yang tepat untuk masalah yang sedang dihadapi.

Perusahaan melakukan berbagai usaha dan strategi kepada para *Supervisor* agar mampu meningkatkan produktivitas kerja karyawan pada PT Duta Abadi Primantara Jakarta. Strategi yang dilakukan: (1) Mengadakan meeting di beberapa minggu sekali, guna memahami beberapa keluhan dari *Supervisor* terkait *staff* bawahannya; (2) Mengadakan sistem promosi guna memberikan semangat bagi *Supervisor* dalam memenuhi target perusahaan; dan (3) Mengadakan *training* untuk ketelitian dalam mengecek stok barang dan mengatasi permasalahan pada konsumen dengan tepat dan benar.

Hasil dan perubahan dari penerapan strategi yang dilakukan: (1) *Supervisor* memulai beberapa strategi baru dalam memahami *staff* bawahannya dengan melakukan pendekatan kepada masing-masing karyawan; (2) Karyawan baru dan karyawan lama mengerti tentang bagaimana menjadi *sales promotion* yang baik bagi konsumen; (3) Semua karyawan selalu berusaha dengan baik bagaimana agar mampu meningkatkan produktivitas kerja; (4) Karyawan akan lebih sering melakukan *Grooming* dengan melakukan sistem 3S kepada para pelanggan; dan (5) *Supervisor* menempatkan diri sebagai seseorang yang sama dengan staf bawahannya agar dapat

menjalin komunikasi yang baik dengan karyawan

## SIMPULAN

Dari paparan yang sudah dijelaskan pada pembahasan di Bab III, peneliti membuat kesimpulan-kesimpulan sebagai berikut: (1) Peran *supervisor* dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan pada PT Duta Abadi Primantara Jakarta yaitu harus mampu memberikan contoh kepada karyawan bagaimana memberikan pelayanan terbaik dan memuaskan kepada pelanggan, dan dapat menjalankan peran sebagai seorang *supervisor* sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) agar dapat menciptakan SDM yang berkualitas. (2) Hambatan *supervisor* dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan pada PT Duta Abadi Primantara Jakarta yaitu: karyawan kurang dapat menerima sistem pengaturan harian yang diberikan *supervisor* kepada staff bawahannya, kurang baiknya alur komunikasi antara karyawan dan manajer, karena kedudukan seorang *supervisor* ada di tengah-tengah antara karyawan dan manajer, terdapat beberapa keluhan pelanggan yang tidak dapat tersampaikan kepada *supervisor*. sehingga tidak dapat menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan. dan *supervisor* tidak tepat dalam memberikan solusi sebagai pemecah masalah yang tepat untuk

masalah yang sedang dihadapi. Agar *supervisor* dapat berperan dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan pada PT Duta Abadi Primantara Jakarta, maka penulis menyarankan bahwa: (1) Setiap *supervisor* harus lebih giat dalam mempelajari tata cara menjadi seorang *supervisor* yang baik dan benar sehingga mampu menghasilkan Sumber Daya Manusia yang berkualitas dengan menciptakan suasana kerja yang nyaman dan disiplin. Dan (2) Untuk dapat meningkatkan produktivitas kerja yang baik, para *supervisor* harus memotivasi karyawan agar dapat lebih bersemangat dalam melayani konsumen dengan baik. *Supervisor* harus memulai beberapa strategi baru dalam memahami *staff* bawahannya dengan melakukan pendekatan kepada masing-masing karyawan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bartono, & Ruffino. (2010). Hotel Supervision. In Teknik Supervisi dan Uji Kompetensi untuk Pendidikan (pp. 1-356). Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET.
- Buulolo, A., & Ratnasari, S. L. (2020). Pengaruh Dukungan Supervisor, Komitmen Organisasional, dan Beban Kerja Terhadap Turnover Intention. Jurnal DIMENSI, 9, (2), 339-351.
- Dessler, G. (2015). Manajemen Sumber Daya Manusia Human Resource. Jakarta: Salemba Empat.

- Dewi, D. P., & Harjoyo. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. Tangerang Selatan: UNPAM PRESS.
- Djuwitaningsih, E. W. (2019). Perubahan Perilaku Konsumtif dan Gaya Hidup Tenaga Kerja Wanita. *Journal Universitas Muhammadiyah Ponorogo*, 7, (1), 1-25.
- Gaol, C. J. (2015). A To Z Human Capital Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT.Grasindo Anggota Ikapi.
- Kamal, M. (2016). Peran Supervisor Dalam Memotivasi Di Banquet Section Hotel Pangeran Pekanbaru. *JOM FISIP*, 3, (2), 1- 12.
- Nursalam. (2015). Manajemen Keperawatan:Aplikasi dalam praktik keperawatan profesional. Jakarta: Salemba Medika.
- Pangemanan, J. F., Rondonuwu, D. O., & Djamali, R. (2016). Peran Supervisor Dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja Pramusaji Pada Suatu Restoran Hotel Berbintang Lima. *Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata*, 3, (1), 20-30.
- Primantara, P. A. (2017). PT Duta Abadi Primantara. Retrieved from DAP. ALL RIGHTS RESERVED: <https://www.dap.co.id/id/about>.
- Putri, S. C. (2017). Peran Supervisor Dalam Mengembangkan Sumber Daya Manusia Di Restaurant Section Hotel Ishine Pekanbaru. *JOM FISIP*, 4, (2), 1-11.
- Rahmawati, S., & Marcian, D. (2010). Analisis Gaya Kepemimpinan Manajer dan Supervisor Berdasarkan Persepsi Karyawan PT Coast Rejo Indonesia Divisi Produksi. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 1, (2), 67-79.
- Sedarmayanti. (2017). Perencanaan dan Pengembangan SDM untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja dan Produktivitas Kerja. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sutrisno, E. (2015). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.