

# FAKTOR-FAKTOR KETELITIAN DALAM MENUNJANG KINERJA KARYAWAN PT. DAYA ADICIPTA WISESA YANG ADA DI SULAWESI UTARA, GORONTALO DAN MALUKU UTARA

Natalia Christina Damopoli\*<sup>1</sup>, Grace Joice S.N. Rumimper\*<sup>2</sup>  
Politeknik Negeri Manado; Jl. Raya Politeknik, Manado, (0431) 815212

<sup>1</sup>Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

<sup>2</sup>Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

Email: \*[natalia.damopoli@gmail.com](mailto:natalia.damopoli@gmail.com) \*[gracejoicer@gmail.com](mailto:gracejoicer@gmail.com)

## ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh terjadinya pinalti denda terhadap dealer honda yang ada di Sulawesi Utara, Gorontalo, dan Maluku Utara dikarenakan karyawan dealer honda yang tidak teliti dalam menginput data konsumen dan tidak teliti dalam memeriksa kelengkapan berkas sehingga menyebabkan dealer dikenakan denda. Hal ini tentunya akan mengakibatkan dampak kerugian dari dealer honda dan mempengaruhi kinerja dari dealer honda. Tujuan penelitian ini, adalah 1) Untuk mendeskripsikan faktor-faktor ketelitian karyawan PT. Daya Adicipta Wisesa yang ada di Sulawesi Utara, Maluku Utara & Gorontalo. 2) Untuk mengetahui faktor-faktor ketelitian dalam menunjang kinerja karyawan dealer honda pada PT. Daya Adicipta Wisesa. Metode penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan melalui observasi dan wawancara. Hasil yang penulis temui dari penelitian ini. 1) Kerja karyawan tidak terorganisir yang mengakibatkan data konsumen tidak lengkap, tidak tepat waktu dalam menginput data konsumen, kurang konsentrasi sehingga kinerja tidak baik. 2) Untuk dapat menunjang kinerja karyawan PT. Daya Adicipta Wisesa yang ada di Sulawesi Utara, Gorontalo dan Maluku Utara maka dibutuhkan faktor-faktor ketelitian yaitu terorganisir, konsentrasi, tepat waktu guna untuk dapat menghasilkan kinerja yang berkualitas.

**Kata Kunci: Ketelitian, Kinerja**

## ABSTRACT

*This research is motivated by the existence of fines at Honda dealers in North Sulawesi, Gorontalo, and North Maluku due to Honda dealer employees who are not careful in inputting consumer data and are not careful in checking the completeness of the file so that it causes the dealer to be fined. This will certainly result in the impact of losses from the dealer. The objectives of this study, are 1) To describe the accuracy factors of PT Daya Adicipta Wisesa employees in North Sulawesi, North Maluku & Gorontalo. 2) To find out the factors of accuracy in supporting the performance of Honda dealer employees at PT Daya Adicipta Wisesa. This research method is descriptive qualitative with*

*collection techniques through observation and interviews. The results that the author found from this research. 1) Employee work is not organized which results in incomplete consumer data, not on time in inputting consumer data, lack of concentration so that performance is not good. 2) To be able to support the performance of employees of PT Daya Adicipta Wisesa in North Sulawesi, Gorontalo and North Maluku, it requires accuracy factors, namely organized, concentration, on time in order to produce quality performance.*

**Keywords: Rigor, Performance**

## **1. PENDAHULUAN**

Dalam suatu organisasi perusahaan pastinya menginginkan perusahaan dengan kinerja yang baik untuk dapat semakin maju, dan berkualitas agar memperoleh serta mencapai tujuan yang diinginkan. Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang, untuk mendapatkan hasil kerja yang memuaskan tentunya dibutuhkan ketelitian atau kejelian yang tinggi dari yang sangat mudah hingga kompleks sehingga dapat menghasilkan suatu kinerja yang berkualitas. Oleh karena itu, ketelitian sangat dibutuhkan untuk dapat menunjang kinerja yang berkualitas apalagi bagi karyawan yang bekerja dibagian pendataan, ketelitian sangat diperlukan demi kesempurnaan pada suatu pekerjaan dan untuk dapat menekan tingkat kesalahan yang bisa saja terjadi diakibatkan ketidakteelitian yang dilakukan karyawan, ada beberapa orang yang memiliki tingkat ketelitian yang rendah karena seringkali dianggap hal yang sepele padahal sangat memengaruhi pada kinerja.

PT. Daya Adicipta Wisesa adalah perusahaan industri otomotif sebagai main dealer motor honda dan suku cadang asli sepeda motor honda untuk wilayah Sulawesi Utara, Gorontalo, dan Maluku Utara. terdapat departemen sales & marketing yang bertanggung jawab menangani dan mengolah data claim dealer yaitu program diskon atau disebut sales claim program (SCP). Departemen Sales & Marketing main dealer mempunyai salah satu peran penting dalam tugas dan fungsinya salah satunya adalah mengolah data claim dealer program diskon yaitu sales claim program (SCP) di seluruh dealer honda Sulawesi Utara, Gorontalo, dan Maluku Utara untuk diklaim ke AHM (AstraHonda Motor).

Sales Claim Program (SCP) merupakan data claim dealer atau data konsumen program diskon di seluruh dealer honda area Sulawesi Utara, Gorontalo & Maluku

Utara yang diperiksa lewat berkas- berkas yang di kirim oleh dealer ke main dealer untuk diklaim ke AHM (Astra Honda Motor).

Permasalahan dari karyawan dealer honda sulawesi utara, gorontalo dan maluku utara dalam menginput data konsumen sering terjadi kesalahan seperti nama konsumen, tanggal berita acara serah terima, nomor mesin tidak sesuai berdasarkan data yang ada. Selain itu juga, sebelum berkas-berkas sales claim program (SCP) di kirimkan ke pihak main dealer dan diperiksa oleh karyawan departemen sales & marketing untuk di klaim oleh AHM (Astra Honda Motor)., karyawan dealer tidak memeriksa kembali dengan teliti kelengkapan berkas yang ada seperti KTP, BAST, kartu keluarga, STNK, serta faktur pembelian.

Disetiap bulan pada saat pemeriksaan berkas sales claim program (SCP) oleh departemen sales & marketing terdapat berkas-berkas yang kesalahan dengan jenis temuannya seperti diatas dengan jumlah berkas yang mencapai 30 berkas data konsumensalah yang diakibatkan oleh ketidakteelitian karyawan. Berkas-berkas tersebut harus dikembalikan ke dealer untuk direvisi kembali dan dari berkas-berkas yang dikembalikan ke dealer untuk direvisi, pihak dealer akan dikenakan denda terkait berkas-berkas yang direvisi tersebut. Hal ini tentunya akan mengakibatkan dampak kerugian dari pihak dealer.

## **2. LANDASAN TEORI**

### **2.1 Kinerja**

Menurut Mangkunegara (2001:67) dalam Fatmasari, T. W. (2017:3) Kinerja dapat didefinisikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

Indikator untuk mengukur kinerja pegawai Sri Suranta (2002: 27) dalam Paresae, M. (2021:63) adalah:

1. Kualitas hasil pekerjaan, dapat diukur dari ketepatan waktu, ketelitian kerja dan kerapian kerja;

2. Kuantitas hasil pekerjaan, dapat diukur dari: jumlah pekerjaan dan jumlah waktu yang dibutuhkan;
3. Pengertian terhadap pekerjaan, dapat diukur dari pemahaman terhadap pekerjaan, dan kemampuan kerja;
4. Kerja sama yaitu kemampuan bekerja sama dengan tim.

## **2.2 Ketelitian**

Ketelitian kerja, adalah kemampuan individu untuk melakukan sesuatu dengan cara cepat, cermat serta teliti. Ketelitian ditentukan sebagai faktor pengaruh kinerja karena ketelitian merupakan karakteristik kepribadian yang digunakan untuk mengidentifikasi derajat individu dari organisasi (Mahendra dkk, 2021:1607).

## **3. METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif adalah menggambarkan dan menguraikan masalah yang dihadapi dan terjadi pada suatu organisasi/instansi, serta mencari solusi tentang permasalahan tersebut. penulis menggunakan metode penelitian observasi dan wawancara yaitu melakukan wawancara dan pengamatan langsung ke perusahaan. Jenis Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian yang berhubungan dengan masalah yang diteliti melalui perusahaan;
2. Data Sekunder merupakan data yang diperoleh melalui buku-buku yang ada di perpustakaan dan internet yang berkaitan dengan judul yang penulis ambil.

Dalam penelitian ini penulis membutuhkan data-data yang berhubungan dengan pembahasan ini. Penulis menggunakan 3 metode pengumpulan data yaitu:

1. Metode Observasi, penulis melihat secara langsung di perusahaan untuk meneliti dan mengamati apa yang menjadi masalah di perusahaan tersebut.

2. Wawancara, penulis melakukan wawancara kepada karyawan sales & marketing dan karyawan bagian admin penjualan mengenai permasalahan yang penulis temukan di perusahaan.
  3. Studi Pustaka, penulis mencari data-data yang diambil dari buku-buku dan internet yang berhubungan dengan masalah yang diangkat dan dibahas.
- Metode penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan melalui observasi dan wawancara.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **4.1. Faktor ketelitian karyawan PT. Daya Adicipta Wisesa Sulawesi Utara, Maluku Utara & Gorontalo.**

Berdasarkan observasi selama penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan di PT. Daya Adicipta Wisesa Sulawesi Utara, Maluku Utara & Gorontalo maka penulis menemukan hal-hal sebagai berikut :

##### **1. Kerja Karyawan Tidak Terorganisir**

Ketika karyawan melakukan pekerjaan penerimaan berkas seringkali terlihat berpindah-pindah pekerjaan padahal pekerjaan belum selesai di bagian berkas. Hal itu menyebabkan berkas-berkas yang dikirim tidak terorganisir/tidak tersusun dalam satu kesatuan. Yang seharusnya dokumen-dokumen KTP/ Kartu Mahasiswa, Kartu keluarga, BAST, STNK, dan faktur tersusun menjadi 1 berkas akhirnya terpisah/tercecer.

Hal ini didukung oleh wawancara penulis dengan informan 1 yang mengatakan :

“Karyawan dealer di Sulawesi Utara, Gorontalo, & Maluku Utara saat mengirim berkas tidak mengecek kembali apakah berkas yang ada di map sudah lengkap dan juga karyawan tidak mengecek berkas lain yang tercecer di map lain”

Dapat disimpulkan dari pernyataan informan diatas bahwa jika ada berkas yang baru dikirim oleh karyawan dealer bagian penjualan terdapat berkas-berkas yang tidak lengkap dan sering ditemukan berkas yang terslip di map lain dikarenakan karyawan bagian dealer tidak teliti dalam memeriksa apakah berkas yang akan dikirim sudah lengkap atau tidak.

## 2. Tidak Tepat Waktu

Dari pengamatan penulis, karyawan dealer honda tidak tepat waktu dalam menginput data konsumen, ketika ada berkas baru yang masuk karyawan tidak langsung menginput dan memeriksanya untuk berkas hari ini dikerjakan pada besoknya itu sebabnya berkas yang harus diperiksa menumpuk, hal tersebut yang mengakibatkan karyawan kebingungan dan tidak teliti dalam menginput data.

Hal ini didukung oleh hasil wawancara penulis dengan informan 1 yang adalah karyawan departemen sales dan marketing, yang mengatakan :

*“Dorang kalo jaga ba input data konsumen dorang karyawan dealer Sulawesi Utara, Maluku Utara & Gorontalo nda tepat waktu nda jaga langsung periksa, nanti dorang periksa di pas depe besok hari itu karena dorang jaga dapa lia dashboard tanggal input deng tanggal berkas masuk karna input data lewat portal jadi dapa tau depe tanggal input deng tanggal berkas masuk”*

Dapat disimpulkan lewat pernyataan informan 1 yang merupakan karyawan departemen sales & marketing yang bertanggung jawab dalam memeriksa berkas Sales Claim Program yang dikirim oleh dealer bahwa jika ada berkas konsumen yang masuk karyawan bagian penjualan tidak langsung menginputnya. Itulah pernyataan dari seorang karyawan main dealer PT. Daya Adicipta Wisesa terkait faktor tidak tepat waktu.

## 3. Kurang Konsentrasi

Karyawan dealer dalam melakukan pekerjaan tidak konsentrasi hal ini terlihat dari salah input data-data konsumen kesalahan input tersebut terjadi berulang-ulang. Dari hasil wawancara penulis dengan informan 2, mengatakan :

*“Torang sering salah input karena kurang konsentrasi, terlalu banyak pekerjaan, dan banyak pikiran.”*

Melihat pernyataan tersebut, maka memang benar karyawan tidak teliti dalam menginput data dikarenakan terlalu banyak pekerjaan yang dilakukan.

## **4.2. Faktor ketelitian yang menunjang kinerja karyawan PT. Daya Adicipta Wisesa.**

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan kepada informan selama di PT. Daya Adicipta Wisesa maka ditemukan data-data sebagai berikut:

### **1. Terorganisir**

Bagi karyawan yang mempunyai banyak pekerjaan terkadang akan kewalahan. Cara sederhananya yaitu karyawan membuat daftar susunan pekerjaan dari yang paling

urgent ke yang biasa. Mana pekerjaan yang pastinya harus diselesaikan sekarang, dan mana pekerjaan yang bisa dilakukan kemudian, atau bisa didelegasikan kepada orang lain. Sehingga tidak ada pekerjaan yang terbengkalai, karena itu dapat berpengaruh terhadap hasil kerja. Karyawan harus memperhatikan beberapa hal agar pekerjaan terorganisir dan mendapat kinerja yang memuaskan yaitu sebagai berikut:

- a) Karyawan dilarang untuk melakukan beberapa pekerjaan sekaligus
- b) Membuat daftar pekerjaan yang akan direncanakan
- c) Membuat prioritas pekerjaan

### **2. Tepat Waktu**

Gangguan dapat menjadi sumber utama seorang karyawan yang menunda-nunda waktu. Oleh karena itu, karyawan harus dapat membagi waktu kerja ke dalam beberapa interval agar waktu tidak terbuang dengan percuma dengan tepat waktu dapat memaksimalkan produktivitas untuk mencapai kinerja yang maksimal yaitu dengan melakukan cara sebagai berikut

- d) Karyawan jangan menunda-nunda pekerjaan
- e) Harus memprioritaskan pekerjaan
- f) Selalu berusaha tanpa ada kenal lelah
- g) Fokus pada pekerjaan yang harus diselesaikan
- h) Jangan membiasakan diri untuk dapat bekerja lebih dari 1 pekerjaan diwaktu yang sama

### **3. Konsentrasi**

Sulit berkonsentrasi akibat terlalu banyak pekerjaan di kantor bisa membuat produktivitas menurun. Hal ini tidak bisa dipungkiri bahwa terlalu banyak pikiran membuat karyawan sulit berpikir jernih. Karena saat stres, otak lebih cenderung memilih memikirkan masalah saat ini daripada mencari solusi di masa depan, cara yang bisa dilakukan karyawan untuk mendapatkan konsentrasi adalah

- a) Karyawan harus meluangkan waktu untuk istirahat
- b) Mengerjakan tugas dari yang terpenting
- c) Memikirkan satu hal pada satu waktu

Fokuslah pada sesuatu yang dikerjakan jika memang tidak memungkinkan, jangan melakukan banyak hal sekaligus. Hal itu akan membuat pikiran terpecah-belah, sehingga sulit untuk konsentrasi.

### **4. Cross Check**

Sebelum berkas-berkas dikirim karyawan bagian penjualan harus melakukan *cross check* dari sisi yang berbeda, untuk memastikan kebenaran terkait berkas-berkas yang akan dikirim tersebut sudah lengkap agar tidak terjadi kesalahan.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan terkait faktor-faktor ketelitian dalam menunjang kinerja karyawan PT. Daya Adicipta Wisesa Yang Ada di Sulawesi Utara, Gorontalo & Maluku Utara. maka dapat ditarik kesimpulan, yaitu :

1. Kerja karyawan tidak terorganisir yang mengakibatkan data konsumen tidak lengkap, tidak tepat waktu dalam menginput data konsumen, kurang konsentrasi sehingga kinerja tidak baik.
2. Untuk dapat menunjang kinerja karyawan PT. Daya Adicipta Wisesa yang ada di Sulawesi Utara, Gorontalo dan Maluku Utara maka dibutuhkan faktor-faktor yang teliti dalam menunjang kinerja yaitu terorganisir, konsentrasi, tepat waktu dan selalu melakukan *cross check* guna untuk dapat menghasilkan kinerja yang berkualitas.



## 5.2 Saran

Saran yang diambil penulis dalam penelitian ini untuk pihak-pihak yang terkait:

1. PT. Daya Adicipta Wisesa sebagai main dealer harus memperhatikan kinerja setiap karyawan seluruh dealer honda area Sulawesi Utara, Maluku Utara, dan Gorontalo dengan melakukan penilaian dan memberikan pelatihan terhadap karyawan yang tidak teliti dikarenakan sering melakukan kesalahan dalam menginput data.
2. Dan untuk karyawan dealer Sulawesi Utara, Maluku Utara, dan Gorontalo untuk selalu teliti dalam melaksanakan pekerjaan menginput data konsumen yaitu untuk selalu terorganisir pada pekerjaan, tepat waktu dalam melaksanakan pekerjaan, dan selalu konsentrasi atau fokus pada hal yang dikerjakan agar perusahaan dapat mencapai tujuan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Fatmasari, T. W. (2017). **Pengaruh person organization fit terhadap kinerja dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada karyawan PDAM Kabupaten Ponorogo.** *Jurnal Ilmu Manajemen*, 5(4).
- Mahendra, R., Agustang, A., Idkhan, A. M., & Rifdan, R. (2021). **Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik.** *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 5(4)
- Paresae, M. (2021). **Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Mappi.** *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan Politik*, 2(1)