

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS KINERJA  
KARYAWAN  
(Studi Pada CV. Cucurutuku Ceria Sosgul Malang)**

**SKRIPSI**



**OLEH  
PIPIN SETYO UTOMO  
NIM : 15510239**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
MAULANA MALIK IBRAHIM  
MALANG  
2020**

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS KINERJA  
KARYAWAN  
(Studi Pada CV. Cucurutuku Ceria Sosgul Malang)**

Diajukan kepada :  
Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)



Oleh :

**PIPIN SETYO UTOMO**

**NIM : 15510239**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
MAULANA MALIK IBRAHIM  
MALANG  
2020**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**UPAYA PENINGKATAN KUALITAS KINERJA KARYAWAN  
(STUDI DI CV CUCURUTUKU CERIA SOSGUL MALANG)**

**SKRIPSI**

Oleh

**PIPIN SETYO UTOMO**

**NIM : 15510239**

Telah disetujui 24 November 2020

**Dosen Pembimbing,**



**Zaim Mukaffi, S.E., M.Si  
NIP 197911242009011007**

Mengetahui:  
Ketua Jurusan,



**Drs. Agus Sucipto, MM., CRA  
NIP 196708162003121001**

## LEMBAR PENGESAHAN

### STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS KINERJA KARYAWAN (STUDI PADA CV CUCURUTUKU CERIA SOSGUL MALANG)

#### SKRIPSI

Oleh  
**PIPIN SETYO UTOMO**  
NIM : 15510239

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Dan Dinyatakan  
Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Manajemen (SM)  
Pada 24 Desember 2020

#### Susunan Dewan Penguji :

1. Ketua  
Setiani, MM  
NIP .199009182018012002
2. Dosen Pembimbing/Sekretaris  
Zaim Mukaffi, SE., M.Si  
NIP .197911242009011007
3. Penguji Utama  
Prof. Dr. H. Muhammad Djakfar, SH, M.Ag  
NIP .201910011579

#### Tanda Tangan

(  )  
(  )  
(  )

Disahkan Oleh,  
Ketua Jurusan

  
Dr. Agus Sucipto, MM., CRA  
NP 196708162003121001

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Pipin Setyo Utomo  
NIM : 15510239  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Manajemen

menyatakan bahwa "**Skripsi**" yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul:

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS KINERJA KARYAWAN (STUDI PADA CV CUCURUTUKU CERIA SOSGUL MALANG)** adalah hasil karya saya sendiri, bukan "**duplikasi**" dari karya orang lain.

Selanjutnya apabila di kemudian hari ada "**klaim**" dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing dan atau pihak Fakultas Ekonomi, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Malang, 24 Desember 2020

Hormat saya,



Pipin Setyo Utomo

NIM : 15510239

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat kesehatan, rahmat dan hidayah, sehingga penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini. Walaupun masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, penulis merasa bangga karena telah mencapai pada titik ini, dan menyelesaikan skripsi ini di waktu yang tepat.

Karya tulis ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya, Budi Utomo dan Rukiyawati yang selalu memanjatkan do'a untuk putra tercinta dalam setiap sujudnya, juga adik saya Abdullah Al-Ikhlas dan semuanya yang telah memberikan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.

## HALAMAN MOTTO

“Ubahlah hidupmu dari hari ini. Jangan pernah bertaruh pada masa depan, kamu harus bertindak sekarang tanpa menunda-nunda.”

-Simone de Beauvoir-



## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayahNya penelitian ini dapat terselesaikan dengan judul “Strategi Peningkatan Kualitas Kinerja Karyawan (studi di CV Cucurutuku Ceria Sosgul Malang)” .

Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhamad SAW yang telah membimbing kita dari zaman kegelapan menuju jalan yang terang benderang. Maksud dan tujuan penelitian ini untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang. Adapun penyusunan penelitian ini berdasarkan data-data yang diperoleh selama melakukan penelitian di CV Cucurutuku Ceria Sosgul Malang, buku-buku pedoman, serta pengarahan dari dosen pembimbing maupun teman-teman jurusan manajemen. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan penelitian ini tidak akan berhasil dengan baik tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Prof. Dr. H. Abdul Haris, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Dr. H. Nur Asnawi, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Drs. Agus Sucipto, MM., CRA selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Zaim Mukaffi, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing.

5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
6. Ayahanda Budi Utomo, Ibu Rukiyawati dan ananda Abdullah Al-Ikhlas yang senantiasa memberikan doa dan dukungan moril dan spiritual.
7. Bapak Rosadi selaku HRD CV Cucurutuku Ceria Sosgul Malang yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.
8. Bapak Rody Subangkit selaku Koordinator Lapangan CV Cucurutuku Ceria Sosgul Malang yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.
9. Seluruh karyawan sales counter CV Cucurutuku Ceria Sosgul Malang yang telah membantu dalam menyelesaikan penelitian ini.
10. UKM UNIOR UIN Maulana Malik Ibrahim Malang terkhususnya keluarga cabang Persatuan Bola Voli (PBV) yang senantiasa memberi dukungan dan semangat dalam menyelesaikan penelitian ini .
11. Dan berbagai pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran pada penulisan ini. Penulis berharap semoga karya yang sederhana ini dapat bermanfaat, khususnya bagi peneliti dan bagi pembaca pada umumnya.

Malang, 15 November 2020,

Pipin Setyo Utomo

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	v
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>ABSTRAK</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.4.1. Manfaat Teoritis .....	8
1.4.2. Manfaat Praktis .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Kajian Teoritis .....	17
2.2.1 Kinerja Karyawan .....	17
2.2.2 Kualitas Kinerja .....	23
2.3 Kerangka Berfikir .....	43
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian .....	48
3.2 Lokasi Penelitian .....	49
3.3 Subyek Penelitian .....	49
3.4 Jenis dan Data .....	50
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	51
3.6 Uji Keabsahan Data .....	53
3.7 Analisis Data .....	54
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Paparan Hasil Penelitian .....	57
4.1.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	57
4.1.2 Hasil Penelitian .....	61
4.1.2.1 Program Peningkatan Kualitas Kinerja Karyawan CV Cucurutuku Ceria Sosgul Malang .....	62

4.1.2.1.1	Kualitas Kinerja.....	62
4.1.2.1.2	Program Peningkatan .....	63
4.1.2.1.3	Standar Oprasional Prosedur .....	64
4.1.2.1.4	Kendala Proses Peningkatan Kualitas Kinerja.....	66
4.1.2.2	Strategi Peningkatan Kualitas Kinerja Karyawan.....	67
4.1.2.2.1	Strategi Peningkatan Kualitas Kinerja CV. Cucurutuku Ceria Sosgul Malang .....	67
4.1.2.3	Implikasi Peningkatan Kualitas Kinerja .....	68
4.1.2.3.1	Manfaat Peningkatan Kualitas Kinerja .....	68
4.2	Pembahasan .....	70
4.2.1	Program Peningkatan Kualitas Kinerja Karyawan di CV. Cucurutuku Ceria Sosgul Malang .....	70
4.2.2	Strategi Peningatan Kualitas Kinerja Karyawan di CV. Cucurutuku Ceria Sosgul malang .....	74
4.2.3	Implikasi Peningatan Kualitas Kinerja Karyawan di CV. Cucurutuku Ceria Sosgul malang .....	80
<b>BAB V PENUTUP</b>		
5.1	Kesimpulan.....	82
5.2	Saran .....	83

**DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	13
Tabel 2.2 Kerangka Berfikir .....	47
Tabel 4.1 Informan.....	61
Tabel 4.2 Kualitas kinerja CV Cucurutuku Sosgul Malang .....	62
Tabel 4.3 Standart Oprasional Prosedur.....	63
Tabel 4.4 Program Peningkatan Kualitas Kinerja di CV Cucurutuku Sosgul Malang .....	64
Tabel 4.5 Pelatihan Karyawan Bulan Mei Tahun 2020 .....	65
Tabel 4.6 Kendala Penignkatan Kualitas Kinerja .....	66
Tabel 4.7 Strategi Peningkatan Kualitas Kinerja .....	67
Tabel 4.8 Manfaat Peningkatan Kualitas Kinerja Karyawan .....	68



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 struktur Organisasi CV. Cucurutuku Sosgul Indonesia .....59



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Pedoman wawancara
- Lampiran 2 : Jawaban wawancara
- Lampiran 3 : Dokumentasi
- Lampiran 4 : Bukti Konsultasi
- Lampiran 5 : Surat Keterangan Bebas Plagiarisme
- Lampiran 6 : Biodata Peneliti



## ABSTRAK

Pipin Setyo Utomo, 2020, SKRIPSI, judul : “Upaya Peningkatan Kualitas Kinerja Karyawan ( Studi di CV Cucurutuku Ceria Sosgul Malang)”  
Pembimbing : Zaim Mukafi, SE., M.Si  
Kata Kunci : Kinerja, Peningkatan Kualitas Kinerja Karyawan

---

Manusia merupakan sumber daya terpenting dalam suatu organisasi, instansi atau perusahaan, dan tanpa aspek sumberdaya yang berkualitas sulit kiranya organisasi untuk mengemban misi dan tujuan yang telah ditetapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan pada CV Cucurutuku Ceria Sosgul Malang.

Pendekatan penelitian menggunakan metode kualitatif dimana informan dalam penelitian ini adalah karyawan bagian sales counter, Koordinator Lapangan dan HRD CV Cucurutuku Ceria Sosgul Malang yang menjadi perencana perbaikan program dan target. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dokumentasi dan pengumpulan data lapangan. Analisis data Teknik menggunakan analisis deskriptif, seperti: reduksi data, data presentasi dan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa upaya yang dilakukan oleh CV Cucurutuku Ceria Sosgul Malang untuk meningkatkan kualitas Kinerja karyawan menunjukkan: 1) melalui pelatihan atau program pelatihan yang berkaitan dengan hal-hal teknis seperti: caramenggorengi, transaksi penjualan pelaporan keuangan dan pelaporan stok sosis. 2) Melakukan pembinaan disiplin karyawan seperti: disiplin untuk kehadiran kerja, melaksanakan standart pelayanan, standart penampilan dan peraturan kerja. Ini tertuang dalam standar operasional prosedur (SOP) yang tertulis dalam peraturan perusahaan.

## ABSTRACT

Pipin Setyo Utomo, 2020, Thesis, Title : The Effort of Improving The Quality of Employee's Performance (Studi on CV Cucurutuku Ceria Sosgul Malang)

Advisor : Zaim Mukafi, SE., M.Si

Keywords : Performance, Improving the quality of employee's performance

---

Humans are the most important resource in an organization, agency or company. Without the human aspect, it would be difficult for organization to carry out its missions and goals. This study aims to determine the efforts made to improve the quality of employees performance at CV Cucurutuku Ceria Sosgul Malang.

This research approach uses qualitative method whom the informants are the employees of the sales counter, field coordinators and HRD of CV Cucurutuku Ceria Sosgul Malang which is the program improvement plan and target. Data collection is carried out through interview, observation, dokumentation and field data. Data analysis techniques using descriptive analysis, such as data reduction, data presentation and conclusion.

The result of this study indicate that the efforts made by CV Cucurutuku Ceria Sosgul Malang to improve the quality of employees performance shows that: 1) Through training programs related to technical matters, such as how to fry, transaction reports and sausage stocks report. 2) Conducting Employees dicipline coaching, such as work attendence dicipline, implementing service standards, appearance standards and work regulations. Those are written in the standard operating procedures (SOP) company regulations.

## مستخلص البحث

فيغين ستيو أوتوموا، 2020، بحث جامعي، العنوان: "الجهود المبذولة لترقية جودة أداء الموظفين (دراسة في CV Cucurutuku Ceria Sosgul بمالانج)".

المشرف: زاعيم مكافي، الماجستير

الكلمات الرئيسية: الأداء، تحسين جودة أداء الموظفين.

البشر هم الموارد المهمة في منظمة أو وكالة أو شركة، وبدون جوانب الموارد الجودة تصعب على المنظمة في تنفيذ بعثتها وأهدافها المقررة أو المعلنة الهدف من هذا البحث لتحديد الجهود المبذولة لترقية جودة أداء الموظفين في CV Cucurutuku Ceria Sosgul بمالانج. المنهج البحث المستخدم هو الطريقة النوعية حيث كان المخبرين في هذا البحث موظفين في عداد المبيعات، ورئيس الميداني و المورد البشري CV Cucurutuku Ceria Sosgul بمالانج الذي أصبح مخططا لإصلاح البرنامج وأهدافه. طريقة جمع البيانات من خلال المقابلات والملاحظة والتوثيق وجمع البيانات الميدانية.

طريقة تحليل البيانات المستخدمة هي التحليل الوصفي، مثل: تقليل البيانات وعرض البيانات والاستنتاجات. والنتائج من هذا البحث أن الجهود التي بذلتها CV Cucurutuku Ceria Sosgul بمالانج لترقية جودة أداء الموظفين تظهر كما يلي: (١) من خلال برنامج التدريب أو التدريب المتعلقة بالمسائل التقنية مثل: كيفية القلي، وإعداد التقارير المالية عن معاملات المبيعات والإبلاغ عن مخزون النقا. (٢) تطوير انضباط الموظفين مثل: الانضباط في حضور العمل، وتنفيذ معايير الخدمة، ومعايير المظهر، ومنظمة العمل. كانت تلك كلها في إجراءات التشغيل القياسية (SOP) المكتوبة في لوائح الشركة.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi, karena manusia menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Tujuan tidak mungkin terwujud tanpa adanya peran aktif karyawan meskipun alat-alat yang dimiliki perusahaan begitu canggihnya. Oleh karena itu, semua perusahaan saat ini tidak akan mengabaikan dalam hal peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai usaha untuk meningkatkan kualitas produksi, dan pelayanan perusahaannya (Hasibuan 2002:10)

Dapat disimpulkan bahwa manusia merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan dalam suatu organisasi karena sumber daya manusia memberikan kontribusi yang sangat besar dibandingkan dengan faktor atau sumber-sumber daya yang lain, dikarenakan manusia itu sendiri dapat berfikir, merencanakan, dan dapat menyelesaikan suatu permasalahan yang dihadapi

Menurut Noerlina (2011:118) dalam suatu perusahaan terdapat bermacam-macam sumber daya yang harus dikelola untuk dapat mencapai tujuan, di antaranya sumber daya manusia sebagai sumber daya yang terpenting, karena manusia adalah satu-satunya sumber daya yang dapat mengolah, mengkoordinasikan, dan mengorganisir sumber daya lainnya yang ada di dalam perusahaan. Tanpa adanya sumber daya manusia yang tepat walaupun suatu

perusahaan telah memiliki berbagai fasilitas yang canggih dan modern tujuan perusahaan tersebut tidak akan tercapai. Sumber daya manusia berperan dalam mengolah dan memanfaatkan sumber daya dan material sehingga menjadi produk, oleh karena itu, untuk meningkatkan kinerja, perlu diperhatikan agar sumber daya manusia dapat bekerja secara efisien dan menampilkan kinerja yang dapat memberikan sumbangan terhadap produktivitas merupakan masalah mendasar dari berbagai konsep manajemen dan kepemimpinan.

Menurut Sedarmayanti (2011:260) kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang berarti hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur dengan standart yang telah ditentukan. Jika kita mengenal tiga macam tujuan, yaitu tujuan organisasi, tujuan unit, tujuan pegawai, maka kita juga mengenal tiga macam kinerja, kinerja organisasi, kinerja unit, kinerja pegawai.

Menurut Mangkunegara (2009:67) Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang telah dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Disini dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang telah diberikan baik secara kualitas maupun kuantitas guna mencapai tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen serta memberikan kontribusi pada kemajuan ekonomi.

Oleh karena itu, untuk mendapatkan tenaga kerja atau karyawan yang cakap, sesuai kriteria dan tujuan organisasi maka bagian SDM dalam suatu perusahaan harus mengadakan penarikan tenaga kerja atau karyawannya secara

selektif agar sesuai dengan *job description dan job specification*, berikutnya setelah selesai mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kriteria, peran pimpinan harus dapat membina, mengkoordinasikan, dan mengarahkan karyawannya sesuai dengan tujuan perusahaan. Hal ini sangat diperlukan, karena tidak semua karyawan baru dapat secara langsung sesuai dengan kebutuhan dan paham dengan tujuan perusahaan. Mereka harus dilatih agar dapat mengerjakan pekerjaannya secara efektif dan efisien, sehingga mampu meningkatkan daya saing dengan perusahaan lain dan dalam rangka menjaga kelangsungan hidup sebuah perusahaan atau organisasi.

Perusahaan yang mampu bertahan dan memenangkan persaingan pasar semakin kompetitif dalam menghadapi krisis ekonomi yang berkepanjangan bukanlah perusahaan yang hanya mengandalkan keuangan tersebut. Keefektifan dan keefisienan dalam sebuah perusahaan sangat diperlukan agar perusahaan memiliki daya saing maupun keunggulan lebih dari para pesaing sehingga perusahaan dapat bertahan dalam dunia persaingan yang ketat dan lingkungan globalisasi yang selalu berubah ubah.

Menurut Mas'ud (2007:29) agar perusahaan dapat bertahan terhadap lingkungan yang selalu berubah, maka perusahaan tersebut harus selalu berusaha meningkatkan kualitas kinerja karyawannya. Hal ini harus sangat diperlukan dikarenakan sebuah karyawan harus bisa menyesuaikan diri dari berbagai aspek-aspek perubahan dunia bisnis.

Kementrian Tenaga Kerja (kemnaker) sangat memperhatikan kualitas tenaga kerja Indonesia dan juga memperhatikan tentang pengembangan dan

pelatihan untuk tenaga kerja indonesia. Hal tersebut dibuktikan dengan anggaran KEMNAKER sebesar 6,9 triliun dan mengalokasikan dana 5,2 triliun untuk pelatihan peningkatan kualitas sumber daya manusia. Anggaran tersebut adalah untuk mengimplementasikan program-program peningkatan kompetensi tenaga kerja dan produktivitas yang akan dilatih pada tahun 2020 ini. Anggaran tersebut bertujuan untuk memberikan manfaat bagi masyarakat dan juga dunia industri sehingga dapat menyerap tenaga kerja, dapat meningkatkan kesejahteraan dan mampu meningkatkan produktivitas perusahaan dan dapat mendorong ekonomi nasional (Pratomo, 2020).

Pada tahun yang sama di 2020 banyak tenaga kerja asing asal china masuk ke Indonesia, alasan pemerintah menyetujui masuknya TKA China tersebut dikarenakan kualitas serta keahliannya sangat dibutuhkan oleh sejumlah perusahaan yang ada di Indonesia, dengan catatan tenaga lokal asal indonesia ikut andil dalam melakukan pekerjaan tersebut, agar terjadi *transfer of knowledge* dan pada akhirnya tenaga lokal kita sudah memahami teknologinya maka operasional selanjutnya akan diserahkan kepada tenaga lokal kita (Timorria, 2020).

Dapat disimpulkan bahwa kualitas tenaga kerja Indonesia masih kalah bersaing dengan kualitas tenaga kerja asing. Maka dari itu, diperlukan peningkatan kualitas tenaga kerja yang nantinya akan berdampak baik terhadap tujuan-tujuan perusahaan atau organisasi.

Pada dasarnya semua kegiatan tersebut bertujuan meningkatkan kualitas kinerja agar mampu bertahan dalam persaingan global. Oleh karena itu, setiap organisasi atau instansi dalam melaksanakan program yang diarahkan selalu

berdaya guna untuk mencapai tujuan perusahaan. Latihan dan pengembangan karyawan adalah usaha yang terencana dari organisasi untuk meningkatkan pengetahuan, ketrampilan, dan kemampuan karyawan. Pelatihan lebih berorientasi pada peningkatan kemampuan untuk melakukan pekerjaan yang spesifik, dan pengembangan lebih ditekankan untuk melakukan pekerjaan pada masa yang akan datang.

Sosis Gulung (Sosgul) adalah sebuah produk bisnis berbasis makanan kekinian dari CV. Cucurutuku Ceria. CV. Cucurutuku Ceria merupakan unit usaha yang bergerak dibidang kuliner dengan makanan khas sosis gulung yang termasuk kedalam kriteria unit usaha mikro kecil menengah (UMKM) dalam skala usaha kecil yang berkantor pusat di Jalan Griya Utama Way Hlim Permai no II C / 4 Bandar Lampung. Awal berdirinya Sosgul mulai tahun 2011 dengan nama Sosis Gulung Juragan, dengan bermodal awal 300.000, berjualan dengan cara berkeliling ditempat tempat strategis dengan sepeda dan booth seadanya, dan terjual hanya sekitar 20 tusuk Sosis per harinya.

Seiring berjalannya waktu akhirnya bisa mendirikan Outlet pertamanya di Mall Chandra Superstore Lampung, Simpur Center dan semakin hari usaha yang berjargon *I'M YOUR FRIEND* ini semakin berkembang dan sekarang membuka cabang usahanya di Malang dengan kantor dan gudang pusat yang beralamat di Bukit Cemara Tidar. Sosgul di Kota Malang sendiri kini memiliki 4 Outlet diantaranya di Mall Olympic Garden lantai 1 dan di Food Court lantai 3, kemudian di Superindo Raya Langsep, dan yang terakhir di Mall Dinoyo City Kota Malang.

Sosgul Cabang Kota Malang memiliki 13 karyawan, diantaranya :

1. Staff Admin gudang
2. Koordinator Lapangan
3. *Delivery & purchasing*
4. *Sales counter* :
  - 3 Orang di Mall Olympic Garden lantai 1
  - 2 Orang di Food Court lantai 4
  - 3 Orang di Mall Dinoyo City
  - 2 Orang di Superindo Raya Langsep

Ketika peneliti melakukan wawancara dengan koordinator lapangan, masih terdapat karyawan yang masih melakukan *human eror* ketika bekerja contohnya :

1. Masih adanya *Taking order error* kepada pelanggan
2. Terlihat karyawan masih belum menjalankan sepenuhnya Standart oprasional prosedur (SOP) seperti, datang terlambat, tidak memakai apround, tidak bersepatu dan lain-lain.
3. Kurang teraturnya dalam hal pelaporan stock akhir sosis yang tentunya akan berdampak pada pelaporan pendapatan

Dari wawancara yang saya lakukan dapat disimpulkan bahwa masih terdapat kinerja yang tidak sesuai dengan standart yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen CV. Cucurutuku Ceria Sosgul Malang.

Strategi peningkatan kualitas kinerja sudah diterapkan sejak berdirinya CV. Cucurutuku Ceria Sosgul Malang, yaitu dengan penerapan Standart oprasional prosedur (SOP) seperti standart pelayanan, standart penampilan juga peraturan-peraturan kerja yang sudah disampaikan kepada karyawan semenjak resmi

menjadi karyawan. Namun seperti halnya dilihat dari hasil wawancara dengan koordinator lapangan dan fakta dilapangan masih banyak ditemukan ketidakteraturan dan kedisiplinan karyawan dalam menjalankan pekerjaan atau tanggungjawabnya. Hal ini tentunya akan mengurangi kualitas pelayanan dan kualitas produk.

Mengingat pentingnya masalah tersebut, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang “Strategi Peningkatan Kualitas Kinerja Karyawan (Studi Pada CV. Cucurutuku Ceria Sosgul Malang)”

### **1.2 Fokus Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka fokus penelitian yang akan dikemukakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana program peningkatan kualitas kinerja sumber daya manusia pada CV. Cucurutuku Ceria Sosgul Malang ?
2. Bagaimana strategi peningkatan kualitas kinerja sumber daya manusia pada CV. Cucurutuku Ceria Sosgul Malang ?
3. Bagaimana implikasi dari penerapan strategi peningkatan kualitas kinerja sumber daya manusia pada CV. Cucurutuku Ceria Sosgul Malang ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian fokus penelitian diatas, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana program peningkatan kualitas kinerja sumber daya manusia pada CV. Cucurutuku Ceria Sosgul Malang ?
2. Untuk mengetahui bagaimana strategi peningkatan kualitas kinerja sumber daya manusia pada CV. Cucurutuku Ceria Sosgul Malang ?
3. Untuk mengetahui bagaimana implikasi dari penerapan strategi peningkatan kualitas kinerja sumber daya manusia pada CV. Cucurutuku Ceria Sosgul Malang ?

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan dari tujuan yang hendak di capai, maka hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik berupa manfaat teoritis maupun manfaat praktis.

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Adapun manfaat teoritis dalam penelitian ini yaitu penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan untuk mengembangkan kemampuan peneliti dan pengembangan ilmu manajemen serta memperkaya hasil dari penelitian yang telah ada dan dapat memberikan gambaran tentang Strategi Peningkatan Kualitas Kinerja Karyawan.

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Adapun manfaat praktis dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi untuk terus mengembangkan Kualitas Kinerja Karyawan agar mampu bekerja dalam kondisi yang maksimal dan mampu menjawab tuntutan perkembangan jaman.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Daraba, dkk (2018) yang berjudul “Upaya Peningkatan Kualitas Tenaga Kerja pada Dinas Ketenagakerjaan Di Kota Makassar”. Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa dari ke enam upaya yang dilakukan oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Makasar dalam meningkatkan kualitas tenaga kerja, rekrutmen dan pelatihan tenaga kerja, pengadaan sarana dan prasarana kantor, penyimpanan sarana dan prasarana kantor, pemeliharaan sarana dan prasarana kantor, inventarisasi sarana dan prasarana kantor, dan laporan sarana dan prasarana kantor masih terdapat kekurangan dalam menganalisis kebutuhan pegawai dengan kebutuhan khusus dan system pelatihan yang masih belum sesuai harapan, sehingga kualitas tenaga kerja masih tergolong rendah, meskipun yang lain sudah terpenuhi akan tetapi inventaris harus tetap terjaga sehingga mampu mengurangi pengeluaran perusahaan.

Penelitian berikutnya dilakukan oleh Hakim dkk, (2018) yang berjudul “Model Budaya Organisasi Unggul Berbasis Kearifan Lokal Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Industri Batik Laweyan Surakarta”. Penelitian yang dilakukan oleh Hakim dkk, menggunakan metode Deskriptif Kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data studi kasus diperoleh dengan

wawancara, observasi, dan dokumentasi atau arsip. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa karakteristik Budaya Organisasi unggul di industri batik berbasis islam, seperti adanya sifat profesionalitas, sifat agresivitas dalam bekerja, adanya sifat kreatif dari karyawan dalam menjalankan pekerjaan, adanya sifat inovatif dalam pengembangan desain produk, adanya sifat ketelitian dalam bekerja, adanya nilai keahlian dalam melaksanakan tugas kerja dan adanya nilai keharmonisan dalam melaksanakan tugas kerja.

Penelitian berikutnya dilakukan oleh Kristinawati (2019) yang berjudul “Evaluasi dan Upaya Peningkatan Kinerja Pegawai di Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Kendal Kabupaten Ngawi”. Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif eksploratif. Hasil penelitian menemukan bahwa faktor yang menghambat dalam peningkatan kinerja Pegawai Puskesmas Kendal Ngawi, antara lain faktor sarana dan prasarana yang kurang dan faktor dari dalam pegawai itu sendiri yang enggan mengembangkan potensinya dan penempatan pegawai kurang sesuai dengan kompetensi. Upaya pimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai Puskesmas Kendal Ngawi antara lain, dengan cara menjalin hubungan yang harmonis terhadap para pegawai, memberikan kesejahteraan kepada para pegawai yang memadai dan mengontrol juga mengevaluasi pegawai dalam tugas mereka.

Penelitian berikutnya dilakukan oleh Oktiani dkk, (2019) yang berjudul “Pendekatan Clustering Budaya Organisasi dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif kuantitatif dimana dalam penelitian tersebut dilakukan wawancara, observasi, dan penyebaran kuesioner, Teknik analisis data menggunakan analisis faktor yang melalui

beberapa perhitungan. Hasil penelitian ini menggambarkan bahwa pengelompokan indikator budaya organisasi yang dikelompokkan dalam beberapa *clutser* diantaranya *Constructive Clutser*, *Pasive or Defensive Clutser* terdiri atas evaluasi dan pengontrolan, system monitoring, peluang peningkatan kerja, perubahan, dan pelayanan perusahaan, sedangkan *Aggressive Clutser* terdiri atas kebabsan dalam berkarir, pengembangan diri dan empati.

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Nguyen & Giang, (2019) yang berjudul “Improving Employee Performance in Industrial Parks: An Empirical Case of Garment Enterprises in Binh Duong Province, Vietnam”. Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif. Dalam kasus empiris perusahaan garmen di industri Binh Duong, ditemukan bahwa kepuasan kerja dan kinerja karyawan secara positif dipengaruhi oleh delapan faktor yaitu penghargaan dan pengakuan, pengembangan dan pelatihan, promosi pekerjaan, pendapatan, lingkungan kerja, hubungan dengan atasan, hubungan dengan kolega, dan bekerja prosedur dan peran.

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Yuliantari & Martini, (2019) yang berjudul “Implementation of HR Development to Improve Employee Performance”. Penelitian ini menggunakan metode Deskriptif Kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan Pada pelaksanaan pengembangan karyawan untuk meningkatkan kinerja karyawan Banyualit Spa ‘n Resort menggunakan beberapa metode lebih fokus pada pengembangan keterampilan komunikasi. Seperti halnya untuk beberapa implementasi pengembangan SDM dilakukan, yaitu (a) pengembangan keterampilan karyawan dalam berkomunikasi bahasa Inggris yang

digunakan adalah masuk humanistic pengembangan. (b) pengembangan keahlian dalam melaksanakan setiap metode pelatihan dan pelatihan konseling. (c) Pengembangan SDM juga dilakukan pada pekerjaan karena dapat mempersingkat waktu setiap karyawan. Tiga model Aplikasi berhasil digunakan di Banyualit Spa Resort 'n Resort.

Penelitian berikutnya dilakukan oleh Frinaldi dkk, (2019) yang berjudul "Champs Culture To Increase Employe Performance". Penelitian ini menggunakan metode kuantitaif yang didukung ooleh data kualitatif dengan melakukan observasi dan wawancara dengan teknik *purpusive sampling*. Penelitian ini menemukan adanya pengaruh signifikan budaya perusahaan terhadap enam variabel dari budaya kerja untuk meningkatkan kinerja karyawan di PT Semen Padang.

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama, Judul, Tahun	Fokus Penelitian	Metode/ Analisis Data	Hasil
1	Daraba, dkk (2018)“ Upaya Peningkatan Kualitas Tenaga Kerja pada Dinas Ketenagakerjaan Di Kota Makassar”	Untuk mengetahui upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas tenaga kerja pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Makasar	metode dskriptif kualitatif	Hasil peneltian ini menunjukkan bahwa masih terdapat berbagai kekurangan seperti analisis kebutuhan pegawai dengan keahlian husus dan sistem pelatihan yang masih belum sesuai harapan. Selanjutnya, inventarisasi sarana dan prasarana kantor yang kurang terawatt.
2	Hakim dkk, (2018) yang berjudul “Model Budaya Organisasi Unggul Berbasis Kearifan Lokal Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Industri Batik Laweyan Surakarta”.	Penelitian ini bertujuan untuk (1) Mengidentifikasi karakteristik budaya organisasi unggul di Industri Batik Laweyan Surakarta Jawa Tengah. (2) Mengidentifikasi nilai-nilai yang mendasari karakteristik budaya organisasi unggul di	Kualitatif eksploratif	Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa karakteristik BO unggul di industri batik berbasis Islam, sebagai berikut: (1) adanya sifat profesionalitas (professionality), (2) adanya sifat agresivitas (agresivity) dalam bekerja, (3) adanya sifatkreatif (creative) dari karyawan dalam menjalankan pekerjaan, (4) adanya sifat inovatif dalam pengembangan disain produk (5) adanya sifat ketelitian (attention to detail) dalam bekerja, (6) adanya nilai keahlian (full expertise) dalam melaksanakan tugas kerja, (7) adanya nilai keharmonisan kerja (harmony) dalam melakanakan tugas kerja.

		Industri Batik Laweyan Surakarta Jawa Tengah. (3) Mengidentifikasi peran budaya organisasi unggul di Industri Batik Laweyan Surakarta Jawa Tengah		
3	Kristinawati (2019) yang berjudul “Evaluasi dan Upaya Peningkatan Kinerja Pegawai di Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Kendal Kabupaten Ngawi”.	Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor penghambat dalam meningkatkan kinerja Pegawai Puskesmas Kendal Ngawi dan untuk mengevaluasi menganalisis upaya pimpinan dalam meningkatkan kinerja Pegawai Puskesmas Kendal Ngawi	kualitatif kuantitatif, dimana dilakukan observasi, wawancara dan penyebaran kuesioner	Hasil penelitian ini adanya faktor penghambat antara lain sarana prasarana yang kurang dan faktor daro dalam pegawai sendiri yang enggan untuk pengembangan potensinya dan penempatan pegawai yang kurang sesuai dengan kompetensi. Upaya pimpinan untuk meningkatkan kinerja yaitu memberikan kesejahteraan kepada para pegawai yang memadai dan mengontrol serta mengevaluasi pegawai dalam menjalankan tugas mereka
4	Oktiani dkk, (2019)	Penelitian ini	Penelitian ini	Hasil penelitian menggambarkan bahwa pengelompokan indikator

	yang berjudul “Pendekatan Clustering Budaya Organisasi dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan”.	bertujuan untuk mengetahui faktor pendekatan Clustering Budaya Organisasi dalam meningkatkan kinerja Karyawan	menggunakan metode Kualitatif	budaya organisasi yang dikelompokkan berdasarkan Constructive Cluster terdiri atas inovasi, pemanfaatan IT, metode baru, loyalitas dan kepercayaan anggota terhadap organisasi serta transparansi dan keterbukaan, Passive or Defensive cluster terdiri atas evaluasi dan pengontrolan, sistem monitoring, peluang peningkatan kerja, perubahan, dan pelayanan perusahaan, sedangkan Aggressive cluster terdiri atas kebebasan dalam berkarir, pengembangan diri, dan empati
5.	Nguyen & Giang, (2019) yang berjudul “Improving Employee Performance in Industrial Parks: An Empirical Case of Garment Enterprises in Binh Duong Province, Vietnam”.	Dengan demikian, penelitian ini bertujuan mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang mempengaruhi kinerja karyawan sehingga bisnis dapat membuat kebijakan dan tindakan yang tepat untuk meningkatkan kinerja keseluruhan mereka. Secara khusus sebagai fenomena umum, sebagian besar	Metode Deskriptif Kualitatif	kepuasan kerja dan kinerja karyawan secara positif dipengaruhi oleh delapan faktor: (1) penghargaan dan pengakuan (2) pengembangan dan pelatihan (3) promosi pekerjaan (4) pendapatan; (5) lingkungan kerja (6) hubungan dengan atasan (7) hubungan dengan kolega (8) bekerja prosedur dan peran. dan kerja lembur, yang merupakan dua faktor baru yang diusulkan dalam penelitian ini.

		karyawan bekerja di taman industri tidak hanya hidup jauh dari tempat kerja mereka dan juga bekerja lembur.		
6	Yuliantari & Martini, (2019) yang berjudul "Implementation of HR Development to Improve Employee Performance"	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi sumber daya manusia pengembangan untuk meningkatkan kinerja karyawan Banyualit Spa 'n Resort	Kuantitatif & kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan Banyualit Spa Resort menggunakan beberapa metode lebih fokus pada pengembangan keterampilan komunikasi. Seperti halnya untuk beberapa implementasi pengembangan SDM dilakukan, yaitu (a) pengembangan keterampilan karyawan dalam berkomunikasi bahasa Inggris yang digunakan adalah masuk humanistic pembanga (b) pengembangan keahlian dalam melaksanakan setiap metode pelatihan dan pelatihan konseling. (c) Pengembangan SDM juga dilakukan pada pekerjaan karena dapat mempersingkat waktu setiap karyawan
7	Penelitian berikutnya dilakukan oleh Frinaldi, (2019) yang berjudul "Champs Culture To Increase	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh budaya perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan	Kuantitatif & kualitatif	Penelitian ini menemukan adanya pengaruh signifikan budaya perusahaan terhadap enam variabel dari budaya kerja untuk meningkatkan kinerja karyawan di PT Semen Padang

	Employee Performance”	BUMN PT Semen Padang, Sumatera Barat		
--	-----------------------	--------------------------------------	--	--

## 2.2 Kajian Teoritis

### 2.2.1 Kinerja Karyawan

#### 2.2.1.1 Pengertian Kinerja

Menurut Sedarmayanti (2011:260), “Kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang berarti hasil kerja seseorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur dengan standar yang telah ditentukan”. dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang telah dicapai seorang karyawan atas tanggung jawab yang telah diberikan baik secara kualitas maupun kuantitas guna mencapai tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen serta memberikan kontribusi pada kemajuan ekonomi.

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target/sasaran atau kriteria Robbins, (2006:56). Sedangkan kinerja menurut Mangkunegara (2009:67) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

### 2.2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Menurut Robbins (2006:260) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya :

#### 1. Kualitas

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

#### 2. Kuantitas

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

#### 3. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

#### 4. Efektivitas

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

#### 5. Kemandirian

Kemandirian merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap perusahaan.

Selanjutnya Kualitas kerja sumber daya manusia Matutina, dalam Sari, (2015:58-63) kualitas sumber daya manusia mengacu pada :

1. Pengetahuan (Knowledge)

Kemampuan yang dimiliki karyawan yang lebih berorientasi pada intelegensi dan daya pikir serta penguasaan ilmu yang luas yang dimiliki karyawan.

2. Keterampilan (Skill)

kemampuan dan penguasaan teknis operasional di bidang tertentu yang dimiliki karyawan.

3. Abilities

Kemampuan yang terbentuk dari sejumlah kompetensi yang dimiliki seseorang karyawan yang mencakup loyalitas, kedisiplinan, kerjasama, dan tanggungjawab.

Menurut Dessler (1992 ;476) kualitas kerja pegawai dapat tercapai apabila para pegawai dapat memenuhi kebutuhan mereka dan kemampuan untuk melakukan hal itu dipengaruhi atau bergantung pada apakah terdapat adanya :

1. Perlakuan yang fair, adil, dan sportif terhadap para pegawai.
2. Kesempatan bagi tiap pegawai untuk menggunakan kemampuan secara penuh dan kesempatan untuk mewujudkan diri, yaitu untuk menjadi orang yang mereka rasa mampu mewujudkannya.
3. Komunikasi terbuka dan saling mempercayai diantara semua pegawai.

4. Kesempatan bagi semua pegawai untuk berperan secara aktif dalam pengambilan keputusan-keputusan penting yang melibatkan pekerjaan-pekerjaan mereka.
5. Kompensasi yang cukup dan fair.
6. Lingkungan yang aman dan sehat

Selanjutnya bahwa kualitas kerja dapat dilihat dari kemampuan pegawai yang ditunjukkan, seperti :

1. Menyelesaikan tugas-tugas secara teliti, akurat, dan tepat waktu sehingga mencapai hasil yang diharapkan.
2. Menunjukkan perhatian pada tujuan-tujuan dan kebutuhan departemen yang bergantung pada pelayanan dan hasil kerjanya.
3. Menangani berbagai tanggungjawab secara efektif.
4. Menggunakan jam kerja secara produktif.”

### **2.2.1.3 Karakteristik Kinerja**

Menurut Mangkunegara (2013:68) bahwa karakteristik orang yang mempunyai kinerja tinggi adalah sebagai berikut:

1. Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi
2. Berani mengambil risiko
3. Memiliki tujuan yang realistis
4. Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuannya
5. Memanfaatkan umpan balik (*feed back*) yang konkret dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukannya

6. Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.

#### 2.2.1.4 Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja merupakan proses yang dilakukan perusahaan dalam mengevaluasi kinerja pekerjaan seseorang (Mangkuprawira 2004:231). Sedangkan Mondy (2008:257) mendefinisikan penilaian kinerja (*performance appraisal*) adalah sistem formal untuk menilai dan mengevaluasi kinerja tugas individu atau tim.

#### 2.2.1.7 Kinerja Dalam Prespektif Islam

Agama Islam sangat menganjurkan agar manusia dapat bekerja dengan baik dan giat. Islam mendorong orang-orang mukmin untuk bekerja keras, karena pada hakikatnya kehidupan dunia ini merupakan kesempatan yang tidak akan pernah terulang untuk berbuat kebajikan atau sesuatu yang bermanfaat bagi orang lain. Hal ini sekaligus untuk menguji orang-orang mukmin, siapakah diantara mereka yang paling baik dan tekun terhadap bekerja (Munir, 2007:106). Islam memandang bahwa ilmu merupakan dasar penentuan martabat dan derajat seseorang dalam kehidupan (Meldona, 2009:262)

Dalam Al-Qur'an ayat yang menjadi rujukan tentang kinerja yaitu surat At-Taubah ayat 105 :

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلَىٰ عَالَمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya : Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan

*kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan”.*

Dalam tafsir Quraish Shihab menyatakan katakana kepada manusia, wahai Rasulullah, “Bekerjalah kalian dan jangan segan-segan melakukan perbuatan baik dan melaksanakan kewajiban.” Sesungguhnya Allah mengetahui segala pekerjaan kalian. Dan Rasulullah serta orang-orang mukmin akan melihatnya. Mereka akan menimbanginya dengan timbangan keimanan dan bersaksi dengan perbuatan perbuatan itu. Kemudian setelah mati kalian akan dikembalikan kepada Yang Maha Mengetahui lahir dan batin kalian, lalu mengganjar dengan perbuatan-perbuatan kalian setelah Dia memberitahu kalian segala hal yang kecil dan besar dari perbuatan kalian itu.

Tafsir di atas menjelaskan bawasannya manusia diperkenankan dalam mengerjakan kebaikan dan melaksanakan kewajiban dan sesungguhnya Allah SWT mengetahui apa saja yang dikerjakan hambanya selama di dunia dan akan menampilkannya kepada orang-orang yang dikenalnya di alam barzah dan akan mendapatkan ganjaran setelah kematiannya nanti.

Rasullulah SAW pernah bersabda “Sesungguhnya amal-amal kalian ditampilkan kepada kaum family kalian yang telah mati. Jika hal itu baik maka mereka bergembira karenanya dan jika itu sebaliknya maka mereka berdoa ya Allah, jangan engkau matikan mereka sebelum Engkau beri mereka hidayah sebagaimana Engkau beri kami hidayah”.

Menurut Diana (2012:197) untuk menjadi pribadi yang kuat dan unggul dapat dilakukan dengan cara :

1. Memperkuat keimanan

Keimanan seseorang dapat membawa suatu kemuliaan baik di dunia maupun di akhirat, jika kualitas dari keimanannya kuat dan diikuti dengan melakukan amal shaleh maka ia akan mendapat manisnya iman. Dapat dilihat dari perilakunya ketika seseorang memiliki iman yang kuat atau lemah. Misalnya seseorang yang selalu tegar, tidak mudah putus asa, bekerja keras, berdoa memohon ampun kepada Allah dan berserah diri.

## 2. Menggali kemampuan (*Ability*)

Seorang mukmin diwajibkan bekerja dengan baik agar menjadi kategori orang yang kuat dalam berbagai hal, baik dalam keimanan, kejiwaan, keilmuan.

## 3. Memperbanyak perbuatan bermanfaat

Prestasi terbaik dan bermanfaat adalah yang dianjurkan bagi setiap muslim, tidak diperbolehkan untuk berandai-andai, dan juga tidak boleh hanya merencanakan tetapi tidak melaksanakannya.

### 2.2.2 Kualitas Kinerja

Salim (1996:35) mengemukakan pengertian Kualitas Sumber Daya Manusia sebagai berikut. Kualitas Sumber Daya Manusia adalah nilai dari seseorang dalam mempertanggungjawabkan semua perbuatannya baik dalam kehidupan pribadi maupun dalam kehidupan bermasyarakat dan berbagsa.

Sumber daya manusia perlu dikembangkan secara terus menerus agar diperoleh kerja sumber daya manusia yang berkualitas dalam arti sebenarnya, yaitu pekerjaan yang dilaksanakannya akan menghasilkan suatu yang memang dikehendaki. Berkualitas bukan hanya pandai saja, tetapi memenuhi semua syarat

kualitatif yang dituntut oleh pekerjaan itu, sehingga pekerjaan itu dapat diselesaikan sesuai rencana.

Flippo (1995:28) berpendapat tentang kualitas kerja sebagai berikut : meskipun setiap organisasi berbeda pandangan tentang standart dari kualitas kerja pegawai/karyawan, tetapi pada intinya efektifitas dan efisiensi menjadi ukuran yang umum. Bertitik tolak dari definisi yang diberikan oleh Flippo (1995:28) tersebut maka dapat disimpulkan bahwa inti dari kualitas kerja adalah hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna.

Kualitas sumber daya manusia memiliki manfaat ditinjau dari pengembangan perusahaan yaitu :

1. Perbaikan kinerja
2. Penyesuaian kompensasi
3. Keputusan penempatan
4. Kebutuhan pelatihan
5. Perencanaan dan pengembangan karier.
6. Efisiensi proses penempatan staf
7. Kesempatan kerja sama.

Menurut Bernardin dan Russel dalam Sutrisno (2010:179) Quality atau kualitas merupakan tingat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekatai tujuan yang diharapkan.

Kualitas kerja karyawan adalah suatu standart persyaratan minimum yang harus dipenuhi agar seseorang karyawan bisa menjalankan pekerjaannya dengan baik Heidjrachman dan Husnan (1993:23)

Kualitas kerja atau disebut kualitas kehidupan kerja adalah keadaan dimana para pegawai dapat memenuhi kebutuhan mereka yang penting dengan bekerja dalam organisasi. Dessler (1992:476)

Dari pengertian diatas, tujuan utama penerapan beberapa program kualitas kerja karyawan pada suatu perusahaan yaitu program-program yang bertujuan memotivasi karyawan melalui upaya pemenuhan kebutuhan tingkat tinggi mereka untuk berprestasi, harga diri, dan perwujudan diri. Program-program ini termasuk manajemen berdasarkan sasaran, gugus kualitas, waktu lentur dan pemerdayaan pekerjaan yang bertujuan untuk memberikan kesempatan kepada karyawan untuk memenuhi tingkat tinggi mereka ditempat kerja, melalui penciptaan unsur-unsur yang lebih menantang dan luwes dalam pekerjaan mereka.

Riorini, (2004:22) Menyatakan untuk dapat meningkatkan performance quality (kualitas kerja) ada beberapa cara yang dapat dilakukan oleh perusahaan yaitu dengan memberikan pelatihan atau trining, memberikan insetive atau bonus dan mengaplikasikan atau menerapkan teknologi yang dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja.

Menurut Dessler (1992:476) Kualitas kerja yang disebutkan dengan kualitas kehidupan kerja mnegandung pengertian tidak sama bagi orang yang berbeda. Bagi seorang karyawan pada lini perakitan hal itu hanya dapat berarti adanya

tingkat upah yang wajar, kondisi kerja yang aman, dan seorang supervisor yang memperlakukannya sesuai dengan harkat dan martabatnya sebagai manusia.

Menurut Wungu dan Brotoharjo (2003:57) dalam Nadiro (2014:45) bahwa Quality (kualitas) adalah segala bentuk satuan ukuran angka atau yang dapat dipadankan dengan angka.

Sedangkan menurut Wilson dan Heyel (1987:101) dalam Nadiro (2014:45) mengatakan bahwa Quality of work (kualitas kerja) menunjukkan sejauh mana mutu seseorang pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya meliputi ketepatan, kelengkapan, dan kerapian.

#### **2.2.2.1 Unsur-Unsur Kualitas Kerja**

Flippo (1995:91) menyatakan bahwa penting untuk menciptakan lingkungan untuk meningkatkan kualitas kerja, yaitu :

1. tanggungjawab dan kepentingan pimpinan untuk menciptakan lingkungan peningkatan kualitas.
2. Nilai, sikap dan perilaku yang disetujui bersama diperlakukan untuk meningkatkan mutu.
3. Sasaran peningkatan kualitas yang diterapkan oleh organisasi.
4. Komunikasi terbuka dan kerjasama tim baik.
5. Pengakuan dapat mendorong tindakan yang sesuai dengan nilai, sikap dan perilaku untuk meningkatkan mutu.

Dengan keadaan suasana yang demikian, maka kualitas kerja dapat terwujud sehingga dapat menentukan tujuan pekerjaan-pekerjaan dalam mencapai target

atau tidak. Pengukuran kualitas kerja yang dapat mempengaruhi tujuan pekerjaan-pekerjaan adalah sebagai berikut :

1. kuantitas kerja, dapat terlihat dari besarnya jumlah pekerjaan yang dihasilkan.
2. Kualitas kerja, dapat terlihat dari hasil yang diperoleh dari suatu pekerjaan yang dipergunakan untuk meningkatkan mutu dari suatu perusahaan.
3. Ketepatan waktu, dapat dilihat dari presentase laporan pegawai yang tepat pada waktunya.
4. Disiplin kerja, kegiatan yang dilaksanakan untuk mendorong para karyawan untuk mengikuti berbagai standart dan aturan, sehingga penyelewengan-penyelewengan dapat dicegah.

Dibutuhkan pula unsur-unsur yang mendukung terciptanya peningkatan kualitas kerja karywan, antara lain :

1. kompensasi
2. kesejahteraan
3. hubungan kerja
4. trining bagi para manajer
5. survey opini
6. penilaian prestasi
7. jam kerja yang luwes
8. gugus kendali
9. dana pengeluaran

Berdasarkan unsur-unsur diatas kita dapat memperhatikan bahwa program-program kualitas kerja untuk sebagian didasarkan atas teknik-teknik, seperti jam kerja lebih singkat dan sebagainya lain didasarkan atas rasa percaya dan ketertarikan semua level organisasi. Teknik-teknik termasuk manajemen berdasarkan sasaran, program keikutsertaan pegawai, program gugus kualitas, pengaturan kerja baru dan juga pemerdayaan pekerjaan memang memainkan peran besar dalam kualitas kerja, teknik-teknik itu merupakan unsur-unsur yang secara bersama-sama mempengaruhi kualitas kerja ditempat kerja.

#### **2.2.2.2 Karakteristik Kinerja Berkualitas**

Menurut Ruky (2006:16) mengatakan bahwa karakteristik atau ciri-ciri SDM berkualitas adalah :

1. Memiliki pengetahuan penuh tentang tugas, tanggung jawab dan wewenangnya.
2. Memiliki pengetahuan yang diperlukan, terkait dengan pelaksanaan tugasnya secara penuh.
3. Mampu melaksanakan tugas-tugas yang harus dilakukannya karena mempunyai keahlian/ketrampilan yang diperlukan
4. Bersikap produktif, inovatif/kreatif, mau bekerja sama dengan orang lain, dapat dipercaya, loyal, dan sebagainya.

Sumber Daya Manusia merupakan potensi yang terkandung dalam diri manusia untuk mewujudkan perannya sebagai mahluk social yang adaptif dan transformative yang mampu mengelola dirinya sendiri serta seluruh

potensi yang terkandung di alam demi menuju tercapainya kesejahteraan kehidupan dalam tatanan yang seimbang dan berkelanjutan.

#### 2.2.2.2 Pengukuran Kualitas Kinerja

Peningkatan kualitas suatu organisasi/instansi harus didukung dengan standart atau ukuran untuk menilai apakah suatu organisasi/instansi tersebut mempunyai kinerja yang baik atau tidak. Adapun beberapa faktor penentu kinerja menurut Mitchel dalam Soedarso (2014:86) mengemukakan bahwa terdapat lima indikator kinerja yang dapat diukur, antara lain sebagai berikut :

1. *“Quality of Work”* (kualitas pekerjaan), yaitu ukuran yang menyatakan seberapa jauh telah dipenuhi berbagai persyaratan, spesifikasi, dan harapan yang dihasilkan dari suatu pekerjaan.
2. *Promptnes* (kecepatan/ketepatan), menunjukkan waktu yang diperlakukan seseorang dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.
3. *Initiative* (inisiatif), menunjukkan apresiasi seseorang terhadap pekerjaannya dengan berusaha mencari, menemukan dan mengembangkan metode-metode yang efektif untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut dengan hasil yang gemilang.
4. *Capability* (kemampuan), potensi yang dimiliki seseorang dalam menyelesaikan pekerjaanya dengan efisien dan efektif.
5. *Communication* (kounikasi), kemampuan seseorang dalam berinteraksi dengan sesama rekan sekerja maupun lingkungannya yang berguna untuk mendukung aktivitas pekerjaan.

Selanjutnya Bastian, (2001:329) menyebutkan bahwa indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan, dengan memperhitungkan indikator-indikator sebagai berikut :

1. Indikator masukan (*inputs*), adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran. Indikator ini dapat berupa dana, sumber daya manusia, informasi kebijaksanaan/peraturan perundangan-undangan dan sebagainya.
2. Indikator keluaran (*output*), adalah sesuatu yang diharapkan langsung dicapai dari suatu kegiatan yang dapat berupa fisik dan atau non fisik.
3. Indikator manfaat (*benefits*) adalah sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan.
4. Indikator hasil (*outcomes*), adalah segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya kegiatan pada jangka menengah (efek langsung).
5. Indikator dampak (*impact*), adalah pengaruh yang ditimbulkan baik positif maupun negative terhadap setiap tingkatan indikator berdasarkan asumsi yang telah ditetapkan.

Menurut Hasibuan (2003:95) indikator dari kualitas kinerja yaitu :

1. Potensi diri, merupakan kemampuan, kekuatan, baik yang belum terwujud maupun yang telah terwujud, yang dimiliki seseorang, tetapi belum sepenuhnya terlihat atau dipergunakan secara maksimal.
2. Hasil kerja optimal, merupakan hasil kerja yang harus dimiliki seorang pegawai/karyawan, yang harus bisa memberikan hasil kerjanya yang

terbaik, dapat dilihat dari produktivitas organisasi, kualitas, kuantitas kerja.

3. Proses kerja, merupakan tahapan terpenting dimana karyawan menjalankan tugas dan perannya dalam suatu organisasi, melalui proses kerja ini.
4. Antusiasme, merupakan suatu sikap dimana seorang pegawai melakukan kepedulian terhadap pekerjaannya, hal ini dapat dilihat dari kehadiran, pelaksanaan tugas, motivasi kerja, komitmen kerja.

Dari berbagai kriteria diatas menunjukkan bahwa kualitas kerja mencakup semua unsur yang akan dievaluasi dalam pekerjaan masing-masing pegawai/karyawan dalam suatu organisasi. kualitas ini mencakup berbagai kriteria yang digunakan dalam mengukur hasil yang telah diselesaikan

#### **2.2.2.4 Rencana Perbaikan Kinerja**

Kualitas sumberdaya manusia memiliki manfaat ditinjau dari pengembangan perusahaan yaitu:

1. Perbaikan kinerja.
2. Penyesuaian kompensasi.
3. Keputusan penempatan.
4. Kebutuhan pelatihan.
5. Perencanaan dan pengembangan karier.
6. Efisiensi proses penempatan staf.
7. Kesempatan kerja yang sama

Menurut Kirkpatrick dalam bukunya Wibowo (2013:279) yang berjudul manajemen strategik, rencana perbaikan kerja untuk dapat memberikan hasil seperti diharapkan harus memenuhi kriteria sifat sebagai berikut:

1) Praktis

Spesifikasi rencana harus berhubungan dengan kinerja yang harus diperbaiki. Memperbaiki kinerja dengan cara membaca buku teori atau mengikuti kursus psikologi industri sangat tidak praktis dan memerlukan waktu terlalu lama.

2) Orientasi pada waktu

Waktu batas akhir penyelesaian pekerjaan harus ditentukan secara realistis dan dipertimbangkan bersama. Tidak ada pekerjaan tanpa batasan waktu.

3) Spesifik

Harus jelas menguraikan apa yang akan dikerjakan. Apabila bidang yang diperbaiki adalah kualitas komunikasi dengan pekerja, maka harus secara spesifik referensi yang harus diperbaiki.

4) Melibatkan komitmen

Baik manajer maupun pekerja harus menjual rencana dan mempunyai komitmen terhadap implementasinya. Mereka harus sepakat tentang apa yang harus dilakukan.

Menurut Kirkpatrick dalam Wibowo (2013:280) rencana perbaikan kinerja dirancang untuk mengubah perilaku pekerja. Untuk melakukan perubahan perilaku, perlu memenuhi lima persyaratan, yaitu sebagai berikut:

1) *Desire* (Keinginan)

Terdapat keinginan dari pekerja sendiri untuk berubah tanpa adanya keinginan dari yang bersangkutan, perilaku tidak mungkin berubah.

2) *Knowledge and Skill* (Pengetahuan dan Ketrampilan)

Pekerja harus tahu apa yang harus dilakukan dan bagaimana melakukan. Untuk itu, harus mempunyai pengetahuan dan ketrampilan yang diperlukan.

3) *Climate* (Iklim)

Pekerja harus bekerja dalam iklim yang memberikan kesempatan berperilaku dengan cara berbeda. Faktor terpenting dalam iklim adalah manajer. Manajer dapat memberikan tipe iklim sebagai berikut:

- a) Preventing Manajer tidak mengizinkan pekerja melakukan apa yang mereka ingin lakukan. Iklim kerja semacam ini tidak akan mendorong pekerja berkembang.
- b) Discouraging Manajer tidak mendorong keberanian pekerja untuk melakukan tindakan apabila tidak diperintah. Pekerja menjadi pasif dan tidak bersedia mengeluarkan gagasan.
- c) Neutral Manajer menyerahkan pada pekerja untuk menentukan sendiri sikapnya. Terdapat kebebasan bagi pekerja untuk mengembangkan diri dalam pekerjaan.
- d) Encouraging Manajer bersikap mendorong pekerja untuk bersedia mengembangkan prakarsa. Iklim demikian menciptakan motivasi kuat bagi pekerja.
- e) Requiring Manajer bersedia membantu meningkatkan kemampuan dan kinerja pekerja.

4) *Help and Support* (bantuan dan dukungan)

Apabila pekerja bersedia memperbaiki diri, mereka memerlukan dorongan dan bantuan. Orang mungkin takut mencoba sesuatu yang baru karena takut kegagalan atau pekerja mungkin bermaksud mencoba, tetapi tidak melakukan sampai mendapat dorongan atau orang mungkin tidak mempunyai keberanian tanpa dorongan dan bantuan. Bantuan dapat datang dari manajer, pelatih profesional atau keduanya.

5) *Reward* (penghargaan)

Orang yang tahu bahwa mereka dihargai karena melakukan perubahan cenderung untuk perubahan. Juga apabila reward benar-benar diterima mereka akan termotivasi untuk merubah di masa depan.

#### **2.2.2.5 Strategi Peningkatkan Kualitas Kinerja**

Menurut Schuler dan Jackson (199:64) Para manajer lini dapat melakukan banyak hal untuk meningkatkan kinerja karyawan. Mereka dapat mengambil tindakan berdasarkan sebab-sebab kekurangan yang teridentifikasi kecuali kemampuan. Jika tidak adanya kemampuan merupakan sebab maka diperlukan pelatihan. Adapun strategi untuk meningkatkan kinerja sebagai berikut:

1) Dorongan Positif (Positif Reinforcement)

Sistem dorongan yang positif dapat dirancang berdasarkan prinsip-prinsip teori dorongan. Dorongan positif melibatkan penggunaan penghargaan positif untuk meningkatkan terjadinya kinerja yang diinginkan. Dorongan ini berprinsip pada dua prinsip fundamental yaitu 1) orang berkinerja sesuai dengan cara yang mereka pandang paling menguntungkan bagi mereka, 2)

dengan memberikan penghargaan yang semertinya. Suatu dorongan yang positif dibangun dengan empat tahap yaitu:

- a) Lakukan audit kinerja
- b) Tetapkan standar dan tujuan kinerja
- c) Berikan umpan balik kepada karyawan mengenai kinerjanya
- d) Beri karyawan pujian atau imbalan lain yang berkaitan langsung dengan kinerja.

2) Program Disiplin Positif

Beberapa organisasi memperbaiki kinerja melalui penggunaan disiplin positif atau disiplin yang tidak menghukum program ini memberi tanggungjawab perilaku karyawan di tangan karyawan sendiri. Bagaimanapun program ini memberitahu karyawan bahwa perusahaan peduli dan akan tetap mempekerjakan karyawan selama ia berkomitmen untuk bekerja dengan baik.

3) Program Bantuan Karyawan

Program bantuan karyawan menolong karyawan mengatasi masalah-masalah kronis pribadi yang menghambat kinerja dan kehadiran mereka di tempat kerja. Program bantuan karyawan yang berhasil mempunyai sifat-sifat berikut:

- a) Dukungan manajemen puncak
- b) Dukungan karyawan atau serikat pekerja
- c) Kerahasiaan
- d) Akses yang mudah

- e) Penyelia yang terlatih
- f) Pengurus serikat pekerja yang terlatih, jika berada di lingkungan serikat pekerja
- g) Asuransi
- h) Ketersediaan banyak layanan untuk bantuan dan referensi
- i) Kepemimpinan profesional yang terampil
- j) Sistem untuk memantau, menilai dan merevisi.

4) Manajemen Pribadi Manajemen

Pribadi adalah suatu pendekatan yang relatif masih baru untuk mengatasi ketidaksesuaian kinerja. Hal ini mengajari orang bahwa mampu menjalankan kendali terhadap perilakunya sendiri. Manajemen pribadi dimulai ketika orang menilai permasalahannya sendiri dan menetapkan tujuan yang tinggi dan spesifik (tetapi individual) dalam kaitannya dengan permasalahan itu. Bekerja jarak jauh dan bentuk-bentuk lainnya menunjukkan meningkatkan produktifitas.

5) Hukuman

Meskipun sebagian besar karyawan ingin menjalankan pekerjaannya sendiri dengan cara yang bisa diterima oleh organisasi dan rekan kerjanya, masalah absensi, kinerja dan pelanggaran terhadap peraturan semakin meningkat. Ketika diskusi informal atau pengarahan gagal menetralsir perilaku menyimpang ini diperlukan tindakan disiplin formal. Sasaran hukuman adalah mengurangi frekuensi perilaku yang tidak diinginkan. Hukuman bisa meliputi konsekuensi material, seperti pemotongan gaji, skorsing disipliner

tanpa gaji, penurunan jabatan atau akhirnya pemberhentian. Hukuman yang lebih umum bersifat interpersonal dan mencakup teguran lisan dan petunjuk-petunjuk nonverbal, seperti kerut di dahi dan bahasa tubuh agresif.

Menurut Stoner dalam Sutrisno (2010:184-185) mengemukakan adanya empat cara untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan, yaitu :

1. Diskriminasi

Seorang manajer harus mampu membedakan secara objektif antara mereka yang dapat memberi sumbangan berarti dalam pencapaian tujuan organisasi dengan mereka yang tidak. Dalam konteks penilaian kerja memang harus ada perbedaan antara karyawan yang berprestasi dengan karyawan yang tidak berprestasi. Oleh karena itu dapat dibuat keputusan yang adil dalam berbagai bidang, misalnya pengembangan SDM, penggajian dan sebagainya.

2. Pengharapan

Dengan memperhatikan bidang tersebut diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki kinerja tinggi mengharapkan pengakuan dalam bentuk berbagai pengharapan diterimanya dari organisasi. Untuk mempertinggi motivasi dan kinerja, mereka yang tampil mengesankan dalam bekerja harus diidentifikasi sedemikian rupa sehingga penghargaan memang jatuh pada tangan yang berhak.

3. Pengembangan dan Pelatihan

Bagi yang bekerja dibawah standar, skema untuk mereka adalah mengikuti program pelatihan dan pengembangan. Sedangkan yang di atas standar, misalnya dapat dipromosikan kepada jabatan yang lebih tinggi. Berdasarkan hasil laporan manajemen, bagaimanapun bentuk kebijakan organisasi dapat terjamin keadilan dan kejujurannya. Untuk itu diperlukan suatu tanggungjawab yang penuh pada manajer yang membawahnya.

#### 4. Komunikasi

Para manajer bertanggungjawab untuk mengevaluasi kinerja para karyawan dan secara akurat mekomunikasikan penilaian yang dilakukannya. Untuk dapat melakukan secara akurat, para manajer harus mengetahui kekurangan dan masalah apa saja yang dihadapi para karyawan dan bagaimana cara mengatasinya. Disamping itu, para manajer harus mengetahui program pelatihan dan pengembangan apa saja yang dibutuhkan. Untuk memastikannya, para manajer perlu berkomunikasi secara intens dengan karyawan.

Sumber daya manusia perlu dikembangkan secara terus menerus agar diperoleh kerja sumber daya manusia yang berkualitas dalam arti yang sebenarnya, yaitu pekerjaan yang dilaksanakan akan menghasilkan sesuatu yang memang dikehendaki. Berkualitas bukan hanya pandai saja, memenuhi semua syarat kualitatif yang dituntut pekerjaan itu, sehingga pekerjaan itu benar-benar dapat diselesaikan sesuai rencana. Konsep kualitas atau mutu dipandang sesuatu yang relatif, yang tidak selalu mengandung arti yang bagus, baik, dan sebagainya. Kualitas atau mutu dapat mengartikan sifat-sifat yang dimiliki oleh suatu produk

barang ataupun jasa yang menunjukkan kepada konsumen kelebihan-kelebihan yang dimiliki oleh barang atau jasa tersebut.

### 2.2.2.6 Peningkatan Kualitas Kinerja Prespektif Islam

Kinerja yang baik merupakan langkah untuk tercapainya tujuan perusahaan. Sehingga perlu diupayakan usaha untuk meningkatkan kinerja. Dimana dijelaskan dalam ayat Al-Qur'an surat Al-ahqaaf ayat 19

وَلِكُلِّ دَرَجَةٌ مِّمَّا عَمِلُوا وَيُؤْتِيهِمْ أَجْرَهُمْ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ

*“Dan bagi masing-masing mereka derajat menurut apa yang telah mereka kerjakan dan agar Allah mencukupkan bagi mereka (balasan) pekerjaan-pekerjaan mereka sedang mereka tiada dirugikan”.*

Dalam tafsir Az-Zikra oleh Bachtiar Surim di Dalam tafsir Az-zikra oleh bachtiar surin dinyatakan bahwa وَلِكُلِّ (dan bagi masing-masing) ditujukan kepada semua orang, baik orang itu terbilang orang baik-baik, maupun orang itu orang durhaka.

لَا يُظْلَمُونَ maksudnya, orang yang beramal baik tidak akan dibalas dengan pembalasan buruk, dan begitu sebaliknya. Dalam ayat tersebut bahwasanya Allah pasti akan membalas setiap amal perbuatan manusia berdasarkan apa yang telah mereka kerjakan. Artinya, jika seseorang melaksanakan pekerjaan dengan baik dan menunjukkan kinerja yang baik pula bagi organisasinya maka ia akan mendapat hasil yang baik pula dari kerjanya dan akan memberikan keuntungan bagi organisasinya.

Qur'an surat Ali Imran ayat 104 :

وَلَتَكُنْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَأُولَئِكَ

هُمُ الْمُفْلِحُونَ

*”Dan hendaklah ada di antara kalian -wahai orang-orang mukmin- satu kelompok yang mengajak kepada setiap kebajikan yang dicintai Allah, menyuruh berbuat baik yang ditunjukkan oleh syarak dan dinilai baik oleh akal sehat, dan mencegah perbuatan mungkar yang dilarang oleh syarak dan dinilai buruk oleh akal sehat. Orang-orang semacam itulah yang akan mendapatkan kemenangan”*

Meliputi seluruh wilayah kehidupan manusia. Didasarkan pada sifat keadilan syariah bagi umat Islam berfungsi sebagai sumber serangkaian kriteria untuk membedakan mana yang benar (haq) dan mana yang buruk (batil). Dengan menggunakan syariah bukan hanya membawa individu lebih dekat dengan tuhan, tetapi juga mengusahakan terciptanya kehidupan masyarakat yang adil, damai, sejahtera dan di ridlohi Allah swt yang di dalamnya individu mampu merealisasikan potensi dan tugasnya sebagai khalifah Allah di muka bumi yang diperuntukkan bagi alam semesta.

Dari sejumlah penjelasan di atas meski beragam namun dapat ditangkap maksud yang berujung pada pemahaman bahwa etos kerja Islam adalah sifat jujur, disiplin dan kualitas moral yang bersih serta suasana batin manusia yang mendasar dalam hal kerja yang direfleksikan dalam dunia nyata. Seseorang terbentuk oleh adanya motivasi yang terpancar dari sikap hidupnya yang mendasar terhadap kerja. Hampir sama dengan hadist sebelumnya, yakni siapapun yang mengerjakan kebaikan pasti akan mendapatkan kebaikan pula begitupun sebaliknya.

Menurut Mangkunegara (2005:04) bahwa dalam hubungan dengan pencapaian kerja individu dan organisasi di era globalisasi perlu dilandaskan pendekatan psikologi dan organisasi, pendekatan budaya serta agama. Peran

sumber daya manusia dalam memajukan suatu perusahaan sangatlah penting. Salah satu pendekatan dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia adalah melalui pendekatan agama. Dalam agama Islam terdapat konsep etos kerja Islami yang berlandaskan Al Qu'ran serta contoh dari Nabi Muhammad SAW.

Dan hendaklah ada diantara kalian wahai orang mukmin satu kelompok yang mengajak kepada setiap kebajikan yang dicintai oleh Allah, menyuruh berbuat baik yang ditunjukkan oleh syarak dan dinilai baik oleh akal sehat, dan mencegah perbuatan mungkar yang dilarang oleh syarak dan dinilai buruk oleh akal sehat. Orang-orang semacam itulah yang akan mendapatkan kemenangan yang sempurna didunia dan ahirat.

Menurut Tasmara (2002:103) *dalam* Sono, dkk (2017), etos kerja Islam adalah suatu upaya yang sungguh-sungguh, dengan mengerahkan seluruh asset, pikiran, dan zikirnya untuk mengaktualisasikan atau menampakkan arti dirinya sebagai hamba Allah yang menundukan dunia dan menempatkan dirinya sebagai bagian dari masyarakat yang terbaik (khairul ummah) atau dengan kata lain dapat juga kita katakan bahwa hanya dengan bekerja manusia itu memanusiakan dirinya.

Ciri-ciri orang yang mempunyai dan menghayati etos kerja Islam akan tampak dalam sikap dan tingkah lakunya yang dilandaskan pada suatu keyakinan yang sangat mendalam bahwa bekerja itu merupakan bentuk ibadah, suatu panggilan dan perintah Allah yang akan memuliakan dirinya, memanusiakan dirinya sebagai bagian dari manusia pilihan.

Adapun ciri-ciri tersebut adalah:

### 1. Memiliki moralitas yang bersih (ikhlas)

Salah satu kompetensi moral yang dimiliki seorang yang berbudaya kerja Islami itu adalah nilai keikhlasan. Ikhlas yang diambil dari bahasa Arab mempunyai arti : bersih, murni (tidak terkontaminasi), sebagai antonim dari syirik (tercampur). Ibarat ikatan kimia air (H<sub>2</sub>O), dia menjadi murni karena tidak tercampur apapun, dan bila sudah tercampur sesuatu (misalnya CO<sub>2</sub>) komposisinya sudah berubah dan dia bukan lagi murni H<sub>2</sub>O. Kata ikhlas dapat disejajarkan dengan sincere (bahasa Latin sincerus: pure) yang berarti suasana atau ungkapan tentang apa yang benar yang keluar dari hati nuraninya yang paling dalam.

### 2. Memiliki kejujuran

Dalam jiwa seorang yang jujur itu terdapat komponen nilai ruhani yang memantulkan berbagai sikap yang berpihak kepada kebenaran dan sikap moral yang terpuji (morally upright)

### 3. Istiqamah atau kuat pendirian

Pribadi muslim yang profesional dan berakhlak memiliki sikap konsisten dari bahasa Latin (*consistere; harmony of conduct or practice with profession; ability to be asserted together without contradiction*), yaitu kemampuan untuk bersikap secara taat asas, pantang menyerah, dan mampu mempertahankan prinsip serta komitmennya walau harus berhadapan dengan resiko yang membahayakan dirinya. Mereka mampu mengendalikan diri dan mengelola emosinya secara efektif. Tetap teguh pada komitmen, positif dan tidak rapuh kendati berhadapan dengan situasi yang menekan.

Sikap konsisten telah melahirkan kepercayaan diri yang kuat dan memiliki integritas serta mampu mengelola stres dengan tetap penuh gairah.

#### 4. Disiplin

Erat kaitannya dengan konsisten adalah sikap berdisiplin Latin : (*disciple, discipulus*, murid, mengikuti dengan taat), yaitu kemampuan untuk mengendalikan diri dengan tenang dan tetap taat walaupun dalam situasi yang sangat menekan

#### 5. Bertanggung jawab

Bertanggung jawab terhadap amanah yang diberikan merupakan ciri bagi muslim yang bertaqwa. Amanah adalah titipan yang menjadi tanggungan, bentuk kewajiban atau utang yang harus kita bayar dengan cara melunasinya sehingga kita merasa aman atau terbebas dari segala tuntutan.

### 2.3 Kerangka Berfikir

Sumber daya manusia perlu dikembangkan secara terus menerus agar diperoleh kerja sumber daya manusia yang berkualitas dalam arti yang sebenarnya, yaitu pekerjaan yang dilaksanakan akan menghasilkan sesuatu yang memang dikehendaki. Berkualitas bukan hanya pandai saja, memenuhi semua syarat kualitatif yang dituntut pekerjaan itu, sehingga pekerjaan itu benar-benar dapat diselesaikan sesuai rencana. Konsep kualitas atau mutu dipandang sesuatu yang relatif, yang tidak selalu mengandung arti yang bagus, baik, dan sebagainya. Kualitas atau mutu dapat mengartikan sifat-sifat yang dimiliki oleh suatu produk

barang ataupun jasa yang menunjukkan kepada konsumen kelebihan–kelebihan yang dimiliki oleh barang atau jasa tersebut.

Menurut Mas'ud (2007:29) agar perusahaan dapat bertahan terhadap lingkungan yang selalu berubah, maka perusahaan tersebut harus selalu berusaha meningkatkan kualitas kinerja karyawannya. Dari aspek manajemen, upaya untuk meningkatkan keberhasilan perusahaan dalam menjawab perubahan tersebut diantaranya melakukan pengembangan karyawan. Hal ini harus sangat diperlukan dikarenakan sebuah karyawan harus bisa menyesuaikan diri dari berbagai aspek-aspek perubahan dunia bisnis.

Peningkatan kualitas suatu organisasi/instansi harus didukung dengan standart atau ukuran untuk menilai apakah suatu organisasi/instansi tersebut mempunyai kinerja yang baik atau tidak. Adapun beberapa faktor penentu kinerja menurut Soedarsono, (2014:86) mengemukakan bahwa terdapat lima indikator kinerja yang dapat diukur, antara lain sebagai berikut :

1. *“Quality of Work”* (kualitas pekerjaan), yaitu ukuran yang menyatakan seberapa jauh telah dipenuhi berbagai persyaratan, spesifikasi, dan harapan yang dihasilkan dari suatu pekerjaan.
2. *Promptnes* (kecepatan/ketepatan), menunjukkan waktu yang diperlakukan seseorang dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.
3. *Initiative* (inisiatif), menunjukkan apresiasi seseorang terhadap pekerjaannya dengan berusaha mencari, menemukan dan mengembangkan metode-metode yang efektif untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut dengan hasil yang gemilang.

4. *Capability* (kemampuan), potensi yang dimiliki seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan efisien dan efektif.
5. *Communication* (kounikasi), kemampuan seseorang dalam berinteraksi dengan sesama rekan sekerja maupun lingkungannya yang berguna untuk mendukung aktivitas pekerjaan.

Selanjutnya Lesu, (2014) menyebutkan bahwa indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan, dengan memperhitungkan indikator-indikator sebagai berikut :

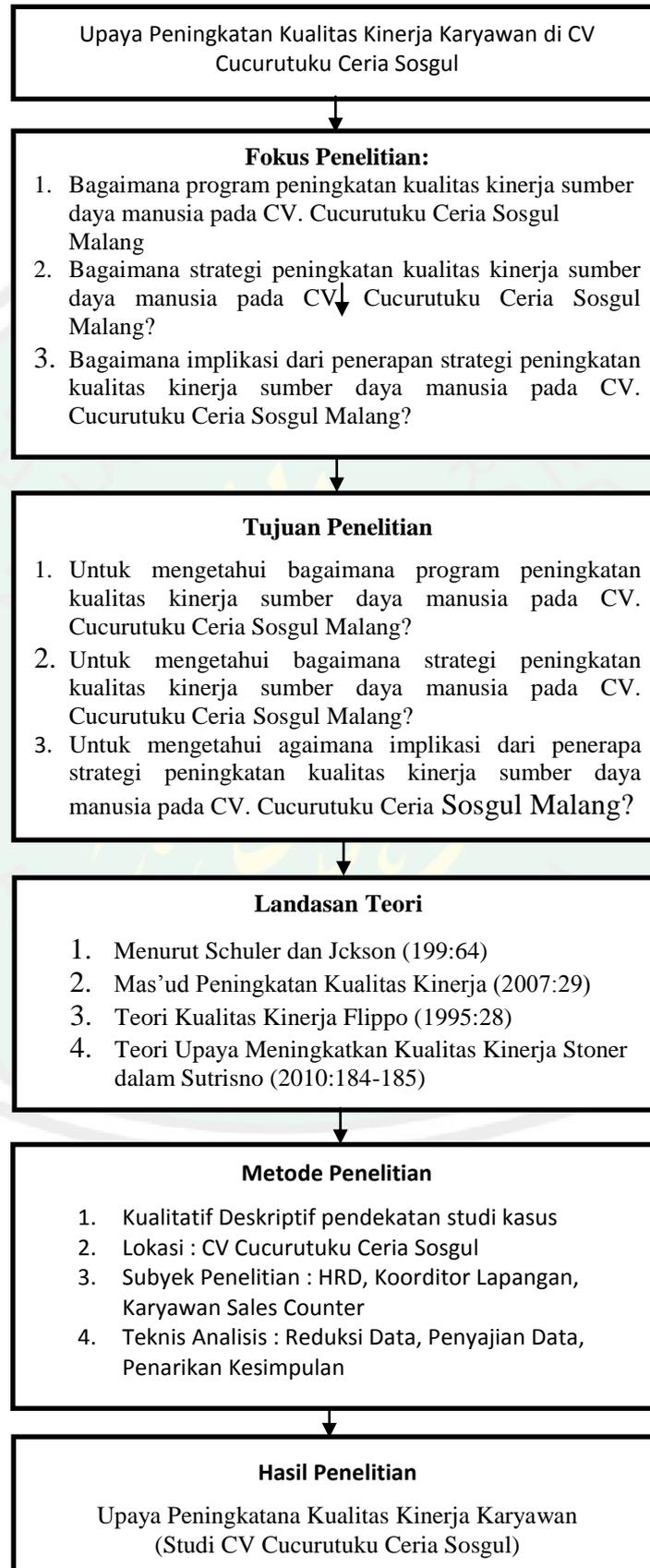
1. Indikator masukan (*inputs*), adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran. Indikator ini dapat berupa dana, sumber daya manusia, informasi kebijaksanaan/peraturan perundan-undangan dan sebagainya.
2. Indikator keluaran (*output*), adalah sesuatu yang diharapkan langsung dicapai dari suatu kegiatan yang dapat berupa fisik dan atau non fisik.
3. Indikator manfaat (*benefits*) adalah sesuatu yang terkait dengan tujuan ahir dari pelaksanaan kegiatan.
4. Indikator hasil (*outcomes*), adalah segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya kegiatan pada jangka menengah (efek langsung).
5. Indikator dampak (*impact*), adalah pengaruh yang ditimbulkan baik positif maupun negative terhadap setiap tingkatan indikataor berdasarkan asumsi yang telah ditetapkan

Selanjutnya bahwa kualitas kerja dapat dilihat dari kemampuan pegawai yang ditunjukkan, seperti :

1. Menyelesaikan tugas-tugas secara teliti, akurat, dan tepat waktu sehingga mencapai hasil yang diharapkan.
2. Menunjukkan perhatian pada tujuan-tujuan dan kebutuhan departemen yang bergantung pada pelayanan dan hasil kerjanya.
3. Menangani berbagai tanggungjawab secara efektif.  
Menggunakan jam kerja secara produktif.”

Dari uraian kerangka pemikiran di atas yang berdasarkan kajian teori maka dapat diketahui rumusan mengenai Upaya Sosgul Malang dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan adalah sebagai berikut :

**Tabel 2.2**  
**Kerangka Berfikir**



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Menurut Arikunto, (2010:21) bahwa metode studi kasus sebagai salah satu jenis pendekatan deskriptif, penelitian yang dilakukan secara intensif, terperinci, dan mendalam terhadap suatu organisme (individu), lembaga atau gejala tertentu dengan daerah atau subjek yang sempit.

Penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi, tetapi menggunakan istilah *social situation* atau situasi social yang terdiri dari atas tiga elemen yaitu tempat (*place*), pelaku (*actor*), dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis (Sugiyono, 2006:207)

Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa penelitian deskriptif dengan pendekatan studi kasus ialah penelitian untuk dapat membuktikan, menemukan, dan mengembangkan data yang sudah diperoleh di lokasi penelitian tersebut, yang nantinya akan digunakan untuk mengantisipasi masalah yang akan muncul. Berdasarkan permasalahan yang peneliti temukan sebelumnya, maka penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus untuk mengetahui bagaimana upaya peningkatan kualitas kinerja CV. Cucurutuku Ceria pada karyawan Sosgul Malang. Metode kualitatif deskriptif merupakan metode penelitian yang dilakukan berdasarkan pada kondisi sebenarnya sesuai dengan kondisi yang ada pada objek penelitian, dimana

pengambilan data dilakukan dengan cara langsung terjun kelapangan dan nantinya akan menghasilkan data deskriptif.

### **3.2 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat tempat dimana peneliti akan melakukan pengambilan data untuk keperluan penelitian. Penetapan lokasi merupakan tahapan penting dalam penelitian kualitatif, karena dengan ditetapkannya lokasi penelitian berarti objek dan tujuan sudah ditetapkan sehingga mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian. Lokasi ini bisa diwilayah tertentu, atau lembaga tertentu. Penelitian ini dilakukan di Kantor CV. Cucurutuku Sosgul Kota Malang yang beralamat di Perumahan Bukit Cemara Tidar Block J No 11, Karang Besuki Kota Malang.

### **3.3 Subyek Penelitian**

Moleong (2006) dalam Prastowo (2011:195) mengungkapkan bahwa subjek penelitian adalah informan. Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang sistuasi dan kondisi latar (lokasi atau tempat) penelitian.

Teknik yang digunakan untuk menentukan informan dalam penelitian kualitatif, menurut Sugiyono (2007) dalam Prastowo (2011: 197) memasuki situasi tertentu, melakukan observasi dan wawancara kepada orang-orang yang dipandang tahu tentang situasi sosial tersebut, penentuan orang yang menjadi sumber secara *purposive*, yaitu di pilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu.

Oleh karena itu, diperlukan subjek yang memenuhi parameter yang mampu mengungkap permasalahan di atas. Adapun parameter yang dimaksud adalah sebagai berikut :

1. Ikut terlibat langsung dalam setiap pekerjaan baik bawahannya atau atasannya
2. Mengetahui tentang program pelatihan dan pengembangan peningkatan kualitas kinerja
3. Ikut serta mengevaluasi kegiatan kerja

Berdasarkan parameter di atas, maka subjek penelitian yang dianggap memenuhi karakteristik tersebut yaitu:

- a. HRD CV. Cucurutuku Ceria Sosgul Malang : selaku pengambil keputusan mengenai keadaan karyawan, program pelatihan, rekrutmen dan lain-lain yang mencakup sumber daya manusia
- b. Koordinator Lapangan : yang mengerti kondisi kualitas karyawan yang ada dilapangan
- c. Karyawan Outlet : selaku sumber daya yang berpengaruh bagi perusahaan dan merupakan target dari program-program pelatihan dan pengembangan.

### **3.4 Jenis dan Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua macam yaitu data primer dan data sekunder.

b. Data primer

Data primer adalah sumber data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti untuk tujuan khusus memecahkan permasalahan yang sedang terjadi (Supriyanto & Maharani, 2013:51). Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari informan. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara dengan subyek penelitian dan observasi langsung di SOSGUL Malan yang nantinya akan diolah menjadi sebuah data informasi deskriptif.

c. Data sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang dikumpulkan tidak hanya untuk tujuan riset, tetapi juga untuk tujuan lain (Supriyanto & Maharani, 2013:51). Data sekunder dalam penelitian ini adalah dokumentasi dari laporan absensi karyawan dan acuan penilaian kinerja bulanan di SOSGUL Malang.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data menurut Arikunto, (2002:134) merupakan cara yang dapat digunakan oleh oleh peneliti untuk mengumpulkan data dimana car tersebut menunjukkan pada suatu yang abstrak, tidak dapat diwujudkan dalam benda yang kasat mata, tetapi dapat dipertontokan penggunaanya.

Dalam penelitian ini penulis terjun langsung ditempat lokasi penelitian untuk mendapatkan data yang valid, maka peneliti menggunakan metode sebagai berikut:

a. Metode Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai yang memberikan jawaban atas pertanyaan. Moloeng (2000:135)

Dalam melaksanakan teknik wawancara, pewawancara harus mampu menciptakan hubungan yang baik sehingga informan bersedia bekerja sama, dan merasa bebas berbicara dan dapat memberikan informasi yang sebenarnya. Teknik wawancara yang peneliti gunakan adalah wawancara terstruktur (tertulis) yaitu dengan menyusun terlebih dahulu beberapa pedoman wawancara atau pertanyaan yang akan disampaikan kepada informan. Hal ini bertujuan agar pembicaraan dalam sesi wawancara lebih terarah dan lebih fokus pada tujuan yang dimaksud dan menghindari pembicaraan yang tidak perlu, dan juga digunakan sebagai patokan umum dan dapat dikembangkan peneliti melalui pertanyaan yang nantinya akan muncul saat dilakukannya kegiatan wawancara terhadap informan.

#### b. Metode Observasi

Sugiyono, (2006:310) Observasi atau pengamatan langsung terhadap subjek dapat diartikan sebagai pengumpulan data secara sistematis terhadap dampak yang muncul terhadap objek penelitian. Metode ini menggunakan observasi partisipasi dimana peneliti terlibat langsung dengan kegiatan sehari-hari orang atau karyawan yang diamati yang digunakan sebagai sumber penelitian. Dalam observasi secara langsung ini, peneliti selain sebagai pengamat penuh, juga sebagai pemeran atau partisipan yang ikut dalam kegiatan kerja SOSGUL Malang.

Observasi langsung ini dilakukan guna mengoptimalkan data mengenai pelaksanaan kegiatan kerja karyawan CV. Cucurutuku Ceria SOSGUL Malang,

bagaimana keadaan karyawannya dan kualitas kinerjanya, penerapan standart pelayanannya, interaksi dengan costumer, kondisi sarana prasarana yang ada di lokasi yang menunjang kegiatan kerja.

#### c. Metode Dokumentasi

Noor (2011:139) Sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Sebagian data yang tersedia yaitu berbentuk surat, catatan harian, cinderamata, laporan, artefak, dan foto. Dalam pelaksanaan metode dokumentasi, peneliti megumpulkan data terkait berupa peraturan tertulis dan juga SOP, standart penilaian kinerja, absensi bulanan, foto sarana prasarana, foto dokumenter dan lain sebagainya.

### 3.6 Uji Keabsahan Data

Pemeriksaan keabsahan data pada dasarnya, selain dugunakan untuk menyanggah baik yang dituduhkan kepada penelitian kualitatif yang mengatakan tidak ilmiah, juga merupakan sebagai unsur yang tidak terpisahkan dari tubuh penelitian kualitatif (Moloeng, 2007:320)

Keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan kriteria kredibilitas guna mendapatkan data yang relevan maka peneliti menggunakan cara:

#### a. Perpanjangan pengamatan

Pada perpanjangan pengamatan ini, peneliti akan mengecek ulang data yang telah diperoleh, apakah data yang telah diberikan selama ini benar benar sesuai keadaan sebenarnya dan apabila masih ditemui ketidaksesuaian maka peneliti akan melakukan pengamatan lagi yang lebih mendalam sehingga data yang

diperoleh sudah benar kepastiannya. Dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian ulang dengan kembali ke lokasi penelitian guna memastikan data yang diperoleh sudah benar apa masih ada yang kurang atau salah.

b. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan terhadap sumber dengan berbagai cara. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, teknik pengumpulan data, dan waktu. Dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber yang digunakan untuk mengecek data tentang keabsahannya, membandikan suatu wawancara dengan dokumen dengan memanfaatkan berbagai sumberdata informasi sebagai bahan pertimbangan. Dalam hal ini peneliti membandikan data hasil observasi dengan data wawancara, dan juga membandikan wawancara dengan sumber yang berbeda.

### **3.7 Analisis Data**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif pendekatan studi kasus dengan lebih banyak bersifat uraian dari hasil wawancara dan observasi. Analisis dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama dilapangan dan setelah selesai dilapangan data yang diperoleh akan dianalisis secara kualitatif serta diuraikan dalam bentuk deskriptif.

Menurut Moleong yang dikutip oleh Prastowo (2011:238) analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan

satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.

Pada prinsipnya analisis data kualitatif dilakukan secara beriringan dengan proses pengumpulan data. Teknik analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (1992) dalam Basrowi dan Suwandi (2008:209);

a. Reduksi data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian, pengabstraksian dan pentransformasian data kasar dari lapangan. Proses ini berlangsung selama penelitian dilakukan, dari awal sampai akhir. Reduksi data dilakukan sejak awal pengumpulan data dengan membuat ringkasan, mengkode, menelusuri tema dengan maksud memisahkan yang tidak relevan dan data tersebut dapat diverifikasi.

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang direduksi memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan (Sugiyono, 2007:247)

b. Penyajian data

Sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajiannya antara lain berupa eksnaratif, matrik, grafik, dan menarik kesimpulan, jaringan dan bagan. Tujuannya adalah untuk memudahkan pembaca dan menarik kesimpulan dalam proses ini peneliti mengelompokkan hal-hal yang serupa menjadi kategori. Dalam

tahap ini peneliti juga melakukan *display* (penyajian) data secara sistematis, agar lebih mudah untuk dipahami interaksi atau bagian-bagiannya dalam konteks yang utuh dalam proses ini data diklarifikasikan berdasarkan tema-tema inti.

c. Menarik kesimpulan atau verifikasi

Penarikan kesimpulan hanyalah sebagian dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Makna-makna yang muncul dari data harus selalu di uji kebenarannya dan kesesuaiannya sehingga validitasnya terjamin. Dalam tahap ini, peneliti membuat rumusan proporsi yang terkait dengan prinsip logika, mengangkatnya sebagai temuan penelitian, kemudian dilanjutkan dengan mengkaji secara berulang-ulang terhadap data yang ada, pengelompokan data yang telah terbentuk, dan proposisi yang telah dirumuskan, dan langkah selanjutnya yaitu melaporkan hasil penelitian lengkap, dengan temuan baru yang berbeda dari temuan yang sudah ada.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Paparan Hasil Penelitian

##### 4.1.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian

CV. Cucurutuku Ceria merupakan salah satu usaha yang menjual olahan sosis. Sosis tersebut berupa sosis gulung dengan berbagai varian yaitu, *Noodle*, *Potato*, *Soya*, *Spicy*, *Cheesy*. CV. Cucurutuku Ceria berdiri pada tanggal 7 Juli 2012 yang didirikan oleh Erinda Putri Andayani. Erinda Putri merintis usahanya sendiri dengan modal sebesar Rp 300.000,00. Kantor pusat CV. Cucurutuku terletak di JL. Griya Utama no. IIC/4 Way Halim, Kota Bandar Lampung. Pada awal penjualan, Erin selaku pemilik hanya berjualan menggunakan sepeda motor dan kardus ke sekolah – sekolah dan berlanjut sampai membuka outlet di PKOR Way Halim. Semakin hari produk olahan sosis tersebut semakin digemari dan permintaan konsumen semakin tinggi.

Latar belakang usaha dibuka karena kegemaran pemilik mengonsumsi sosis kemudian muncul ide menciptakan produk kreatif dengan bahan dasar sosis. Produk kreatif berupa sosis gulung varian *Noodle*. Varian *Noodle* ini merupakan varian pertama yang dibuat oleh pemilik. Melihat antusiasnya konsumen dalam membeli sosis gulung varian *noodle*, pemilik memiliki keinginan untuk menciptakan varian lainnya dengan mengikuti program yakni berupa pembelajaran tentang cara pembuatan sosis, ketepatan adonan dalam pembuatan bahan tambahan sosis.

Program tersebut mendatangkan seorang konsultan sosis asal Negara Belanda bernama Jan Nederhoed dibantu oleh Bussines Coach Tegar Prajaksa yang dilakukan selama 10 hari. Dari kegiatan tersebut, pemilik mendapatkan ide serta kreatifitas dalam membuat varian sosis gulung yang lain seperti varian soya, cheesy, potato dan spicy. Usaha sosis gulung CV Cucurutuku Ceria sudah memiliki surat perizinan resmi dari pemerintah. Surat-surat yang dimiliki yaitu berupa Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Surat Izin Tempat Usaha (SITU), Tanda Daftar Perusahaan (TDP), Tanda Daftar Industri (TDI) dan Sertifikat Halal Majelis Ulama Indonesia. Adanya surat-surat terbitan pemerintah tersebut menjadikan produk sosis gulung dipercaya oleh masyarakat, sehingga tidak ada keraguan bagi konsumen untuk membeli sosis gulung di CV Cucurutuku Ceria.

### **VISI**

Menjadi pemimpin pasar dunia produk jajanan sosis kreatif dan inovatif

### **MISI**

Membuat inovasi jajanan sosis dengan menggabungkan bahan kreatif

Menciptakan rasa yang enak dan unik yang belum terbayangkan sebelumnya

Memberikan standar pelayanan dan penampilan yang *“fun”* & *“friendly”*

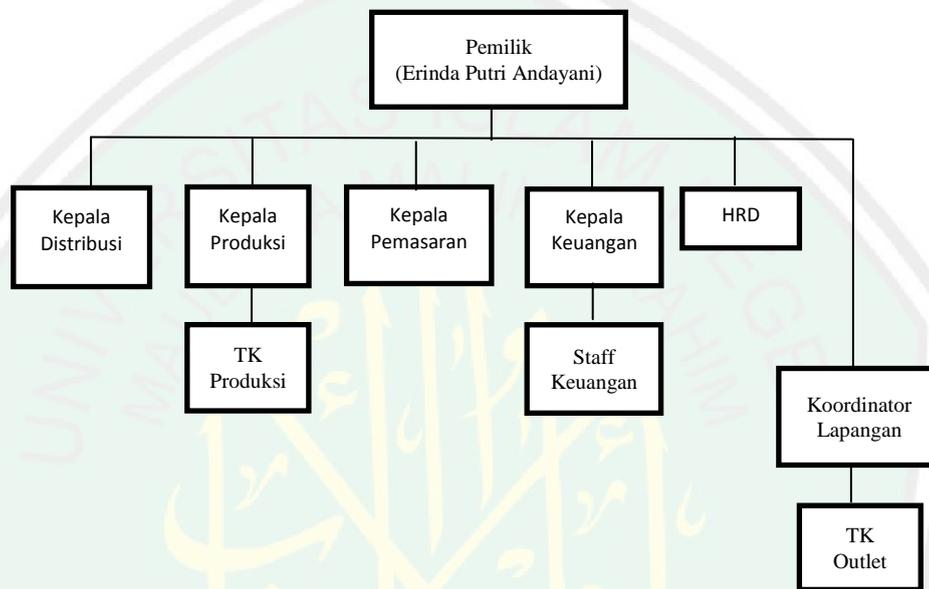
Membuat kemasan yang *“fun”* & *“fancy”*

Menjaga kualitas dan kebersihan produk

Menjaga kredibilitas perusahaan

Dalam struktur organisasi terdapat peranan yang penting bagi setiap perusahann, dikarenakan struktur organisasi merupakan alat dan sarana untuk

mencapai sebuah tujuan yang telah ditetapkan. Agar tujuan tersebut dapat tercapai dengan baik maka perlu diadakannya pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab dari setiap unsur yang ada didalam organisasi tersebut serta bekerja sama sebaik mungkin bagi setiap bagian organisasi atau instansi tersebut.



**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi CV. Cucurutuku Sosgul Indonesia**

Dalam melakukan kegiatan CV CC ini memiliki struktur organisasi yang formal, setiap bagian memiliki tugas, wewenang, dan tanggung jawab masing-masing sebagai berikut :

1. Pemilik bertugas mengawasi kegiatan usaha sosis gulung mulai dari penyediaan bahan baku langsung, proses pengolahan hingga pemasaran.
2. HRD bertugas melakukan rekrutmen karyawan, pengembangan karyawan , pelatihan karyawan, evaluasi kegiatan kerja

3. Pemasaran bertugas merencanakan dan melakukan kegiatan pemasaran mencakup membuat pemasangan iklan menggunakan media online maupun media cetak.
4. Produksi bertugas membuat perencanaan bahan baku langsung maupun bahan baku tidak langsung untuk proses produksi serta mengatur, mengkoordinasi dan mengawasi seluruh tenaga kerja produksi agar sesuai dengan perencanaan, prosedur dan standar CV CC.
5. Keuangan bertugas mengatur keuangan CV CC yang meliputi, membuat rancangan anggaran belanja, membuat keputusan yang berhubungan dengan keuangan, menekan biaya pengeluaran, melakukan pengelolaan pajak yang dibantu oleh staff keuangan.
6. Distribusi bertugas mengarahkan dan mengkoordinasikan semua perpindahan barang baik produk maupun perlengkapan jualan lainnya, mengatur barang dan terdistribusi dengan baik dan efektif, bertanggung jawab atas perawatan dan pengawasan alat transportasi.
7. Koordinator lapangan bertugas mengawasi seluruh kegiatan penjualan varian sosis gulung di outlet, memastikan kebersihan outlet, dan peralatannya dan mengatasi masalah yang terjadi pada outlet serta mengawasi tenaga kerja outlet agar dapat melayani konsumen sesuai standar pelayanan CV CC.
8. Sales Counter, bertugas melayani, menarik pembeli dan menjual segala varian sosis kepada pelanggan

#### 4.1.2 Hasil Penelitian

Hasil penelitian tentang Strategi Peningkatan Kualitas Kinerja Karyawan yang dilakukan kepada informan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi memperoleh data seperti profil perusahaan, sejarah perusahaan, struktur organisasi, ruang lingkup usahadan gambaran program peningkatan kualitas kinerja karyawan yang digunakan di CV. Cucurutuku Ceria Sosgul Malang.

**Tabel 4.1**  
**Informasi Informan**

No.	Nama	Jabatan
1.	Rosadi	HRD
2.	Ivadatul	Staf Admin & Admin Gudang
3.	Dani	Delivery & Purechasing
4.	Rody Subangkit	Koordinator Lapangan
5.	Irma	Sales Counter
6.	Shinta	Sales Counter
7.	Fitri	Sales Counter
8.	Rensi	Sales Counter
9.	Ayu	Sales Counter
10.	Fany	Sales Counter
11.	Fitriani	Sales Counter
12.	Dita	Sales Counter
13.	Leny	Sales Counter
14.	Rina	Sales Counter

CV. Cucurutuku Ceria Sosgul Malang dalam strategi peningkatan karyawannya sudah menerapkan beberapa program diantaranya pembinaan disiplin karyawan dan program pelatihan dan pengembangan karyawan, namun dalam pelaksanaannya masih ada beberapa karyawan yang masih tidak bisa meningkat kualitas kerjanya.

Dalam melakukan kegiatan wawancara, peneliti menggunakan pedoman wawancara yang berkaitan dengan peningkatan kualitas kinerja karyawan. Paparan hasil dari wawancara sebagai berikut :

#### **4.1.2.1 Program Peningkatan Kualitas Kinerja Karyawan CV CC Cabang Malang**

##### **4.1.2.1.1 Kualitas Kinerja CV Cucurutuku Ceria Sosgul Malang**

Berikut gambaran umum kualitas kinerja yang ada di CV CC menurut hasil wawancara dengan HRD dan koordinator lapangan

**Tabel 4.2**  
**Kualitas Kinerja CV Cucurutuku Ceria Sosgul Malang**

<b>No.</b>	<b>Waktu</b>	<b>Informan</b>	<b>Jabatan</b>	
1.	10/08/2020 pukul 11.00	Rosadi	HRD	Cukup bagus karena minimal karyawan disini adalah SMA/SMK jadi lebih mudah untuk diarahkan, menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, komunikasi antar karyawan. Selalu melakukan pengawasan setiap harinya secara bergantian oleh korlap.
2.	22/08/2020 pukul 10.30	Rody Subangkit	Koordinator lapangan	Cukup bagus karena ada faktor teknologi yang membantu proses pelaksanaan kerjanya. Faktor lulusan atau pendidikan, minimal

				SMA kalau dibawah itu takutnya mempengaruhi proses kerja nantinya”
--	--	--	--	--

Kesimpulan dari hasil wawancara dengan HRD dan juga Korlap CV CC Sosgul Malang, kualitas kinerja yang ada di CV CC sudah cukup baik dikarenakan faktor latar belakang pendidikan, komunikasi antar karyawan dan kontrolling oleh Korlap sehingga proses kerja karyawan berjalan baik.

#### 4.1.2.1.2 Standart Oprasional Prosedur

**Tabel 4.3**  
**Standart Oprasional Prosedur**

No.	Waktu	Informan	Jabatan	Jawaban
	10/08/2020 pukul 11.00	Rosadi	HRD	-Ada, kami tempelkan di setiap outlet. Mulai dari Standart pelayanan, juga peraturan kerja karyawan outlet dan standart penampilan. -masih ada yang tidak sesuai dengan peraturan apabila masih seperti itu ya kami berikan surat peringatan
2.	22/08/2020 pukul 10.30	Rody	Koordinator lapangan	-Ada, standart oprasional tertempel disetiap outlet beserta peraturan-peraturan kerja lainnya  -Masih ada saja, yang paling sering itu tidak memakai apron saat masak, ada juga yang masih pakai sandal dan juga ada beberapa pelanggaran yang terjadi diluar control manajemen, tapi langsung bisa diatasi agar tidak berimbas lebih parah lagi, kalau masih nggak berubah ya saya kasih surat

				peringatan.
--	--	--	--	-------------

Berdasarkan hasil wawancara diatas dengan informan HRD dan juga koordinator proyek dapat disimpulkan bahwa standart oprasional yang diterapkan di CV CC Cabang Malang adalah standart pelayanan, standart penampilan, juga ada peraturan kerja karyawan outlet yang sudah tertempel di hampir setiap outlet yang kecuali standart penampilan, tidak tertempel namun disampaikan secara lisan terhadap karyawan. Dalam pelaksanaannya, masih ada karyawan yang tidak sesuai dengan peraturan kerja, standart pelayanan dan standart penampilan. Langkah yang diambil oleh untuk menanggulangi kendala tersebut ialah dengan melakukan teguran lisan, apabila masih tetap tidak berubah makan dikenakan surat peringatan.

#### 4.1.2.1.3 Program Peningkatan Kualitas Kinerja Di CV CC Sosgul Malang

**Tabel 4.4**  
**Program Peningkatan Kualitas Kinerja Di CV CC Sosgul Malang**

No.	Waktu	Informan	Jabatan	Jawaban
1.	10/08/2020 pukul 11.00	Rosadi	HRD	Menentukan standart minimal pendidikan karyawan saat rekrutmen karyawan baru, membuat peraturan kerja, standart oprasional prosedur, juga kebijakan manajemen, klasifikasi kinerja karyawan, yang berfungsi untuk penempatan di both yang paling ramai sampai paling sepi, pelatihan karyawan juga pengembangan kompetensi, role play lokasi, penilaian kinerja, evaluasi mingguan, bulanan
2.	22/08/2020 pukul 10.30	Rody Subangkit	Koordinator lapangan	Menentukan batas minimal kompetensi karyawan, membuat

				peraturan, penyaringan kemampuan karyawan, evaluasi bulanan dan mingguan.
--	--	--	--	---

Tabel 4.5

## Pelatihan Karyawan Baru Bulan Mei Tahun 2020

No	Jenis Pelatihan	Peserta	Waktu
1.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengeluarkan sosis dari freezer</li> <li>- Menggoreng Sosis</li> <li>- Tranksaksi penjualan – selesai penjualan</li> </ul>	1	Shif Pagi outlet Superindo Raya Langsep (senin-selasa 08:00-17:00)
		1	Shif Pagi outlet Mall Dinoyo (senin-selasa 08:00-17:00)
2.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menggoreng Sosis</li> <li>- Tranksaksi penjualan – selesai penjualan</li> <li>- Membuat pelaporan stok ahir di aplikasi dan kertas pelaporan stock ahir</li> <li>- Membuat pelaporan pendapatan harian</li> <li>- Membersihkan alat-alat memasak dan outlet</li> </ul>	1	Shif Malam outlet Superindo Raya Langsep (Rabu-Kamis 14:00-20:00)
		1	Shif Malam outlet Mall Dinoyo (Rabu-Kamis 14:00-20:00)
3.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengeluarkan sosis + mencairkan sosis yang beku dari freezer</li> <li>- Menggoreng Sosis</li> <li>- Tranksaksi penjualan – selesai penjualan</li> <li>- Membuat pelaporan stok ahir di aplikasi dan kertas pelaporan stock ahir</li> <li>- Membuat pelaporan pendapatan harian</li> <li>- Membersihkan alat-alat memasak dan outlet</li> </ul>	2	Full Shift (sabtu-Minggu 08:00-22.00)

Kesimpulan dari hasil wawancara, program peningkatan kualitas kinerja yang dilakukan oleh CV CC adalah membuat atau menentukan standart kompetensi pendidikan calon karyawan, membuat peraturan karyawan yang bersifat mengontrol, standart prosedur, pelatihan terhadap calon karyawan dan pengembangan bagi karyawan laman penilaian kinerja yang berkesinambungan dengan evaluasi kinerja.

#### 4.1.2.1.4 Kendala Proses Peningkatan Kualitas Kinerja Karyawan

Tabel 4.6

#### Kendala Proses Peningkatan Kualitas Kinerja

No.	Waktu	Informan	Jabatan	Jawaban
1.	10/08/2020 pukul 11.00	Rosadi (HRD)		Untuk kendala biasanya tentang pemahaman dari masing masing karyawan, ada yang langsung paham dengan intruksi dari korlap atau pengawas dari karyawan senior waktu pelatihan, ada juga yang butuh diawasi terus sampai benar benar paham akan tugas dan tanggungjawabnya. Disini ada masa pelatihan untuk calon karyawan, jadi selama masa tersebut tidak ada perkembangan maka pelatihan kami berhentikan, apabila dilanjutkan takutnya tidak sesuai dengan kebutuhan kami dan tidak bisa mengikuti peraturan dan standart yang telah kami buat
2.	22/08/2020 pukul 10.30	Rody Subangkit	Koordinator Lapangan	Kendala yang dihadapi kebanyakan timbul dari SDM karyawan itu sendiri, dikarenakan SDM dalam Sosgul memiliki latar belakang yang berbeda-beda maka terkadang mereka tidak mau mengikuti aturan yang

				<p>sudah ada dan bertindak sesuka hati</p> <p>Untuk mengatasinya kami akan stop pelatihan apabila selama 6 hari pelatihan tidak ada perkembangan, dan kami lakukan rekrutmen karyawan lagi</p>
--	--	--	--	--

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dalam proses pelaksanaan peningkatan kualitas kinerja masih ada kendala yang timbul dari karyawan itu sendiri, yaitu tentang pemahaman tugas dan tanggungjawab serta intruksi dari atasan dan juga ada karyawan yang masih bertindak sesuka hati tidak sesuai dengan standart dan peraturan yang ada. Untuk mengatasi hal tersebut, maka akan dilakukan pemberhentian pelatihan dan melakukan perekrutan karyawan kembali bila selama masa pelatihan tidak ada perkembangan.

#### **4.1.2.2 Strategi Peningkatan Kualitas Kinerja**

##### **4.1.2.2.1 Karyawan Strategi CV. Cucurutuku Ceria Sosgul Malang**

**Tabel 4.7**  
**Strategi CV. Cucurutuku Ceria Sosgul Malang**

No.	Waktu	Informan	Jabatan	Jawaban
1.	10/08/2020 pukul 11.00	Rosadi	HRD	Pembinaan disiplin positif karyawan, action plan yang berfungsi manajemen diri juga manajemen waktu, pelatihan, pengembangan
2.	22/08/2020 pukul 10.30	Rody Subangkit	Koordinator Lapangan	disiplin karyawan dalam melaksanakan kegiatan kerja, membuat action plan untuk manajemen waktu

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber dapat disimpulkan bahwa strategi yang dilakukan oleh CV. Cucurutuku Ceria dalam Meningkatkan Kualitas Kinerjanya adalah dengan melakukan pembinaan disiplin positif karyawan, membuat sistem manajemen diri dan manajemen waktu, juga pemberian penghargaan karyawan terbaik bulanan.

#### 4.1.2.3 Implikasi Program Peningkatan Kualitas Kinerja Karyawan

##### 4.1.2.3.1 Manfaat Peningkatan Kualitas Kinerja Karyawan

**Tabel 4.8**  
**Manfaat Peningkatan Kualitas Kinerja Karyawan**

No.	Waktu	Informan	Jabatan	Jawaban
1.	10/08/2020 pukul 11.00	Rosadi (HRD)		Tujuan utamanya untuk produktivitas karyawan, meningkatkan pendapatan harian, mengurangi kesalahan-kesalahan individu karyawan, lebih disiplin dan bekerja sesuai standart dan peraturan yang ada, yang sebelumnya banyak melakukan penyelewengan atau tidak sesuai dengan peraturan. Bisa mencapai target pendapatan harian. Bagi perusahaan sendiri manfaatnya selain pendapatan laba yang stabil, perusahaan tidak banyak sering mengeluarkan waktu untuk mengurus karyawan yang keluar masuk. apabila ada penurunan produktivitas yang sering, maka akan kami ambil tindakan
2.	22/08/2020 pukul 10.30	Rody Subangkit	Koordinator Lapangan	Tujuannya agar mengurangi resiko kesalahan dalam proses pelaksanaan kerja karyawan. Manfaatnya , kinerjanya jadi teratur, tidak ambur adal Step by stepnya pekerjaan yang dilakukan rapi tidak berantakan seperti saat awal masuk kerja.

				Produktivitas juga meningkat dan juga bisa saya tinggal keliling outlet lain, tidak harus diawasi terus. Tanpa diawasi bisa paham apa yang harus dilakukan.
3.	22/08/2020-19/12/2020 pukul 11.00-14.00	Sales Counter	Sales Counter	<p>-Irma Bisa belajar disiplin sesuai dengan peraturan yang ada, bisa melakukan standart pelayanan yang ada, bisa dapat karyawan terbaik bulanan</p> <p>-Shinta Bisa mempraktekkan SOP dan standart pelayanan terhadap customer agar sampek tidak complain</p> <p>-Fitri (Sales Counter) Produktivitas meningkat Bisa antisipasi tidak melakukan kesalahan yang sama</p> <p>-Fany Lebih paham dengan tanggungjawab</p> <p>-Dita Lebih paham tata cara pelaporan dan cara menyiapkan sosis dari mengeluarkan dari freezer sampai siap dijual</p> <p>-lenny Lebih semangat, merasa diperhatikan dan sudah lebih paham alur kerjanya</p> <p>-Ayu Pekerjaan lebih rapi</p> <p>-Fitriani Pekerjaan jadi teratur</p> <p>-Rina Bisa mneghidari kesalahan yang sudah-sudah</p>

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa tujuan dari peningkatan kualitas kinerja yang ada di CV CC Cabang Malang, yaitu :

1. Meningkatkan produktivitas karyawan
2. Meningkatkan pendapatan harian

3. Meningkatkan ke efektifan dan ke efesiensian kerja karyawan
4. Mengurangi resiko kesalahan dalam proses pelaksanaan kerja

Sedangkan manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya peningkatan kualitas kinerja di CV. Cucurutuku Ceria Sosgul Malang antara lain :

1. Produktivitas karyawan meningkat
2. Bisa mempraktekkan SOP yang sudah ada agar tidak ada complain terhadap kinerja karyawan tersebut dari pelanggan.
3. Lebih efektif dan efisien proses kerjanya
4. Lebih teraturnya step by step mulai jam kerja sampai closing
5. Perusahaan bisa mendapatkan pendapatan yang stabil
6. Mengurangi resiko kesalahan yang sama
7. Tidak banyak menghabiskan waktu untuk melakukan perekrutan karyawan baru.

## **4.2 Pembahasan**

### **4.2.1 Program Peningkatan Kualitas Kinerja Karyawan di CV Cucurutuku Ceria Sosgul Malang**

Menurut Mas'ud (2007:29) agar perusahaan dapat bertahan terhadap lingkungan yang selalu berubah, maka perusahaan tersebut harus selalu berusaha meningkatkan kualitas kinerja karyawannya. Dari aspek manajemen, upaya untuk meningkatkan keberhasilan perusahaan dalam menjawab perubahan tersebut diantaranya melakukan pengembangan karyawan. Hal ini harus sangat diperlukan dikarenakan sebuah karyawan harus bisa menyesuaikan diri dari berbagai aspek-aspek perubahan dunia bisnis.

Peningkatan kualitas suatu organisasi/instansi harus didukung dengan standart atau ukuran untuk menilai apakah suatu organisasi/instansi tersebut mempunyai kinerja yang baik atau tidak. Adapun beberapa faktor penentu kinerja menurut Soedarsono, (2014:86) mengemukakan bahwa terdapat lima indikator kinerja yang dapat diukur, antara lain sebagai berikut :

1. *“Quality of Work”* (kualitas pekerjaan), yaitu ukuran yang menyatakan seberapa jauh telah dipenuhi berbagai persyaratan, spesifikasi, dan harapan yang dihasilkan dari suatu pekerjaan.
2. *Promptnes* (kecepatan/ketepatan), menunjukkan waktu yang diperlakukan seseorang dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.
3. *Initiative* (inisiatif), menunjukkan apresiasi seseorang terhadap pekerjaannya dengan berusaha mencari, menemukan dan mengembangkan metode-metode yang efektif untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut dengan hasil yang gemilang.
4. *Capability* (kemampuan), potensi yang dimiliki seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan efisien dan efektif.
5. *Communication* (kounikasi), kemampuan seseorang dalam berinteraksi dengan sesama rekan sekerja maupun lingkungannya yang berguna untuk mendukung aktivitas pekerjaan.

Selanjutnya Lesu, (2014) menyebutkan bahwa indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan, dengan memperhitungkan indikator-indikator sebagai berikut :

1. Indikator masukan (*inputs*), adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran. Indikator ini dapat berupa dana, sumber daya manusia, informasi kebijaksanaan/peraturan perundangan-undangan dan sebagainya.
2. Indikator keluaran (*output*), adalah sesuatu yang diharapkan langsung dicapai dari suatu kegiatan yang dapat berupa fisik dan atau non fisik.
3. Indikator manfaat (*benefits*) adalah sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan.
4. Indikator hasil (*outcomes*), adalah segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya kegiatan pada jangka menengah (efek langsung).
5. Indikator dampak (*impact*), adalah pengaruh yang ditimbulkan baik positif maupun negative terhadap setiap tingkatan indikator berdasarkan asumsi yang telah ditetapkan

Menurut Dessler (1992 ;476) kualitas kerja pegawai dapat tercapai apabila para pegawai dapat memenuhi kebutuhan mereka dan kemampuan untuk melakukan hal itu dipengaruhi atau bergantung pada apakah terdapat adanya :

1. Perlakuan yang fair, adil, dan sportif terhadap para pegawai.
2. Kesempatan bagi tiap pegawai untuk menggunakan kemampuan secara penuh dan kesempatan untuk mewujudkan diri, yaitu untuk menjadi orang yang mereka rasa mampu mewujudkannya.
3. Komunikasi terbuka dan saling mempercayai diantara semua pegawai.

4. Kesempatan bagi semua pegawai untuk berperan secara aktif dalam pengambilan keputusan-keputusan penting yang melibatkan pekerjaan-pekerjaan mereka.
5. Kompensasi yang cukup dan fair.
6. Lingkungan yang aman dan sehat

Selanjutnya bahwa kualitas kerja dapat dilihat dari kemampuan pegawai yang ditunjukkan, seperti :

1. Menyelesaikan tugas-tugas secara teliti, akurat, dan tepat waktu sehingga mencapai hasil yang diharapkan.
2. Menunjukkan perhatian pada tujuan-tujuan dan kebutuhan departemen yang bergantung pada pelayanan dan hasil kerjanya.
3. Menangani berbagai tanggungjawab secara efektif.
4. Menggunakan jam kerja secara produktif.”

Kinerja yang baik merupakan langkah untuk tercapainya tujuan perusahaan. Sehingga perlu diupayakan usaha untuk meningkatkan kinerja. Dimana dijelaskan dalam ayat Al-Qur'an surat Al-ahqaaf ayat 19

وَلِكُلِّ دَرَجَةٌ مِّمَّا عَمِلُوا ۗ وَيُؤْتِيهِمُ أَعْمَالُهُمْ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ

*“Dan bagi masing-masing mereka derajat menurut apa yang telah mereka kerjakan dan agar Allah mencukupkan bagi mereka (balasan) pekerjaan-pekerjaan mereka sedang mereka tiada dirugikan”.*

Dalam tafsir Az-Zikra oleh Bachtiar Surim di Dalam tafsir Az-zikra oleh bachtiar surin dinyatakan bahwa وَلِكُلِّ (dan bagi masing-masing) ditujukan kepada semua orang, baik orang itu terbilang orang baik-baik, maupun orang itu orang durhaka. لَا يُظْلَمُونَ maksudnya, orang yang beramal baik tidak akan dibalas dengan

pembalasan buruk, dan begitu sebaliknya. Dalam ayat tersebut bahwasanya Allah pasti akan membalas setiap amal perbuatan manusia berdasarkan apa yang telah mereka kerjakan. Artinya, jika seseorang melaksanakan pekerjaan dengan baik dan menunjukkan kinerja yang baik pula bagi organisasinya maka ia akan mendapat hasil yang baik pula dari kerjaannya dan akan memberikan keuntungan bagi organisasinya. .

Mengingat pentingnya peningkatan kualitas kinerja karyawan dalam setiap organisasi/instansi maka diperlukan perhatian khusus karena peningkatan kualitas akan berdampak besar terhadap produktivitas kinerja karyawan. Langkah-langkah yang ditempuh oleh CV Cucurutuku Ceria Sosgul Malang untuk mewujudkan mutu dan kompetensi karyawan menurut hasil penelitian adalah dengan cara sebagai berikut :

1. Membuat dan menentukan standart minimal kompetensi karyawan
2. Pelatihan dan pengembangan
3. Pembinaan disiplin positif karyawan
4. Manajemen diri & manajemen waktu

#### **4.2.2 Strategi Peningkatan Kualitas Kinerja Karyawan CV. Cucurutuku Ceria**

##### **a. Pelatihan dan Pengembangan**

Kegiatan pelatihan dan pengembangan merupakan tanggungjawab pihak manajemen SDM dan pimpinan langsung. Pimpinan mempunyai tanggung jawab atas kebijakan-kebijakan umum dan prosedur yang dibutuhkan untuk menerapkan program pelatihan dan pengembangan. Oleh karena itu, komitmen pimpinan

sangat penting agar pelatihan dan pengembangan karyawan berlangsung secara efektif efisien dan tujuan pelatihan dan pengembangan dapat tercapai.

Adapun tujuan pelatihan dan pengembangan menurut Simamora dalam Sulistiyani dan Rosidah (2003:174) yaitu :

1. Memperbaiki kinerja
2. Memutakhirkan keahlian para karyawan sejalan dengan kemajuan teknologi
3. Membantu memecahkan persoalan oprasional
4. Mempersiapkan karyawan baru untuk promosi
5. Mengorientasikan karyawan terhadap organisasi
6. Memenuhi kebutuhan pertumbuhan pribadi
7. Untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja karyawan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan

Selain itu, pengembangan dan pelatihan menurut Sulistiyani & Rosidah,(2003:177) mempunyai manfaat yaitu sebagai berikut :

1. Meningkatkan kualitas dan produktivitas
2. Menciptakan sikap, loyalitas dan kerjasama yang lebih menguntungkan
3. Memenuhi kebutuhan perencanaan sumber daya manusia

Pelatihan di CV. Cucurutuku Ceria Sosgul Malang dilakukan saat pertama kali masuk kerja atau untuk karyawan baru. Pelatihan dilakukan selama 6 hari kerja, dengan indikator penilaian yang sudah ditentukan dan diawasi langsung oleh koordinator lapangan. Apabila selama 6 hari kerja ada perkembangan dan sudah sesuai kriteria yang dibutuhkan maka bulan berikutnya sudah bisa menjadi

karyawan resmi, berikutnya bila tidak sesuai dengan kriteria atau tidak ada perkembangan sama sekali selama 6 hari maka pelatihan dihentikan dan begitu juga calon karyawannya.

Pada pelaksanaan pelatihan CV. CC Sosgul Malang sudah terjadwal sebelumnya. Dengan adanya pelatihan tersebut diharapkan bisa menambah wawasan, pengalaman, pengetahuan serta ketrampilan karyawan. Selain itu, diharapkan pula para karyawan dapat mengatasi setiap masalah atau kendala yang akan terjadi.

Selanjutnya pelatihan dan pengembangan bagi karyawan diluar karyawan baru, melalui Learning dan Development atau Diklat yang diselenggarakan oleh pihak manajemen CV Cucurutuku maupun pihak luar yang menawarkan program pelatihan. Pihak manajemen mewajibkan bagi karyawan di luar karyawan outlet untuk ikut serta dalam pelatihan learning and development/Diklat untuk menambah dan meningkatkan wawasan, kemampuan dan pengabdian.

Selanjutnya, ditinjau dari tingkat pendidikan karyawan yang ada di CV Cucurutuku Ceria Sosgul Malang, yaitu rata-rata SMA (Sekolah Menengah Atas) nampaknya karyawan yang ada belum cukup memadai untuk mengelola perusahaan. Karena sebagian besar masih SMA, secara tidak langsung akan mempengaruhi dalam hal memberikan kecepatan pelayanan serta dalam menyelesaikan suatu tugas maupun adanya permasalahan yang timbul di lingkungan kerja.

Dalam menanggulangi tingkat pendidikan karyawan tersebut, CV Cucurutuku memberikan kesempatan kepada karyawan yang ingin melanjutkan

pendidikannya ke jenjang yang lebih tinggi selama itu tidak mengganggu proses pekerjaannya. Hal tersebut juga sebagai upaya meningkatkan kualitas dari individu karyawan tersebut.

Usaha yang dilakukan oleh CV Cucurutuku Ceria untuk meningkatkan kualitas kerja karyawan memang harus seimbang. Tingkat pendidikan memang tidak menjamin seseorang untuk mempunyai ketrampilan yang lebih, begitu juga sebaliknya. Oleh karena itu dilakukan program learning and development/Diklat untuk meningkatkan kemampuan karyawan secara teknis dan pengetahuan. Keleluasaan yang diberikan pihak manajemen kepada karyawan yang ingin melanjutkan pendidikannya juga merupakan usaha untuk meningkatkan kualitas individu karyawan, karena melalui tingkat pendidikan juga mempengaruhi pengetahuan dan cara berfikir seseorang dalam mengambil keputusan terhadap suatu masalah. Jadi dengan kata lain, antara pengetahuan dan ketrampilan haruslah seimbang agar dapat melaksanakan tugasnya dengan baik, menyelesaikan pekerjaan dengan efektif dan efisien.

#### b. Pembinaan Disiplin Positif Karyawan

Organisasi atau perusahaan bukan saja mengharapkan sumber daya manusia yang mampu, cakap dan terampil saja, tetapi mereka mau bekerja giat dan disiplin. Disiplin kerja dapat dilihat sebagai sesuatu yang besar manfaatnya, baik bagi organisasi/perusahaan maupun bagi karyawan.

Hasibuan (2013:193) menyatakan kedisiplinan adalah fungsi operatif manajemen sumber daya manusia yang terpenting karena semakin baik disiplin karyawan, semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya. Tanpa disiplin

karyawan yang baik, sulit bagi organisasi/perusahaan mencapai hasil yang optimal. Dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja merupakan faktor penting dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Disiplin kerja mencakup berbagai bidang dan cara pandangnya, seperti menurut Guntur (1996:34) ada beberapa sikap disiplin yang perlu dikelola dalam pekerjaan yaitu :

1. Disiplin terhadap waktu
2. Disiplin terhadap target
3. Disiplin terhadap kualitas
4. Disiplin terhadap prioritas kerja
5. Disiplin terhadap prosedur

Adapun yang menjadi indikator dari rendahnya disiplin kerja karyawan adalah Nitisemito (1996:40)

1. Turunnya produktivitas kerja
2. Tingkat absensi yang tinggi
3. Adanya kelalaian dalam penyelesaian pekerjaan
4. Tingkat kecerobohan atau kecelakaan yang tinggi
5. Seringnya pencurian bahan-bahan pekerjaan
6. Sering terjadi konflik antar karyawan

Selain memperhatikan peningkatan kualitas kinerja karyawan melalui pelatihan dan pengembangan karyawan, di CV Cucurutuku Ceria juga memperhatikan faktor kedisiplinan karyawannya, diantaranya diterapkannya peraturan-peraturan dan standar pelayanan tertulis diantaranya :

1. Standart Pelayanan
2. Standart Penampilan
3. Peraturan Kerja

Adanya peraturan serta standart tertulis yang bertujuan untuk memudahkan dalam melakukan pekerjaan dan melaksanakan tanggungjawab, megurangi resiko-resiko yang tidak di inginkan. Melalui disiplin yang tinggi maka pelaksanaan suatu aturan dapat mencapai maksudnya dan dapat diraskan oleh semua pihak dengan ketentuan bahwa aturan dibuat setelah mempertimbangkan asa keadilan dan bermanfaat bagi kepentingan bersama.

c. Manajemen Diri dan Manajemen Waktu

Soekadji dalam Junaidi (2010:30) manajemen diri adalah sebuah prosedur yang menuntut individu untuk mengarahkan tingkah lakunya sendiri. Prosedur ini dapat terdiri beberapa aspek, yaitu :

1. Menentukan sasaran tingkah laku yang hendak di capai
2. Memonitor tingkah laku dengan cara menentukan sendiri prosedur yang hendak digunakan untuk memonitor perkembangan yang sudah dicapai
3. Melakukan evaluasi perkembangan tingkah laku

Manajemen waktu adalah proses perencanaan dan pengendalian secara sadar terhadap waktu yang dihabiskakn untuk kegiatan tertentu, terutama untuk meningkatkan efektivitas, efesiensi, dan produktivitas.

CV. Cucurutuku Ceria Sosgul Malang juga membuat sebuah sistem manajemen diri dan manajemen waktu dalam bentuk action plant atau bisa disebut rencana kegiatan kerja sealam 8 jam kerja kedepandan waktu membuat action

plan pada saat setelah absen masuk. Hal tersebut berguna untuk mengurangi kelalaian akan tanggungjawabnya ditempat kerja, sebagai laporan harian karyawan yang berada dikantor. Manfaat lain dari manajemen diri dan manajemen waktu yaitu control dari HRD kepada karyawan, HRD akan paham kegiatan karyawannya selama 8 jam kerja kedepan sehingga dapat terlihat apabila ada penurunan kualitas kinerjanya.

#### **4.2.3 Implikasi Peningkatan Kualitas Kinerja Karyawan CV. Cucurutuku**

##### **Ceria**

Manfaat peningkatan kinerja menurut Rivai (2004:315) ditinjau dari berbagai perspektif pengembangan perusahaan khususnya manajemen SDM yaitu :

1. Perbaikan kinerja.
2. Penyesuaian kompensasi
3. Berguna untuk melakukan keputusan penempatan
4. Pelatihan dan pengembangan
5. Kesempatan kerja yang adil
6. Mengatasi tantangan eksternal
7. Umpan balik

Tujuan peningkatan kualitas kinerja di CV. Cucurutuku Ceria Sosgul Malang diantaranya sebagai berikut :

1. Meningkatkan produktivitas karyawan
2. Meningkatkan pendapatan harian
3. Meningkatkan ke efektifan dan ke efesiensian kerja karyawan

4. Mengurangi resiko kesalahan dalam proses pelaksanaan kerja

Sedangkan manfaat yang diperoleh dengan adanya peningkatan kualitas kinerja karyawan adalah sebagai berikut :

1. Produktivitas karyawan meningkat
2. Meminimalisir komplain dari pelanggan (kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan).
3. Lebih efektif dan efisien proses kerjanya
4. Lebih teraturnya step by step mulai jam kerja sampai closing
5. Perusahaan bisa mendapatkan pendapatan yang stabil
6. Mengurangi resiko kesalahan yang sama
7. Tidak banyak menghabiskan waktu untuk melakukan perekrutan karyawan baru.

Dalam proses pelaksanaan peningkatan kualitas kinerja tentunya memiliki manfaat yang sangat penting bagi setiap perusahaan/organisasi. Dalam peningkatan kualitas yang dilakukan oleh CV. Cucurutku Ceria Sosgul Malang terdapat output yang baik bagi perusahaan yaitu pendapatan yang stabil, produktivitas meningkat, dan tidak mengeluarkan waktu yang banyak untuk melakukan perekrutan karyawan lagi. Dengan adanya peningkatan kualitas visi atau tujuan dari perusahaan bisa segera terwujud.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan tentang Upaya Peningkatan Kualitas Kinerja Karyawan (studi di CV Cucurutuku Ceria Sosgul Malang), maka dapat ditarik kesimpulan untuk menjawab fokus penelitian dalam penelitian ini yaitu :

1. Pelatihan dan Pengembangan bagi karyawan baru, untuk karyawan baru mengikuti program pelatihan yang sudah disusun oleh koordinator lapangan mulai dari bagaimana cara menerima orderan dengan baik, menggoreng sosis sampai dengan selesai transaksi.
2. Pelatihan dan pengembangan karyawan lama, untuk karyawan lama pelatihan dan pengembangan melalui Learning dan Development atau Diklat yang diselenggarakan oleh pihak manajemen CV Cucurutuku maupun pihak luar yang menawarkan program pelatihan. Pihak manajemen mewajibkan bagi karyawan di luar karyawan outlet untuk ikut serta dalam pelatihan learning and development/Diklat untuk menambah dan meningkatkan wawasan, kemampuan dan pengabdian.
3. Pembinaan disiplin karyawan dengan diterapkannya peraturan peraturan dan standart pelayanan tertulis meliputi :
  - a. Standart pelayanan
  - b. Standart penampilan

c. Peraturan kerja sales counter

#### 4. Manajemen diri dan Manajemen waktu

Dengan adanya action plant akan memudahkan control kegiatan juga sebagai acuan dalam evaluasi kinerja bagi manajemen

Program pelatihan, pengembangan dan pembinaan disiplin karyawan merupakan upaya-upaya yang dilakukan oleh CV Cucurutuku Ceria Sosgul Malang yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan. Semakin berkualitas kinerja karyawan maka dampak yang dihasilkan juga akan besar baik bagi perusahaan maupun bagi karyawan itu sendiri

#### 5.2 Saran

1. untuk proses rekrutmen karyawan harus memasang standart tinggi agar sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan
2. untuk proses learning and development dan diklat harus diadakan secara berkelanjutan hal tersebut bertujuan agar tidak terjadi ketimpangan antara karyawan lama dan karyawan baru
3. selalu update dengan program-program menyangkut kinerja karyawan pada umumnya agar tidak tertinggal dengan perusahaan yang lain.
4. Penyampaian evaluasi kinerja karyawan bulanan kepada tiap-tiap karyawan agar menjadi acuan untuk bekerja lebih baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_ (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Basrowi, & Suwandi. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bastian, I. (2001). *Akuntansi Sektor Publik di Indonesia. Edisi Pertama*. Yogyakarta: BPFE.
- Daraba, D., Subianto, A. B., & Salam, R. (2018). Upaya Peningkatan Kualitas Tenaga Kerja pada Dinas. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 21-26.
- Dessler, Gary, 1992, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Prenhalindo
- Diana, I. N. (2012). *Hadis-Hadis Ekonomi*. Malang: Uin-Malang Press.
- Edwin B. Flippo. 1995. *Manajemen Personalialia*. Erlangga, Jakarta
- Frinaldi, A., Embi, M. A., & Bila, A. (2019). Champs Culture To Increase Employee Performance Untuk Mmeningkatkan Kinerja Karyawan. *UNP Journal Humanus*, 114-126.
- Hakim, L., Chuzaemah, Sujadi, & Irawati, Z. (2018). Model Budaya Organisasi Unggul Berbasis Kearifan Lokal Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Industri Batik Laweyan Surakarta. *University Research Colloquium Universitas Muhamadiyah Purwokerto*, 102-114.
- Handoko, H. T. (2003). *Manajemen Edisi 2*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, M. S. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- \_\_\_\_\_ (1995). *Manajmen Sumber Daya Manusia Dasar dan Kunci Keberhasilan*. Jakarta: Toko Gunung Agung.
- Heidjrachman, Suad Husnan, (1993) *Manajemen Personalialia*, BPFE, Yogyakarta
- Kaswan. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Keunggulan Bersaing Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Kementrian Agama RI. (2012). *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Jakarta: PT. Sinergi Utama Indonesia.
- Kristinawati, D. (2019). Evaluasi dan Upaya Peningkatan Kinerja Pegawai di Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Kendal Kabupaten Ngawi. *STIE Widya Wiwaha*, 1-42.
- Lesu, R. (2014). Pengaruh Kempemimpinan dan Disiplin Terhadap Kinerja Pegawai Pada Inspektorat Kabupaten Flores Timur. *Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi*, Vol. 1 No. 1.
- Mangkunegara, A. P. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rodiskarya
- \_\_\_\_\_ (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rodiskarya
- \_\_\_\_\_ (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rodiskarya.
- \_\_\_\_\_ (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mangkuprawira, S. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Mangkuprawira, Sjafriz, T., & Hubeis, A. V. (2007). *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Mas'ud, S. (2007). *Kepemimpinan, Prngrmbangan Organisasi, Team Building dan Perilaku Inovatif*. Malang: UIN-Maliki Press.
- Meldona. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perspektif Integratif*. Malang: Uin Malang Press.
- Moelong, L. J. (2000). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- \_\_\_\_\_ (2007). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Mondy, R. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Jilid 1 Edisi 10*. Jakarta: Erlangga.

- Munir, M. (2007). *Ajaran-ajaran Ekonomi Rasulullah: Kajian Hadits Nabi dalam Perspektif Ekonomi*. Malang: Uin Press.
- Nguyen, T. L., & Giang, X. P. (2019). Improving Employee Performance in Industrial Parks: *Investigation In Healt Psychology And Education*, 44-58.
- Noerlina. (2011). Sistem Informasi Sumber Daya Manusia Dalam Mendukung Perencanaan Strategis Perusahaan. *ComTech: Computer, Mathematics and Engineering Applications*, Vol. 2, No. 1, 117-122.
- Noor, J. (2011). *Metodologi Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana.
- Oktiani, N., Utami, C. P., & Yuliantari, K. (2019). Pendekatan Clustering Budaya Organisasi dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan. *Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen*, 33-42.
- Prastowo, A. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Pratomo, H. B. (2020, Februari 21). *merdeka.com*. Retrieved from <http://m.merdeka.com/uang/kemnaker-alokasikan->
- Rachmat, (2014). *Manajemen Strategic, Bandung*: CV. Pustaka Setia
- Randall S Schuler dan Susan E. Jackson, *Manajemen Sumber Daya Manusia Menghadapi Abad Ke 21*. (Jakarta : Erlangga, 1999)
- Riorini, S. V. (2004). Quality Performance dan Komitmen Organisasi. *Media Riset Bisnis dan Manajemen. Volume 4, Nomer 3*, 253-274.
- Rivai, Veithzal. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta : PT. Raja Grafindi Persada
- Robbins, S. P. (2006). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Indeks, Kelompok Gramedia.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Manajemen Jilid I. Edisi Kesepuluh*. Jakarta: Erlangga.
- Sari, D. F. (2015). *Efektivitas Pelatihan Commbasic "Mengenal Lebih Jauh Asuransi Jiwa" PT. COMMONWEALTH di Agency Satria Muda Bandung Terhadap Kualitas Kerja Mitra Bisnisny "SKRIPSI*. Bandung: Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Komputer Indonesia.

- Sedarmayanti. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Rafika Aditama.
- Soedarsono, D. K. (2014). *Sistem Manajemen Komunikasi (Teori, Model dan Aplikasinya)*. Bandung: Refika.
- Soekadji S. (2010). *Modifikasi Perilaku Penerapan Sehari-hari dan Penerapan Profesional*. Yogyakarta
- Sono, N. H., Hakim, L., & Oktaviani, L. (2017). Etos Kerja Islam Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja. *SNAPER-EBIS 2017*, 411-420.
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_ (2007). *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyani, A. T., & Rosidah. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Supriyanto, A. S., & Maharani, V. (2013). *Metodologi Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia, Teori, Kuisisioner, dan Analisis Data*. Malang: Uin Maliki Press.
- Sutrisno, E. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Pertama, Cetakan Pertama*. Jakarta: Penerbit Kencana.
- Timorria, I. F. (2020, Juni 25). *M.Bisnis.com*. Retrieved juni 25, 2020, from *Bisnis.com*:  
<http://www.google.co.id/amp/s/m.bisnis.com/amp/read/20200625/12/1257720/500/tka-china-masuk-indonesia-menaker-angkat-suara>
- Wibowo, (2013). *Manajemen Kinerja*. Jakarta : Rajawali Press
- Yuliantari, P. D., & Martini, I. A. (2019). Implementation Of Human Resource Development Improve Employe Performance. *International Research Journal Of Management, IT & Social Sciences*, 194-200.

## LAMPIRAN



## Lampiran 1

### PEDOMAN WAWANCARA

Pedoman wawancara ini dibuat berdasarkan fokus penelitian yaitu upaya peningkatan kualitas kinerja karyawan CV. Cucurutuku Ceria Sosgul Malang.

1. Kualitas kinerja di CV Cucurutuku Ceria
2. Upaya peningkatan kualitas kinerja di CV. Cucurutuku Ceria Sosgul Malang
3. Standart oprasional prosedur
4. Manfaat peningkatan kualitas kinerja
5. Kendala yang dihadapi dalam proses peningkatan kualitas kinerja

#### Daftar Pertanyaan Wawancara

Upaya peningkatan kualitas kinerja karyawan :

Kualitas kinerja di CV Cucurutuku Ceria

1. Seperti apa kualitas kinerja CV Cucurutuku cabang Malang saat ini ?
2. Faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kualitas kinerja di CV Cucurutuku Ceria Sosgul Malang ?

Upaya peningkatan kualitas kinerja di CV Cucurutuku cabang Malang Malang

3. Upaya apa saja yang dilakukan oleh CV Cucurutuku Ceria cabang Malang dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan dan bagaimana proses pelaksanaannya ?

Standart oprasional prosedur

4. Apakah ada standart oprasional prosedur di CV Cucurutuku Ceria Cabang Malang ?
5. Dalam penerapannya apakah saat ini masih ada yang tidak sesuai dengan SOP ?
6. Langkah apa yang diambil ketika karyawan tidak memenuhi standart tersebut ?

Manfaat peningkatan kualitas kinerja

7. Apa saja manfaat yang diperoleh dari peningkatan kualitas kinerja karyawan ?

Kendala yang dihadapi dalam proses peningkatan kualitas kinerja

8. Adakah kendala dalam proses pelaksanaan peningkatan kualitas kinerja tersebut ?
9. Bagaimana cara mengatransi kendala tersebut ?

## Lampiran 2

### JAWABAN

Bapak Rosadi HRD (10/08/2020) pukul 11.00

1. Kualitas kinerja karyawan disini terbilang cukup bagus, karena ada standart minimal karyawan harus SMA sederajat agar mudah memahami intruksi, kalau dibawah sma ditakutkan akan memmpengaruhi proses kerjanya nanti.
2. Yang pertama factor pendidikan tadi, minimal harus SMA sederajat yang kedua factor komunikasi antar karyawan baru dan karyawan senior, control dari koordinator lapangan, juga pemahaman tentang standart oprasional disini
3. Untuk peningkatan kualitas kinerja kemai mengadakan pelatihan dan pengembangan, untuk pelatihan karyawan hanya untuk karyawan baru yaitu selama 6 hari, dengan rincian 3 hari shift 3 hari ful shift materi pelatihan tentang cara pelayanan mulai dari bagaimana menarik pelanggan sampai selesai transaksi, cara menggoreng sosis, pelaporan stok, penghitungan pendapatan dan pelaporan pendapatan yang langsung diawasi oleh korlap. Untuk pengembangan bagi karyawan diluar outlet, missal korlap, divisi pemasaran, produksi dan lain lain kami ikut sertakan dalam program pelatihan, biasanya kami undang narasumber ke tempat kita, atau kita ikut seminar tentang dunia bisnis yang di adakan pihak lain.
4. Ada, standart oprasional tertulis kami tempelkan di setiap outlet. Mulai dari Standart pelayanan, juga peraturan kerja karyawan outlet dan standart penampilan untuk karyawan perempuan maupun laki-laki.
5. Tentu masih ada mas, meskipun tidak sering, seperti tidak memakai sepatu, tidak memakai apron, tidak ada di outlet saat jam kerja untuk kejadian seperti itu langsung kami tindak langsung, apabila memang tidak sesuai dengan standart tersebut kami tegur secara lisan agar tidak semakin parah, apabila masih sepeerti itu ya kami berikan surat peringatan
6. Untuk manfaatnya, yg pertama bagi karyawan akan lebih meningkat produktivitas kerjanya, lebih disiplin dan bekerja sesuai standart dan peraturan yang ada, yang sebelumnya banyak melakukan penyelewengan atau tidak sesuai dengan peraturan, sekarang bisa mengikuti peraturan-peraturan dan standart pelayanan dan penampilan yang sudah dibuat oleh perusahaan. Bisa mencapai target pendapatan harian, otomatis karyawan dapat bonus dari setiap target yang dicapai tersebut. Bagi perusahaan sendiri manfaatnya selain pendapatan laba yang stabil, perusahaan tidak banyak sering sering mengeluarkan waktu untuk mengurus karyawan yang keluar masuk, seleksi lagi, wawancara lagi,jadi yang sudah ada ini sebisa mungkin kami awasi, apabila ada penurunan produktivitas yang sering, maka akan kami ambil tindakan
7. Untuk kendala biasanya tetantang pemahaman dari masing masing karyawan, ada yang langsung paham dengan intruksi dari korlap atau

pengawas dari karyawan senior waktu pelatihan, ada juga yang butuh diawasi terus sampai benar benar paham akan tugas dan tanggungjawabnya.

Bapak Rody Subangkit Koordinator Lapangan (Korlap) (22/08/2020) 10:30

1. Kualitas kinerja disini cukup bagus, dikarenakan ada faktor teknologi yang memudahkan dalam hal pelaporan stok dan pendapatan, jadi bisa mengurasi resiko human eror dan lebih efisien
2. Faktor lulusan atau pendidikan, minimal SMA kalau dibawah itu takutnya mempengaruhi proses kerja nantinya
3. Ada, pelatihan bagi setiap karyawan baru selama 6 hari, untuk karyawan lama biasanya pelatihan singkat tentang perubahan cara pelaporan stok dan pendapatan tiap tiap outlet
4. Ada, standart oprasional tertempel disetiap outlet, standar penampilan, pelayanan juga peraturan kerja
5. Masih ada saja mas, yang paling sering itu tidak memakai apron saat masak, ada juga yang masih pakai sandal dan juga ada beberapa pelanggaran yang terjadi diluar control manajemen, tapi langsung bisa diatasi agar tidak berimbas lebih parah lagi
6. Saya tegur secara lisan, bila masih tidak berubah ya dikasih surat peringatan mas
7. Untuk manfaatnya Kinerjanya jadi teratur, tidak ambur adul. Step by stepnya rapi tidak berantakan seperti awal masuk kerja. Produktivitas juga meningkat dan juga bisa saya tinggal keliling outlet lain, tidak harus diawasi terus. Tanpa diawasi bisa paham apa yang harus dilakukan
8. Kendala yang dihadapi kebanyakan timbul dari SDM karyawan itu sendiri, dikarenakan SDM dalam Sosgul memiliki latar yang berbeda-beda maka terkadang mereka tidak mau mengikuti aturan yang sudah ada dan bertindak sesuka hati
9. Untuk mengatasinya kami akan stop pelatihan apabila selama 6 hari pelatihan tidak ada perkembangan, dan kami lakukan rekrutmen karyawan lagi

Shinta Sales Counter (22/08/2020) 10:00

2. Gaji lumayan lah mas buat jajan, lingkungan kerjanya juga seru mulai dari rekan sesama sales counter sama korlapnya baik baik. Sarana prasarana juga mendukung, seperti alat penggorengan dll, kalau ada erornya langsung cepat tanggap dari koorlapnya buat benahin, jadi ga menghambat buat menggoreng sosisnya.
7. Bisa mempraktekkan SOP CV Cucurutuku Cabang malang dan standart pelayanan terhadap customer agar sampek tidak complain

Irma Sales Counter (22/08/2020) 14:00

2. Mall ramai, produk lengkap
7. Bisa belajar disiplin, sesuai dengan peraturan dan standart yang ada, bisa dapat karyawan terbaik bulanan

Fitri Sales Counter (22/08/2020) 14:20

2. Semua varian sosis lengkap, apalagi kalau yang keju di stok banyak saat weekend, kami jadi bisa dapat target pendapatan, ya meskipun nggak banyak dan dibagi 4 orang yang masuk hari itu.
7. Lebih bisa mengatur waktu, mengatur step by step waktu pertama buka, mengeluarkan sosis dari freezer yang benar gimana, waktu pertama kali saya masuk, sosis tumpukan paling atas yang saya goreng dulu, harusnya yang paling bawah sesuai tanggal paling tua, alhamdulillah sekarang aman.

Rensi Sales Counter (22/08/2020) 15:00

2. Lokasi penjualan mas, kalau saya di superindo sering sendirian, soalnya ya pengunjung disini sepi dan tidak harus banyak orang yang jaga booth, lebih enak di MOG ada temennya ngobrol.
7. Lebih paham tentang cara-cara membuat laporan penjualan, yang awalnya berantakan sekarang alhamdulillah sudah rapi

Fany Sales Counter (18/12/2020) 11:00

2. Lingkungan kerjanya asik mas, kalau sesame sales counter nya
7. Lebih paham dengan tanggungjawab

Dita Sales Counter

2. Kerjasama dengan rekan sales counter, saling bantu dan mengingatkan
7. Lebih paham tata cara pelaporan dan cara menyiapkan sosis dari mengeluarkan dari freezer sampai siap dijual

Leny Sales Counter

2. Komunikasi antar karyawan, saling mengingatkan satu sama lain
7. Lebih semangat, merasa diperhatikan dan sudah lebih paham alur kerjanya

Ayu Sales Counter

2. Pemahaman akan tanggungjawab, serta tata cara di setiap kegiatan kerja, menggoreng, menawarkan sosis dll
7. Pekerjaan lebih rapi

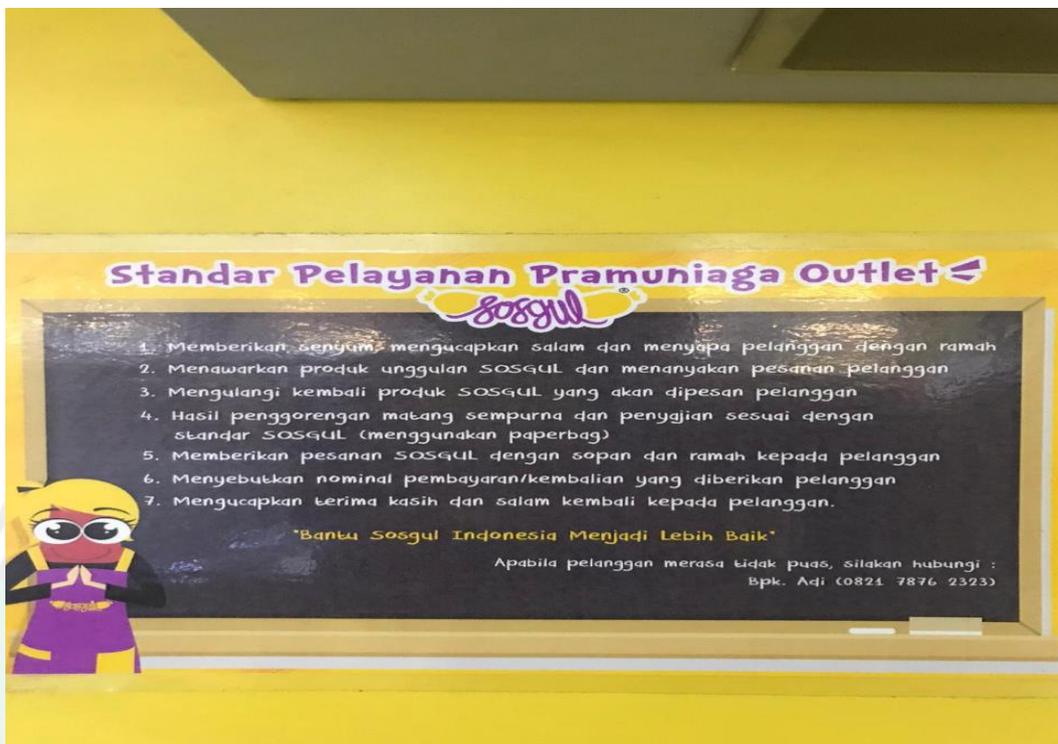
Fitriani Sales Counter

2. Pemahaman tentang tata cara dan kegiatan kerja
7. Pekerjaan jadi teratur, paham tata cara menggoreng sosis, pelaporan stok ahir dan lain-lain

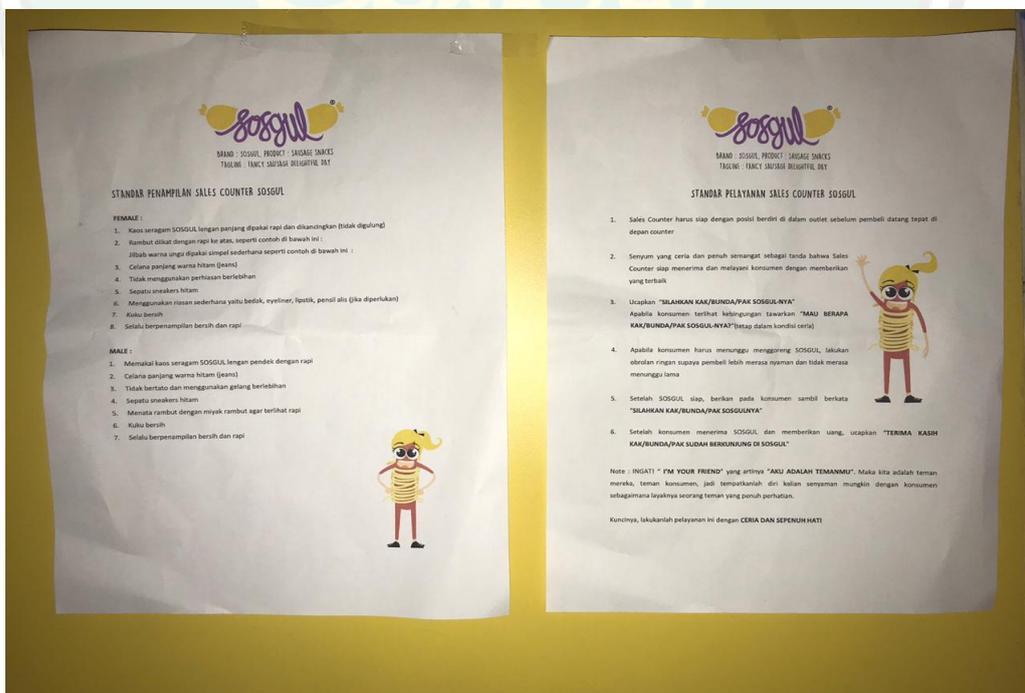
Rina Sales Counter

2. Pemahaman intruksi dan arahan waktu pelatihan, juga kerja sama antar karyawan
7. Bisa mneghidari kesalahan yang sudah-sudah

Lampiran 3



Gambar : Standar pelayanan



Gambar : Standar penampilan dan standar pelayanan sales counter

  
**PENILAIAN KINERJA SALES COUNTER**

NO	POINT PENILAIAN	HARI KE I	HARI KE II	HARI KE III	HARI KE IV	HARI KE V	HARI KE VI
1	Menerapkan standar pelayanan sosgul						
2	Melakukan komunikasi aktif dengan konsumen						
3	Melakukan Up Sale sosgul kepada konsumen						
4	Mampu menterjemahkan tugas dengan baik dari korlap						
5	Disiplin waktu kedatangan dan pulang kerja						
6	Inisiatif sales counter						
7	Bertanggung jawab terhadap pekerjaan sebagai pramuniaga outlet						
8	Mampu menjaga kebersihan outlet selama bekerja						
9	Mampu menjaga kerapian outlet selama bekerja						
10	Mampu menjaga kerapian dan kebersihan diri selama bekerja (kuku tangan, rambut/jilbab, wajah atau make up, pakaian)						
<b>TOTAL NILAI</b>							

Nilai Mutu :  
 A (75 - 100) Excellent  
 B (50 - 74) Good  
 C (25 - 49) Okay  
 D (10 - 24) Bad

KETERANGAN:

CONTROLLED BY:

Gambar : Penilaian kinerja sales counter



Gambar : Wawancara dengan Koordinator Lapangan (Korlap)



**Gambar : Wawancara dengan karyawan outlet**

## Lampiran 4

### BUKTI KONSULTASI

Nama : Pipin Setyo Utomo  
NIM/Jurusan : 15510239/ Manajemen  
Pembimbing : Zaim Mukafi, SE., M.Si  
Judul Skripsi : Upaya Peningkatan Kualitas Kinerja Karyawan (studi di CV Cucurutuku Ceria Sosgul Malang)

No.	Tanggal	Materi Konsultasi	Tanda Tangan Pembimbing
1.	05 Januari 2020	Pengajuan Outline	1.
2.	01 April 2020	Proposal	2.
3.	29 Juni 2020	Revisi Proposal	3.
4.	02 Juli 2020	Acc Proposal	4.
5.	28 Juli 2020	Seminar Proposal	5.
6.	12 Agustus 2020	Acc Proposal	6.
7.	26 Oktober 2020	Konsultasi Skripsi	7.
8.	17 November 2020	Revisi Skripsi	8.
9.	20 November 2020	Revisi Skripsi	9.
10.	23 November 2020	Revisi Skripsi	10.
11.	24 November 2020	Acc Skripsi	11.

Malang, 24 November 2020

Mengetahui:

Ketua Jurusan Manajemen,



**Drs. Agus Sucipto, MM., CRA**

**NIP. 196708162003121001**

## Lampiran 5



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG  
FAKULTAS EKONOMI**

Jalan Gajayana 50 Malang Telepon (0341) 558881 Faksimile (0341) 558881

---

**SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME  
(FORM C)**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Zuraidah, SE., M.SA  
NIP : 19761210 200912 2 001  
Jabatan : **UP2M**

Menerangkan bahwa mahasiswa berikut :

Nama : Pipin Setyo Utomo  
NIM : 15510239  
Handphone : 082233668801  
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia (SDM)  
Email : Pipin.setyo99@gmail.com  
Judul Skripsi : " Strategi Peningkatan Kualitas Kinerja Karyawan (Studi Pada CV. Cucurutuku Ceria Sosgul Malang) "

Menerangkan bahwa penulis skripsi mahasiswa tersebut di nyatakan **BEBAS PLAGIARISME** dari **TURNITIN** dengan nilai *Originaly report*:

SIMILARTY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATION	STUDENT PAPER
24 %	21 %	14%	0%

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan di berikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 24 Desember 2020

**UP2M**

Zuraidah, SE., M.SA  
NIP 197612102009122 001

## STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS KINERJA KARYAWAN (STUDI PADA CV. CUCURUTUKU CERIA SOSGUL MALANG)

### ORIGINALITY REPORT

<b>24%</b>	<b>21%</b>	<b>14%</b>	<b>%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>Evi Sofiana, Tri Wahyuarini, Syarifah Noviena.</b> <b>"Pengaruh Beban Kerja dan Stress Kerja</b> <b>terhadap Kinerja Staf Pengajar Politeknik Negeri</b> <b>Pontianak", Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis, 2020</b> Publication	<b>1%</b>
<b>2</b>	<b>Vito Nugraha Soerosemito, Muhammad Cholil.</b> <b>"PENGARUH KEPEMIMPINAN</b> <b>TRANSFORMASIONAL TERHADAP</b> <b>ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR</b> <b>(OCB) DENGANKOMPETENSI KOMUNIKASI</b> <b>DAN MOTIVASI SEBAGAI PEMEDIASI",</b> <b>Capital: Jurnal Ekonomi dan Manajemen, 2018</b> Publication	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>eprints.ipdn.ac.id</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>4</b>	<b>novaf4uz1.blogspot.com</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>5</b>	<b>Kusman Yuhana, Sumarna Sumarna.</b> <b>"KINERJA</b> <b>BIDANG MITIGASI BENCANA ALAM</b>	<b>&lt;1%</b>

**KABUPATEN SUBANG", The World of Public  
Administration Journal, 2020**

Publication

6	<a href="http://estiristanti.blogspot.com">estiristanti.blogspot.com</a> Internet Source	<1%
7	<a href="http://repository.stiesia.ac.id">repository.stiesia.ac.id</a> Internet Source	<1%
8	Emanuel ., Kelbulan, Jane S. Tambas, Oktavianus ., Parajouw. "DINAMIKA KELOMPOK TANI KALELON DI DESA KAUNERAN KECAMATAN SONDER", AGRI- SOSIOEKONOMI, 2018 Publication	<1%
9	<a href="http://repo.unand.ac.id">repo.unand.ac.id</a> Internet Source	<1%
10	<a href="http://adyanis.blogspot.com">adyanis.blogspot.com</a> Internet Source	<1%
11	<a href="http://kasel.antaraneews.com">kasel.antaraneews.com</a> Internet Source	<1%
12	<a href="http://arthavidya.wisnuwardhana.ac.id">arthavidya.wisnuwardhana.ac.id</a> Internet Source	<1%
13	<a href="http://journal.trunojoyo.ac.id">journal.trunojoyo.ac.id</a> Internet Source	<1%
14	<a href="http://publikasi.uniska-kediri.ac.id">publikasi.uniska-kediri.ac.id</a> Internet Source	<1%

15	<a href="http://ekodj1234.wordpress.com">ekodj1234.wordpress.com</a> Internet Source	<1%
16	Darmin Tuwu. "ASESMEN KINERJA PEGAWAI BADAN NARKOTIKA NASIONAL PROVINSI SULAWESI TENGGARA DALAM MENANGGULANGI PEREDARAN NARKOBA DI MASYARAKAT", Al-Izzah: Jurnal Hasil-Hasil Penelitian, 2019 Publication	<1%
17	<a href="http://ebookdig.biz">ebookdig.biz</a> Internet Source	<1%
18	Rindi Mailani, Muhadi Muhadi. "Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Manajemen Di Rsud Bhakti Dharma Husada Surabaya", Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo, 2016 Publication	<1%
19	<a href="http://www.pahlevi.net">www.pahlevi.net</a> Internet Source	<1%
20	<a href="http://www.neliti.com">www.neliti.com</a> Internet Source	<1%
21	Dewi Endah Fajariana, Dewi Untari. "PENINGKATAN PERTUMBUHAN EKONOMI MELALUI WISATA KULINER MALAM GULTIK (GULAI TIKUNGAN) BLOK M JAKARTA SELATAN", Ekono Insentif, 2019	<1%

	Publication	
22	<a href="http://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a> Internet Source	<1%
23	<a href="http://saifulbahriyahoooid.blogspot.com">saifulbahriyahoooid.blogspot.com</a> Internet Source	<1%
24	<a href="http://ppsuinbandung.blogspot.com">ppsuinbandung.blogspot.com</a> Internet Source	<1%
25	<a href="http://methonomi.net">methonomi.net</a> Internet Source	<1%
26	<a href="http://journal.febi.uinib.ac.id">journal.febi.uinib.ac.id</a> Internet Source	<1%
27	Maulana Mitanto, Abraham Nurcahyo. "RITUAL LARUNG SESAJI TELAGA NGEBEL PONOROGO (STUDI HISTORIS DAN BUDAYA)", AGASTYA: JURNAL SEJARAH DAN PEMBELAJARANNYA, 2012 Publication	<1%
28	Sodiah Sodiah, Euis Nurhikmah. "Etika Kerja Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kinerja Guru", Tadbir : Jurnal Studi Manajemen Pendidikan, 2017 Publication	<1%
29	<a href="http://sitikhoeriyah-waktunyaberbagi.blogspot.com">sitikhoeriyah-waktunyaberbagi.blogspot.com</a> Internet Source	<1%
30	Alwi Musa Muzaiyin. "MANAJEMEN PJTKI	

	(PERUSAHAAN JASA TENAGA KERJA INDONESIA) DALAM TINJAUAN ETIKA BISNIS ISLAM", Jurnal Pemikiran Keislaman, 2016 Publication	<1%
31	Resa Iskandar. "PENGUNAAN GRUP WHATSAPP SEBAGAI MEDIA PEMBELAJARAN TERHADAP PESERTA DIDIK DTA AT-TAWAKAL KOTA BANDUNG", Comm-Edu (Community Education Journal), 2020 Publication	<1%
32	<a href="http://ataslangit1.blogspot.com">ataslangit1.blogspot.com</a> Internet Source	<1%
33	<a href="http://www.samarinda.lan.go.id">www.samarinda.lan.go.id</a> Internet Source	<1%
34	<a href="http://ribuanpengunjung.wordpress.com">ribuanpengunjung.wordpress.com</a> Internet Source	<1%
35	Harjoni Desky. "PENGARUH ETOS KERJA ISLAMI DAN GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN RUMAH MAKAN AYAM LEPAAS LHOKSEUMAWE", INFERENSI, 2014 Publication	<1%
36	<a href="http://permanadewi.blogspot.com">permanadewi.blogspot.com</a> Internet Source	<1%
37	<a href="http://konsultankti.wordpress.com">konsultankti.wordpress.com</a>	

	Internet Source	<1%
38	Finarti Finarti, Karsadi Karsadi, Andi Syahrir P. "PENGGUNAAN DANA BANTUAN OPERASIONAL SEKOLAH ( BOS ) DI SMP NEGERI 1 KONTUKOWUNA DESA KONTUKOWUNA KECAMATAN KONTUKOWUNA KABUPATEN MUNA", SELAMI IPS, 2020 Publication	<1%
39	ferrystoner.blogspot.com Internet Source	<1%
40	repository.iainkudus.ac.id Internet Source	<1%
41	www.jurnalmudiraindure.com Internet Source	<1%
42	library.um.ac.id Internet Source	<1%
43	dewiningrum2795.blogspot.com Internet Source	<1%
44	digilib.ump.ac.id Internet Source	<1%
45	ebooks-islam.fuwafuwa.info Internet Source	<1%

46	<a href="http://www.mdpi.com">www.mdpi.com</a> Internet Source	<1%
47	<a href="http://konsultanthesis.wordpress.com">konsultanthesis.wordpress.com</a> Internet Source	<1%
48	Indra Cahyadinata. "Keragaan Implementasi Program Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Pesisir (PEMP) di Kota Bengkulu", Jurnal AGRISEP, 2005 Publication	<1%
49	Rezeki Ana Ashal. "Pengaruh Work From Home terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan", Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum, 2020 Publication	<1%
50	Sabri Yunus. "ANALISIS PROSES LATIHAN PADA KLUB RENANG BINTANG KHATULISTIWA PONTIANAK", Jurnal Ilmu Keolahragaan, 2019 Publication	<1%
51	<a href="http://eprint.stieww.ac.id">eprint.stieww.ac.id</a> Internet Source	<1%
52	Candra Yudi Prasetyo Sudarmiani. "Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Pada CV Surya Nedika Isabella", EQUILIBRIUM : Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Pembelajarannya, 2018	<1%

Publication

- 
- 53 [hannawijayakusuma.blogspot.com](http://hannawijayakusuma.blogspot.com) <1%  
Internet Source
- 
- 54 Ananda Subagja, Tita Rosita. "Upaya Peningkatan Pendapatan Masyarakat Melalui Program Pelatihan Tata Kecantikan Rambut (Studi kasus pada peserta pelatihan di LKP HENNY'S Kota Cimahi)", *Comm-Edu (Community Education Journal)*, 2019 <1%  
Publication
- 
- 55 [8.urecol.org](http://8.urecol.org) <1%  
Internet Source
- 
- 56 [tafsironlineku.blogspot.com](http://tafsironlineku.blogspot.com) <1%  
Internet Source
- 
- 57 Maria Stevania Nelviana Pitang, Kamaluddin Kamaluddin. "PERAN KEPALA SEKOLAH SEBAGAI SUPERVISOR DALAM MENGEFEKTIFKAN PROSES PEMBELAJARAN PPKn DI SMP NEGERI 10 MATARAM", *CIVICUS : Pendidikan-Penelitian-Pengabdian Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan*, 2019 <1%  
Publication
- 
- 58 Zakiyatul Fakhroh. "AMAR MA'RUF NAHYI MUNKAR: ANALISIS SEMIOTIK DALAM FILM SERIGALA TERAKHIR", *KOMUNIKA: Jurnal* <1%

## Dakwah dan Komunikasi, 2016

Publication

59	<a href="http://ilmiahtesis.wordpress.com">ilmiahtesis.wordpress.com</a> Internet Source	<1%
60	<a href="http://zakban.blogspot.com">zakban.blogspot.com</a> Internet Source	<1%
61	<a href="http://cahyoputrantb.blogspot.com">cahyoputrantb.blogspot.com</a> Internet Source	<1%
62	<a href="http://novierista93.blogspot.com">novierista93.blogspot.com</a> Internet Source	<1%
63	<a href="http://jurnal.untag-sby.ac.id">jurnal.untag-sby.ac.id</a> Internet Source	<1%
64	<a href="http://ejournal.iainpurwokerto.ac.id">ejournal.iainpurwokerto.ac.id</a> Internet Source	<1%
65	<a href="http://anggaradana.blogspot.com">anggaradana.blogspot.com</a> Internet Source	<1%
66	<a href="http://zebradoc.tips">zebradoc.tips</a> Internet Source	<1%
67	<a href="http://journal.unismuh.ac.id">journal.unismuh.ac.id</a> Internet Source	<1%
68	<a href="http://idcloudhost.com">idcloudhost.com</a> Internet Source	<1%
69	<a href="http://ejournal.uigm.ac.id">ejournal.uigm.ac.id</a> Internet Source	<1%

70	<a href="http://pentingbelajarmenarikdanbermanfaat.blogspot.com">pentingbelajarmenarikdanbermanfaat.blogspot.com</a> Internet Source	<1%
71	<a href="http://ahmadartkhoiri.wordpress.com">ahmadartkhoiri.wordpress.com</a> Internet Source	<1%
72	<a href="http://journal.unj.ac.id">journal.unj.ac.id</a> Internet Source	<1%
73	<a href="http://172109204010.ip-dynamic.com">172109204010.ip-dynamic.com</a> Internet Source	<1%
74	<a href="http://mamaterorr.blogspot.com">mamaterorr.blogspot.com</a> Internet Source	<1%
75	<a href="http://sekolahnesia.com">sekolahnesia.com</a> Internet Source	<1%
76	Irvan Maulana, Rita Rahmawati, Euis Salbiah. "PENGARUH KEPEMIMPINAN KEPALA UPT PUSKESMAS TERHADAP KINERJA PEGAWAI PUSKESMAS CIAWI KECAMATAN CIAWI KABUPATEN BOGOR", JURNAL GOVERNANSI, 2017 Publication	<1%
77	<a href="http://isminurhaeni.staff.fisip.uns.ac.id">isminurhaeni.staff.fisip.uns.ac.id</a> Internet Source	<1%
78	<a href="http://www.bursalampung.com">www.bursalampung.com</a> Internet Source	<1%
79	<a href="http://dianfaisal.wordpress.com">dianfaisal.wordpress.com</a> Internet Source	<1%

80	Yudha Supriyatna. "Tingkat Pendidikan Dan Masa Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt Prima Makmur Rotokemindo", Jurnal Manajemen, 2020 Publication	<1%
81	ningsihwidiya42.wordpress.com Internet Source	<1%
82	jurnal.unived.ac.id Internet Source	<1%
83	hefamandiri.blogspot.com Internet Source	<1%
84	profsalilmupemerintahan2013.blogspot.com Internet Source	<1%
85	womeneurs.wordpress.com Internet Source	<1%
86	www.emakalah.com Internet Source	<1%
87	makalahpaijo.blogspot.com Internet Source	<1%
88	repository.unikama.ac.id Internet Source	<1%
89	makalah2107.blogspot.com Internet Source	<1%
	feriputrarafira.blogspot.com	

90	Internet Source	<1%
91	<a href="http://kabarmahasiswa.blogspot.com">kabarmahasiswa.blogspot.com</a> Internet Source	<1%
92	<a href="http://pabokori.blogspot.com">pabokori.blogspot.com</a> Internet Source	<1%
93	<a href="http://jurnal.ar-raniry.ac.id">jurnal.ar-raniry.ac.id</a> Internet Source	<1%
94	<a href="http://cieriyankk.tk">cieriyankk.tk</a> Internet Source	<1%
95	<a href="http://ulfadewihasnita.wordpress.com">ulfadewihasnita.wordpress.com</a> Internet Source	<1%
96	<a href="http://marcia-dgembels.blogspot.com">marcia-dgembels.blogspot.com</a> Internet Source	<1%
97	<a href="http://bluegulzz.wordpress.com">bluegulzz.wordpress.com</a> Internet Source	<1%
98	<a href="http://arumshome.blogspot.com">arumshome.blogspot.com</a> Internet Source	<1%
99	<a href="http://pmdums.blogspot.com">pmdums.blogspot.com</a> Internet Source	<1%
100	<a href="http://hrdknowledgewebblog.blogspot.com">hrdknowledgewebblog.blogspot.com</a> Internet Source	<1%
101	<a href="http://www.lontar.ui.ac.id">www.lontar.ui.ac.id</a> Internet Source	<1%

102	<a href="http://www.aqiqahbunayyamadiun.com">www.aqiqahbunayyamadiun.com</a> Internet Source	<1%
103	<a href="http://idtesis.com">idtesis.com</a> Internet Source	<1%
104	<a href="http://jurnal.stiks-tarakanita.ac.id">jurnal.stiks-tarakanita.ac.id</a> Internet Source	<1%
105	<a href="http://bugines.blogspot.com">bugines.blogspot.com</a> Internet Source	<1%
106	Ine Mariane, Tony Pathony. "KINERJA BAGIAN UMUM SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN SUBANG", <i>The World of Public Administration Journal</i> , 2020 Publication	<1%
107	<a href="http://ejournal.pnp.ac.id">ejournal.pnp.ac.id</a> Internet Source	<1%
108	<a href="http://syahriartato.wordpress.com">syahriartato.wordpress.com</a> Internet Source	<1%
109	Lailatul Hidayati, Rifdah Abadiyah. "The Role Of Job Satisfaction In Moderating The Influence Of Human Resource Information Systems And Competencies On Employee Performance At PT. Manohara Asri Krian Sidoarjo", <i>Indonesian Journal of Law and Economics Review</i> , 2020 Publication	<1%

[journal.uir.ac.id](http://journal.uir.ac.id)

110	Internet Source	<1%
111	<a href="http://mbenxxcaem.blogspot.com">mbenxxcaem.blogspot.com</a> Internet Source	<1%
112	<a href="http://doaj.org">doaj.org</a> Internet Source	<1%
113	<a href="http://repository.unika.ac.id">repository.unika.ac.id</a> Internet Source	<1%
114	<a href="http://digilibunesa.org">digilibunesa.org</a> Internet Source	<1%
115	<a href="http://karya-ilmiah.um.ac.id">karya-ilmiah.um.ac.id</a> Internet Source	<1%
116	<a href="http://eprints.perbanas.ac.id">eprints.perbanas.ac.id</a> Internet Source	<1%
117	<a href="http://proposalskirpsi.blogspot.com">proposalskirpsi.blogspot.com</a> Internet Source	<1%
118	<a href="http://jurnal.unej.ac.id">jurnal.unej.ac.id</a> Internet Source	<1%
119	<a href="http://prahesti10411084.blogspot.com">prahesti10411084.blogspot.com</a> Internet Source	<1%
120	<a href="http://vituspolikarpussurungmanullang.weebly.com">vituspolikarpussurungmanullang.weebly.com</a> Internet Source	<1%
121	<a href="http://sintaaristamm24.blogspot.com">sintaaristamm24.blogspot.com</a> Internet Source	<1%

122	Inggar Ariani Karendra. "PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP PERKEMBANGAN USAHA PADA KPRI PERTAGUMA KOTA MADIUN", EQUILIBRIUM : Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Pembelajarannya, 2014 Publication	<1%
123	Ramadhani Bondan Puspitasari, Arsiyah Arsiyah. "PERAN PEMERINTAH DALAM PEMBERDAYAAN LANJUT USIA DI KABUPATEN SIDOARJO", JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik), 2015 Publication	<1%
124	<a href="http://www.proskripsi.com">www.proskripsi.com</a> Internet Source	<1%
125	<a href="http://pailonggo.blogspot.com">pailonggo.blogspot.com</a> Internet Source	<1%
126	<a href="http://m.merdekanews.co">m.merdekanews.co</a> Internet Source	<1%
127	<a href="http://joehan75.wordpress.com">joehan75.wordpress.com</a> Internet Source	<1%
128	Alfiani Rosyadah. "PENGARUH KEDISIPLINAN, KOMPENSASI DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. ADI RAYA CONSTRUCTION GRESIK",	<1%

MANAJERIAL, 2019

Publication

- 
- 129 [www.portalkaltara.com](http://www.portalkaltara.com) <1%  
Internet Source
- 
- 130 Abrar Abrar, Komang Sundara. "Peranan Pembelajaran Pendidikan Kewarganegaraan Dalam Menanamkan Sikap Nasionalisme Pada Siswa di SMP Darul Hikmah Mataram", CIVICUS : Pendidikan-Penelitian-Pengabdian Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, 2017 <1%  
Publication
- 
- 131 Evaldo Hans S.R, Mirza Dwi Ilmawan, Aditya Narendra Wardhana. "MOTIVATION OF FRESH GRADUATE STUDENTS WHO LEAVE A FAMILY BUSINESS", MANAJERIAL, 2019 <1%  
Publication
- 
- 132 Ferry Duwi Kurniawan, Luluk Fauziah. "PEMBERDAYAAN USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH (UMKM) DALAM PENANGGULANGAN KEMISKINAN", JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik), 2014 <1%  
Publication
- 
- 133 Iwan Henri Kusnadi, Ade Suparman, Ine Mariene. "BUDAYA ORGANISASI DALAM PELAYANAN WISATAWAN MENGHADAPI ADAPTASI KEBIASAAN BARU (AKB) PADA <1%

PT. SARI ATER HOTEL & RESORT", The  
World of Business Administration Journal, 2020

Publication

134	Nindy Vannesya Budiman, Herman Karamoy, Victorina Z Tirayoh. "ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL ATAS PENJUALAN KREDIT PADA PT. RAJAWALI NUSINDO CABANG MANADO", GOING CONCERN : JURNAL RISET AKUNTANSI, 2020 Publication	<1%
135	<a href="http://peterpaper.blogspot.com">peterpaper.blogspot.com</a> Internet Source	<1%
136	<a href="http://nailasuhada-m.blogspot.com">nailasuhada-m.blogspot.com</a> Internet Source	<1%
137	<a href="http://beatmachinekid.wordpress.com">beatmachinekid.wordpress.com</a> Internet Source	<1%
138	<a href="http://milamashuri.wordpress.com">milamashuri.wordpress.com</a> Internet Source	<1%
139	<a href="http://radentaufiq.wordpress.com">radentaufiq.wordpress.com</a> Internet Source	<1%
140	Muhamad Ramli. "PENGELOLAAN MADRASAH PADA PESANTREN DI PONDOK PESANTREN AL FALAH PUTERA BANJARBARU", Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan, 2018	<1%

Publication

---

Exclude quotes Off  
Exclude bibliography Off

Exclude matches Off

## Lampiran 6

### BIODATA PENELITI



Nama Lengkap : Pipin Setyo Utomo  
Tempat, Tanggal Lahir : Mojokerto, 05 Maret 1997  
Alamat Asal : Dsn. Merjoyo Ds. Jatipasar Kec.  
Trowulan Mojokerto  
Alamat Kos : Jl. Joyoraharjo Gg II No 260  
Merjosari Malang  
Telepon/Hp : 082233668801  
E-mail : [pipin.setyo99@gmail.com](mailto:pipin.setyo99@gmail.com)

#### **Pendidikan Formal**

2001-2002 : TK. Setia Budi  
2003-2009 : SD Negeri Jatipasar I  
2009-2012 : SMP Negeri 2 Trowulam  
2012-2015 : MAN Negeri 6 Jombang  
2016-2020 : Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas  
Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

#### **Pendidikan Non Formal**

2015-2016 : Program Khusus Perkuliahan Bahasa Arab UIN Maliki  
Malang  
2017 : English Language Center (ELC) UIN Maliki Malang

#### **Pengalaman Organisasi**

- Anggota Unik Kegiatan Mahasiswa (UKM) Unit Olahraga (UNIOR) Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang tahun 2015
- *Organizing Commite* (OC) Publikasi Dekorasi dan Dokumentasi Musyawarah Anggota & Laporan Pertanggungjawaban Pengurus Harian 2017
- Ketua Cabang Bola Voli UKM UNIOR Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang tahun 2017/2018
- Ketua II Pengurus Harian UKM UNIOR Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang tahun 2018/2019
- *Steering Committe* Dies Natalis UKM UNIOR Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang tahun 2019

Malang, 23 November 2020

Pipin Setyo Utomo