Jurnal Bisnis dan Pembangunan
ISSN: 2541-1403 | E-ISSN: 2541-187X
Volume 15 Nomor 01
https://journalmab.ulm.ac.id/index.php/jbp

Analisis Pengaruh Profesionalisme dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV. Ionix Karya National

Pahrurazi[1*], Suyatno[2]
[1,2]Magister Administrasi Bisnis Universitas Lambung Mangkurat, Indonesia
*Corresponding Author: csnvpahrul03@gmail.com
Submitted: **02/01/2026**; Accepted: **18/04/2026**; Published: **30/04/2026**

Abstract: *This study aims to analyze the influence of professionalism and organizational culture on employee performance at CV Ionix Karya National, a service company specializing in Apple device repairs. The research utilizes a descriptive-qualitative approach with data collection through interviews and internal performance observations. The findings indicate that while technical competence (excellence) and integrity are high, there are significant gaps in accountability, independence, and altruism among technicians. Although the company shows positive turnover growth, internal productivity in terms of quantity and timeliness remains suboptimal. Strengthening professionalism through increased accountability and self-reliance, supported by a robust organizational culture, is essential for maintaining business sustainability in the Industry 4.0 era.*

Keywords: *Professionalism, Employee Performance, Organizational Culture, Service Industry*

PENDAHULUAN

Di era globalisasi dan transformasi digital yang semakin kompleks, organisasi dituntut untuk mampu meningkatkan daya saing melalui optimalisasi sumber daya manusia (SDM). Berdasarkan laporan *World Economic Forum* (2023), lebih dari 60% perusahaan di dunia menempatkan peningkatan kualitas SDM sebagai faktor utama dalam menghadapi tantangan revolusi industri 4.0. Hal ini menunjukkan bahwa keunggulan kompetitif organisasi tidak lagi hanya ditentukan oleh aset fisik, tetapi juga oleh kualitas human capital yang dimiliki.

Secara teoritis, konsep Human Capital menjelaskan bahwa pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja karyawan merupakan aset strategis yang dapat meningkatkan produktivitas organisasi (Bhutto et al., 2015). Profesionalisme sebagai bagian dari human capital menjadi faktor penting yang memengaruhi kinerja individu. Profesionalisme tidak hanya mencakup kemampuan teknis, tetapi juga meliputi aspek tanggung jawab, integritas, disiplin, serta kemandirian dalam bekerja. Menurut Robbins (2017), kinerja karyawan dipengaruhi oleh interaksi antara kemampuan (*ability*), usaha (*effort*), dan kesempatan (*opportunity*). Dalam konteks ini, profesionalisme dapat memperkuat aspek usaha dan kemampuan, sementara budaya organisasi berperan dalam menyediakan lingkungan kerja yang mendukung kinerja optimal.

Budaya organisasi merupakan sistem nilai, norma, dan keyakinan yang membentuk perilaku kerja karyawan dalam organisasi. Budaya yang kuat akan mendorong internalisasi nilai-nilai profesionalisme sehingga karyawan memiliki komitmen tinggi terhadap pekerjaan. Sebaliknya, budaya organisasi yang lemah dapat menyebabkan rendahnya disiplin, kurangnya inisiatif, serta lemahnya tanggung jawab individu terhadap pekerjaan.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa profesionalisme dan budaya organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hidayati & Fadillah (2022) menyatakan bahwa kualitas layanan sektor jasa

Copyright at authors some right reserved this work is licensed under a Creative Commons Attribution- ShareAlike 4.0 International License

sangat dipengaruhi oleh perilaku profesional karyawan. Selain itu, Kusumawati & Syahrizal (2020) menemukan bahwa budaya organisasi yang kuat meningkatkan produktivitas dan loyalitas karyawan.

Dalam konteks CV Ionix Karya National, fenomena yang terjadi menunjukkan adanya kesenjangan antara pertumbuhan bisnis dan efisiensi kinerja internal. Data internal tahun 2024 menunjukkan peningkatan omzet dan jumlah pelanggan, namun belum diimbangi dengan produktivitas teknisi yang optimal. Permasalahan seperti keterlambatan penyelesaian pekerjaan, rendahnya kemandirian, serta kurangnya inisiatif kerja menunjukkan bahwa aspek profesionalisme masih perlu diperkuat. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis pengaruh profesionalisme dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan.

Di era transformasi digital saat ini, lanskap persaingan global telah mengalami pergeseran paradigma yang fundamental. Persaingan antar perusahaan tidak lagi sekadar bertumpu pada keunggulan komparatif produk atau layanan fisik, melainkan telah beralih pada kualitas dan kapabilitas modal manusia (human capital) yang dimiliki organisasi. Perkembangan revolusi industri 4.0, yang ditandai dengan penetrasi teknologi digital, otomatisasi, dan perubahan pola kerja secara masif, menuntut organisasi untuk memiliki sumber daya manusia (SDM) yang tidak hanya kompeten secara teknis, tetapi juga tanggap, profesional, dan mampu beradaptasi dengan dinamika perubahan yang cepat. Dalam sektor jasa, peran karyawan menjadi jauh lebih krusial karena mereka berfungsi sebagai representasi langsung organisasi di mata pelanggan, di mana kualitas pelayanan sangat bergantung pada performa individu yang menjalankan fungsi-fungsi operasional.

Mempertahankan performa karyawan yang konsisten di tengah meningkatnya kompleksitas pekerjaan merupakan tantangan utama bagi manajemen SDM modern. Hal ini menjadi semakin relevan bagi perusahaan penyedia jasa perbaikan perangkat teknologi seperti CV Ionix Karya National (Ionix Service). Sebagai unit layanan yang bergerak di bidang perbaikan perangkat Apple (iPhone, MacBook, iPad, dll.), Ionix Service beroperasi dalam lingkungan yang menuntut presisi tinggi, transparansi, dan kecepatan. Perusahaan ini telah mengadopsi berbagai inovasi digital, seperti sistem pelacakan status servis dan manajemen data pelanggan terintegrasi, untuk membangun nilai tambah dibandingkan penyedia jasa servis konvensional.

Permasalahan dan Fenomena di CV Ionix Karya National Secara makro, CV Ionix Karya National menunjukkan tren pertumbuhan yang positif. Data internal tahun 2024 mencatat peningkatan omzet tahunan dan pertumbuhan jumlah pelanggan loyal secara konsisten, yang mengindikasikan adanya tingkat kepercayaan pasar yang tinggi terhadap sistem layanan perusahaan. Namun, di balik pertumbuhan tersebut, terdapat kontradiksi internal yang memerlukan perhatian strategis. Hasil evaluasi pimpinan menunjukkan adanya disparitas antara kualitas teknis dengan efisiensi produktivitas. Meskipun mayoritas teknisi mampu menghasilkan perbaikan yang presisi dan minim komplain, kuantitas hasil kerja mereka belum optimal dan tidak sejalan dengan potensi pertumbuhan permintaan yang ada.

Ketidakkonsistenan ini tercermin pada beberapa indikator kinerja kunci, seperti keterlambatan dalam penyelesaian tugas dan rendahnya kemandirian kerja di kalangan teknisi. Beberapa teknisi masih memerlukan arahan intensif dan supervisi ketat untuk menyelesaikan tugas-tugas rutin, yang mengindikasikan adanya masalah pada aspek inisiatif individu dan kedisiplinan otonom. Kondisi ini jika dibiarkan akan menjadi ancaman bagi keberlanjutan bisnis, karena pertumbuhan eksternal yang cepat tanpa didukung oleh kesiapan performa internal dapat memicu stagnasi operasional.

Pentingnya Profesionalisme dan Budaya Organisasi Permasalahan kinerja yang terjadi pada aspek kuantitas, ketepatan waktu, dan kemandirian ini memberikan dugaan kuat bahwa terdapat faktor internal pada diri

Copyright at authors some right reserved this work is licensed under a Creative Commons Attribution- ShareAlike 4.0 International License

karyawan yang perlu ditingkatkan, yaitu profesionalisme. Profesionalisme bukan sekadar penguasaan keterampilan teknis, melainkan sebuah integrasi dari sikap, perilaku, tanggung jawab, dan integritas dalam menjalankan tugas. Profesionalisme yang tinggi diharapkan dapat memperbaiki produktivitas, meningkatkan efisiensi waktu, dan membentuk karyawan yang lebih mandiri. Selain itu, peran budaya organisasi sangat fundamental dalam membentuk standar perilaku kerja ini. Budaya yang kuat akan menanamkan nilai-nilai inti secara mendalam, sehingga karyawan memiliki komitmen yang lebih besar terhadap tujuan organisasi.

TINJAUAN PUSTAKA

Kinerja karyawan

Kinerja Karyawan merupakan konstruksi multidimensi yang mencerminkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas hasil kerja individu dalam upaya mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Dalam diskursus manajemen sumber daya manusia modern, kinerja tidak lagi hanya dipandang sebagai hasil akhir (output), melainkan sebagai sebuah proses berkelanjutan yang melibatkan integrasi antara kompetensi teknis, motivasi, dan dukungan lingkungan kerja. Robbins (2017) menegaskan bahwa kinerja individu merupakan fungsi dari interaksi antara kemampuan (*ability*), upaya (*effort*), dan kesempatan (*opportunity*).

Dalam konteks industri berbasis jasa, kinerja karyawan memiliki korelasi langsung terhadap daya saing organisasi. Karyawan yang berhadapan langsung dengan pelanggan (*front-liners*)—termasuk teknisi dalam layanan perbaikan perangkat teknologi—menjadi penentu utama kepuasan pelanggan melalui kecepatan layanan, ketepatan diagnosa, dan keramahan komunikasi. Kinerja yang optimal dalam sektor ini sering kali diukur melalui parameter kuantitas hasil kerja, ketepatan waktu penyelesaian tugas, serta kemandirian individu dalam mengeksekusi tanggung jawab tanpa memerlukan supervisi yang berlebihan.

Profesionalisme sebagai *Manifestasi Human Capital*

Profesionalisme merupakan seperangkat sikap, nilai, dan standar perilaku yang mencerminkan dedikasi serta integritas individu terhadap profesinya. Lebih jauh, *profesionalisme* dipandang sebagai manifestasi nyata dari *Human Capital* (modal manusia). Bhutto et al. (2015) menjelaskan bahwa *human capital* mencakup akumulasi pengetahuan, keterampilan, pengalaman, dan nilai-nilai kerja yang dimiliki individu yang secara kolektif memberikan kontribusi terhadap keunggulan kompetitif organisasi. Konsep profesionalisme dalam organisasi modern tidak hanya terbatas pada keahlian teknis (*technical skills*), tetapi juga mencakup dimensi-dimensi perilaku yang lebih luas. Berdasarkan taksonomi yang dikembangkan dalam literatur manajemen, profesionalisme mencakup beberapa dimensi kunci, antara lain:

1. Keunggulan (*Excellence*): Komitmen untuk selalu memberikan hasil terbaik dan menjaga standar kualitas tinggi dalam setiap pekerjaan.
2. Akuntabilitas (*Accountability*): Kesediaan untuk bertanggung jawab secara penuh atas tindakan, keputusan, dan hasil kerja yang dicapai, termasuk dalam hal kepatuhan terhadap tenggat waktu.
3. Tanggung Jawab terhadap Tugas (*Duty*): Kesadaran akan peran dan kewajiban moral untuk menyelesaikan tugas dengan penuh integritas dan disiplin.
4. Kemandirian: Kemampuan untuk bekerja secara otonom, mengambil inisiatif, dan menyelesaikan masalah tanpa ketergantungan konstan pada supervisi atasan.
5. *Altruisme*: Kesediaan untuk memberikan kontribusi melebihi uraian tugas formal demi kepentingan tim atau organisasi secara kolektif.

Copyright at authors some right reserved this work is licensed under a Creative Commons Attribution- ShareAlike 4.0 International License

ISSN: 2541-1403 | E-ISSN: 2541-187X
Volume 15 Nomor 01
https://journalmab.ulm.ac.id/index.php/jbp

Budaya Organisasi dan Perilaku Kerja

Budaya organisasi didefinisikan sebagai sistem makna bersama yang dianut oleh anggota organisasi yang membedakan organisasi tersebut dengan organisasi lainnya. Budaya yang kuat dicirikan oleh internalisasi nilai-nilai inti secara mendalam di seluruh level organisasi. Semakin besar tingkat penerimaan karyawan terhadap nilai-nilai organisasi, semakin kuat komitmen mereka dalam menjalankan perilaku kerja yang selaras dengan tujuan strategis perusahaan. Dalam kaitannya dengan profesionalisme, budaya organisasi berfungsi sebagai mekanisme pengendali sosial yang membentuk norma perilaku. Profesionalisme dapat dianggap sebagai salah satu dimensi dari budaya organisasi yang berkembang secara internal. Lingkungan kerja yang memiliki budaya profesionalisme yang kuat akan mendorong terbentuknya standar etika yang tinggi, etos kerja yang disiplin, serta semangat inovasi. Sebaliknya, budaya organisasi yang lemah sering kali mengakibatkan rendahnya inisiatif, ketidakjelasan tanggung jawab, dan penurunan kualitas layanan. Oleh karena itu, sinergi antara pengembangan *human capital* (melalui *profesionalisme*) dan penguatan budaya organisasi menjadi prasyarat mutlak bagi keberhasilan kinerja karyawan di era industri 4.0.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk mengeksplorasi secara mendalam fenomena profesionalisme dan kinerja karyawan pada CV Ionix Karya National. Pendekatan kualitatif dipilih karena peneliti ingin memahami realitas sosial dari perspektif subjek penelitian, dalam hal ini adalah interaksi antara standar profesionalisme dengan output kinerja nyata di lapangan. Metode deskriptif memungkinkan peneliti untuk memberikan gambaran yang sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Lokasi penelitian ditetapkan secara sengaja (*purposive*) di CV Ionix Karya National (Ionix Service) yang beralamat di Jl. Pangeran Hidayatullah, Kelurahan Benua Anyar, Kecamatan Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa perusahaan tersebut sedang mengalami fase pertumbuhan pesat namun menghadapi tantangan internal dalam hal efisiensi kinerja karyawan. Subjek dalam penelitian ini meliputi pimpinan perusahaan sebagai informan kunci (*key informant*) yang memiliki otoritas dalam evaluasi kinerja, serta para teknisi operasional yang menjadi unit analisis utama dalam penelitian ini.

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui beberapa teknik triangulasi untuk menjamin validitas dan reliabilitas hasil penelitian:

1. Wawancara Mendalam (*In-depth Interview*): Dilakukan secara terstruktur dan semi-terstruktur dengan pimpinan perusahaan, Bapak Wisnu, untuk menggali persepsi manajemen terhadap profesionalisme dan kinerja teknisi. Wawancara difokuskan pada dimensi keunggulan, akuntabilitas, tanggung jawab, dan kemandirian.
2. Observasi Terlibat: Peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap alur kerja operasional teknisi di bengkel servis, mulai dari penerimaan perangkat hingga proses pengecekan akhir oleh checker. Observasi ini bertujuan untuk memverifikasi kesesuaian antara pernyataan hasil wawancara dengan realitas perilaku kerja sehari-hari.
3. Studi Dokumentasi: Peneliti menganalisis catatan internal perusahaan tahun 2024, data omzet tahunan, riwayat komplain pelanggan, serta rekam jejak status servis digital (tracking status) untuk memperoleh data kuantitatif yang mendukung temuan kualitatif.

Copyright at authors some right reserved this work is licensed under a Creative Commons Attribution- ShareAlike 4.0 International License

Analisis data dilakukan secara mengalir (*flow model*) mengikuti model Miles dan Huberman, yang terdiri dari tiga tahapan utama yang saling berkaitan:

1. Reduksi Data: Peneliti menyeleksi, memfokuskan, dan menyederhanakan data mentah hasil wawancara dan observasi. Informasi yang tidak relevan dengan variabel profesionalisme dan kinerja dipisahkan agar fokus penelitian tetap terjaga.
2. Penyajian Data (*Data Display*): Data yang telah direduksi kemudian disusun dalam bentuk narasi deskriptif dan tabel-tabel perbandingan (seperti tabel kondisi profesionalisme) untuk memudahkan penarikan kesimpulan.
3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi: Peneliti melakukan tinjauan ulang terhadap data untuk menemukan pola, tema, dan hubungan antar variabel. Kesimpulan yang ditarik kemudian diverifikasi kembali dengan membandingkannya terhadap teori Human Capital dan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku di perusahaan.

Untuk memastikan kredibilitas hasil penelitian, digunakan teknik pemeriksaan sejawat dan triangulasi sumber. Peneliti membandingkan data hasil wawancara dengan data dokumentasi internal serta teori-teori manajemen yang relevan untuk memastikan bahwa simpulan yang diambil didukung oleh bukti yang kuat dan konsisten

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil evaluasi mendalam melalui wawancara dengan pimpinan CV Ionix Karya National dan observasi data internal, ditemukan sebuah fenomena unik di mana pertumbuhan bisnis secara eksternal tidak berbanding lurus dengan efisiensi operasional internal. Bapak Wisnu selaku pimpinan mengungkapkan bahwa:

> "Secara umum, perusahaan menunjukkan pertumbuhan eksternal yang positif. Peningkatan omzet dan bertambahnya pelanggan loyal menandakan bahwa sistem layanan yang kami bangun telah berhasil memperoleh kepercayaan dari pasar."

Data perusahaan tahun 2024 mengonfirmasi pernyataan tersebut dengan adanya tren kenaikan pendapatan yang stabil. Namun, ketika ditinjau dari perspektif produktivitas individu teknisi, muncul tantangan yang signifikan. Meskipun kualitas hasil perbaikan dinilai presisi dan jarang mendapatkan komplain teknis, kuantitas pekerjaan yang diselesaikan belum mencapai target optimal. Hal ini mengindikasikan bahwa kapasitas teknisi belum terserap sepenuhnya untuk menangani potensi permintaan pasar yang terus meningkat. Selain itu, ketepatan waktu dalam penyelesaian tugas menjadi poin kritis yang sering menjadi catatan manajemen, di mana pimpinan mencatat bahwa "masih terdapat keterlambatan dalam penyelesaian tugas".

Tabel 1. Evaluasi Indikator Kinerja

Indikator Kinerja	Kondisi di Lapangan	Dampak Organisasional
Efektivitas	Tercapai; hasil servis akurat dan sesuai standar teknis Apple.	Kepercayaan pelanggan terjaga.
Kuantitas	Belum optimal; jumlah unit yang diselesaikan di bawah kapasitas maksimal.	Potensi *opportunity loss* (kehilangan peluang pendapatan).
Ketepatan Waktu	Tantangan; sering terjadi penumpukan antrean karena pengerjaan yang lambat.	Risiko penurunan kepuasan pelanggan jangka panjang.

Copyright at authors some right reserved this work is licensed under a Creative Commons Attribution- ShareAlike 4.0 International License

Indikator Kinerja	Kondisi di Lapangan	Dampak Organisasional
Kemandirian	Rendah; teknisi sering menunggu instruksi atau bantuan pimpinan.	Beban supervisi pimpinan meningkat.

Evaluasi Profesionalisme: Celah Antara Kompetensi dan Karakter Kerja

Profesionalisme merupakan variabel kunci yang menentukan efisiensi kerja. Jika dianalisis berdasarkan indikator profesionalisme menurut Bhutto (2015), teknisi CV Ionix Service menunjukkan kekuatan pada dimensi *Excellence* (keunggulan) dan Integritas. Hal ini terlihat dari perilaku teknisi yang sopan, menghargai pelanggan, dan menjunjung tinggi nilai kejujuran dalam menangani perangkat konsumen. Namun, kelemahan mendasar ditemukan pada dimensi Akuntabilitas, Tanggung Jawab (*Duty*), dan Kemandirian. Dalam wawancara, pimpinan mengungkapkan adanya hambatan pada kemandirian teknisi yang berdampak pada alur kerja:

> "Beberapa teknisi masih perlu arahan intensif untuk menyelesaikan tugas. Hal ini menunjukkan kurangnya inisiatif dan kedisiplinan dalam menyelesaikan tugas secara otonom."

Ketergantungan yang tinggi pada supervisi ini menciptakan "kemacetan" operasional, terutama saat pimpinan tidak berada di tempat. Selain itu, aspek Altruisme menunjukkan angka yang perlu diperhatikan. Ditemukan adanya "kecenderungan bekerja hanya dalam batas minimum tanggung jawab tanpa menunjukkan kerelaan untuk membantu rekan atau mengambil tanggung jawab tambahan". Sifat kerja yang terlalu individualis ini menghambat terbentuknya loyalitas kolektif dan sinergi tim, padahal dalam industri jasa servis, kolaborasi antara admin, teknisi, dan bagian pengecekan (*checker*) sangat krusial untuk mempercepat proses layanan.

Implikasi Budaya Organisasi terhadap Kinerja Masa Depan

Kesenjangan antara kemampuan teknis yang tinggi dengan perilaku profesional yang rendah ini mencerminkan bahwa profesionalisme belum terinternalisasi secara merata di dalam budaya organisasi CV Ionix Karya National. Sesuai dengan teori Human Capital, profesionalisme bukan sekadar keterampilan teknis, melainkan aset intelektual dan karakter yang memberikan nilai tambah bagi organisasi. Ketidaktepatan waktu dan rendahnya inisiatif kerja menunjukkan bahwa komitmen terhadap nilai-nilai organisasi masih perlu diperkuat. Jika nilai akuntabilitas dan altruisme tidak segera ditingkatkan, maka pertumbuhan perusahaan yang saat ini sedang positif dapat mengalami stagnasi. Perusahaan tidak akan mampu menangani beban kerja yang lebih besar di masa depan jika setiap individu tidak memiliki kemandirian dan rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap manajemen waktu. Oleh karena itu, diperlukan intervensi manajerial berupa penguatan budaya kerja profesional yang menekankan pada efisiensi, inisiatif, dan tanggung jawab otonom untuk mendukung keberlanjutan bisnis di era yang semakin kompetitif ini.

Pembahasan

Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui observasi dan wawancara dengan pimpinan CV Ionix Karya National, ditemukan sebuah realitas operasional yang kontradiktif. Di satu sisi, perusahaan menunjukkan performa pasar yang impresif. Bapak Wisnu menyatakan bahwa kepercayaan pelanggan terhadap *brand* "Ionix Service" telah terbangun kuat, tercermin dari pertumbuhan omzet yang stabil dan basis pelanggan loyal yang luas. Namun, efektivitas pemasaran dan *branding* ini belum sepenuhnya didukung oleh efisiensi internal yang sepadan.

Copyright at authors some right reserved this work is licensed under a Creative Commons Attribution- ShareAlike 4.0 International License

Penelitian menemukan bahwa meskipun kualitas teknis perbaikan dinilai sangat presisi (minim komplain), terdapat masalah pada kuantitas hasil kerja. Kapasitas teknisi dalam menyelesaikan unit perbaikan harian belum mencapai titik maksimal jika dibandingkan dengan volume permintaan yang masuk. Hal ini menciptakan antrean panjang yang berisiko menurunkan kepuasan pelanggan di masa depan. Ketidakmampuan mencapai target kuantitas ini berakar pada masalah manajemen waktu dan pola kerja teknisi yang belum terstandarisasi secara mandiri.

Evaluasi Dimensi Profesionalisme: Kekuatan Integritas vs Kelemahan Otonomi Melalui kerangka kerja profesionalisme Bhutto (2015), analisis mendalam terhadap perilaku kerja teknisi mengungkap celah yang signifikan antara kompetensi teknis dan karakter profesional.

1. Dimensi Keunggulan (*Excellence*) dan Integritas: Teknisi di CV Ionix menunjukkan dedikasi tinggi terhadap hasil akhir. Mereka memiliki standar tinggi dalam memastikan perangkat pelanggan kembali berfungsi normal. Dari sisi integritas, tidak ditemukan praktik kecurangan atau ketidakjujuran dalam penggantian suku cadang. Ini adalah aset Human Capital yang sangat kuat.
2. Dimensi Akuntabilitas dan Tanggung Jawab (Duty): Di sinilah tantangan utama muncul. Hasil wawancara mengungkap bahwa "masih terdapat keterlambatan dalam penyelesaian tugas". Tanggung jawab terhadap waktu (*time accountability*) masih rendah. Teknisi cenderung menganggap keterlambatan sebagai hal biasa asalkan hasil perbaikan bagus, padahal dalam bisnis jasa, waktu adalah komponen kualitas yang tidak terpisahkan.
3. Dimensi Kemandirian: Data dari Tabel 1.2 dalam tesis menunjukkan bahwa tingkat kemandirian teknisi masih dalam kategori negatif. Pimpinan mengungkapkan:
4. Beberapa teknisi masih perlu arahan intensif dan pengawasan melekat. Mereka kurang memiliki inisiatif untuk bergerak tanpa adanya instruksi langsung.
5. Ketergantungan pada supervisi ini menunjukkan bahwa etos kerja otonom belum terbentuk. Dalam organisasi yang efisien, teknisi seharusnya mampu melakukan *self-management* terhadap beban kerja mereka.
6. Dimensi *Altruisme*: Ditemukan kecenderungan perilaku kerja yang individualis. Teknisi sering kali hanya berfokus pada batas minimum tanggung jawab masing-masing. Rendahnya keinginan untuk membantu rekan setim atau memberikan kontribusi lebih bagi tim secara kolektif menghambat fleksibilitas organisasi dalam menghadapi lonjakan beban kerja secara mendadak.
7. Integrasi Profesionalisme dan Budaya Organisasi sebagai Strategi Keberlanjutan Kesenjangan profesionalisme ini memberikan implikasi serius terhadap keberlanjutan bisnis. Pertumbuhan omzet yang saat ini dinikmati perusahaan bisa menjadi "bom waktu" jika profesionalisme individu tidak segera dibenahi. Budaya organisasi yang ada di CV Ionix Karya National perlu ditransformasi dari budaya yang sekadar "berorientasi pada hasil teknis" menjadi budaya "berorientasi pada profesionalisme menyeluruh".

Sesuai dengan pandangan Robbins (2017), budaya organisasi harus berfungsi sebagai mekanisme kontrol sosial yang mendorong kemandirian. Penguatan profesionalisme bukan hanya soal memberikan pelatihan teknis tambahan, melainkan melakukan internalisasi nilai-nilai akuntabilitas ke dalam sanubari setiap karyawan. Tanpa adanya otonomi dan rasa memiliki (*sense of belonging*) yang kuat melalui nilai altruisme, perusahaan akan terus terjebak dalam ketergantungan pada sosok pimpinan untuk menggerakkan operasional harian.

Oleh karena itu, peningkatan kinerja di CV Ionix Karya National harus dimulai dengan memperbaiki mentalitas profesionalisme. Perbaikan pada dimensi kemandirian dan tanggung jawab waktu akan secara otomatis

Copyright at authors some right reserved this work is licensed under a Creative Commons Attribution- ShareAlike 4.0 International License

meningkatkan kuantitas hasil kerja tanpa mengorbankan kualitas. Transformasi dari Human Resource menjadi Human Capital yang sesungguhnya terjadi ketika teknisi tidak lagi bekerja karena diawasi, melainkan bekerja karena standar profesional yang mereka anut secara pribadi.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang telah dipaparkan, penelitian ini menyimpulkan bahwa kinerja karyawan pada CV Ionix Karya National belum mencapai titik optimal dikarenakan adanya ketidakseimbangan pada dimensi-dimensi profesionalisme. Meskipun aspek keunggulan teknis dan integritas sudah sangat baik, namun kelemahan pada akuntabilitas, kemandirian, dan altruisme menjadi penghambat utama produktivitas. Strategi pengembangan SDM ke depan harus difokuskan pada penguatan budaya organisasi yang mampu menumbuhkan otonomi kerja dan disiplin waktu. Dengan demikian, pertumbuhan bisnis yang positif dapat didukung oleh fondasi operasional yang kuat dan profesional, menjamin keberlanjutan perusahaan di tengah persaingan industri jasa yang semakin kompetitif.

DAFTAR PUSTAKA

Bhutto, S. A., Azhar, S. M., & Khalil, S. H. (2015). Professionalism and its impact on employee performance: A study of human capital. Journal of Management Research, 7(2), 112-127.

Hidayati, N., & Fadillah, A. (2022). Strategi manajemen kualitas layanan pada sektor jasa di era pasca pandemi. Jurnal Transformasi Bisnis dan Strategi, 2(1), 45-58.

Kusumawati, R., & Syahrizal. (2020). Manajemen sumber daya manusia: Mempertahankan karyawan bertalenta di era industri 4.0. Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis, 21(1), 34-48.

Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). Qualitative data analysis: An expanded sourcebook. Sage Publications.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). Organizational behavior (17th ed.). Pearson Education.

Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta

Copyright at authors some right reserved this work is licensed under a Creative Commons Attribution- ShareAlike 4.0 International License