BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seorang manajer adalah seseorang yang mempunyai wewenang untuk memerintah orang lain. Seseorang yang di dalam menjalankan pekerjaannya, untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, menggunakan bantuan orang lain. Dengan demikian ia perlu memimpin para karyawan. Tidak setiap orang yang ditunjuk menjadi seorang pemimpin bisa menjalankan pekerjaannya dengan baik. Tidak setiap pemimpin bisa menjadi pemimpin yang baik. Setiap pemimpin mempunyai kewajiban untuk mencapai tujuan organisasi dan memberikan perhatian terhadap kebutuhan para karyawan di bawahnya.[1]

Keberhasilan dalam mengelola suatu organisasi tidak lepas dari faktor kepemimpinan dan sikap bawahan dalam melaksanakan tugas mencapai tujuan organisasi. Gaya kepemimpinan (*leadership style*) menggambarkan perilaku manajer dalam menghadapi atau berinteraksi dengan situasi.[2] Dalam situasi kelompok yang bagaimanapun sifatnya, akan terdapat unsur-unsur kepemimpinan ini. Mulai dari tingkah laku, sikap, cara kerja dan cara berfikirnya, masing-masing orang yang tergabung dalam kelompok mempunyai corak yang tergabung dalam kelompok mempunyai corak yang berbeda-beda.[3]

---

[1] Heidjrachman Suad Husnan. 1990. "*Manajemen Personalia"*. BPFE Yogyakarta. Yogayakarta. Hal. 217-218

[2] Zuwesty Eka Putri, Ricky Adiguna. 2014. "*Pengaruh Partisipasi Anggaran, Komitmen Organisasi, Gaya kepemimpinan Terhadap Kinerja Manajerial".* Jurnal Bisnis dan Manajemen. Vol. 4, No.3, Desember 2014, hal. 139

[3] Eddy Soewardi K. 1980."*Aspek-Aspek Kepemimpinan dalam Manajemen Operasional"*. Alumni. Bandung. Hal. 1

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gaya kepemimpinan merupakan norma perilaku yang digunakan oleh seseorang pada saat orang tersebut mencoba mempengaruhi perilaku orang lain seperti yang ia lihat.[4] Dalam kenyataannya para pemimpin dapat mempengaruhi moral dan kepuasan kerja, keamanan, kualitas kehidupan kerja dan terutama tingkat prestasi suatu organisasi. Para pemimpin juga memainkan peranan kritis dalam membantu kelompok, organisasi, atau masyarakat untuk mencapai tujuan mereka.[5]

Akan tetapi gaya kepemimpinan seseorang baru dapat berfungsi dengan efektif bila mana terdapat kerja sama antara si pemimpin dan si terpimpin. Bila mana tidak ada kerja sama saling membantu diantara mereka maka dengan mudah timbul sikap menetang dari yang terpimpin terhadap yang memimpin.[6] Adapun salah satu langkah penting yang dapat dan harus diambil oleh seorang pemimpin adalah mempelajari situasi baru yang dihadapinya dan menyesuaikan teknik dan gaya kepemimpinannya dengan situasi nyata yang dihadapinya.[7]

Fungsi gaya kepemimpinan yaitu, memandu, menuntun, membimbing, membangun, memberi atau membangun motivasi-motivasi kerja, mengemudikan organisasi, menjalin jaringan komunikasi yang baik, memberikan supervisi/pengawasan yang efisien dan membawa para pengikutnya kepada sasaran yang ingin dituju sesuai dengan ketentuan waktu dan perencanaan.[8]

Perusahaan atau lembaga merupakan salah satu bentuk sistem yang terdiri dari beberapa subsistem yang berkaitan satu sama lainnya dalam mancapai tujuan atau sasaran yang diinginkan. Menuntut adanya kinerja yang baik dari setiap individu sebagai

---

[4] Miftah toha,1983. *Kepemimpinan Dalam Manajemen Suatu Pendekatan Perilaku*. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, Hal. 49
[5] T. Hani Handoko. 1984. *"Manajemen"*. BPFE Yogyakarta. Yogyakarta. Hal. 293
[6] M. Arifin, 1993, *Psikologi Dakwah Suatu Pengantar Studi*, Bumi aksara, jakarta. hal.90
[7] Sondang p. Siagian, 1984, *Teori Dan Praktek Kepemimpinan*, rineka cipta, jakarta, hal. 14
[8] Kartini kartono, 1986. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. CV Rajawali. Jakarta. 61

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bagian dari sistem, dalam hal ini sebenarnya terdapat hubungan yang erat antara kinerja perorangan dengan kinerja lembaga. Apabila kinerja perorangan/karyawan baik, maka kemungkinan besar kinerja perusahaan/lembaga juga baik. Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.[9]

Kinerja atau performance merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis organisasi. Kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu atau sekelompok karyawan telah mempunyai kriteria atau standart keberhasilan tolak ukur yang ditetapkan oleh organisasi. Oleh karena itu, jika tanpa tujuan dan terget yang ditetapkan dalam pengukuran, maka kinerja pada seseorang atau kinerja organisasi tidak mungkin dapat diketahui bila tidak ada tolak ukur keberhasilannya.[10]

Kinerja merupakan suatu fungsi dari motifasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan ketrampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengajarkan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya.[11]

Seorang pemimpin harus mampu mengarahkan bawahannya untuk memiliki kompetensi dalam bekerja. Karena dengan kepemilikan kompetensi karyawan tersebut akan mampu mendorong peningkatan kualitas kinerja perusahaan/lembaga. Setia pemimpin bukan hanya dituntut untuk mampu bekerja secara maksimal namun juga mengerti dimana permasalahan yang dimiliki oleh setia karyawan selama ini.

---

[9] Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. 2003, hlm. 67

[10] Moehariono, 2010, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, Ghalia Indonesia, Bogor, hal. 60

[11] Veithzal Riva'I, 2009, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, PT Rajagrafindo Persada, Jakarta, hal.548-549

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam konteks huubungan antara pemimpin dan karyawan/pegawai, sangat dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan yang dimiliki. Ini disebabkan pemimpin memiliki kekuasaan dan otoritas lebih dalam usaha membentuk terwujudnya suatu model manajemen organisasi yang diharapkan. Dari berbagai literatur dalam konteks hubungan antara pemimpin dan karyawan ada dua gaya kepemimpinan yang diterapkan, yaitu Pemimpin dengan gaya orientasi tugas dan pemimpin dengan gaya orientasi pegawai.[12]

Nurul Hayat merupakan Yayasan yang bergerak pada bidang layanan sosial dan dakwah. Nurul Hayat berdiri sejak tahun 2001. Yayasan ini bertempat di jl. Perum IKIP Gunung Anyar B-48 Surabaya. Sejak awal didirikan sudah dicita-citakan untuk menjadi lembaga milik ummat yang mandiri. Lembaga milik ummat artinya lembaga yang dipercaya oleh ummat karena mengedepankan transparansi dan akuntabilitas pengelolaan dana-dana amanah ummat. sedangkan lembaga yang mandiri artinya hak kami sebagai amil (gaji karyawan) tidak mengambil dana zakat dan sedekah ummat. kami berusaha memenuhi gaji karyawan secara mandiri dari hasil usaha yayasan.

Motto dari Yayasan Nurul Hayat ini adalah *" Sejuk Untuk Semua"* adalah sebuah tekad agar dimanapun Nurul Hayat berada harus selalu menghadirkan kesejukan bagi sekitarnya. Sejuk Untuk Semua juga penegasan bahwa Nurul Hayat secara organisasi tidak berafiliasi dengan suatu paham atau golongan tertentu sehingga diharapkan Nurul Hayat dapat diterima dan memberi kemanfaatan untuk golongan manapun dan dimanapun. Sejuk untuk semua adalah misi qurani untuk menjadi rahmatan lil 'alamiin, yaitu berdakwah islam menggunakan hikmah dan perkataan yang baik (mau'idzah

[12] Irhan Fahmi,2011. *Manajemen Teori, kasus, dan Solusi*. Alfabeta, Bandung, hal. 72-76

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

hasanah), serta tolong menolong dalam kebaikan.[13] Pada Yayasan Nurul Hayat di Surabaya mempunyai karyawan berjumlah 150 orang.[14]

Untuk itu bila seorang pemimpin dapat menyesuaikan gaya kepemimpinannya dengan situasi dan kondisi yang ada di lembaga tersebut maka dapat mempengaruhi kinerja karyawan, begitu pula sebaliknya jika seorang pemimpin tidak dapat menyesuaikan gaya kepemimpinannya dengan situasi dan kondisi di lembaga maka hal itu tidak hanya berdampak pada kinerja karyawan saja akan tetapi juga organisasi itu tidak berhasil karena pada dasarnya baik tidaknya kinerja karyawan tergantung pada bagaimana sosok pemimpin dalam memimpin suatu lembaga. Seorang pemimpin yang dapat memimpin dengan baik akan dapat memberikan semangat bagi karyawannya untuk berusaha memperbaiki kinerjanya. Itulah sebabnya penelitian ini membahas tentang Pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dijelaskan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Adakah pengaruh dan seberapa besar gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan Yayasan Nurul Hayat di Surabaya ?
2. Manakah dari ketiga variable yang paling berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan Yayasan Nurul Hayat di Surabaya ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

[13] Di akses pada tanggal 9 maret 2015, https://plus.google.com/115604292850324587215/posts/Ln1qEdnQ51K
[14] Hasil pra lapangan pada tanggal 16 maret 2015

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Untuk mengetahui ada tidaknya dan seberapa besar pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan Yayasan Nurul Hayat di Surabaya
2. Untuk mengetahui variable manakah yang paling berpengaruh positif

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini dapat dibedakan menjadi manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1. Kegunaan Teoritik
   a) Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi pengembangan ilmu dan pengetahuan yang berhubungan dengan pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan Yayasan Nurul Hayat di Surabaya.
   b) Menjadi bahan masukan untuk kepentingan pengembangan ilmu bagi pihak-pihak tertentu guna menjadikan skripsi ini menjadi acuan untuk penelitian lanjutan terhadap objek sejenis atau aspek lainnya yang belum tercakup dalam penelitian ini.
2. Kegunaan Praktis
   a) Penelitian ini diharapkan dapat membantu gaya kepemimpinan yang baik untuk meningkatkan kinerja karyawan.
   b) Bagi peneliti, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu pengetahuan baru mengenai pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan Yayasan Nurul Hayat di Surabaya.

E. Definisi Konseptual

1. Gaya Kepemimpinan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gaya kepemimpinan merupakan suatu cara yang dipergunakan oleh seorang pemimpin dalam mempengaruhi perilaku orang lain. Dari gaya ini dapat diambil manfaatnya untuk dipergunakan sebagai pedoman bagi pemimpin dalam memimpin bawahan atau para pengikutnya.[15] Menurut Harris dalam buku Manajemen Personalia, gaya kepemimpinan dibagi menjadi "the autocratic leader, the participative leader, dan the free-rein leader".

Gaya kepemimpinan dapat didefinisikan sebagai pola tingkah laku yang dirancang untuk mengintegrasikan tujuan organisasi dengan tujuan individu untuk mencapai suatu tujuan organisasi dengan tujuan individu untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Setiap pemimpin bisa mempunyai gaya kepemimpinan yang berbeda antara satu dengan yang lain, dan tidak mesti suatu gaya kepemimpinan lebih baik atau lebih jelek daripada gaya kepemimpinan lainnya.[16]

Gaya kepemimpinan "autocratic" cocok apabila para bawahan tidak mengetahui tujuan dan sasaran perusahaan, apabila perusahaan menggunakan ketakutan dan hukuman sebagai cara pendisiplinan, di mana karyawan tidak terlatih, para pimpinan ingin lebih dominan dalam pengambilan keputusan. Gaya kepemimpinan "participative" cocok apabila tujuan perusahaan telah dikomunikasikan dan para bawahan telah menerimanya, pimpinan benar-benar menginginkan untuk mendengar pendapat dan ide-ide dari para bawahan sebelum mengambil keputusan, di mana pimpinan menginginkan untuk mengembangkan kemampuan analitis dari para bawahan cukup pengetahuan dan berpengalaman.

[15] Miftah toha,1983. *Kepemimpinan Dalam Manajemen Suatu Pendekatan Perilaku*. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, Hal. 118

[16] Heidjrachman Suad Husnan. 1990. "*Manajemen Personalia"*. BPFE Yogyakarta. Yogayakarta. Hal. 224-228

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gaya kepemimpinan free rein nampaknya paling cocok apabila tujuan perusahaan telah dikomunikasikan dengan baik dan telah diterima baik pula oleh para bawahan, yang pada kenyataannya, tujuan organisasi dan tujuan karyawan merupakan hal yang selaras.

Dengan demikian jelaslah bahwa seseorang mungkin perlu mengubah gaya kepemimpinan apabila situasinya memang berubah. Menangkap situasi inilah yang penting bagi seorang pimpinan.[17]

Menurut Kartini Kartono,[18] dalam bukunya "Pemimpin dan kepemimpinan", bahwa gaya kepemimpinan itu berbeda-beda, sehingga dapat muncul berbagai tipe kepemimpinan seperti tipe, Kharismatis, Paternalistis, Militeristis, Otokratis, Laisserfair, Populistis, Administratif, Demokratis dan sebagainya.

2. Kinerja

Kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan kewenangan dan tugas tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.[19]

Menurut Armstrong dan baron[20] dalam bukunya "Manajemen Teori, kasus, dan Solusi" mengatakan, bahwa kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode waktu. Secara lebih tegas Armstrong dan baron mengatakan kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan startegis organisasi, keputusan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi.

---

[17] Heidjrachman Suad Husnan. 1990. "*Manajemen Personalia"*. BPFE Yogyakarta. Yogayakarta. Hal. 228

[18] Kolonel kal. Susilo martoyo, 1987. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* BPFE Yogyakarta. Yogayakarta. Hal.175

[19] Suyadi Prawirosentono,1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia Kebijakan Kinerja Karyawan*. BPFE-Yogyakarta, Yogyakarta. Hal. 2

[20] Irhan Fahmi,2011. *Manajemen Teori, kasus, dan Solusi*. Alfabeta, Bandung, hal. 226

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Maka dapat disimpulkan beberapa aspek yang mendasar dan paling pokok dari pengukuran kinerja, yaitu sebagai berikut.

a. Menetapkan tujuan, sasaran dan strategi organisasi, dengan menetapkan secra umum apa yang diinginkan oleh organiasasi sesuai dengan tujuan, visi dan misinya.
b. Merumuskan indikator kinerja dan ukuran kinerja, yang mengacu pada penilaian kinerja secara tidak langsung, sedangkan indikator kinerja mengacu pada pengukuran kinerja secara langsung yang berbentuk keberhasilan utama dan indikator kinerja kunci.
c. Mengukur tingkat capaian tujuan dan sasaran organisasi, menganalisis hasil pengukuran kinerja yang dapat diimplementasikan dengan membandingkan tingkat capaian tujuan dan sasaran organisasi.
d. Mengevaluasi kinerja dengan menilai kemajuan organisasi dan pengambilan keputusan yang berkualitas, memberikan gambaran atau hasil kepada organisasi seberapa besar tingkat keberhasilan tersebut dan mengavaluasi langkah apa yang diambil organisasi selanjutnya.[21]

F. Definisi Operasional

1. Gaya kepemimpinan

Gaya Kepemimpinan adalah kegiatan pemimpin untuk mengarahkan tingkah laku orang lain ke suatu tujuan tertentu. Kegiatan kepemimpinan yang spontan pada kelompok yang tidak terorganisir biasanya tidak berencana. Dalam suatu organanisasi atau Yayasan yang resmi berdiri, setiap aktivitas pemimpin dalam memperoleh tujuannya selalu didasarkan kepada kebijakan dan perencanaan yang matang.[22]

[21] Moeheriono. 2009. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Ghalia Indonesia. Surabaya. Hal. 61-62
[22] Eddy Soewardi K. 1980.”*Aspek-Aspek Kepemipinan dalam Manajemen Operasional”*. Alumni. Bandung. Hal. 4

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Walaupun belum ada kesatuan pendapat para ahli mengenai syarat-syarat ideal yang harus dimiliki oleh seorang pemimpin , akan tetapi beberapa diantaranya yang terpenting adalah sebagai berikut :

a. Pendidikan umum yang luas
b. Pemimpin yang baik adalah pemimpin yang genoralist yang baik juga.
c. Kemampuan berkembang secara mental
d. Ingin tahu
e. Kemampuan analisis
f. Memiliki daya ingat yang kuat
g. Mempunyai kapasitas integrative
h. Keterampilan berkomunikasi
i. Keterampilan mendidik
j. Personalitas dan objektivitas
k. Pragmatismo
l. Mempunyai naluri untuk prioritas
m. Sederhana
n. Berani
o. Tegas dan sebagainya[23]

Seseorang dapat disebut pimpinan apabila memenuhi syarat-syarat[24] :

1) Kekuasaan ialah kekuatan, otoritas dan legalitas yang memberikan wewenang kepada pemimpin guna mempengaruhi dan menggerakkan bawahan untuk berbuat sesuatu.
2) Kewibawaan ialah kelebihan, keunggulan, keutamaan, sehingga orang mampu mengatur orang lain yan menjadikan orang lain tersebut kemudian patuh pada pemimpin, dan bersedia melakukan perbuata-perbuatan tertentu.
3) Kemampuan ialah segala daya, kesanggupan dan kecakapan/ keterampilan teknis maupun sosial, yang dianggap melebihi dari anggota biasa.

[23] Veithzal Rivai, Bachtiar, Boy Rafli Amar, 2014. *Pemimpin dan Kepemimpinan dalam Organisasi.* PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, hal. 233
[24] Kartini kartono, *Pemimpin dan Kepemimpinan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 1994) cet.7 h.31

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Kinerja

Istilah kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang diacapai oleh seseorang). Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Dalam suatu organisasi dikenal 3 jenis kinerja yang dapat dibedakan, yaitu sebagai berikut :

a. Kinerja operasional. Kinerja ini berkaitan dengan efektivitas penggunaan setiap sumber daya yang digunakan oleh perusaahaan.
b. Kinerja administratif. Kinerja ini berkaitan dengan kinerja administrasi organisasi, termasuk didalam struktur administratif yang mengatur hubungan otoritas wewenang dan tanggung jawab dari orang yang menduduki jabatan.
c. Kinerja strategik. Kinerja ini berkaitan perusahaan, evaluasi ketepatan perusahaan dalam memilih lingkungannya dan kemampuan adaptasi perusahaan, khususnya secara strategi perusahaan dalam menjalankan visi dan misinya.

Berikut ini beberapa variable dari kinerja dalam suatu organisasi, yaitu :

1. Hasil kerja.pencapaian hasil kerja atau target karyawan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan
2. Keterampilan kerja. Kemampuan melaksanakan pekerjaan berdasarkan instruksi dari atas
3. Pengetahuan jabatan. Pengetahuan dan pemahaman prosedur kerja, sistem, dokumen, sasaran sesuai dengan ruang lingkup tugas dan jabatan
4. Pengambilan keputusan. Kemampuan untuk mengambil keputusan dan bertanggung jawab terhadap keputusan sesuai ruang lingkup tugas dan wewenang
5. Kepemimpinan. Kemampuan memotivasi dan mempengaruhi orang lain untuk mencapai tujuan
6. Kerja sama. Kesediaan untuk berhubungan dan bekerja sama dengan orang lain/jabatan lain dalam kerangka menjalankan tugas pekerjaan
7. Tanggung jawab. Kesediaan melibatkan diri dalam pekerjaan untuk mencapai tujuan unit kerja maupun organisasi
8. Disiplin. Kesediaan untuk teratur dan tertib dalam bekerja agar tidak menghambat pelaksanaan tugas

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

9. Inisitif. Kemampuan membuat gagasan-gagasan atau ide baru di luar rutinitas atau keberanian untuk mengambil tindakan pada situasi yang kurang menguntungkan
10. Komunikasi. Kemampuan untuk mengomunikasikan dan menyampaikan gagasan secara tertulis/lisan dengan tata bahasa yang baik
11. Melayani. Kemampuan memenuhi kebutuhan pelanggan dan memberikan pelayanan sesuai keinginannya jika komplain
12. Sikap. Kemampuan/tindakan sikapnya terhadap perusahaan dan karyawan lain serta kerja samanya.[25]

G. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan pemahaman, peneliti mencoba meyusun sistematika pembahasan yang terdiri dari lima bab, adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN, bab ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, , tujuan penelitian, manfaat penelitian definisi operasional, serta sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN TEORITIK, bab ini akan membahas tentang penelitian terdahulu yang relevan, kerangka teori, paradigma penelitian, dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN, bab ini akan membahas tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, populasi, sampel, dan teknik sampling, variabel dan indikator penelitian, tahap-tahap penelitian, teknik pengumpulan data, teknik validitas instrumen penelitian, dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN, bab ini akan membahas mengenai gambaran umum obyek penelitian, penyajian data, pengujian hipotesis, dan pembahasan hasil penelitian (analisis data).

BAB V : PENUTUP, berisi kesimpulan, saran dan rekomendasi, sera keterbatasan penelitian.

[25] Moehariono, 2010, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, Ghalia Indonesia, Bogor, hal. 63-117

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id