

**IMPLEMENTASI PENINGKATAN SUMBER DAYA MANUSIA  
DALAM MENGEMBANGKAN KINERJA KARYAWAN PADA  
PT. MULYO AGUNG GROUP**

**SKRIPSI**



**Oleh**

**M FAHMI IMANSYAH**

**NIM: 17510019**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
MAULANA MALIK IBRAHIM  
MALANG  
2021**

**IMPLEMENTASI PENINGKATAN SUMBER DAYA  
MANUSIA DALAM MENGEMBANGKAN KINERJA  
KARYAWAN PADA PT. MULYO AGUNG GROUP**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada:

Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)



Oleh

**M FAHMI IMANSYAH**

**NIM: 17510019**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
MAULANA MALIK IBRAHIM  
MALANG  
2021**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**IMPLEMENTASI PENINGKATAN SUMBER DAYA  
MANUSIA DALAM MENGEMBANGKAN KINERJA  
KARYAWAN PADA PT. MULYO AGUNG GROUP**

**SKRIPSI**

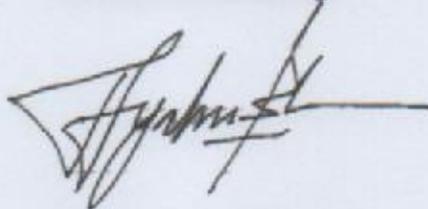
Oleh:

**M Fahmi Imansyah**

**NIM: 17510019**

Telah disejujui pada tanggal 19 November 2021

**Dosen Pembimbing,**



**Syahirul Alim, SE., MM  
NIP 197712232009121002**

Mengetahui:

**Ketua Jurusan,**



**Muhammad Sulhan, S.E., MM  
NIP. 197406042006042002**

## LEMBAR PENGESAHAN

### IMPLEMENTASI PENINGKATAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENGEMBANGKAN KINERJA KARYAWAN PADA PT. MULYO AGUNG GROUP

#### SKRIPSI

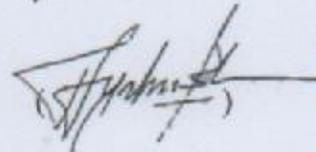
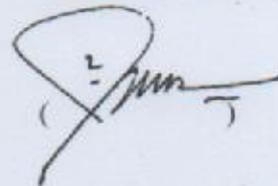
Oleh  
**M FAHMI IMANSYAH**  
NIM: 17510019

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji  
Dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)  
Pada tanggal 28 Desember 2021

#### Susunan Dewan Penguji:

1. Ketua  
**Sugeng Ali Mansur, S.S., M. Pd**  
NIP. 197809292014111001
2. Dosen Pembimbing/Sekretaris  
**Syahirul Alim, SE., MM**  
NIP. 197712232009121002
3. Penguji Utama  
**Prof. Dr. H. Achmad Sani Suprivanto, M. Si**  
NIP. 197202122003121003

#### Tanda Tangan



Disahkan Oleh:  
Ketua Jurusan,

**Muhammad Sulhan, S.E., MM**  
NIP. 197406042006042002

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M Fahmi Imansyah

NIM : 17510019

Alamat : Jl. Phospat 54 B Malang RT.05 RW.10 Kel.

Purwantoro Kec.Blimbing

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:

**"IMPLEMENTASI PENINGKATAN SUMBER DAYA MANUSIA  
DALAM MENGEMBANGKAN KINERJA KARYAWAN PADA PT.  
MULYO AGUNG GROUP"**

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, 02 Feb 2022  
Hormat saya,



M Fahmi Imansyah  
NIM: 17510019

## LEMBAR PERSEMBAHAN

*Bismillah....*

*Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang maha pengasih dan maha penyayang...*

*Ku persembahkan karya kecilku ini kepada orang-orang yang selalu memberikan semangat, dan selalu mendo'akanku disetiap waktu tanpa pernah lelah..*

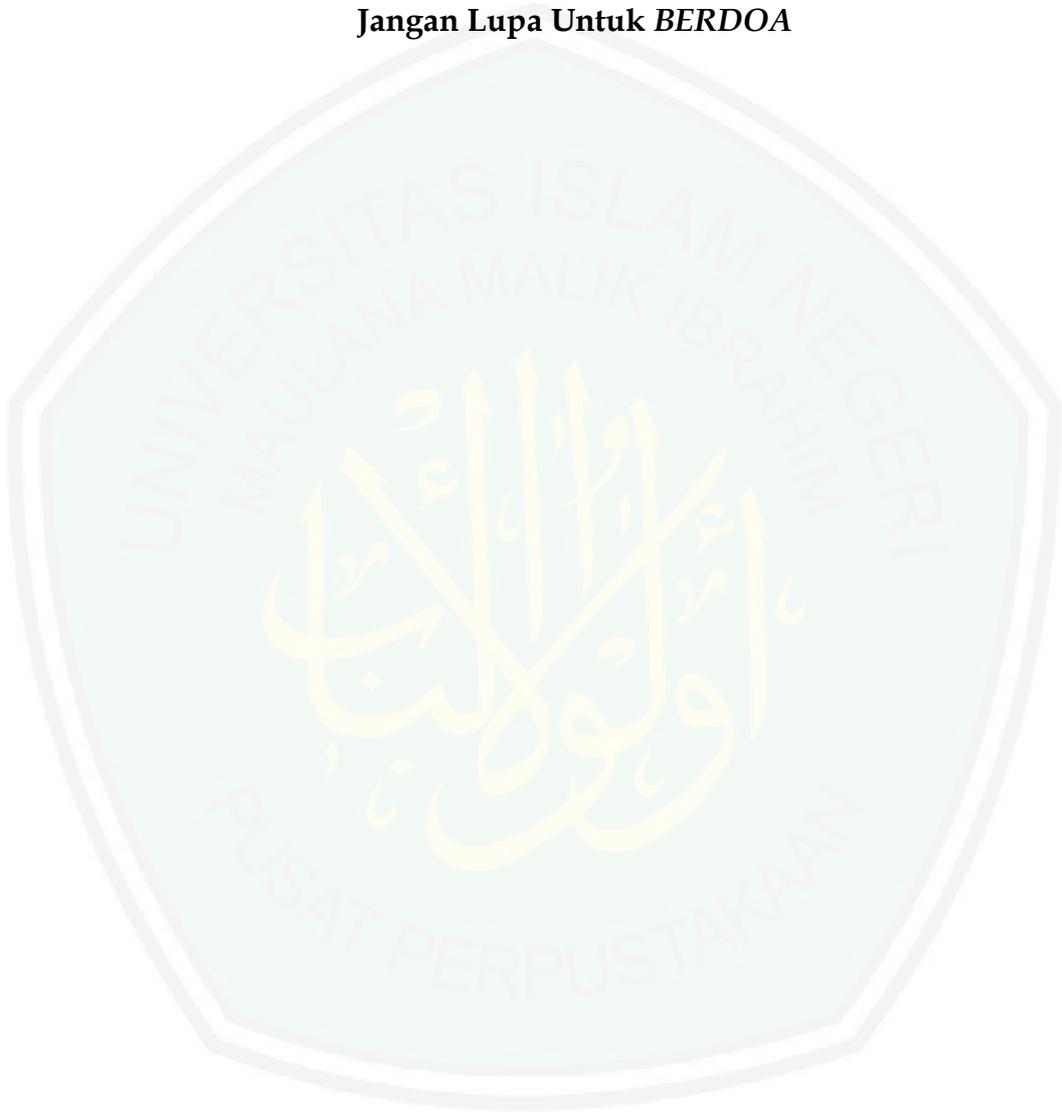
*Bapak ku Syamsul Ihwan dan Ibu ku Nur Laila yang selalu ada dan selalu memberiku semangat tanpa meminta imbalan...serta yang selalu mendo'akan kekuksesanku..*

*Semoga Allah membalas atas kebaikan mereka,*

*Amin...*

**MOTTO:**

**Setiap Melakukan *SESUATU*,  
Jangan Lupa Untuk *BERDOA***



## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya penelitian ini dapat terselesaikan dengan judul “Implementasi Peningkatan Sumber Daya Manusia Dalam Mengembangkan Kinerja Karyawan pada PT. Mulyo Agung Group”.

Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing kita dari zaman kegelapan menuju zaman kebaikan, yakni Din al-Islam.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini tidak akan berhasil dengan baik tanpa adanya bimbingan dukungan dan sumbangan pemikiran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan Rahmat, Hidayah serta Rezeki dengan memperlancar proses pengerjaan skripsi saya.
2. Prof. Dr. H. M. Zainuddin, M.A, selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Dr. H. Misbahul Munir, Lc., M. EI, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Muhammad Sulhan, S.E., M.M, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang
5. Syahirul Alim, SE., MM selaku Dosen Pembimbing yang telah dengan sabar dan banyak memberikan bimbingan, saran, dan masukan sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang

7. Kedua orang tuaku Bapak Syamsul Ihwan dan Ibu Nur Laila yang telah memberikan do'a tiada henti dan segala pengorbanan baik secara moril maupun materil dalam mendidik serta mengiringi perjalanan penelitian hingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
8. Kepada pimpinan PT. Mulyo Agung Group beserta jajarannya yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian skripsi.
9. Kepada M. Indra Prayoga, S.H yang sudah membantu peneliti dalam melengkapai data-data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
10. Kepada Anggota PT. Mulyo Agung Group yang sudah membantu dalam observasi penelitian skripsi ini.
11. Kepada Saudaraku Nidomul Huda yang sudah memberikan semangat dan motivasi bagi penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
12. Kepada teman-temanku Manajemen angkatan 2017 yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Dan kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang dengan tulus membantu penyelesaian skripsi ini.

Dan akhirnya skripsi ini telah selesai disusun, tetapi masih jauh dari kata sempurna oleh karena itu penyusun mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak, demi kesempurnaan dan perbaikan karya ini.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti khususnya dan bagi pembaca dan umumnya serta bagi pengembangan ilmu dibidang Ekonomi khususnya Manajemen Sumber Daya Manusia di FE UIN MALIKI MALANG.

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN</b>	
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>MOTTO</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>ABSTRAK</b> .....	xv
<b>ABTRACT</b> .....	xvi
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	2
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II</b> .....	9
<b>KAJIAN PUSTAKA</b> .....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.1.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	15
2.2 Kajian Teoritis.....	23
2.2.1 Kinerja Karyawan.....	23
2.2.1.1 Membangun Kinerja.....	25
2.2.1.2 Indikator – Indikator Kinerja Karyawan.....	27
2.2.1.3 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	29
2.2.2 Sumber Daya Manusia.....	30
2.2.3 Pengembangan Sumber Daya Manusia.....	32
2.2.4 Strategi.....	34
2.2.5 Hambatan.....	35
2.2.6 Implementasi.....	36
2.3 Kerangka Berpikir.....	37
2.3.1 Model Kerangka Berpikir.....	38

<b>BAB III.....</b>	<b>39</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>39</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian.....	39
3.2 Lokasi Penelitian.....	41
3.3 Subyek Penelitian.....	41
3.4 Data dan Jenis Data.....	41
3.5 Teknik Pengumpulan data.....	42
3.6 Teknik Sampling.....	43
3.7 Analisis Data.....	44
3.8 Uji Keabsahan Data.....	45
<b>BAB IV.....</b>	<b>48</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>48</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	48
4.1.1 Profil Perusahaan PT. Mulyo Agung Group.....	48
4.1.1.1 Latar Belakang Instansi Perusahaan.....	48
4.1.1.2 Macam Macam Usaha.....	49
4.1.1.2.1 Car Wash.....	49
4.1.1.2.2 Kos.....	52
4.1.1.2.3 Body Repair.....	52
4.1.1.2.3.1 Proses Body Repair.....	53
4.1.1.2.3.1.1 Tahapan Identifikasi.....	53
4.1.1.2.3.1.2 Tahapan Perbaikan dan Pendempulan.....	53
4.1.1.2.3.1.3 Tahapan Finishing.....	54
4.1.1.2.4 Travel.....	54
4.1.1.2.4 Gym.....	55
4.1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	57
4.1.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan.....	58
4.1.1.5 Ruang Lingkup Perusahaan.....	59
4.1.1.6 Laporan Hasil Wawancara.....	59
4.1.1.6.1 Paparan Hasil Wawancara Pimpinan.....	60
4.1.1.6.2 Paparan Hasil Wawancara Karyawan A.....	65
4.1.1.6.3 Paparan Hasil Wawancara Karyawan B.....	70
4.2 Implementasi Peningkatan Sumber Daya Manusia.....	74
4.2.1 Strategi Peningkatan Sumber Daya Manusia.....	74
4.2.1.1 System Reward.....	74
4.2.1.2 Motivasi dan Masukan.....	75
4.2.1.3 Tetap Memperhatikan Hak-Hak Karyawan.....	76
4.2.1.4 Lingkungan.....	76
4.2.1.5 Komitmen yang Kuat.....	77
4.3 Hambatan yang Dihadapi PT. Mulyo Agung Group.....	77
4.3.1 Pandemi Covid-19.....	77
4.3.1.1 Kondisi PT. Mulyo Agung Group sebelum covid-19.....	77
4.3.1.2 Kondisi PT. Mulyo Agung Group saat covid-19.....	78
4.3.2 Tidak Berkembangnya Sumber Daya Manusia.....	79

4.4 Cara Mengatasi Faktor Penghambat Mengenai Peningkatan SDM dalam Mengembangkan Kinerja Karyawan.....	80
<b>BAB V.....</b>	<b>83</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>83</b>
5.1 Kesimpulan.....	83
5.2 Saran.....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>85</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>92</b>



## DAFTAR TABEL

1.1 Harga Sewa Mobil.....	54
---------------------------	----



## DAFTAR GAMBAR

2.1 Struktur Organisasi .....	58
-------------------------------	----



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Penelitian.....	93
Lampiran 2 Bukti Konsultasi .....	94
Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian Bersama Pimpinan Perusahaan.....	96
Lampiran 4 Dokumentasi Kantor PT. Mulyo Agung Group.....	97
Lampiran 5 Dokumentasi Usaha Travel Pada PT. Mulyo Agung Group....	98
Lampiran 6 Dokumentasi Usaha Car Wash PT. Mulyo Agung Group.....	99
Lampiran 7 Dokumentasi Usaha Kos PT. Mulyo Agung Group .....	100
Lampiran 8 Dokumentasi Usaha Gym PT. Mulyo Agung Group .....	101
Lampiran 9 Biodata Peneliti.....	102

## ABSTRAK

Imansyah, M Fahmi, 2021, SKRIPSI. Judul: “Implementasi Peningkatan Sumber Daya Manusia Dalam Mengembangkan Kinerja Karyawan Pada PT. Mulyo Agung Group”.

Pembimbing : Syahirul Alim, SE., MM

Kata Kunci : Peningkatan Sumber Daya Manusia, Kinerja Karyawan

---

Sumber daya manusia memiliki peranan sangat penting dalam berbagai *sector*. Karena sumber daya manusia merupakan faktor kunci untuk menggerakkan sumber daya yang lain yang ada dalam perusahaan ataupun instansi pemerintah. Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya juga tergantung faktor sumber daya manusia itu sendiri. Sumber daya manusia merupakan faktor kunci untuk meningkatkan kinerja suatu organisasi. Di tengah persaingan yang semakin ketat dan perkembangan yang sangat pesat, sumber daya manusia yang tangguh memegang peranan penting dalam pencapaian kinerja perusahaan. Peningkatan kualitas SDM menjadi aspek strategis untuk meningkatkan daya saing dalam dunia perusahaan.

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Teknik analisis data yang dipakai oleh peneliti adalah metode kualitatif lapangan, karena data yang diperoleh merupakan keterangan – keterangan dalam bentuk uraian. Teknik Pengumpulan data yang digunakan peneliti menggunakan Teknik Wawancara, Observasi dan Dokumentasi.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa pengembangan sumber daya manusia berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan yang ditandai dengan adanya strategi yang dilakukan dan diterapkan pada PT. Mulyo Agung Group dalam mengembangkan SDM dalam peningkatan kinerja karyawan, yakni System Reward, Motivasi dan Masukan, Tetap memperhatikan hak-hak karyawan, Lingkungan dan Komitmen yang Kuat. Adapun kendala yang dihadapi pada PT. Mulyo Agung Group dalam pengembangan SDM dalam peningkatan kinerja karyawan antara lain kurangnya disiplin pada karyawan dan kurangnya inisiatif pada karyawan, ditambah dengan adanya covid-19 yang menghambat proses berkembangnya kinerja karyawan. Kedua factor tersebut menjadi pengaruh kinerja yang menjadi hambatan peningkatan kinerja karyawan di PT. Mulyo Agung Group. Perusahaan harus lebih memperhatikan Hal tersebut supaya mampu menunjang kegiatan perusahaan untuk dapat mencapai tujuan perusahaan yang telah ditentukan.

## ***ABSTRACT***

Imansyah, M Fahmi, 2021, Thesis. Title: “Implementation of Human Resource Improvement in Developing Employee Performance at PT. Mulyo Agung Group”.

Supervisor : Syahirul Alim, SE., MM

Keywords : Increased Human Resources, Employee Performance.

---

Human resources play a very important role in various sectors. Because human resources are a key factor to move other resources in companies or government agencies. The success of an organization in achieving its goals also depends on the human resource factor itself. Human resources are a key factor in improving an organization's performance. in the midst of increasingly fierce competition and very rapid competition, resilient human resources play an important role in the achievement of the company's performance. Improving the quality of human resources becomes a strategic aspect to increase competitiveness in the corporate world.

This type of research uses qualitative research. Data analysis techniques used by researchers are qualitative methods of the field, because the data obtained is a description in the form of a description. data collection techniques used by researchers using interview, observation and documentation techniques

The results showed that human resource development has an effect on improving employee performance which is characterized by the strategy carried out and applied to PT. Mulyo Agung Group in developing human resources in improving employee performance, Namely system reward, motivation and input, still pay attention to employee rights, environment and strong commitment. The obstacles faced by PT. Mulyo Agung Group in the development of HUMAN RESOURCES in improving employee performance include a lack of discipline in employees and lack of initiative in employees, coupled with the presence of covid-19 that hampers the process of developing employee performance. Both factors are the influence of performance that is an obstacle to improving employee performance at PT. Mulyo Agung Group. The company must pay more attention to this in order to be able to support the company's activities to be able to achieve the company's goals that have been determined.

## مستخلص البحث

إيمانسياه، م فهمي، 2021، أطروحة. العنوان: "تنفيذ تحسين الموارد البشرية في تطوير أداء الموظفين في مجموعة PT. Mulyo Agung".

المشرف : شهير العليم، الماجستير.

الكلمات الرئيسية : تحسين الموارد البشرية، أداء الموظفين.

تؤدي الموارد البشرية دورا هاما جدا في مختلف القطاعات. لأن الموارد البشرية هي عامل رئيسي لنقل الموارد الأخرى في الشركات أو الوكالات الحكومية. كما أن نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها يتوقف أيضا على عامل الموارد البشرية نفسه. تؤدي الموارد البشرية عاملا رئيسيا في تحسين أداء المنظمة. في خضم المنافسة المتزايدة والتطور السريع، تلعب الموارد البشرية المرنة دورا مهما في تحقيق أداء الشركة. تحسين نوعية الموارد البشرية يصبح جانبا استراتيجيا لزيادة القدرة التنافسية في عالم الشركات.

يستخدم هذا النوع من البحوث النوعية. تقنية تحليل البيانات المستخدمة من قبل الباحثين هي طريقة نوعية للحقل ، لأن البيانات التي تم الحصول عليها هي وصف في شكل وصف. تقنيات جمع البيانات التي يستخدمها الباحثون تقنيات المقابلات والمراقبة والتوثيق.

وأظهرت النتائج أن تنمية الموارد البشرية لها تأثير على تحسين أداء الموظفين الذي يتميز بالاستراتيجية التي نفذت وطبقت على مجموعة PT. Mulyo Agung في تطوير الموارد البشرية في تحسين أداء الموظفين، وهي مكافأة النظام والتحفيز والمدخلات، مع الاهتمام بحقوق الموظفين والبيئة والالتزام القوي. وتشمل العقبات التي تواجهها مجموعة PT. Mulyo Agung في تطوير الموارد البشرية في تحسين أداء الموظفين عدم الانضباط في الموظفين وعدم وجود مبادرة في الموظفين ، إلى جانب وجود covid-19 الذي يعوق عملية تطوير أداء الموظفين. كلا العاملين هما تأثير الأداء الذي يشكل عقبة أمام تحسين أداء الموظفين في مجموعة PT. Mulyo Agung. يجب على الشركة إيلاء المزيد من الاهتمام لذلك من أجل أن تكون قادرة على دعم أنشطة الشركة لتكون قادرة على تحقيق أهداف الشركة التي تم تحديدها.

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Sumber Daya Manusia (SDM) atau *human resources* adalah usaha kerja atau jasa yang dapat diberikan dalam proses produksi. SDM menyangkut manusia yang mampu bekerja untuk memberikan jasa atau usaha kerja tersebut. SDM adalah orang-orang yang sedang kerja dan berusaha untuk proses produksi. Manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai suatu proses perencanaan, pengorganisasian, penyusunan staf, penggerakan, dan pengawasan, terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja untuk mencapai tujuan organisasi (Bangun, 2012). Sumber daya manusia merupakan salah satu elemen paling penting agar sebuah bisnis atau perusahaan dapat berjalan dengan baik. Tanpa adanya elemen tersebut atau kualitasnya yang kurang baik, perusahaan akan sulit untuk berjalan dan beroperasi dengan semestinya meski sumber daya yang lain telah terpenuhi. Untuk itu, diperlukan sebuah cara khusus dalam memberdayakan sumber daya manusia yang ada di perusahaan tersebut (Rivai, 2005). Manajemen sumber daya manusia sebagai upaya target di berbagai organisasi (*public*) memiliki upaya pemberdayaan guna meningkatkan kinerja perusahaan secara menyeluruh tersebut dikenal dengan istilah manajemen SDM. Jika diaplikasikan dengan akurat dan bijaksana, manajemen SDM mampu memaksimalkan kinerja sebuah perusahaan sehingga perkembangannya dapat berjalan lebih pesat lagi (<http://www.cermati.com/>).

Pengembangan SDM yang berhasil akan meningkatkan kemampuan karyawan / pegawai yang lebih produktif (Sutrisno, 2009:102). Pemimpin juga memiliki tanggung jawab agar bisa meningkatkan kualitas SDM yang lebih baik (<https://id.hrnote.asia/>). Kepuasan pelanggan sangat berpengaruh terhadap berlangsungnya sebuah bisnis, baik perdagangan barang maupun jasa. Banyak perusahaan berlomba-lomba mempertahankan loyalitas dan kepuasan pelanggan untuk memperluas jaringan bisnis. Kepuasan pelanggan tidak dapat tercipta dengan mudah karena membutuhkan proses yang cukup panjang. Namun, selain proses

yang panjang, loyalitas dan kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain pelayanan, kualitas produk, maupun harga. Untuk menjaga dan mempertahankan konsumen agar pelanggan puas terhadap apa yang kita berikan (<https://www.jurnal.id/id/>). Dalam sebuah usaha pastinya perusahaan memiliki karyawan yang harus mempunyai loyalitas pada perusahaan. Kesetiaan dan loyalitas akan menimbulkan rasa tanggung jawab dan dapat meningkatkan gairah terhadap kinerja karyawan. Didalam suatu perusahaan apabila ada karyawan yang ingin berhenti bekerja dan karyawan tersebut pekerjaannya sangat baik dan dibutuhkan oleh perusahaan, pemimpin akan merasakan kecewa terhadap karyawan tersebut. Karena perusahaan pastinya menginginkan loyalitas karyawannya. Agar karyawan mempunyai loyalitas tersebut dapat diimbuhkan dengan cara memberikan gaji yang cukup, perhatian terhadap kebutuhan rohani dan hal yang positif terhadap karyawan. Pemimpin selalu mengupayakan agar karyawannya menjaga loyalitas pada perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan (<https://blog.mokapos.com/>).

Pengembangan sumber daya manusia (SDM) merupakan proses persiapan individu - individu untuk memikul tanggung jawab yang berbeda atau lebih tinggi di dalam organisasi, biasanya berkaitan dengan peningkatan kemampuan intelektual untuk melaksanakan pekerjaan yang lebih baik. Pengembangan mengarah pada kesempatan-kesempatan belajar yang didesain guna membantu pengembangan para pegawai. Pengembangan sumber daya manusia bagi pegawai adalah suatu proses belajar dan berlatih secara sistematis untuk meningkatkan kompetensi dan kinerja mereka dalam pekerjaannya sekarang dan menyiapkan diri untuk peran dan tanggung jawab yang akan datang. Pengembangan sumber daya manusia biasanya berhubungan dengan peningkatan kemampuan intelektual atau emosional yang diperlukan untuk menuaikan pekerjaan yang lebih baik. Pengembangan SDM berpijak pada fakta bahwa seorang karyawan/pegawai akan membutuhkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan kemampuan yang berkembang supaya bekerja dengan baik dalam suksesi posisi yang dijalani selama karirnya (Krisdianto, Nurhajati, 2017).

Strategi pengembangan yang berorientasi pada peningkatan pelayanan yang efisien, handal, aman, nyaman dan akrab dengan lingkungan menjadi bagian dari upaya peningkatan produktivitas karyawan. Implementasi dari strategi pengembangan sumber daya manusia melibatkan semua aspek fungsional organisasi (faktor strategi) yang disebut dengan istilah faktor kunci internal. Kinerja karyawan merupakan dasar bagi pengembangan kemampuan dan kemauan karyawan untuk melaksanakan peran fungsinya secara optimal, merencanakan apa yang harus dilakukan secara komprehensif dan dirancang untuk menjamin bahwa tujuan dasar perusahaan dapat dicapai. Strategi pengembangan sumber daya karyawan akan mampu member nilai positif terhadap produktivitas karyawan (Rusminingsih, 2010).

Setiap organisasi bisnis tentu membutuhkan manusia agar bisa berjalan dengan baik. Maka dari itu meningkatkan peran aktif dan kreatif sumber daya manusia sangatlah penting. Dan salah satu cara untuk meningkatkan peran SDM adalah dengan pengelolaan sumber daya manusia atau manajemen sumber daya manusia yang baik (<https://ilmumanajemensdm.com/>). Berkembangnya suatu perusahaan yang semakin pesat sebaiknya juga diimbangi dengan pengembangan sumber daya manusianya, hal tersebut juga harus bisa beradaptasi pada lingkungan / keadaan yang ada. Beradaptasi adalah kunci utama dalam menjalani hidup di masa pandemi. Bisa dipastikan itu tidak mudah, namun kita tidak punya pilihan yang banyak. Berbagai proyeksi dan hitungan para ahli menyatakan kondisi ini akan berlangsung lama untuk waktu yang tidak pasti. Akan tetapi kita tetap harus bisa bertahan dalam kondisi ini dengan melakukan berbagai upaya meningkatkan SDM, sehingga dengan adanya hal upaya yang dilakukan ini maka perusahaan akan tetap berjalan dengan biasanya meskipun dengan adanya hambatan seperti wabah virus saat ini.

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi (Afandi, 2018). Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh

seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2007:67). Sumber daya terpenting suatu organisasi adalah sumber daya manusia atau orang-orang yang memberikan tenaga, bakat, kreativitas dan usaha mereka kepada organisasi (Handoko, 2001). Dari pendapat tersebut dapat dikemukakan bahwa kinerja yang tinggi sangat diperlukan dalam setiap usaha kerja pegawai untuk mencapai tujuan. Faktor kepemimpinan mempunyai peran yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja pegawai karena kepemimpinan yang efektif memberikan pengarahan terhadap usaha-usaha semua pekerja dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi. Dapat dikatakan bahwa kepemimpinanlah yang memainkan peranan yang sangat dominan dalam keberhasilan organisasi dalam menyelenggarakan berbagai kegiatannya terutama terlihat dalam kinerja para pegawainya (Siagian, 2003:3).

Beberapa penelitian yang sejenis dengan penelitian yang akan dilakukan dan yang ada hubungannya tentang pengembangan sumber daya manusia terhadap kinerja pegawai pernah dilakukan, dengan menunjukkan hasil yang berbeda-beda. Seperti penelitian yang dilakukan Anona dan Prasetya (2016); Arfiyanto dan Andini (2016); Wibowo (2018); Istiantara (2019); Lasinggi, Jopang dan Idrus (2019); Monalis, Rumawas dan Tumbel (2020); Utamy, Ahmad dan Eddy (2020); Marlina dan Bustami (2021), menunjukkan hasil bahwa pengembangan sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Kemudian terdapat pula penelitian serupa dengan hasil yang menunjukkan bahwa pengembangan sumber daya manusia berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai seperti penelitian yang dilakukan oleh Jatmika dan Andarwati (2017); Djunaid, Semmaila dan Serang (2020) serta Arumsari dan Widowati (2019).

Penelitian menggunakan Studi Lapangan (*Field Research*) yang diperlukan dengan cara melakukan pengamatan langsung pada perusahaan yang bersangkutan melalui observasi kepada para pegawai, dokumentasi dan wawancara (Istijanto, 2006:128). Teknik pengamatan ini didasarkan atas pengamatan secara langsung sekaligus alat yang sangat ampuh untuk melihat suatu kebenaran. Pengamatan ini

juga memungkinkan melihat dan mengamati sendiri, kemudian mencatat perilaku dan kejadian sebagaimana yang terjadi pada keadaan sebenarnya. Fenomena yang terjadi di PT. Mulyo Agung Group adalah pengembangan sdm tidak maksimal yang dibuktikan dengan *punishment* langsung dengan melakukan pemecatan bukan diarahkan terlebih dahulu. Sedangkan terdapat objek yang menarik untuk diteliti adalah SDM tidak sesuai dengan prosedur.

Berdasarkan fenomena dan permasalahan yang ada saat penelitian yaitu adanya kondisi pandemi atau covid-19. Kemudian terdapat kondisi sebelum pandemi dan saat pandemi yang merupakan suatu keadaan dimana ada perbedaan mengenai kinerja dan kondisi tersebut. Kondisi saat pandemi ini terkait dengan kinerjanya lebih cenderung ke standart atau biasa saja karena gaji yang didapat tidak sama. Kemudian kinerja karyawan juga lebih merasa tertekan karena terdapatnya kondisi PPKM atau adanya fenomena yang ada sekarang yaitu covid-19 dan karyawan juga kurang disiplin dan kurangnya inisiatif dalam bekerja. Hal tersebut membuat jiwa dan pikiran tidak tenang yang masi terbayang-bayang oleh virus tersebut, yang menyebabkan terhambatnya kinerja. Kemudian untuk kinerja karyawan saat kondisi sebelum pandemi yang pastinya karyawan lebih semangat dalam hal bekerja karena mendapatkan gaji yang besar. Karyawan di perusahaan PT. Mulyo Agung Group juga lebih giat, rajin dan lebih tertata dalam hal bekerja.

Sumber daya manusia memiliki peranan sangat penting dalam berbagai *sector*. Karena sumber daya manusia merupakan faktor kunci untuk menggerakkan sumber daya yang lain yang ada dalam perusahaan ataupun instansi pemerintah. Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya juga tergantung faktor sumber daya manusia itu sendiri. Sumber daya manusia merupakan faktor kunci untuk meningkatkan kinerja suatu organnisasi (Hasibuan, 2006). Pengembangan SDM merupakan hal yang sangat vital untuk dilakukan oleh suatu organisasi atau perusahaan karena dengan adanya pengembangan SDM maka organisasi atau perusahaan yang bersangkutan berarti telah melakukan adaptasi terhadap lingkungan dan perkembangan demi mencapai SDM yang berkualitas (Noe et all, 2014). Demikian yang dapat menjadi pedoman yang baik dalam meningkatkan

kinerja karyawan. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Implementasi Peningkatan Sumber Daya Manusia Dalam Mengembangkan Kinerja Karyawan Pada PT. Mulyo Agung Group “.



## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana Strategi Peningkatan Sumber Daya Manusia dalam Mengembangkan Kinerja Karyawan pada PT. Mulyo Agung Group?
2. Bagaimana Cara mengatasi Hambatan yang dihadapi PT. Mulyo Agung Group dalam meningkatkan Sumber Daya Manusia dalam mengembangkan Kinerja Karyawan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk Mengeksplorasi besarnya Strategi Peningkatan Sumber Daya Manusia dalam Mengembangkan Kinerja Karyawan Pada PT. Mulyo Agung Group.
2. Untuk Mengeksplorasi Hambatan yang dihadapi PT. Mulyo Agung Group dalam meningkatkan Sumber Daya Manusia dalam mengembangkan Kinerja Karyawan.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Perusahaan untuk dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi kinerja, bahan informasi atau bahan masukan dan dapat dijadikan sebagai acuan untuk meningkatkan dan mengembangkan isi sumber daya manusia.
2. Bagi Akademik untuk dapat dijadikan sebagai bahan referensi atau rujukan dan pertimbangan bagi peneliti yang akan melakukan penelitian dan sebagai bahan masukan, pertimbangan dan sumbangan pemikiran bagi penelitian selanjutnya serta sebagai bahan motivasi untuk mengembangkan penelitian selanjutnya.
3. Bagi Peneliti untuk dapat menjadi sebagai pengalaman serta tambahan ilmu pengetahuan dan wawasan yang baru serta pengalaman yang cukup mahal dalam bidang pengetahuan terutama dalam bidang pengembangan sumber daya manusia dan sebagai studi perbandingan antara pengetahuan teoritis yang di peroleh diperkualiahkan dengan prakteknya di dunia usaha, khususnya tentang pengembangan sumber daya manusia di suatu

perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan serta untuk mengembangkan kreatifitas penulis dalam mengembangkan ilmu yang telah didapat.



## BAB 2

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Amiruddin (2016) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai pada Dinas Perhubungan Kabupaten Biak Numfor”. Variabel dari penelitian tersebut adalah Pengembangan Sumber Daya Manusia (X1) dan Kinerja Pegawai (Y). Untuk mencapai hasil yang akurat Teknik analisis yang digunakan adalah peneliti menggunakan analisis data kualitatif. Teknik Pengumpulan Data yang digunakan adalah Teknik Observasi, Interview, Studi Kepustakaan dan Dokumentasi. Dari penelitian tersebut maka dapat diketahui bahwa Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Biak Numfor sudah dilakukan dengan cukup baik.

Anona dan Prasetya (2016) dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Implementasi Pengembangan Sumber Daya Manusia (Studi pada Departemen *Human Capital* PT Surya Artha Nusantara Finance) “. Variabel dari penelitian tersebut adalah Pengembangan Sumber Daya Manusia (X1). Untuk mencapai hasil yang akurat Teknik analisis yang digunakan adalah peneliti menggunakan analisis data secara induktif. Dari penelitian tersebut maka dapat diketahui bahwa pengembangan SDM pada Departemen *Human Capital* PT Surya Artha Nusantara Finance sesuai rencana dan fasilitas – fasilitas yang diberikan sudah memadai dan cukup baik (signifikan).

Arfiyanto dan Andini (2016) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengendalian Sumber Daya Manusia pada Karyawan Universitas Wiraraja bagian Struktural dalam Pencapaian Prestasi Kerja “. Variabel dari penelitian tersebut adalah Pengendalian Sumber Daya Manusia (X1) dan Pencapaian Prestasi Kerja (Y). Untuk mencapai hasil yang akurat Teknik analisis yang digunakan adalah Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa data sebelum di lapangan dan analisa data selama di lapangan. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dan Jenis data yang digunakan dalam

penelitian ini adalah data primer yaitu data pengendalian SDM dalam pencapaian prestasi kerja. Dari penelitian tersebut maka dapat diketahui bahwa Pengendalian Sumber Daya Manusia berpengaruh signifikan dalam Pencapaian Prestasi Kerja pada Karyawan Universitas Wlrraraja Bagian Struktural.

Jatmika dan Andarwati (2017) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Kementrian Agama di Jombang “. Variabel dari penelitian tersebut adalah Pengembangan Sumber Daya Manusia (X1) dan Kinerja Pegawai (Y). Untuk mencapai hasil yang akurat Teknik analisis yang digunakan adalah Data yang diperoleh dari persepsi responden dianalisis secara deskriptif dengan structur equation modeling menggunakan aplikasi AMOS. Dari penelitian tersebut maka dapat diketahui bahwa pengembangan sumber daya manusia berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Krismiyati (2017) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan di SD Negeri Inpres Angkasa Biak “. Variabel dari penelitian tersebut adalah Pengembangan Sumber Daya Manusia (X1). Untuk mencapai hasil yang akurat Teknik analisis yang digunakan adalah Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif yang mengembangkan konsep dan mengumpulkan fakta, namun tidak menguji hipotesis melalui angka. Hasil penelitian ini bahwa upaya pengembangan sumber daya manusia berjalan dengan baik namun pelatihannya belum maksimal dilakukan.

Ahmad Yusron dan Sodik (2018) dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank BNI Cabang Utama Kendari “Variabel dari penelitian tersebut adalah Pengembangan Sumber Daya Manusia (X1) dan Kinerja Karyawan (Y). Untuk mencapai hasil yang akurat Teknik analisis yang digunakan adalah Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi berganda. Ada tiga variabel yang dianalisis, yaitu: Pendidikan dan Pelatihan sebagai variable independen, serta Kinerja Karyawan sebagai variable dependen. Dalam penelitian

ini menyatakan bahwa pengembangan sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Wibowo (2018) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Rekrutmen Dan Penempatan Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai (Studi pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang A. Yani Bandung) “Variabel dari penelitian tersebut adalah rekrutmen (X1), penempatan pegawai (X2) dan kinerja pegawai (Y). Untuk mencapai hasil yang akurat Teknik analisis yang digunakan adalah Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Linier. Rumus yang digunakan untuk menyatukan nilai koefisien regresi adalah menggunakan Program SPSS. Untuk pengolahan data statistic inferensial digunakan untuk uji persyaratan analisis, yaitu uji normalitas dan uji homogenitas. Berdasarkan penelitian ini bahwa variabel terikat yaitu kinerja pegawai (Y) dan variabel bebas yaitu rekrutmen (X1) dan penempatan pegawai (X2). Dalam penelitian ini menyatakan bahwa rekrutmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Miftahuddin, Arif Rahman dan Setiawan (2018) dalam penelitiannya yang berjudul “Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan “Variabel dari penelitian tersebut adalah Pengembangan Sumber Daya Manusia (X1) dan Kinerja Karyawan (Y). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Dalam hal ini studi deskriptif dimaksudkan untuk mendeskripsikan dan menginterpretasi tentang strategi pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan Sinergi Foundation Bandung, melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi yang menyeluruh terhadap objek penelitian. Kemudian data yang telah terkumpul di analisis, dengan pengumpulan metode tersebut dapat mengantar peneliti dalam perolehan data secara benar, akurat dan lengkap berdasarkan pengumpulan data dan pengelolaan data secara sistematis. Dalam penelitian ini menyatakan bahwa pengembangan sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Kinas (2018) dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia (Studi Kasus pada Perusahaan Swasta di Kota Makassar) “Variabel dari penelitian tersebut adalah Pengembangan Sumber Daya Manusia

(X1). Untuk mencapai hasil yang akurat Teknik analisis yang digunakan adalah Peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif. Teknik pemilihan subyek secara acak dan untuk memilih subyek (dalam hal ini informan kunci atau situasi sosial) lebih tepat dilakukan secara sengaja (purposive sampling) yaitu suatu teknik pengambilan subyek penelitian didasarkan pada karakteristik tertentu. Analisis data kualitatif prosesnya dimulai dari mencatat yang menghasilkan catatan lapangan, dengan hal itu diberi kode agar sumber datanya tetap dapat ditelusuri. Mengumpulkan, memilah-milah, mengklasifikasikan, mensistesisikan, membuat ikhtiar, dan membuat indeksnya.

Sururama (2018) dalam penelitiannya yang berjudul “Implementasi Pengembangan Sumber Daya Manusia Tenaga Pendidik pada Akademik Keperawatan Rumkit TKT.III Teling Manado Sulawesi Utara “Variabel dari penelitian tersebut adalah Pengembangan Sumber Daya Manusia (X1). Untuk mencapai hasil yang akurat Teknik analisis yang digunakan adalah Penelitian ini menggunakan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik dan prosedur pengumpulan data yaitu dengan observasi, wawancara, dokumentasi. Dalam penelitian ini bahwa Pengembangan membawa perubahan perilaku ke arah spesialisasi, diferensiasi dan profesionalisme tenaga pendidik dalam bidang pengajaran, personal, sosial dan professional. Upaya menjaga konsistensi kemampuan profesionalan tenaga pendidik dilakukan baik oleh tenaga pendidik serta lembaga perguruan tinggi iu sendiri, sehingga hasil secara optimal terhadap peningkatan keprofesionalan tenaga pendidik dapat berkesinambungan.

Istiantara (2019) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengembangan Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi Guna Meningkatkan Kinerja Pegawai dan Dosen Politeknik Perkeretaapian Indonesia “Variabel dari penelitian tersebut adalah Pengembangan Sumber Daya Manusia (X1) dan Kinerja Pegawai (Y). Untuk mencapai hasil yang akurat Teknik analisis yang digunakan adalah Wawancara yang dilakukan pada penelitian ini adalah wawancara mendalam (in depth interview) dengan metode semistructured interviews (wawancara semi terstruktur). Pada penelitian ini pemilihan informan menggunakan metode

purposive sampling dan dipadukan dengan metode snowball sampling. Dalam penelitian ini menyatakan bahwa pengembangan sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Kasmawati Lasinggi, Jopang dan Idrus (2019) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Perum Bulog Kota Kendari “Variabel dari penelitian tersebut adalah Pengembangan Sumber Daya Manusia (X1) dan Kinerja Pegawai (Y). Untuk mencapai hasil yang akurat Teknik analisis yang digunakan adalah Informan penelitian dipilih secara purposive sampling dan analisis deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini menyatakan bahwa pengembangan sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Arumsari dan Widowati (2019) dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Pengaruh Motivasi Kerja, Stress Kerja, dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus: PT Bank Tabungan Negara (BTN) Kantor Cabang Syariah Semarang dan Kantor Cabang Pembantu Ngaliyan) “Variabel dari penelitian tersebut adalah Pengaruh Motivasi Kerja (X1), Stress Kerja (X2), Komunikasi (X3) dan Kinerja Karyawan (Y). Untuk mencapai hasil yang akurat Teknik analisis yang digunakan adalah Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas, Uji Autokorelasi, Uji Multikolonieritas, Uji Heteroskedastisitas, Model dalam penelitian ini menggunakan model analisis regresi linier berganda (Multiple Regression Analysis Model), analisis regresi melalui Uji Statistik F maupun Uji Statistik t. Dalam penelitian ini menyatakan bahwa Stress Kerja berpengaruh negative dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Djunaid, Semmaila dan Serang (2020) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Motivasi Kerja, Kompetensi Kerja, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Daerah Pasar Makassar Raya “Variabel dari penelitian tersebut adalah Motivasi Kerja (X1), Kompetensi Kerja (X2), Kepuasan Kerja (X3) dan Kinerja Pegawai (Y). Untuk mencapai hasil yang akurat Teknik analisis yang digunakan adalah Pengujian secara simultan (Uji F) atau Anova, Pengujian parsial (uji-t) dan determinasi. Dalam penelitian ini menyatakan bahwa

Kompetensi kerja dan Kepuasan kerja tidak pengaruh atau tidak signifikan terhadap Kinerja karyawan PD Perusahaan Daerah Pasar Makassar Raya.

Oktaviani, Firdaus dan Bimo (2020) dalam penelitiannya yang berjudul “Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan “Variabel dari penelitian tersebut adalah Sumber Daya Manusia (X1), Motivasi (X2) dan Kinerja Karyawan (Y). Untuk mencapai hasil yang akurat Teknik analisis yang digunakan adalah Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas, Uji Homogenitas, Uji Linearitas, Analisis Regresi dan Uji Hipotesis (Uji t dan Uji f). Dalam penelitian ini menyatakan bahwa Sumber Daya Manusia dan Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Monalis, Rumawas dan Tumbel (2020) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan “Variabel dari penelitian tersebut adalah Pengembangan Sumber Daya Manusia (X1), Kepuasan Kerja (X2) dan Kinerja Karyawan (Y). Untuk mencapai hasil yang akurat Teknik analisis yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif dengan pemodelan Struktural Equation Modeling (SEM) dan pendekatan analisis Partial Least Square (PLS) yang menggunakan program software Smart PLS Versi 3.0, Discriminant Validity, Average Variance Extracted (AVE), Uji Reliabilitas dan Pengujian Inner Model. Dalam penelitian ini menyatakan bahwa Pengembangan Sumber daya Manusia dan kepuasan Kerja Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Utamy, Ahmad dan Eddy (2020) dalam penelitiannya yang berjudul “Implementasi Pengembangan Sumber Daya Manusia “Variabel dari penelitian tersebut adalah Pengembangan Sumber Daya Manusia (X1). Untuk mencapai hasil yang akurat Teknik analisis yang digunakan adalah Penelitian ini termasuk Field Research dan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Dalam penelitian ini menyatakan bahwa implementasi manajemen sumber daya manusia di SMK Negeri 1 Lais telah terlaksana dengan baik.

Wijonarko, Aribowo, Winarto dan Ramadoni (2020) dalam penelitiannya yang berjudul “Perancangan Program Pelatihan Karyawan dalam Rangka Mendukung Produktivitas Karyawan di Masa Pandemi Covid-19 “Variabel dari

penelitian tersebut adalah Pelatihan Karyawan (X1) dan Produktivitas Kerja (Y). Untuk mencapai hasil yang akurat Teknik analisis yang digunakan adalah metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa penelitian kualitatif. Pengumpulan data dalam penelitian ini berupa studi lapangan (observasi, dokumentasi dan wawancara), serta studi kepustakaan. Dalam penelitian ini menyatakan bahwa Pelatihan karyawan tetap harus jalan meski dalam kondisi pandemi virus corona agar produktivitas kerja karyawan tetap terjaga, pelatihan karyawan dapat dilakukan secara online, baik untuk program internal perusahaan, maupun program eksternal perusahaan, pelatihan karyawan juga dapat dilakukan oleh perusahaan dengan membangun portal e-learning.

Yuliyati (2020) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengembangan Sumber Daya Manusia Berbasis *Total Quality Management* di SMK Muhammadiyah Prambanan “Variabel dari penelitian tersebut adalah Pengembangan Sumber Daya Manusia (X1). Untuk mencapai hasil yang akurat Teknik analisis yang digunakan adalah Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif jenis studi kasus. Dalam penelitian ini menyatakan bahwa SMK Muhammadiyah Prambanan menerapkan beberapa tahapan dalam manajemen sumber daya manusia, yaitu perencanaan, perekrutan, dan pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan secara terencana, sistematis dan berorientasi pada perbaikan mutu secara berkelanjutan. Melalui penerapan total quality management, SMK Muhammadiyah Prambanan berhasil menjadi sekolah yang unggul dan mendapatkan kepercayaan dari public.

Marlina dan Bustami (2021) dalam penelitiannya yang berjudul “Implementasi Pengembangan Sumber Daya Manusia Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan “Variabel dari penelitian tersebut adalah Pengembangan Sumber Daya Manusia (X1) dan Kinerja Karyawan (Y). Untuk Mencapai hasil yang akurat Teknik analisis yang digunakan adalah Penelitian ini menggunakan tehnik berpikir induktif. Jenis Penelitian ini adalah field research yaitu penelitian lapangan dan Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisa kualitatif. Dalam penelitian ini menyatakan bahwa pengembangan sumber daya manusia melalui metode pendidikan dan pelatihan telah dilaksanakan dengan baik, secara

berkesinambungan, dan sesuai dengan kebutuhan karyawan dan kemampuan perusahaan sebagai wadah untuk menambah wawasan pengetahuan. Pengembangan yang dilaksanakan PT Bank Bengkulu memberikan hasil yang baik dan memberikan peningkatan yang baik pula terhadap kinerja karyawannya.

Purnomo, Nugroho dan Hartati (2021) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Upaya Peningkatan Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bojonegoro “Variabel dari penelitian tersebut adalah Pengembangan Sumber Daya Manusia (X1) dan Kinerja Pegawai (Y). Untuk mencapai hasil yang akurat Teknik analisis yang digunakan adalah Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah kualitatif deskriptif. Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus (case study). Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dalam penelitian ini menyatakan bahwa Pengembangan Sumber daya Manusia Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kinerja Pegawai.

Umam dan Atho'illah (2021) dalam penelitiannya yang berjudul “Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Karyawan *COMMANDITAIRE VENNOOTSCHAP* dalam Meningkatkan Efektivitas Kinerjanya “Variabel dari penelitian tersebut adalah Pengembangan Sumber Daya Manusia (X1) dan Efektivitas Kinerja (Y). Untuk mencapai hasil yang akurat Teknik analisis yang digunakan adalah menggunakan metode deskriptif kualitatif sehingga data yang didapatkan peneliti dari CV. Barokah Jaya Hikmah Sidoarjo. Guna mendapatkan data atau informasi dalam penelitian kualitatif ini, peneliti menggunakan teknik Observasi, Wawancara, Dokumentasi. Dalam penelitian ini menyatakan bahwa strategi pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan efektivitas kinerja karyawan di CV. Barokah Jaya Hikmah Sidoarjo, dengan strategi pendampingan dikatakan efektif dan berjalan sesuai dengan yang di harapkan oleh perusahaan.

### 2.1.1 HASIL PENELITIAN TERDAHULU

No	Nama Peneliti, Tahun & Judul	Variabel	Teknik Analisis	Hasil
1	Amiruddin (2016) Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai pada Dinas Perhubungan Kabupaten Biak Numfor	Pengembangan Sumber Daya Manusia (X1) dan Kinerja Pegawai (Y)	Teknik analisis yang digunakan adalah peneliti menggunakan analisis data kualitatif. Teknik Pengumpulan Data yang digunakan adalah Teknik Observasi, Interview, Studi Kepustakaan dan Dokumentasi.	Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Biak Numfor sudah dilakukan dengan cukup baik.
2.	Anona dan Prasetya (2016) Analisis Implementasi Pengembangan Sumber Daya Manusia (Studi pada Departemen <i>Human Capital</i> PT Surya Artha Nusantara Finance)	Pengembangan Sumber Daya Manusia (X1)	peneliti menggunakan analisis data secara induktif.	pengembangan SDM pada Departemen <i>Human Capital</i> PT Surya Artha Nusantara Finance sesuai rencana dan fasilitas – fasilitas yang diberikan sudah memadai dan cukup baik (signifikan).
3.	Arfiyanto dan Andini (2016) Pengendalian Sumber Daya Manusia pada Karyawan Universitas Wiraraja bagian Struktural dalam Pencapaian Prestasi Kerja	Pengendalian Sumber Daya Manusia (X1) dan Pencapaian kerja (Y)	analisa data sebelum di lapangan dan analisa data selama di lapangan. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dan Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data pengendalian SDM dalam pencapaian prestasi kerja.	Pengendalian Sumber Daya Manusia berpengaruh signifikan dalam Pencapaian Prestasi Kerja pada Karyawan Universitas Wiraraja Bagian Struktural.

4.	Jatmika & Andarwati (2017) Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Kementerian Agama di Jombang	Pengembangan Sumber Daya Manusia (X1) dan Kinerja Pegawai (Y)	Data yang diperoleh dari persepsi responden dianalisis secara deskriptif dengan struktur equation modeling menggunakan aplikasi AMOS	pengembangan sumber daya manusia berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja pegawai kementerian agama di jombang
5.	Krimiyati (2017) Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan di SD Negeri Inpres Angkasa Biak .	Variabel dari penelitian tersebut adalah Pengembangan Sumber Daya Manusia (X1).	Untuk mencapai hasil yang akurat Teknik analisis yang digunakan adalah Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif yang mengembangkan konsep dan mengumpulkan fakta, namun tidak menguji hipotesis melalui angka.	Hasil penelitian ini bahwa upaya pengembangan sumber daya manusia berjalan dengan baik namun pelatihannya belum maksimal dilakukan.
6.	Ahmad Yusron dan Sodik (2018) Analisis Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank BNI Cabang Utama Kendari	Pengembangan Sumber Daya Manusia (X1) dan Kinerja Karyawan (Y)	Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi berganda. Ada tiga variabel yang dianalisis, yaitu: Pendidikan dan Pelatihan sebagai variable independen, serta Kinerja Karyawan sebagai variable dependen.	Hasil penelitian ini menyatakan bahwa pengembangan sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan .
7.	Sandi Nasrudin Wibowo (2018) Pengaruh Rekrutmen Dan Penempatan Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai	rekrutmen (X1), penempatan pegawai (X2) dan kinerja pegawai (Y)	Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Linier. Rumus yang digunakan untuk menyatukan nilai koefisien regresi adalah menggunakan	Dalam penelitian ini menyatakan bahwa rekrutmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Studi PT. Bank Syariah Mandiri Cabang A. Yani bandung .

	(Studi pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang A. Yani Bandung )		Program SPSS. Untuk pengolahan data statistik inferensial digunakan untuk uji persyaratan analisis, yaitu uji normalitas dan uji homogenitas.	
8.	Miftahuddin, Arif Rahman dan Asep Iwan Setiawan (2018) Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan	Pengembangan Sumber Daya Manusia (X1) dan Kinerja Karyawan (Y)	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Dalam hal ini studi deskriptif dimaksudkan untuk mendeskripsikan dan menginterpretasi tentang strategi pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan Sinergi Foundation Bandung, melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi yang menyeluruh terhadap objek penelitian.	Hasil penelitian ini menyatakan bahwa pengembangan sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan .
9.	Kinas(2018)Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia (Studi Kasus pada Perusahaan Swasta di Kota Makasar)	Variabel dari penelitian tersebut adalah Pengembangan Sumber Daya Manusia (X1)	Untuk mencapai hasil yang akurat Teknik analisis yang digunakan adalah Peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif. Teknik pemilihan subyek secara acak dan untuk memilih subyek (dalam hal ini informan kunci atau situasi sosial) lebih tepat dilakukan secara sengaja (purposive sampling) yaitu suatu teknik pengambilan subyek penelitian	Analisis data kualitatif prosesnya dimulai dari mencatat yang menghasilkan catatan lapangan, dengan hal itu diberi kode agar sumber datanya tetap dapat ditelusuri. Mengumpulkan, memilah-milah, mengklasifikasikan, mensistesisikan, membuat ikhtiar, dan membuat indeksnya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia (karyawan) adalah aset perusahaan, yang menjadi penunjang utama tujuan organisasi. Sumber daya

			didasarkan pada karakteristik manusia yang potensial perlu dipertahankan dengan terus mengembangkan kompetensi dan keterampilan karyawan
10.	Sururama (2018) Implementasi Pengembangan Sumber Daya Manusia Tenaga Pendidik pada Akademik Keperawatan Rumkit TKT.III Teling Manado Sulawesi Utara	Variabel dari penelitian tersebut adalah Pengembangan Sumber Daya Manusia (X1).	<p>Teknik analisis yang digunakan adalah Penelitian ini menggunakan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik dan prosedur pengumpulan data yaitu dengan observasi, wawancara, dokumentasi.</p> <p>Hasil penelitian ini bahwa Pengembangan membawa perubahan perilaku ke arah spesialisasi, diferensiasi dan profesionalisme tenaga pendidik dalam bidang pengajaran, personal, sosial dan professional. Upaya menjaga konsistensi kemampuan profesionalan tenaga pendidik dilakukan baik oleh tenaga pendidik serta lembaga perguruan tinggi iu sendiri, sehingga hasil secara optimal terhadap peningkatan keprofesionalan tenaga pendidik dapat berkesinambungan.</p>
11.	Dedik Tri Istiantara (2019) Pengembangan Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi Guna Meningkatkan Kinerja Pegawai dan Dosen Politeknik Perkeretaapian Indonesia	Pengembangan Sumber Daya Manusia (X1) dan Kinerja Pegawai (Y)	<p>wawancara mendalam (in depth interview) dengan metode semistructured interviews (wawancara semi terstruktur). Pada penelitian ini pemilihan informan menggunakan metode purposive sampling dan dipadukan dengan metode snowball sampling.</p> <p>Hasil penelitian ini menyatakan bahwa pengembangan sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai .</p>

12.	Kasmawati Lasinggi , Jopang & Sitti Hairani Idrus (2019) Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Perum Bulog Kota Kendari	Pengembangan Sumber Daya Manusia (X1) dan Kinerja Pegawai (Y)	Informan penelitian dipilih secara purposive sampling dan analisis deskriptif kualitatif	Hasil penelitian ini menyatakan bahwa pengembangan sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Perum Bulog Kota Kendari .
13.	Arumsari & Widowati (2019) Analisis Pengaruh Motivasi Kerja, Stress Kerja, dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus : PT Bank Tabungan Negara (BTN) Kantor Cabang Syariah Semarang dan Kantor Cabang Pembantu Ngaliyan)	Pengaruh Motivasi Kerja (X1), Stress Kerja (X2), Komunikasi (X3) dan Kinerja Karyawan (Y)	Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas, Uji Autokorelasi, Uji Multikolonieritas, Uji Heteroskedastisitas, Model dalam penelitian ini menggunakan model analisis regresi linier berganda (Multiple Regression Analysis Model), analisis regresi melalui Uji Statistik F maupun Uji Statistik t.	Hasil Penelitian ini menyatakan bahwa Stress Kerja berpengaruh negative dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan pada Studi Kasus : PT Bank Tabungan Negara (BTN) Kantor Cabang Syariah Semarang dan Kantor Cabang Pembantu Ngaliyan
14.	Djunaid, Semmaila dan Serang (2020) Pengaruh Motivasi Kerja, Kompetensi Kerja, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Daerah Pasar Makassar Raya	Motivasi Kerja (X1), Kompetensi Kerja (X2), Kepuasan Kerja (X3) dan Kinerja Pegawai (Y)	Pengujian secara simultan (Uji F) atau Anova , Pengujian parsial (uji-t) dan determinasi.	Kompetensi kerja dan Kepuasan kerja tidak pengaruh atau tidak signifikan terhadap Kinerja karyawan PD Perusahaan Daerah Pasar Makassar Raya.

15.	Deska Nur Oktaviani, M. Azis Firdaus dan Widhi Ariyo Bimo (2020) Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan	Sumber Daya Manusia (X1), Motivasi (X2) dan Kinerja Karyawan (Y)	Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas, Uji Homogenitas, Uji Linearitas, Analisis Regresi dan Uji Hipotesis (Uji t dan Uji f)	Hasil Penelitian ini menyatakan bahwa Sumber Daya Manusia dan Motivasi Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kinerja Karyawan.
16.	Esti Monalis, Wehelmina Rumawas & Tinneke M. Tumbel (2020) Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	Pengembangan Sumber Daya Manusia (X1), Kepuasan Kerja (X2) dan Kinerja Karyawan (Y)	metode deskriptif kuantitatif dengan pemodelan Struktural Equation Modeling (SEM) dan pendekatan analisis Partial Least Square (PLS) yang menggunakan program software Smart PLS Versi 3.0, Discriminant Validity, Average Variance Extracted (AVE), Uji Reliabilitas dan Pengujian Inner Model	Hasil Penelitian ini menyatakan bahwa Pengembangan Sumber daya Manusia dan kepuasan Kerja Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kinerja Karyawan .
17.	Utamy, Ahmad dan Eddy (2020) dalam penelitiannya yang berjudul Implementasi Pengembangan Sumber Daya Manusia	Pengembangan Sumber Daya Manusia (X1)	Penelitian ini termasuk Field Research dan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif.	Dalam penelitian ini menyatakan bahwa implementasi manajemen sumber daya manusia di SMK Negeri 1 Lais telah terlaksana dengan baik (Signifikan).
18.	Wijonarko, Aribowo, Winarto dan Ramadoni (2020) Perancangan Program Pelatihan Karyawan dalam Rangka Mendukung Produktivitas	Variabel dari penelitian tersebut adalah Pelatihan Karyawan (X1) dan Produktivitas Kerja (Y).	Untuk mencapai hasil yang akurat Teknik analisis yang digunakan adalah metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa penelitian kualitatif. Pengumpulan data dalam penelitian ini berupa studi lapangan	Dalam penelitian ini menyatakan bahwa Pelatihan karyawan tetap harus jalan meski dalam kondisi pandemi virus corona agar produktivitas kerja karyawan tetap terjaga, pelatihan karyawan dapat dilakukan secara online, baik untuk

	Karyawan di Masa Pandemi Covid-19		(observasi, dokumentasi dan wawancara), serta studi kepustakaan.	program internal perusahaan, maupun program eksternal perusahaan, pelatihan karyawan juga dapat dilakukan oleh perusahaan dengan membangun portal e-learning.
19.	Yuliyati (2020) Pengembangan Sumber Daya Manusia Berbasis <i>Total Quality Management</i> di SMK Muhammadiyah Prambanan	Variabel dari penelitian tersebut adalah Pengembangan Sumber Daya Manusia (X1).	Untuk mencapai hasil yang akurat Teknik analisis yang digunakan adalah Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif jenis studi kasus.	Dalam penelitian ini menyatakan bahwa SMK Muhammadiyah Prambanan menerapkan beberapa tahapan dalam manajemen sumber daya manusia, yaitu perencanaan, perekrutan, dan pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan secara terencana, sistematis dan berorientasi pada perbaikan mutu secara berkelanjutan. Melalui penerapan total quality management, SMK Muhammadiyah Prambanan berhasil menjadi sekolah yang unggul dan mendapatkan kepercayaan dari public.
20.	Marlena dan Bustami (2021) “Implementasi Pengembangan Sumber Daya Manusia Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan “	Pengembangan Sumber Daya Manusia (X1) dan Kinerja Karyawan (Y)	Teknik analisis yang digunakan adalah Penelitian ini menggunakan tehnik berpikir induktif. Jenis Penelitian ini adalah field research yaitu penelitian lapangan dan Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisa kualitatif.	Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pengembangan sumber daya manusia melalui metode pendidikan dan pelatihan telah dilaksanakan dengan baik. Pengembangan yang dilaksanakan PT Bank Bengkulu memberikan hasil yang baik dan memberikan peningkatan yang baik pula terhadap kinerja karyawannya(Signifikan).

21.	Purnomo, Nugroho dan Hartati (2021) Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Upaya Peningkatan Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bojonegoro	Variabel dari penelitian tersebut adalah Pengembangan Sumber Daya Manusia (X1) dan Kinerja Pegawai (Y).	Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus (case study). Untuk mencapai hasil yang akurat Teknik analisis yang digunakan adalah Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.	Dalam penelitian ini menyatakan bahwa Pengembangan Sumber daya Manusia Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kinerja Pegawai.
22.	Umam dan Atho'illah (2021) Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Karyawan <i>COMMANDITAIRE VENNOOTSCHAP</i> dalam Meningkatkan Efektivitas Kinerjanya	Variabel dari penelitian tersebut adalah Pengembangan Sumber Daya Manusia (X1) dan Efektivitas Kinerja (Y).	Untuk mencapai hasil yang akurat Teknik analisis yang digunakan adalah menggunakan metode deskriptif kualitatif sehingga data yang didapatkan peneliti dari CV. Barokah Jaya Hikmah Sidoarjo. Guna mendapatkan data atau informasi dalam penelitian kualitatif ini, peneliti menggunakan teknik Observasi, Wawancara, Dokumentasi.	Dalam penelitian ini menyatakan bahwa strategi pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan efektivitas kinerja karyawan di CV. Barokah Jaya Hikmah Sidoarjo, dengan strategi pendampingan dikatakan efektif dan berjalan sesuai dengan yang di harapkan oleh perusahaan.

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2021)

## 2.2 Kajian Teoritis

### 2.2.1 Kinerja Karyawan

Kinerja adalah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Prabu,2007). Hal ini menjelaskan bahwa kinerja adalah tingkat keberhasilan seseorang atau lembaga dalam melaksanakan pekerjaannya. Sinambela (2016) menyatakan terdapat empat elemen mengenai kinerja, yaitu sebagai berikut:

1. Hasil kerja yang dicapai secara individual atau secara intuisi, yang berarti bahwa kinerja tersebut adalah hasil akhir yang diperoleh secara perorangan atau berkelompok.
2. Dalam melaksanakan tugas, orang atau lembaga diberikan wewenang dan tanggung jawab, yang berarti orang atau lembaga diberikan hak dan kekuasaan untuk bertindak sehingga pekerjaannya dapat dilakukan dengan baik. Meskipun demikian, orang atau lembaga tersebut harus tetap dalam kendali, yakni mempertanggungjawabkan pekerjaannya kepada pemberi hak dan wewenang sehingga dia tidak akan menyalahgunakan hak dan wewenangnya tersebut.
3. Pekerjaan harus dilakukan secara legal, yang berarti dalam melaksanakan tugas-tugas individu atau lembaga harus mengikuti aturan yang telah ditetapkan.
4. Pekerjaan tidaklah bertentangan dengan moral atau etika, artinya selain mengikuti aturan yang telah ditetapkan, pekerjaan tersebut harus sesuai dengan moral dan etika yang berlaku umum.

Jadi, menurut penulis kinerja adalah kualitas dan kuantitas dari hasil kerja (*output*) individu maupun kelompok dalam suatu aktivitas tertentu pada suatu organisasi atau perusahaan sesuai tanggung jawab yang diberikan kepada seseorang.

Allah SWT berfirman di dalam Al-Qur'an surat At-taubah ayat 105 yang berkaitan dengan kinerja:

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ  
الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya: “Dan katakanlah, “Bekerjalah kamu, maka Allah akan melihat pekerjaanmu, begitu juga Rasulnya dan orang-orang mukmin dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.” (QS. At-taubah ayat 105).

Konsepsi dari surat at taubah ayat 105 adalah terdapat motivasi untuk beramal dan tentang etos kerja. Melalui ayat ini, Allah SWT memerintahkan hamba-Nya untuk beramal, bekerja, berusaha, dan banyak berbuat kebaikan. Ayat ini memotivasi kepada kita untuk terus beramal dan bekerja dengan sungguh-sungguh. Proses itulah yang dilihat dan dinilai Allah. Allah tidak menilai berdasarkan hasil, tetapi berdasarkan proses. Apakah kita telah sungguh-sungguh beramal dan bekerja. Allah juga memotivasi hamba-Nya untuk beramal dengan ikhlas dan sungguh-sungguh. Tak perlu mencari popularitas. Tak perlu mengejar pujian. Karena Allah melihat amal-amal itu. Semasa Rasulullah hidup, beliau juga melihat amal-amal itu. Demikian pula kaum mukminin akan melihat amal-amal itu.

Ayat ini memotivasi kepada kita untuk terus beramal dan bekerja dengan sungguh-sungguh. Proses itulah yang dilihat dan dinilai Allah. Allah tidak menilai kita berdasarkan hasil, tetapi berdasarkan proses. Apakah kita telah sungguh-sungguh beramal dan bekerja. Maka Surat At Taubah ayat 105 merupakan motivasi dari Allah agar orang-orang mukmin bersemangat beramal dan bekerja.

Berbicara tentang kinerja tentunya tak terlepas dari orang yang berperan dalam kinerja itu sendiri yaitu karyawan. Menurut KBBI karyawan adalah orang yang bekerja pada suatu lembaga (kantor, perusahaan, dan sebagainya). karyawan juga adalah penduduk dalam usia kerja (berusia 15-64 tahun) atau jumlah penduduk dalam suatu negara yang memproduksi barang dan jasa jika ada permintaan

terhadap tenaga mereka, dan jika mereka mau berpartisipasi dalam aktivitas tersebut.

Dari beberapa uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja dan tanggung jawab yang telah dicapai dan dilaksanakan oleh seorang karyawan baik secara kualitas ataupun kuantitas.

### **2.2.1.1 Membangun Kinerja**

Sinambela (2016) mengemukakan bahwa kinerja dapat dioptimalkan melalui penetapan deskripsi jabatan yang jelas dan terukur bagi setiap pejabat (pegawai), sehingga mereka mengerti apa fungsi dan tanggung jawabnya. Dalam hal ini, deskripsi jabatan yang baik akan dapat menjadi landasan untuk setidaknya tujuh hal sebagai berikut:

1. Penentuan gaji. Hasil deskripsi jabatan akan berfungsi menjadi dasar untuk perbandingan pekerjaan dalam suatu organisasi dan dapat dijadikan sebagai acuan pemberian gaji yang adil bagi pegawai dan sebagai data pembanding dalam persaingan dalam organisasi.
2. Seleksi pegawai. Deskripsi jabatan sangat dibutuhkan dalam penerimaan, seleksi dan penempatan pegawai. Selain itu, juga merupakan sumber untuk pengembangan spesifikasi pekerjaan yang dapat menjelaskan tingkat kualifikasi yang dimiliki oleh seorang pelamar dalam jabatan tertentu.
3. Orientasi. Deskripsi jabatan dapat mengenalkan tugas-tugas pekerjaan yang baru kepada pegawai dengan cepat dan efisien.
4. Penilaian kinerja. Deskripsi jabatan menunjukkan perbandingan bagaimana seseorang pegawai memenuhi tugasnya dan bagaimana seharusnya tugas itu dipenuhi.
5. Pelatihan dan pengembangan. Deskripsi jabatan akan memberikan analisis yang akurat mengenai pelatihan yang diberikan dan perkembangan untuk membantu pengembangan karier.

6. Uraian dan perencanaan organisasi. Perkembangan awal dari deskripsi jabatan menunjukkan di mana kelebihan dan kekurangan dalam pertanggung jawaban. Dalam hal ini, deskripsi jabatan akan menyeimbangkan tugas dan tanggung jawab.
7. Uraian tanggung jawab. Deskripsi jabatan akan membantu individu untuk memahami berbagai tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja individu, karenanya jika kinerja organisasi ingin diperbaiki tentunya kinerja individu perlu diperhatikan (Prawirosentono, 1999). Peningkatan kualitas sumber daya manusia tentu akan dipengaruhi oleh berbagai faktor. Meskipun demikian, diantara berbagai faktor tersebut, faktor pendidikanlah yang paling besar kontribusinya. Seiring dengan hal itu, peningkatan kualitas pendidikan menjadi prasyarat untuk menghasilkan kualitas sumber daya manusia, artinya kualitas sumber daya manusia akan tercapai jika kualitas pendidikan terlaksana dengan baik. Berbagai komponen yang dapat meningkatkan kualitas pendidikan, seperti pengembangan dan perbaikan kurikulum dan sistem evaluasi, perbaikan sarana pendidikan, pengembangan dan pengadaan materi ajar, pelatihan guru secara berkesinambungan, dan komponen lainnya. Diantara berbagai komponen di atas, tampaknya kedudukan guru menjadi sangat strategis, sebagaimana dikemukakan oleh berbagai pakar Pendidikan (Lijan Poltak Sinambela, 2016).

Kinerja pegawai haruslah terencana secara kesinambungan, sebab peningkatan kinerja pegawai bukan merupakan peristiwa seketika, tetapi memerlukan suatu perencanaan dan tindakan yang tertata dengan baik untuk kurun waktu tertentu, lebih lanjut dikatakan bahwa kinerja pegawai perlu dan mutlak ditingkatkan sesuai dengan tuntutan dan perkembangan masyarakat Indonesia yang sedang membangun menuju masyarakat adil dan makmur berdasarkan pancasila, sehingga dapat sejajar dengan bangsa-bangsa lainnya di dunia. Menganalisis kinerja dengan menggunakan kerangka fikir di atas, terlihat bahwa hasil yang dicapai oleh seorang pegawai akan menimbulkan kepuasan. Dengan sumber daya manusia yang baik dan kompeten maka seluruh tugas-tugas tersebut akan dapat diselesaikan dengan baik sehingga kinerjanya dapat dioptimalkan. Mengacu pada

deskripsi dan analisis kritis konsep atau teori yang telah diuraikan terdahulu, terlihat bahwa kinerja selalu berbicara pada proses dan hasil akhir. Untuk memperoleh hasil akhir, kualitas kerja yang optimal, setiap tahapan perlu dikaji dan disempurkan sehingga pegawai memahami tugas dan tanggung jawabnya. Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab tersebut pegawai seyogyanya diberikan wewenang, dimotivasi, dan diarahkan (Nurlia, 2017).

### **2.2.1.2 Indikator-indikator Kinerja Karyawan**

Robbins (2006) mengemukakan bahwa indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu yaitu:

#### **a. Kualitas (*Quality*)**

Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan (Robbins, 2006:260). *Quality of work* (kualitas kerja) menunjukkan sejauh mana mutu seorang pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya meliputi ketepatan, kelengkapan, dan kerapian.

Kualitas kerja dapat diukur melalui ketepatan, kelengkapan, dan kerapian. Yang dimaksud ketepatan adalah ketepatan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya, artinya terdapat kesesuaian antara rencana kegiatan dengan sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Yang dimaksud dengan kelengkapan adalah kelengkapan ketelitian dalam melaksanakan tugasnya. Yang dimaksud dengan kerapian adalah kerapian dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya.

Kualitas kerja mengacu pada kualitas sumber daya manusia, kualitas sumber daya manusia mengacu pada:

- 1) Pengetahuan (*knowledge*) yaitu 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 dibidang tertentu yang dimiliki karyawan.

3) Abilities yaitu kemampuan yang terbentuk dari sejumlah kompetensi yang dimiliki seorang karyawan yang mencakup loyalitas, kedisiplinan, kerjasama dan tanggung jawab.

b. Kuantitas

Kuantitas (*Quantity*) adalah segala bentuk satuan ukuran yang terkait dengan jumlah hasil kerja dan dinyatakan dalam ukuran angka atau yang dapat dipadankan dengan angka, kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan, dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, siklus aktivitas yang diselesaikan (Robbins, 2006:260).

Kuantitas kerja (*Quantity of work*) adalah jumlah kerja yang dilaksanakan oleh seorang pegawai dalam suatu periode tertentu. Hal ini dapat dilihat dari hasil kerja pegawai dalam penggunaan waktu tertentu dan kecepatan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya.

Dengan demikian kuantitas kerja dapat dilihat dari jumlah kerja dan penggunaan waktu. Jumlah kerja adalah banyaknya tugas pekerjaan yang dapat dikerjakan. Penggunaan waktu adalah banyaknya waktu yang digunakan dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan.

c. Ketepatan waktu (*Timeliness*)

Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain (Robbins, 2006:261). Merupakan dimana kegiatan tersebut dapat diselesaikan atau suatu hasil produksi. dapat dicapai, pada permulaan waktu yang ditetapkan bersamaan koordinasi dengan hasil produk yang lain dan memaksimalkan waktu yang tersedia untuk kegiatan-kegiatan lain.

d. Efektivitas Biaya (*Cost Effectiveness*)

Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya (Robbins, 2006:261). Faktor-faktor yang

mempengaruhi efektivitas kerja, ada empat yaitu karakteristik organisasi, karakteristik lingkungan, karakteristik pekerja dan karakteristik kebijaksanaan dan praktek manajemen.

e. Kemandirian (*Independent*)

Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya, komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor. Dimana kemandirian merupakan suatu sikap yang memungkinkan seseorang untuk bertindak bebas, melakukan sesuatu atas dorongan sendiri dan untuk kebutuhannya sendiri tanpa bantuan orang lain, maupun berpikir dan bertindak kreatif dan penuh inisiatif, mampu mempengaruhi lingkungan, mempunyai rasa percaya diri dan memperoleh kepuasan tersendiri dari usahanya.

Berdasarkan penjelasan di atas maka peneliti telah menentukan indikator- indikator yang akan dijadikan sebagai variabel kinerja pada penelitian ini yaitu

Kualitas (*Quality*), Kuantitas (*Quantity*), Ketepatan Waktu (*timeliness*), Efektivitas Biaya (*Cost Effectiveness*), dan Kemandirian (*Independent*).

### 2.2.1.3 Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Djeremi et al (2014), mengatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, yaitu:

1. Efektifitas dan efisiensi yaitu, suatu tujuan tertentu akhirnya tercapai berarti kegiatan yang dilakukan efektif, tetapi apabila melakukan kegiatan yang tidak dicari atau tidak ada tujuannya walaupun hasilnya memuaskan maka kegiatan tersebut tidak efisien.
2. Otoritas (wewenang) yaitu, perintah anggota kepada anggota yang lain untuk melakukan kegiatan kerja sesuai dengan kontribusinya.

3. Disiplin yaitu, mematuhi hukum dan peraturan yang berlaku. Disiplin anggota kerja berarti kegiatan anggota yang bersangkutan sesuai perjanjian kerja dengan organisasi dimana ia bekerja.
4. Inisiatif yaitu, kreatifitas dalam membentuk ide dalam merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.
5. Lingkungan kerja yaitu, lingkungan kerja yang baik juga dibutuhkan dalam suatu organisasi. Pegawai yang peduli akan lingkungan kerja baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan mengerjakan tugas yang lebih baik.

### 2.2.2 Sumber Daya Manusia

Menurut (Hasibuan, 2014), sumber daya manusia adalah semua manusia yang terlibat di dalam suatu organisasi dalam mengupayakan terwujudnya tujuan organisasi tersebut. Menurut (Burhanudin Yusuf, 2015) Sumber daya manusia adalah potensi yang merupak aset dan berfungsi sebagai modal (non materiil) di dalam organisasi bisnis, yang dapat mewujudkan eksistensi organisasi. Adapun ayat al-qur'an yang menjelaskan tentang Sumber Daya Manusia yg terdapat dalam surat QS. Ar-rum ayat 30:

فَأَقِمْ وَجْهَكَ لِلدِّينِ حَنِيفًا فِطْرَتَ اللَّهِ الَّتِي فَطَرَ النَّاسَ عَلَيْهَا لَا تَبْدِيلَ لِخَلْقِ  
اللَّهِ ذَلِكَ الدِّينُ الْقَيِّمُ وَلَكِنَّ أَكْثَرَ النَّاسِ لَا يَعْلَمُونَ

*Artinya: "Maka hadapkanlah wajahmu dengan lurus kepada agama (Islam); (sesuai) fitrah Allah disebabkan Dia telah menciptakan manusia menurut (fitrah) itu. Tidak ada perubahan pada ciptaan Allah. (Itulah) agama yang lurus, tetapi kebanyakan manusia tidak mengetahui". (QS. Ar-rum:30)*

Menurut Nawawi (2000), mengatakan bahwa mengenai kata fitrah menurut istilah (terminologi) dapat dimengerti dalam uraian arti yang luas, sebagai dasar pengertian itu tertera pada surah ar-Rum ayat 30, maka dari ayat tersebut dapat dipahami bahwa pada asal kejadian yang pertama-pertama diciptakan oleh Allah adalah agama (Islam) sebagai pedoman atau acuan, di mana berdasarkan acuan inilah manusia diciptakan dalam kondisi terbaik. Oleh karena aneka ragam faktor negatif yang kondisi fitrah-nya, maka posisi manusia dapat bergeser dari kondisi

fitrahnya, untuk itulah selalu diperlukan petunjuk, peringatan dan bimbingan dari Allah yang disampaikan-Nya melalui utusannya (Rasul-Nya).

Menurut (Nawawi, 2003) membagi pengertian SDM menjadi dua, yaitu pengertian secara makro dan mikro. Pengertian SDM secara makro adalah semua manusia sebagai penduduk atau warga negara suatu negara atau dalam batas wilayah tertentu yang sudah memasuki usia Angkatan kerja, baik yang sudah maupun belum memperoleh pekerjaan (lapangan kerja). pengertian SDM dalam arti mikro secara sederhana adalah manusia atau orang yang bekerja atau menjadi anggota suatu organisasi yang disebut personil, pegawai, karyawan, pekerja, tenaga kerja, dll. Jadi, sumber daya manusia (SDM) adalah semua orang yang terlibat yang bekerja untuk mencapai tujuan perusahaan.

Menurut (Hasibuan,2006) menjelaskan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan strategi dalam menyiapkan dan melaksanakan suatu rencana yang terkoordinasi untuk menjamin bahwa SDM yang ada dapat dimanfaatkan dengan sebaikbaiknya untuk mencapai tujuan organisasi yang sudah ditargetkan. Sedangkan menurut pendapat (Sofyandi,2008), bahwa manajemen SDM merupakan suatu strategi dan menerapkan fungsi-fungsi manajemen yaitu *planning, organizing, leading dan controlling*, dalam setiap aktivitas/fungsi operasional sumber daya manusia. Sumber Daya Manusia mulai dari proses penarikan, seleksi, pelatihan dan pengembangan, penempatan yang meliputi promosi, demosi dan transfer, penilaian kinerja, pemberian kompensasi, hubungan industrial, hingga pemutusan hubungan kerja, yang ditujukan bagi peningkatan kontribusi produktif dari sumber daya manusia organisasi terhadap pencapaian tujuan organisasi secara lebih efektif dan efisien. Mondy (2008), manajemen sumber daya manusia adalah pemanfaatan sejumlah individu untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi. Konsekuensinya, para manajer disetiap tingkat harus melibatkan diri mereka dengan manajemen sumber daya manusia. Pada dasarnya, semua manajer membuat segala sesuatunya terselesaikan melalui upayaupaya lain, ini memerlukan sumber daya manusia yang efektif.

Salah satu sumber daya yang penting dalam manajemen adalah sumber daya manusia atau *human resource*. Pentingnya sumber daya manusia ini, perlu disadari oleh semua tingkatan manajemen termasuk juga manajemen pendidikan Islam. Bagaimanapun majunya teknologi saat ini, namun faktor manusia tetap memegang peranan penting bagi keberhasilan suatu organisasi. Bahkan dapat dikatakan bahwa manajemen itu pada hakikatnya adalah manajemen sumber daya manusia atau manajemen sumber daya manusia adalah identik dengan manajemen itu sendiri (Almasri,2016). SDM adalah aspek yang sangat penting dan perlu mendapat perhatian khusus untuk menghadapi berbagai perkembangan zaman dan sebagai cara mengembangkan SDM yang berkualitas. Pengembangan SDM sudah semestinya menjadi aspek utama peningkatan kemampuan masing – masing karyawan sebagai konsekuensi tuntutan pekerjaan yang mereka lakukan, hal tersebut di lakukan agar pengembangan lebih tepat sasaran, dan sebagai indicator pengembangan SDM yang tepat diharapkan setiap karyawan dapat melakukan pekerjaan lebih efektif dan efisien.

### **2.2.3 Pengembangan Sumber Daya Manusia**

Pengembangan adalah suatu proses untuk memperoleh keterampilan dan pengetahuan agar berhasil dalam melaksanakan suatu pekerjaan dan tugas-tugas di masa sekarang dan yang akan datang. Menurut (Hasibuan,2014) Pengembangan adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan/jabatan melalui pendidikan dan latihan. Menurut (Kadarisman,2009) Pengembangan SDM akan membantu perusahaan mempersiapkan kualitas tenaga kerja yang sesuai dengan kebutuhan strategi yang sedang dijalankan. Penentuan ketetapan kriteria tenaga kerja ini berdasarkan pada strategi perusahaan disertai dengan visi dan misinya. Adapun ayat al-qur'an yang menjelaskan tentang Pengembangan Sumber Daya Manusia yg terdapat dalam surat QS. Al-an'am ayat 162:

قُلْ إِنَّ صَلَاتِي وَنُسُكِي وَمَحْيَايَ وَمَمَاتِي لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

*Artinya:” Katakanlah (Muhammad), “Sesungguhnya salatku, ibadahku, hidupku dan matiku hanyalah untuk Allah, Tuhan seluruh alam.” (QS. Al -an’am:162).*

Adapun konsepsi dari ayat tersebut adalah tujuan manusia dalam melakukan pekerjaan adalah beribadah kepada Allah dan memakmurkan kehidupan dengan mengelola bumi beserta isinya. Kemudian bekerja keras untuk mendapatkan rezeki disertai dengan tawakal dan takwa kepada Allah dan meyakini bahwa seluruh materi di dunia ini hanya milik Allah. Lalu kemudian potensi sumber daya manusia harusnya dimanfaatkan dalam mengelola suatu organisasi, karena sebuah system bagaimanapun bagusnya, tidak akan berarti apa-apa jika tidak dijalankan oleh para pelakunya. Pelaku inilah yang dinamakan Sumber daya manusia.

Pengembangan sumber daya manusia lahir dari strategi SDM yang diturunkan dari strategi perusahaan. Agar pengembangan SDM sesuai dengan strategi perusahaan, maka strategi SDM juga harus searah dan selaras dengan strategi perusahaan. Sedangkan Menurut (Sutrisno, 201) Pengembangan SDM adalah proses persiapan – persiapan individu untuk memikul tanggung jawab yang berbeda atau lebih tinggi di dalam organisasi, biasanya berkaitan dengan peningkatan kemampuan intelektual untuk melaksanakan pekerjaan yang lebih baik. Sedangkan menurut (Mangkunegara,2007) pengembangan merupakan suatu proses jangka panjang yang mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisasi dimana pegawai manajerial mempelajari konsep dan teori guna mencapai tujuan yang umum. dari uraian diatas menunjukkan pengembangan SDM menekankan pada upaya repositioning yang berdasarkan transformasi peran pegawai berupa kemampuan, cara kerja, cara berfikir, serta peran lainnya. untuk melakukan proses tersebut maka organisasi perlu mempersiapkan SDM yang dimiliki agar mampu bersaing dan menunjang kualitas kerja dalam mencapai tujuan organisasi.

Pengembangan SDM merupakan salah satu fungsi dari manajemen SDM. Berikut ini akan diuraikan berbagai pendapat para ahli terkait dengan pengembangan SDM. Menurut (Suwatno, 2016) pengembangan sumber daya manusia adalah aktivitas memelihara dan meningkatkan kompetensi pegawai guna

mencapai efektivitas organisasi. Menurut (Saydam, 2006) pengembangan sumber daya manusia merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan oleh perusahaan agar pengetahuan (knowledge), kemampuan (ability), dan keterampilan mereka sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang mereka lakukan. Menurut (Dessler, 2003) berpendapat bahwa: *“Strategic Human Resource Management is the linking of Human Resource Management with strategic role and objectives in order to improve business performance and develop organizational cultures and foster innovation and flexibility”*. Maksud dari pendapat Dessler di atas bahwa tampak para pimpinan organisasi harus mengaitkan pelaksanaan manajemen sumber daya manusia dengan strategi organisasi yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja serta mengembangkan budaya organisasi yang akan mendukung penerapan inovasi dan fleksibilitas.

Proses pengembangan sumber daya manusia dimulai dari perencanaan strategi perusahaan dengan menetapkan tempat kegiatan usaha dan banyaknya sumber daya yang dibutuhkan. Pengembangan sumber daya manusia merencanakan dan menyediakan bahan mentah dengan menerima karyawan baru dan memberinya pelatihan dasar untuk mengubahnya sesuai program – program/kebutuhan organisasi pada saat sekarang dan masa yang akan datang. pengembangan sumber daya manusia membantu memastikan bahwa organisasi mempunyai sumber daya yang ahli dan berpengetahuan sesuai kebutuhan untuk mencapai tujuan (Rusminingsih, 2010).

#### **2.2.4 Strategi**

Menurut David (2012), strategi adalah sarana bersama dengan tujuan jangka panjang yang akan hendak dicapai. Strategi bisnis bisa berupa perluasan geografis, diversifikasi, akuisisi, pengembangan produk, penetrasi pasar, rasionalisasi karyawan, divestasi, likuidasi dan usaha patungan atau joint venture. Menurut Marrus (2002:31) strategi didefinisikan sebagai suatu proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai. Menurut Barney dan Hesterly (2008), strategi dijelaskan sebagai sebuah

teori tentang bagaimana cara perusahaan meraih keunggulan-keunggulan kompetitif (*Competitive Advantages*). Menurut Hitt (2011), strategi merupakan sebuah rangkaian yang terpadu dan terkoordinasi dari komitmen dan tindakan yang dirancang untuk mengeksplotasi kompetensi utama dan meraih keunggulan kompetitif. Strategi memberi jawaban bagi pihak manajemen mengenai bagaimana cara mencapai tujuan perusahaan dan bagaimana caranya untuk mencapai misi organisasi dan visi strategis. Pembuatan strategi adalah tentang bagaimana mencari target-target, bagaimana bersaing dengan para kompetitor, bagaimana mencapai keunggulan bersaing yang berkepanjangan, bagaimana membuat visi strategis manajemen sebagai sebuah kenyataan bagi suatu perusahaan. maka strategi dapat diartikan sebagai suatu rencana yang disusun oleh manajemen puncak untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

#### **2.2.5 Hambatan**

Kata Penghambat dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia diterjemahkan sebagai hal, keadaan atau penyebab lain yang menghambat (merintang, menahan, menghalangi). Sedangkan pengertian dari hambatan adalah sesuatu yang dapat menghalangi kemajuan atau pencapaian suatu hal. Hambatan yaitu kesulitan – kesulitan yang muncul dapat menghambat laju perkembangan belajar (Syah, 2008). Hambatan adalah sebuah halangan, rintangan atau suatu keadaan yang tidak dikehendaki atau disukai kehadirannya, menghambat perkembangan seseorang, menimbulkan kesulitan baik bagi diri sendiri maupun orang lain dan ingin atau perlu dihilangkan (Poerwandarminta, 1991). Dapat disimpulkan bahwa hambatan adalah sebuah halangan atau rintangan yang tidak dikehendaki dan dapat menghambat perkembangan seseorang dalam banyak hal yang ingin dihilangkan.

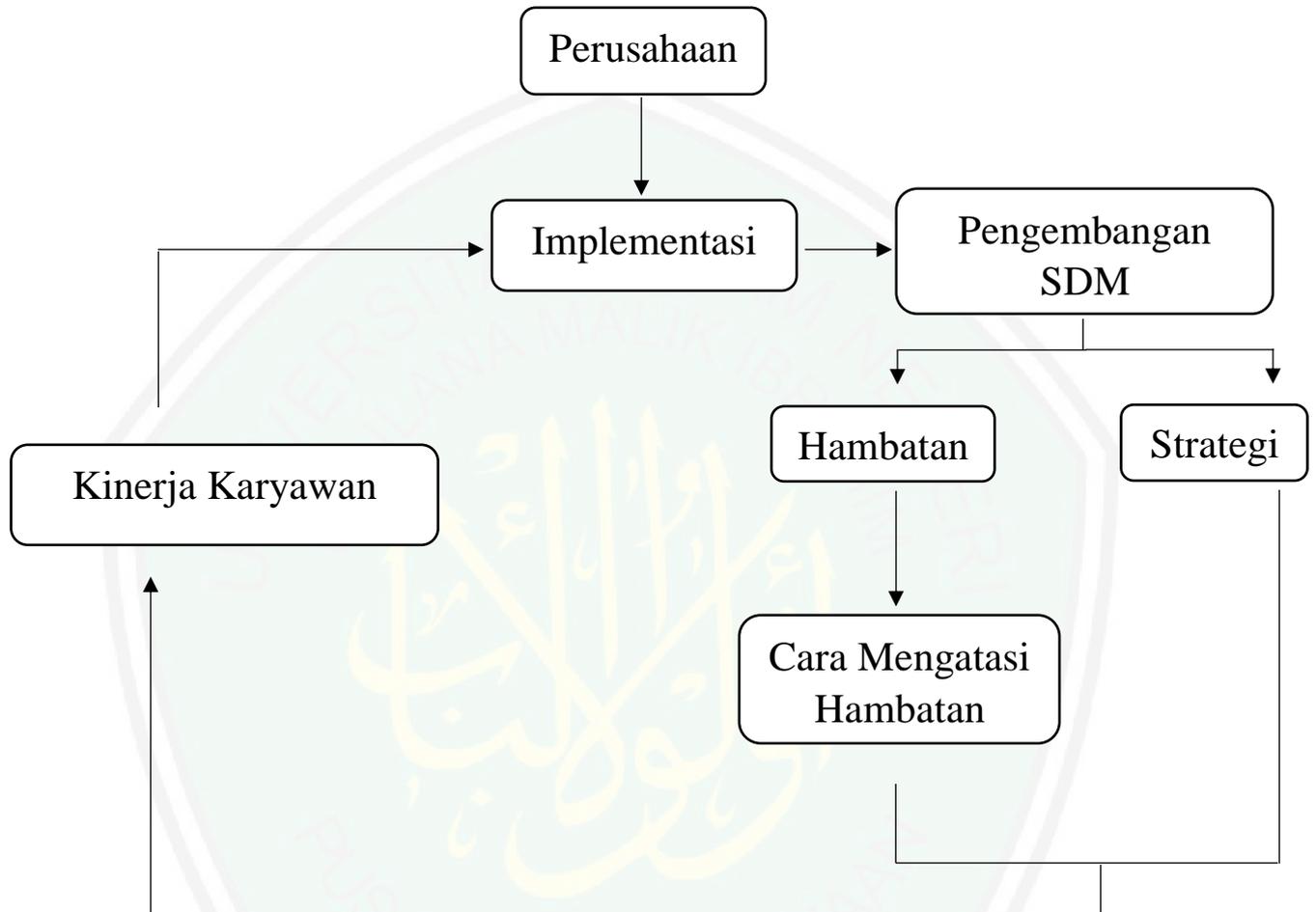
### **2.2.6 Implementasi**

Secara umum Pelaksanaan atau implementasi, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai pelaksanaan atau penerapan. Sedangkan menurut Fullan bahwa implementasi adalah suatu proses peletakan dalam praktik tentang suatu ide, program atau seperangkat aktivitas baru bagi orang lain dalam mencapai atau mengharapakan suatu perubahan (Majid, 2014:6). Implementasi menurut Muhammad Joko Susila bahwa implementasi merupakan suatu ide atau konsep, kebijakan, atau inovasi dalam suatu Tindakan praktis sehingga mendapatkan dampak, baik berupa perubahan pengetahuan, keterampilan, maupun sikap (Fathurrohman & Sulistyorini, 2012:189-191).

### 2.3 Kerangka Berpikir

Di dalam suatu perusahaan pada dasarnya mengharapkan sumberdaya manusia yang baik terhadap kinerja karyawan yang maksimal. Sebab dengan kinerja karyawan yang baik tentu baik pula kinerja perusahaan dan perusahaan dapat mencapai sasaran yang ada. Berhubungan dengan meningkatkan kinerja karyawan ada salah satu faktor yang berpengaruh besar terhadap kinerja karyawan yaitu Sumber Daya Manusia seseorang. Dengan sumberdaya manusia tersebut mampu menentukan dan berpengaruh pada kinerja karyawan itu sendiri. Pengembangan SDM yang berhasil akan meningkatkan kemampuan karyawan / pegawai yang lebih produktif (Sutrisno, 2009:102). Oleh sebab itu sumber daya manusia merupakan faktor kunci untuk menggerakkan sumber daya yang lain yang ada dalam perusahaan yang akan berdampak pada kinerja karyawan. Berdasarkan deskripsi teori-teori yang ada maka dapat disimpulkan bahwa pengembangan SDM akan membantu perusahaan mempersiapkan kualitas tenaga kerja yang sesuai dengan kebutuhan strategi yang sedang dijalankan. Penentuan ketetapan kriteria tenaga kerja ini berdasarkan pada strategi perusahaan disertai dengan visi dan misinya. Jadi dapat disimpulkan bahwa pengembangan sumber daya manusia sangat mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu dari SDM itu sendiri yang merupakan faktor kunci untuk menggerakkan sumber daya yang lain yang ada dalam perusahaan ataupun instansi pemerintah kinerja seorang karyawan. Sumber daya manusia yang baik dan tepat akan berpengaruh baik terhadap pengembangan pada kinerja karyawan, begitu pula sebaliknya sumber daya manusia yang kurang tepat akan mengalami penurunan dalam kinerja karyawan. Jadi meningkat atau menurunnya kinerja karyawan sangat dominan ditentukan oleh Sumber daya manusia.

### 2.3.1 MODEL KERANGKA BERPIKIR



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Metode analisis dalam penelitian kali ini adalah dengan menggunakan Analisis Data Kualitatif. Data Kualitatif yaitu data yang bukan dalam bentuk angka-angka atau tidak dapat dihitung, dan diperoleh dari hasil wawancara dengan pimpinan perusahaan dan karyawan dalam perusahaan serta informasi-informasi yang diperoleh dari pihak lain yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Pendekatan Penelitian menggunakan Studi Lapangan (*Field Research*). Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data dengan sistematis yakni dengan berbagai macam tahapan dan metodenya dalam melihat dari strategi pengembangan Sumber Daya Manusia yakni Penetapan Strategi yang meliputi pengembangan misi dan tujuan jangka Panjang, pengidentifikasian peluang dan ancaman dari luar serta kekuatan dan kelemahan perusahaan atau organisasi, pengembangan alternatif strategi. Selanjutnya penerapan strategi yang meliputi penentuan sasaran-sasaran operasional tahunan, kebijakan perusahaan atau organisasi, memotivasi karyawan dan mengalokasikan sumber-sumber daya agar strategi yang telah ditetapkan dapat diimplementasikan. Kemudian evaluasi atau control strategik yang meliputi usaha-usaha untuk memonitor seluruh hasil dari pembuatan dan penerapan strategi, termasuk mengukur kinerja individu dan perusahaan serta mengambil Langkah-langkah perbaikan jika diperlukan (Ahmad, 2020).

Setelah itu terdapat berbagai macam tahapan dan metodenya dalam melihat dari hambatan pengembangan Sumber Daya Manusia yakni Tujuan yang kurang focus. Dalam menyajikan pelayanan bukanlah hal yang mudah, melainkan setiap organisasi dituntut untuk memberikan pelayanan setidaknya mendekati layanan yang ideal tersebut. Selanjutnya Faktor Lingkungan yang sangat cepat dan kompleks dewasa ini berakibat pada perencanaan SDM yang semakin sulit. Tantangan utama dalam penyusunan strategi perencanaan SDM adalah menghasilkan strategi yang akan berhasil di dalam lingkungan unik Ketika

organisasi berkiprah guna memberikan keunggulan kompetitif yang dapat dipertahankan. Kemudian dukungan terhadap strategi organisasi yang penyusunan berbagai strategi SDM untuk mendukung keseluruhan strategi bisnis merupakan tantangan mengingat manajemen puncak tidak selalu mampu mengucapkan secara jernih tentang apa strategi bisnis perusahaannya. Selanjutnya Persaingan yang semakin sengit. Kondisi seperti ini jelas akan menjadi hambatan dan tantangan tersendiri bagi perencanaan SDM. Oleh karena itu, suatu universitas perlu merencanakan SDM (tenaga pendidik) dengan baik mengingat tidak mudah memperoleh tenaga pendidik yang berkompeten, tanpa ada kepastian tentang “kompensasi” dan “fasilitas” tenaga tersebut. Kemudian Kecenderungan Organisasi untuk bertahan. Beberapa manajer mencurahkan Sebagian besar perhatian mereka pada masalah-masalah yang mendesak untuk diselesaikan. Kondisi seperti ini membuat para manajer tidak mempunyai waktu untuk memfokuskan diri pada pengmabgan strategik jangka Panjang dan masuk pada lingkaran rutinitas dapat bertahan dalam bersaing (Sinambela, 2016:77-79).

Kemudian Komitmen yang kurang. Banyak program SDM yang berasal dari departemen SDM gagal. Hal ini disebabkan oleh para manajer lini tidak dilibatkan dalam perencanaannya. Strategi SDM yang berasal dari divisi SDM akan mempunyai kemungkinan kecil untuk berhasil, kecuali para manajer lini lainnya benar benar-benar menyadari betapa pentingnya masalah strategi SDM menjadi perhatian semua lini. Kemudian Peramalan kurang baik. Perkembangan organisasi tentu akan berhubungan erat dengan perencanaan SDM. Peramalan akan situasi ke depan menjadi hambatan dan tantangan sendiri. Dalam hal ini, dibutuhkan peramalan yang akurat sehingga SDM yang direncanakan tidak berlebihan, tetapi juga tidak terlalu sedikit. Terakhir yaitu konflik internal organisasi. Kesenjangan antara penawaran dan permintaan SDM menjadi hambatan dan tantangan serius dalam dunia industry. Untuk mengatasi berbagai hambatan dan tantangan tersebut sehingga perlu memahami tujuan organisasi dengan baik. penetapan tujuan yang baik (Lijan Potak, 2016:79-81).

### **3.2 Lokasi Penelitian**

Lokasi Penelitian dilakukan di PT. Mulyo Agung Group, PT Mulyo Agung Group saat ini berlokasi Jl. Simpang Sulfat Selatan No.5 Malang, Kecamatan Blimbing Kelurahan Pandanwangi. Alasan Peneliti memilih lokasi ini adalah karena lebih dekat dengan tempat tinggal dan mudah dijangkau. Selain itu penelitian dilakukan pada PT. Mulyo Agung Group adalah karena ingin tahu seberapa jauh pelaksanaan Sumber Daya Manusia yang dilakukan di PT tersebut dan berdasarkan pengamatan peneliti di PT. tersebut masih ada kendala yang dihadapi oleh direktur dalam perkembangan SDM. Kendala tersebut dilihat dari tidak berkembangnya Sumber Daya Manusia di PT tersebut karena terkait kondisi saat ini yaitu adanya COVID-19.

### **3.3 Subyek Penelitian**

Yang menjadi subjek dalam penelitian kali ini adalah Direktur Pelaksana dan Karyawan PT. Mulyo Agung Group, yang berjumlah sebanyak 5 karyawan.

### **3.4 Data dan Jenis Data**

Dalam pengumpulan sumber data, peneliti melakukan pengumpulan sumber data dalam wujud data primer dan data sekunder.

#### **1) Data Primer**

Data Primer ialah jenis dan sumber data penelitian yang di peroleh secara langsung dari sumber pertama (tidak melalui perantara) baik individu maupun kelompok. Jadi data yang di dapatkan secara langsung. Data primer secara khusus di lakukan untuk menjawab pertanyaan penelitian (Indrianto dan Supono, 2013:142). Penulis mengumpulkan data primer dengan metode survey dan juga metode observasi. Metode survey ialah metode yang pengumpulan data primer yang menggunakan pertanyaan lisan dan tertulis. Penulis melakukan wawancara untuk mendapatkan data atau informasi yang di butuhkan. Kemudian penulis juga melakukan pengumpulan data dengan metode observasi. Metode observasi ialah metode pengumpulan data primer dengan melakukan pengamatan terhadap aktivitas dan kejadian tertentu yang terjadi. Jadi penulis datang ke tempat/ lokasi secara langsung

untuk mengamati aktivitas yang terjadi pada perusahaan tersebut untuk mendapatkan data atau informasi yang sesuai dengan apa yang di lihat dan sesuai dengan kenyataannya.

## 2) Data Sekunder

Menurut (Sugiyono, 2010) Data sekunder yaitu data yang telah dikumpulkan untuk maksud selain menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Data ini dapat ditemukan dengan cepat. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah literatur, artikel, jurnal serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data atau bahan yang relevan, akurat dan terandalkan yang bertujuan untuk menciptakan hasil penelitian yang sesuai dengan tujuan penelitian. Pengumpulan data yang digunakan peneliti menggunakan teknik sebagai berikut:

#### 1. Wawancara

Menurut (Kriyantono,2010:100) Wawancara adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi yang tepat dari narasumber yang terpercaya. Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu dan Wawancara juga dilakukan dengan cara berkomunikasi langsung. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Metode wawancara yang akan dilakukan dengan menggunakan metode terpimpin yaitu dengan menggunakan pedoman daftar pertanyaan yang telah disusun oleh penulis sehubungan dengan masalah yang akan diteliti.

#### 2. Observasi

Sedangkan Observasi menurut (Kriyantono,2010:110) merupakan metode pengumpulan data yang diartikan sebagai kegiatan mengamati secara

langsung tanpa mediator sesuatu objek untuk melihat dengan dekat kegiatan yang dilakukan objek tersebut. Observasi merupakan suatu teknik atau cara pengumpulan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung. Adapun jenis observasi yang peneliti gunakan untuk mendapatkan data yang diperlukan guna mengetahui tujuan penelitian ini adalah observasi aktifitas kerja karyawan.

### 3. Dokumentasi

Menurut (Kriyantono,2010:120) Teknik pengumpulan data dokumentasi bertujuan untuk menggali data-data masa lampau secara sistematis dan objektif. Fungsi dari dokumentasi sendiri adalah sarana untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian sebagai data pendukung. Dokumentasi dilakukan untuk mendapatkan data yang diperlukan dan untuk melengkapi data-data penelitian. Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan jalan memanfaatkan dokumen (bahan atau gambar-gambar penting). Adapun dokumen-dokumen yang dimaksud adalah berupa data-data yang diperlukan.

### 3.6 Teknik Sampling

Adapun penetapan informan dilakukan secara *purposive sampling*, yaitu “teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang ditanggapi paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan penelitian menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteliti”. (Sugiyono, 2010).

Tehnik ini dilakukan untuk mengarahkan pengumpulan data sesuai dengan kebutuhan melalui penyeleksian dan penetapan informan yang benar-benar menguasai informasi serta dipercaya untuk menjadi sumber data. Dengan teknik *purposive sampling* akhirnya ditetapkan sampel yang menjadi informan yaitu: Direktur Pelaksana.

Dari informan utama tersebut selajutnya dikembangkan untuk mencari informan lain dengan teknik bola salju (*snowball sampling*). Teknik ini digunakan untuk

mencari informan secara terus menerus dari satu informan ke informan yang lain sehingga data yang diperoleh dianggap telah jenuh atau jika data tidak berkembang lagi.

Teknik pengambilan sampel ada dua yaitu:

#### 1. *Purposive Sampling*

*Purposive sampling* yakni teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, sumber data adalah orang yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita inginkan, dalam hal ini penulis menggali data dari sumber data seperti yang tersebut diatas.

#### 2. *Snowball Sampling*

*Snowball sampling* yakni teknik pengambilan sampel sumber data, yang pada awalnya jumlahnya sedikit, makin lama semakin besar, hal ini dilakukan karena dari jumlah sumber data sedikit itu diperkirakan belum mampu memberikan data yang lengkap. (Sugiyono, 2010).

### **3.7 Analisis Data**

Teknik analisis data yang dipakai oleh peneliti adalah metode kualitatif lapangan, karena data yang diperoleh merupakan keterangan – keterangan dalam bentuk uraian. Analisis data di dalam penelitian kualitatif adalah proses mesistematis apa yang sedang diteliti dan mengatur hasil wawancara seperti apa yang dilakukan dan dipahami dan agar supaya peneliti bisa menyajikan apa yang didapatkan pada orang lain (Kasiran, 2010).

Untuk menganalisis data, penelitian ini menggunakan cara berfikir induktif, yaitu suatu cara berfikir yang berangkat dari fakta – fakta yang khusus dan konkrit, peristiwa konkrit, kemudian dari fakta atau peristiwa yang khusus dan konkrit tersebut ditarik secara generalisasi yang mempunyai sifat umum.

Berdasarkan uraian tersebut, maka analisis data menggunakan proses pencarian dan penyusunan data yang sistematis melalui wawancara dan

dokumentasi. Sedangkan Analisa data kualitatif adalah pengelolaan data yang tidak menggunakan Teknik statistika sehingga hasil Analisa tidak terikat dengan skor, akan tetapi dideskripsikan di dalam sebuah kalimat.

### 3.8 Uji Keabsahan Data

Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar – benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji, *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability* (Sugiyono, 2007:270). Agar data dalam penelitian kualitatif dapat dipertanggungjawabkan sebagai penelitian ilmiah perlu dilakukan uji keabsahan data. Adapun uji keabsahan data yang dapat dilaksanakan adalah:

#### 1. *Credibility*

Uji *credibility* (kredibilitas) atau uji kepercayaan terhadap data hasil penelitian yang disajikan oleh peneliti agar hasil penelitian yang dilakukan tidak meragukan sebagai sebuah karya ilmiah dilakukan. Beberapa teknik yang digunakan untuk memeriksa kredibilitas data dan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### A. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan dapat meningkatkan kredibilitas/kepercayaan data. Dengan perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang ditemui maupun sumber data yang lebih baru. Perpanjangan pengamatan berarti hubungan antara peneliti dengan sumber akan semakin terjalin, semakin akrab, semakin terbuka, saling timbul kepercayaan, sehingga informasi yang diperoleh semakin banyak dan lengkap. Perpanjangan pengamatan untuk menguji kredibilitas data penelitian difokuskan pada pengujian terhadap data yang telah diperoleh. Data yang diperoleh setelah dicek kembali ke lapangan benar atau tidak, ada perubahan atau masih tetap. Setelah dicek

kembali ke lapangan data yang telah diperoleh sudah dapat dipertanggungjawabkan/benar berarti kredibel, maka perpanjangan pengamatan perlu diakhiri.

#### B. Meningkatkan Kecermatan dalam Penelitian

Meningkatkan kecermatan atau ketekunan secara berkelanjutan maka kepastian data dan urutan kronologis peristiwa dapat dicatat atau direkam dengan baik, sistematis. Meningkatkan kecermatan merupakan salah satu cara mengontrol/mengecek pekerjaan apakah data yang telah dikumpulkan, dibuat, dan disajikan sudah benar atau belum. Adapun langkah – langkah yang dilakukan dalam pengujian data penelitian antara lain : Wawancara , Observasi dan Dokumentasi.

Untuk meningkatkan ketekunan peneliti dapat dilakukan dengan cara membaca berbagai referensi, buku, hasil penelitian terdahulu, dan dokumen-dokumen terkait dengan membandingkan hasil penelitian yang telah diperoleh. Dengan cara demikian, maka peneliti akan semakin cermat dalam membuat laporan yang pada akhirnya laporan yang dibuat akan semakin berkualitas.

#### C. Triangulasi

Wiliam Wiersma (1986) mengatakan triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu (Sugiyono, 2007:273).

##### 1. Triangulasi Sumber

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data yang diperoleh dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (member check) dengan tiga sumber data (Sugiyono, 2007:274).

##### 2. Triangulasi Teknik

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

Misalnya untuk mengecek data bisa melalui wawancara, observasi, dokumentasi. Bila dengan teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan untuk memastikan data mana yang dianggap benar (Sugiyono, 2007:274).

### 3. Triangulasi Waktu

Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, akan memberikan data lebih valid sehingga lebih kredibel. Selanjutnya dapat dilakukan dengan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya (Sugiyono, 2007:274).

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 HASIL PENELITIAN

##### 4.1.1 Profil Perusahaan PT. Mulyo Agung Group

###### 4.1.1.1 Latar Belakang Instansi Perusahaan

PT. Mulyo Agung Group berdiri sejak tahun 2016 yang merupakan jenis pengembangan usaha koperasi pola Syariah yang memberikan suntikan dana kepada usaha bengkel yang dipimpin direktur utama Bapak Ibrahim. Pada awal mula berdirinya PT. Mulyo Agung hanya memiliki satu jenis usaha bengkel, yang selanjutnya berkembang pada tahun 2017 memperluas usahanya di berbagai bidang, yaitu *car wash*, *body repairing*, kost dan juga travel. Dahulunya sebelum terbentuknya PT. Mulyo Agung, Bapak Ibrahim membuat usaha bengkel yang bekerja sama dengan bengkel “NIKISA”. Kerjasama yang di lakukan bapak Ibrahim banyak mengalami kendala tentang perbedaan visi misi. Pada akhirnya Bapak Ibrahim memutuskan untuk memberhentikan kerjasama dengan Bengkel “NIKISA” dan berdiri sendiri menjalankan usaha bengkel. Usaha Bengkel yang dijalankan semakin berkembang sehingga lahir usaha lain yaitu Travel pada tahun yang sama yaitu 2016. Di tahun 2017 akhirnya bapak Ibrahim memutuskan untuk membuat sebuah PT yang di dalamnya terdapat usaha-usaha yang dilahirkannya. Lahirlah PT. Mulyo Agung Group pada tahun 2017 bersamaan dengan melahirkan lagi jenis usaha Carwash untuk menunjang Travel, dan Kost-kostan yang awal mulanya hanya untuk pegawai/karyawan dari bapak Ibrahim akhirnya dikembangkan lagi untuk umum. Sampai saat ini PT. Mulyo Agung Group dipimpin oleh direktur utama Bapak Ibrahim dan sebagai direktur pelaksana adalah Bapak Mochamad Indra Prayoga, S.H. dan memiliki 4 jenis usaha yang masih dipertahankan.

PT. Mulyo Agung Group adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa, diantaranya *car wash*, *body repairing*, kost, travel, dan gym. lokasi tempat perusahaan ini berdiri adalah Di Jalan Simpang Sulfat Selatan No 5 Malang. Car

wash pada perusahaan ini sendiri baru berdiri pada tahun 2017. Keunikan dari car wash ini adalah, orientasi perusahaan yang berfokus pada konsumen dengan tujuan mempertahankan dan memberi kenyamanan pada konsumen sehingga memiliki pengalaman berkunjung yang memuaskan. Perusahaan menyediakan berbagai macam fasilitas yang mendukung kenyamanan konsumen, mulai dari ruang tunggu ber AC yang nyaman, TV sebagai tontonan, snack dan minuman yang bisa dibeli untuk mengisi waktu, WIFI yang sesuai dengan kebutuhan konsumen milenial. Dapat dilihat bahwa dari luar tempat ini terlihat seperti perusahaan cuci mobil biasa namun di dalamnya banyak fasilitas yang sudah disiapkan untuk konsumen yang berkunjung.

Perusahaan PT. Mulyo Agung Group menggunakan jaminan kesehatan menggunakan BPJS. Perusahaan yang tidak mengikutsertakan pekerjanya pada kesehatan karyawan berarti tidak mempedulikan kesejahteraan karyawan. Kesehatan merupakan hal yang sangat krusial dan pastinya dapat berdampak terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu jaminan kesehatan sangat penting karena masalah perlindungan kesehatan bagi karyawan sangat dibutuhkan yang akan berdampak pada karyawan. Karyawan adalah aset penting perusahaan, bila kita dapat memperhatikan karyawan kita bahkan mulai dari kesehatannya saja itu sudah dapat berdampak terhadap kinerja karyawan. Oleh sebab itu jaminan kesehatan sangat penting agar terciptanya kesejahteraan dan keselamatan dalam perusahaan.

#### **4.1.1.2 Macam Macam Usaha**

PT. Mulyo Agung Group adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa, diantaranya car wash, body repairing, kost, travel, dan gym. Adapun penjelasan mengenai hal tersebut yaitu:

##### **4.1.1.2.1 Car wash**

Bisnis car wash merupakan bisnis yang sering disepelekan oleh orang-orang, namun sebenarnya usaha ini adalah usaha yang sangat prospektif. Seperti yang kita tahu dari masa ke masa perkembangan kendaraan bermotor seperti mobil berkembang sangat pesat. Mulai dari perkembangan model dan bentuk mobil yang

semakin modern, hingga jumlah mobil yang beredar di masyarakat juga semakin banyak. Sehingga dari segi jumlah pengendara mobil tiap tahun pasti bertambah. Harga car wash/cuci mobil disini kisaran Rp.35.000-50.000 tergantung dari ukuran mobil/suspense.

Tentunya kita juga perlu melihat dari aspek konsumen juga, apakah usaha yang akan kita dirikan sudah sesuai dengan kebutuhan konsumen atau belum. Maka dari itu menurut Martawijaya dan Masrina (2008:16-17) inilah alasan mengapa usaha cuci mobil tersebut diperlukan oleh masyarakat:

- Pemilik kendaraan tidak mau repot membersihkan kendaraannya sendiri
- Fasilitas di rumah terbatas
- Biaya lebih murah

Dalam ajaran Islam produk yang diperjualbelikan harus halal dan baik, perintah tersebut bekal-kali disebut dalam Al-Qur'an, antara lain surah An-Nahl ayat 114, sebagai berikut:

فَكُلُوا مِمَّا رَزَقَكُمُ اللَّهُ حَلَالًا طَيِّبًا وَاشْكُرُوا نِعْمَتَ اللَّهِ إِن كُنتُمْ إِيَّاهُ تَعْبُدُونَ

*Artinya: "Maka makanlah yang halal lagi baik dari rezeki yang telah diberikan Allah kepadamu, dan syukurilah nikmat Allah, jika kamu hanya kepada-Nya saja menyembah." (Q.S. an-Nahl: 114).*

Dalam ayat di atas menjelaskan bahwa produk yang diperjualbelikan harus memiliki dua kriteria, yaitu halal dan thayyib. Kata halal tersebut dimaksudkan halal dalam hal pembuatan produk tersebut termasuk bahan bakunya dan cara mendapatkannya. Sedangkan thayyib menurut Rivai (2012:166) (harus memenuhi beberapa kriteria sehingga sesuai dengan nilai-nilai etika dan spritual, yaitu:

- Barang-barang yang baik dan berkualitas
- Barang-barang yang suci
- Barang-barang yang indah.

Sehingga jika dikaji dalam galaxy car wash, kriteria halal dan tayyib sudah memenuhi kriteria, halal karena alat dan bahan yang digunakan bebas dari

keharaman dan bersih dari najis, dan thayyib karena peralatan dan perlengkapan yang digunakan merupakan barang yang baik, berkualitas, suci, dan indah.

Media promosi yang digunakan perusahaan yaitu banner yang bertempat diperempatan jalan raya dekat perusahaan sebagai petunjuk arah dan informasi mengenai galaxy car wash, media online yang berupa share status dari direktur pelaksana galaxy car wash, dan juga dari sistem member dimana dengan menempelkan sticker galaxy car wash dan kartu member, konsumen dapat menikmati free wax setelah kunjungan ke 4 atau free wash setelah kunjungan ke 8. Promosi yang digunakan dapat dikatakan cukup efisien dalam sumber daya yang dipakai, tetapi juga efektif untuk usaha car wash pada saat ini. Bukti fisik perusahaan yang membuat konsumen lebih yakin pada perusahaan bisa dilihat seperti:

- Tempat Perusahaan yang luas dan bersih.
- Proses pencucian mobil yang dapat dilihat langsung oleh konsumen.
- Ruang tunggu dengan warna putih yang memberi kesan nyaman dan bersih dan penataan yang rapi.
- Sofa dan meja pada ruang tunggu, dilengkapi AC, TV, dan Wifi untuk menunjang kenyamanan konsumen.
- Ruang mushola untuk beribadah.

Bukti fisik yang ada disini sudah sesuai dengan teori yang ada karena dengan bukti fisik yang ada konsumen lebih percaya saat mencuci mobilnya di Galaxy Car wash. Adapun strategi yang terdapat pada Galaxy Car Wash PT. Mulyo Agung Group yang dimana diungkapkan oleh Manajer Carwash adalah sebagai berikut;

- Memberikan harga yang murah dengan kualitas jasa yang bagus
- Memberikan promo member yang kedepannya akan menguntungkan pelanggan yang menjadi member.
- Memberikan papan nama sebagai petunjuk adanya Galaxy Carwash

- Melibatkan konsumen untuk memasarkan jasa Galaxy Carwash melalui member.
- Memasarkan jasanya dengan membuat papan iklan di jalanan.

#### **4.1.1.2.2 Kos**

Pertambahan penduduk di Indonesia khususnya di Kota Malang dapat dilihat sebagai suatu peluang munculnya usaha tempat tinggal berbentuk kos-kosan. Kebutuhan akan kos-kosan menjadi salah satu hal penting bagi penduduk di Indonesia khususnya yang berada di sekitar perkantoran dan kampus. Sebaran penduduk dalam mencari pekerjaan dan perkuliahan memaksa keadaan untuk kebutuhan akan kos-kosan mengingat waktu tinggal yang relatif singkat atau lokasi yang relatif dekat. tempat/bangunan kos yang terawat dengan baik menjadi faktor utama yang menjadi pertimbangan penghuni. Faktor-faktor berikut yang menjadi pertimbangan utama dalam memilih kos adalah memilih tempat kos karena memiliki tempat nyaman yang memungkinkan untuk ruang berkomunikasi antar penghuni dan tamu dan juga antar sesama penghuni kos-kosan serta menjadi penting untuk membuat suasana kos-kosan lebih sejuk dan menenangkan. Perawatan rutin seperti pengecatan tembok dan membersihkan lantai koridor kos-kosan perlu tetap dilakukan agar penghuni kos-kosan merasa lebih nyaman.

Kos pada PT. Mulyo Agung Group berdiri sejak tahun 2018 yang terdiri dari 20 kamar. Harganya bervariasi mulai dari Rp.500.000,- s/d Rp. 1.000.000 untuk jangka waktu 1 bulan. Harga kos tersebut sesuai dengan fasilitas yang didapat. Harga Kos dan fasilitas yang didapat meliputi, Rp.500.000,- mendapatkan fasilitas seperti kamar mandi umum dan dapur umum, Rp.750.000,- mendapatkan fasilitas kamar mandi dalam dan dapur dalam dan Rp.1.000.000,- mendapatkan fasilitas kamar mandi dalam dan dapur dalam yang membedakan disini terkait dengan ukuran ruangan dan memiliki bangunan baru.

#### **4.1.1.2.3 Body Repair**

Body repair adalah perbaikan yang bisa dilakukan untuk memulihkan kerusakan pada body mobil, apapun keadaannya. Baik itu karena kecelakaan atau penggunaan sehari-hari. Body repair disini melakukan Cat Oven dan Mixing Mesin

Cat. Jadi untuk melakukan body repair sangat penting. Karena dengan adanya perbaikan yang dilakukan oleh bengkel membuat kendaraan tampil bersih kembali. Fungsi Body Repair body repair adalah perbaikan terhadap mobil secara keseluruhan. Ketika mobil mengalami kerusakan akibat kecelakaan atau lecet sekalipun yang mengakibatkan warna cat hilang, maka harus segera diperbaiki yang nantinya usai diperbaiki mobil yang Anda miliki akan kembali seperti semula. Semua lapisan cat ini dibutuhkan untuk menjaga supaya body mobil tidak mudah muncul karat, jamur, dan warnanya tetap bertahan lama walaupun sering digunakan. Mobil juga akan tampil mengkilap dan menawan. Adapun Proses dalam melakukan Body Repair, yaitu:

#### **4.1.1.2.3.1 Proses Body Repair yang Dilakukan**

Kenali seperti apa tahapan pengecatan yang benar. Mengenali tahapan ini akan mempermudah untuk tahu sudah sampai tahapan manakah mobil diperbaiki. Secara umum ada tiga tahapan penting yang akan dilakukan bengkel body repair yaitu sebagai berikut.

##### **4.1.1.2.3.1.1 Tahapan Identifikasi**

Saat masuk ke bengkel, maka teknisi akan melakukan pengecekan atau identifikasi. Tahapan ini sangat penting supaya tidak ada kerusakan yang luput untuk diperbaiki. Sekaligus memberikan estimasi biaya yang harus disiapkan pemilik kendaraan. Identifikasi dilakukan pada semua bagian secara mendetail di setiap panelnya. Biasanya bagian yang rusak akan diberi tanda dan dicatat supaya tidak terlupa. Baru setelah selesai diidentifikasi akan masuk ke tahapan pengerjaan.

##### **4.1.1.2.3.1.2 Tahapan Perbaikan dan Pendempulan**

Proses pengerjaan ini akan dimulai dari memperbaiki bagian yang penyok/rusak agar kembali rata. Jika bagian terasa sulit, maka akan dilepas per panelnya sehingga lebih mudah untuk diperbaiki. Body mobil juga akan dibersihkan dan di amplas. Baru setelah bersih bagian yang rusak akan didempul. Prosesnya hanya dilakukan di bagian luka yang dalam dan bisa berulang-ulang.

Tujuannya supaya permukaan body mobil kembali rata. Jika sudah rata, maka akan dicat warna dasar agar sesuai dengan bodykit.

#### 4.1.1.2.3.1.3 Tahapan Finishing

Bagian yang rusak sudah diperbaiki dan rata, kini hanya tinggal pemberian cat yang sesuai dengan warna mobil. Kemudian dilapisi juga dengan clear coat agar tampilan kilapnya kembali seperti semula.

#### 4.1.1.2.4 Travel

Perjalanan travel adalah kegiatan usaha yang bersifat komersial yang mengatur dan menyediakan pelayanan bagi seseorang, sekelompok orang, untuk melakukan perjalanan dengan tujuan utama berwisata dimana badan usaha ini menyelenggarakan kegiatan perjalanan yang bertindak sebagai perantara dalam menjual atau mengurus jasa untuk melakukan perjalanan baik di dalam dan luar negeri. Kedatangan wisatawan dari tahun ke tahun terus mengalami peningkatan dan diperkirakan pada masa mendatang kepariwisataan di Indonesia akan semakin cerah. Adapun harga sewa mobil dalam PT Mulyo Agung Group ini dalam travel yang memiliki kendaraan bervariasi, yaitu:

Harga Sewa Mobil Travel	
Innova 24 jam	Rp. 350.000,-
Innova 12 jam + Supir	Rp. 500.000,-
Innova 12 jam	Rp. 300.000,-
Avanza 24 jam	Rp. 250.000,-
Avanza 12 jam + Supir	Rp. 400.000,-
Avanza 12 jam	Rp. 200.000,-
Mobilio 24 jam	Rp. 300.000,-
Mobilio 12 jam + supir	Rp. 450.000,-
Mobilio 12 jam	Rp. 250.000,-
Brio 24 jam	Rp. 250.000,-
Brio 12 jam + supir	Rp. 400.000,-
Brio 12 jam	Rp. 200.000,-
City 24 jam	Rp. 400.000,-
City 12 jam + supir	Rp. 550.000,-
City 12 jam	Rp. 350.000,-
Civic Turbo 2018 24 jam	Rp. 600.000,-
Civic Turbo 2018 12 jam + Supir	Rp. 750.000,-
Civic Turbo 2018 12 jam	Rp. 550.000,-

Vellfire 12 jam + supir	Rp. 1.700.000,-
H. City Wedding (all include)	Rp. 900.000,-
H. Civic Turbo Wedding (all include)	Rp. 1.000.000,-
Vellfire wedding (all include)	Rp. 1.900.000,-

Tabel 1.1 Harga Sewa Mobil

Dalam keadaan pandemi seperti ini dalam PT. Mulyo Agung Group tetap melakukan hal yang dapat menjadikan tetap menjalankan Travelnya dengan melakukan bisnis travel ini secara online. Di era digital ini, segalanya semakin mudah untuk dilakukan sehingga membuat bisnis menjadi lebih efektif dan efisien. Dengan kehidupan yang sangat dinamis dan padatnya pekerjaan serta aktivitas, membuat banyak orang terkadang kesulitan meluangkan waktu, Apalagi dalam kondisi Pandemi seperti ini. Oleh karena itu dengan mengembangkan usaha di platform digital atau bisnis online, maka akan memudahkan pelanggan untuk menggunakan dan terus memanfaatkan layanan yang disediakan. Kemudian kita bisa mendokumentasikan setiap aktivitas dan minta kesan dari konsumen atas perjalanan yang disediakan. Kemudian upload dan berikan ucapan terima kasih atas perjalanan wisata karena telah memilih travel tersebut yang biasa kita sebut review. Dengan membagikan pesan yang Anda kirim maka peluang Anda untuk mendapatkan konsumen selanjutnya akan semakin besar seiring berjalannya waktu. Selanjutnya travel sendiri tidak asing yang namanya dengan Fotografer. Setiap momen yang dilalui ketika traveling pasti diabadikan dalam bentuk foto dan video. Jadi, seorang traveler pasti sedikit banyak akrab dengan dunia fotografi. Untuk itu, peluang menjadi fotografer sangat menjanjikan. Untuk menarik minat pelanggan, kamu bisa mengunggah hasil fotomu selama traveling di media sosial, seperti Instagram, Pinterest, Facebook dan lain-lain dan untuk hasil video seperti Youtube. Manfaat yang didapat travel sendiri ini dapat menghilangkan rasa penat dan membuat pemikiran kita jauh lebih damai.

#### 4.1.1.2.5 Gym

Gym adalah sebuah tempat di mana orang-orang dapat melakukan berbagai macam aktivitas fisik, terutama melakukan olahraga. Secara singkat, gym dapat diartikan sebagai sebuah ruangan untuk melakukan olahraga. Gym juga memiliki

definisi sebagai pusat kebugaran di mana banyak orang yang datang di sana untuk melatih kesegaran dan kebugara jasmani. Di sana, terdiri dari beberapa tempat yang menyimpan beragam alat-alat olahraga dan latihan fisik, khususnya alat fitness. Adapun biaya yang dikenakan untuk Gym sendiri terdapat biaya member dan biaya harian. Untuk biaya member dikenai biaya Rp.100.000 dan dikenai biaya admin sebesar Rp.10.000 per bulan. Kemudian untuk harian kisaran Rp.20.000 perhari. Adapun fasilitas yang didapat pada Gym PT. Mulyo Agung Group, seperti:

- a. Peralatan yang Lengkap
- b. Modern Equipment
- c. Tempat yang nyaman.

Keberadaan gym itu sendiri awalnya adalah tempat yang memberikan fasilitas untuk latihan fisik seperti angkat besi, beladiri dan kardio. Namun seiring perkembangan zaman, tempat ini juga dapat digunakan untuk orang yang ingin melakukan kegiatan fisik lainnya. Gym merupakan tempat yang menawarkan berbagai macam pelayanan yang bervariasi khususnya dalam menyediakan berbagai saran untuk berolahraga. Bahkan jika Anda masuk ke dalam klub kebugaran anda akan mendapatkan jasa instruktur atau personal trainer dalam menjalankan olahraga. Ada beberapa tips gym, seperti:

- a. Mulailah perlahan-lahan, akan lebih baik bila kita melakukan olahraga secara bertahap beberapa hari sekali.
- b. Jangan lupakan peregangan, ketika kita melakukan stretching/pemanasan kita harus melakukan meregangkan otot dan menahannya sekitar 15 detik. Jika kita melakukan peregangan maka sedikit kemungkinan kita terhindar dari cedera bila melakukannya dengan baik dan benar.
- c. Ketahui kapan waktu untuk beristirahat mengetahui waktu istirahat.

#### 4.1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

Setiap perusahaan pasti memiliki visi dan misi guna mencapai tujuan yang sudah direncanakan perusahaan. Adapun visi dan misi PT. Mulyo Agung Group yaitu sebagai berikut:

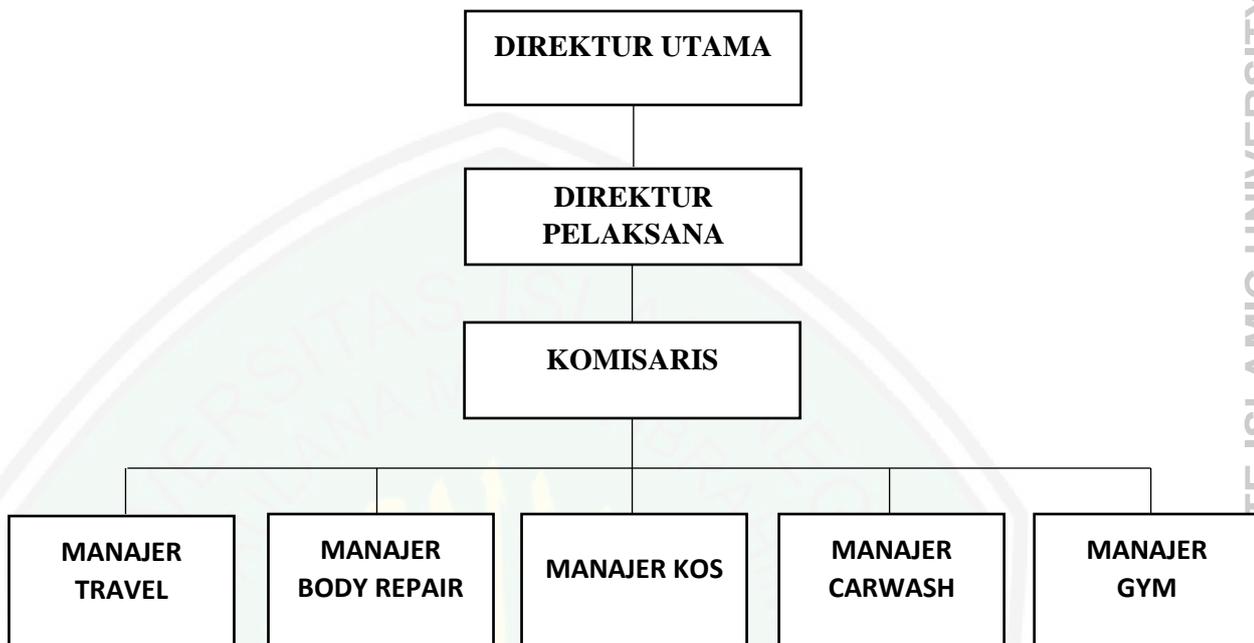
- VISI

“Menjadi Perusahaan Jasa yang kompetitif dan terbaik di Malang, dan mengutamakan kepuasan pelanggan dengan memberikan pengalaman terbaik dalam pelayanan jasa yang diberikan”

- MISI

1. Memberikan kenyamanan dalam menggunakan jasa
2. Menjaga kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa
3. Memberikan pengalaman penggunaan jasa yang terbaik kepada pelanggan

#### 4.1.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2.1. Struktur Organisasi

Struktur organisasi dalam perusahaan ini dibagi menjadi beberapa bagian. Direktur utama perusahaan ini adalah H. Ibrahim Suyadi, S.E., M.M., kemudian Direktur Pelaksanaan dijabat oleh M. Indra Prayoga S.H., sedangkan komisaris dijabat oleh Hj. A. Yuni Prastiwi, S.E, M.M. Selain itu komisaris juga membawahi beberapa divisi yaitu manajer *Tour and Travel* yang dipegang oleh M. Resa Anggra Kusuma S.Or., manajer *Body Repair* dipegang oleh Susiningsih S.E., Manajer Kost M. Indra Prayoga S.H., manajer *Gym* dipegang oleh M. Resa Anggra Kusuma S.Or. dan manajer *Car wash* dipegang oleh Ika Widyawati.

#### 4.1.1.5 Ruang Lingkup Perusahaan

PT. Mulyoagung Group terletak di jalan Simpang Sulfat . perusahaan ini memiliki beberapa usaha yaitu *Tour and TraveL*, *Body Repair*, *Kost*, *Gym* dan *Car wash*. Dalam perusahaan ini terdapat beberapa bagian kegiatan yaitu:

- a. **Produksi:** Bagian yang dimana adanya peran memenuhi kebutuhan dari konsumen PT. Mulyo Agung Malang, dengan cara memproduksi produk dan jasa kemudian memberikan penawaran kepada konsumen sehingga terjadilah penjualan.
- b. **Accounting:** Bagian yang dimana untuk membantu dalam merencanakan dan memonitor keuangan, manajemen keuangan juga dapat membantu Anda mengontrol pengeluaran perusahaan.
- c. **MSDM:** Bagian yang dimana memiliki tujuan untuk mengelola perencanaan, pengembangan, dan pelatihan sumber daya manusia yang ada di perusahaan.

#### 4.1.1.6 Laporan Hasil Wawancara

##### 4.1.1.6.1 Paparan Data Wawancara Pimpinan

Laporan hasil wawancara kepada bapak direktur pelaksana PT. Mulyo Agung Group yaitu Bapak M. Indra Prayoga S.H. Paparan Data (Wawancara) yang dilaksanakan pada tanggal 31 Agustus 2021.

Peneliti : Kapan didirikan PT Mulyo Agung Group?

Narasumber : Pada Tahun 2017.

Peneliti : Mengapa anda memilih usaha car wash pak dari usaha yang lain?

Narasumber : Saya memilih usaha car wash karena saya ingin perusahaan saya yaitu PT. Mulyo Agung Group memiliki bidang usaha yang berfokus pada mobil dan saling berkesinambungan, sehingga saya akan lebih mudah mendapatkan pelanggan pada unit usaha saya, contohnya ketika konsumen mencuci mobil disini mereka akan tahu bahwa disini juga ada usaha lain meliputi bengkel, tour and travel, kos dan gym sehingga hal ini juga bisa dijadikan untuk promosi juga.

Peneliti : Mengapa bapak memilih lokasi ini sebagai usaha?

Narasumber : Sebenarnya saya memilih lokasi ini karena usaha bengkel saya ada disini, maka dari itu untuk membangun hubungan antara usaha saya yang car wash dengan yang lain makanya saya memilih tempat lokasi yang sama.

Peneliti : Bagaimana strategi Bapak dalam menentukan harga dalam setiap usaha tersebut?

Narasumber : Dalam menentukan harga saya tidak hanya melihat dari segi pengeluaran saja, tetapi saya juga melihat dari factor pesaing dan persepsi konsumen dalam harga yang saya tetapkan, jadi saya menetapkan harga yang cukup terjangkau namun sesuai dengan mobil jenis apa yang dicuci. Adapun harga dari usaha kami yaitu

untuk Car wash disini kisaran Rp.35.000-50.000 tergantung dari ukuran mobil/suspense, selanjutnya Kos disini kisaran Rp.500.000-1.000.000 untuk jangka waktu 1 bulan. Harga kos tersebut sesuai dengan fasilitas yang didapat. Kemudian untuk body repair dilihat dari kerusakan mobil atau hal apa yang ingin di perbaiki. Selanjutnya untuk Travel harganya juga bervariasi tergantung dari mobil dan waktunya. Kemudian untuk Gym sendiri ada biaya member dan biaya harian. Untuk biaya member dikenai biaya Rp.100.000 dan dikenai biaya admin sebesar Rp.10.000 per bulan. Kemudian untuk harian kisaran Rp.20.000 perhari.

Peneliti : Apakah ada promosi yang digunakan oleh PT. Mulyo Agung Group?

Narasumber : Promosi yang kami tetapkan disini ada beberapa diantaranya dengan sistem member, dimana dengan mendaftar menjadi member konsumen bisa mendapatkan free cuci setelah delapan kali konsumsi jasa cuci, dan free wax setelah empat kali konsumsi jasa cuci yang tercatat melalui kartu member. Namun pelanggan member harus mau kaca mobil belakangnya ditemplei sticker Galaxy Car wash. Lalu saya juga sering mempromosikan melalui media sosial saya seperti WhatsApp (WA) dan Instagram, dan yang terakhir saya juga membuat Banner mengenai petunjuk arah Galaxy Car wash dan Info Promo Galaxy Car wash untuk menarik minat orang yang lewat.

Peneliti : apa bukti fisik yang bisa bapak tawarkan disini, sehingga konsumen yakin dengan PT. Mulyo Agung Group?

Narasumber : Bukti fisik di perusahaan ini mulai dari usaha pencucian mobil sudah disediakan ruangan yang terbuka, sehingga konsumen bisa melihat langsung mobilnya saat di cuci. Kemudian Sofa dan meja pada ruang tunggu, dilengkapi AC, TV, dan Wifi untuk menunjang kenyamanan

konsumen, mushola dan sebagai penambah kenyamanan konsumen saat menunggu dan tempat perusahaan yang luas dan bersih

Peneliti : Apakah dalam setiap tahun atau setiap bulan ada perkembangan SDM yang signifikan terkait adanya kondisi saat ini yaitu sebelum pandemic & saat pandemic?

Narasumber : Dalam perkembangan sumber daya manusia sendiri di perusahaan ini ada perbedaan dalam kondisi saat pandemi. Adapun perbedaan tersebut dapat dilihat dari menurunnya sdm dikarenakan adanya covid/ppkm yang menyebabkan berubahnya jam kerja yang secara otomatis berdampak pada gaji. Selanjutnya dalam kondisi sebelum pandemi sendiri perkembangan sdm sudah berkembang secara signifikan.

Peneliti : Apakah ada strategi yang digunakan dalam perusahaan ini dalam meningkatkan sumber daya manusia dalam mengembangkan kinerja karyawan?

Narasumber : Dalam PT. Mulyo Agung Group Memiliki beberapa strategi yaitu adanya system reward. Di dalam perusahaan PT. Mulyo Agung Group ini terdapat system reward dari hasil yang telah dikerjakan atau biasa disebut dengan bonus dan diberikan pada akhir bulan. System reward di perusahaan ini sama halnya dengan lembur kerja yang mendapatkan Rp.50.000 per hari. Kemudian terdapat motivasi dan masukan, Disini kita memotivasi diri kita agar tetap semangat dan berjuang agar perusahaan ini tetap berjalan semaksimal mungkin. Motivasi ini sangat penting mendukung Anda menciptakan ide dan strategi yang lebih bagus saat bekerja. Motivasi bisa timbul dari diri sendiri antara lain bisa menjadi pendorong perbuatan Anda dan juga terpengaruh dorongan orang lain. Selanjutnya tetap memperhatikan hak-hak karyawan, Di dalam perusahaan PT. Mulyo Agung Group ini hak karyawan sudah terpenuhi sepenuhnya karena sudah sesuai dengan

aturan perusahaan yang ada. Di dalam setiap perusahaan pastinya berbeda – beda. Sesuai aturan perusahaan hak setiap karyawan sudah terpenuhi. Hak karyawan disini meliputi Upah yang sesuai karena upah disini perlu adanya kesepakatan kedua belah pihak. Kemudian lingkungan, lingkungan Lingkungan disini sangat mempengaruhi kinerja karyawan. lingkungan ini bersifat signifikan pengaruhnya. Lingkungan kerja merupakan suatu tempat ataupun keadaan kehidupan sosial yang ada di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Dan yang terakhir adalah komitmen yang kuat.

Peneliti : Apakah ada hambatan juga yang dihadapi dalam PT. Mulyo Agung Group?

Narasumber : Hambatan yang dihadapi PT. Mulyo Agung Group saat ini yang sudah tampak dengan jelas yaitu adanya Pandemi Covid-19. Pandemi covid-19 ini sangat berpengaruh sekali terhadap semua sector dan mengakibatkan banyak sekali perubahan mulai dari pendidikan hingga perekonomian yang kemudian juga berpengaruh terhadap sumber daya manusia perusahaan. Selanjutnya hambatan berikutnya yaitu tidak berkembangnya sumber daya manusia. Adapun kendala atau factor penghambat dalam perkembangan SDM dalam meningkatkan kinerja karyawan. Kendala tersebut dilihat dari tidak berkembangnya Sumber Daya Manusia di PT tersebut karena terkait kondisi saat ini yaitu adanya COVID-19. Perkembangan SDM saat pandemic yaitu menurun dikarenakan adanya pandemic covid-19 ini dan adanya PPKM yang menyebabkan berubahnya jam kerja yang secara otomatis berdampak pada gaji.

Peneliti : Apakah perusahaan memiliki cara untuk mengatasi adanya factor penghambat tersebut pak?

Narasumber : Pastinya ada. Diperusahaan PT.Mulyo Agung Group ini memiliki cara untuk mengatasi factor penghambat salah satunya saat pandemic covid-19 saat ini yang sedang menghambat perkembangan SDM antara lain tetap mempertahankan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat bertahan bila pelanggan sudah puas dengan napa yang kita berikan pada pelayanan kami. Perusahaan kami sangat memperhatikan dalam pelayanan karena disini sangat berdampak dalam mendapatkan kepuasan pelanggan. Disini kami melakukan pelayanan dengan bersikap ramah terhadap konsumen. Selanjutnya yaitu tetap menjalankan jam kerja dengan melakukan penurunan jam kerja. Pihak PT. Mulyo Agung Group disini memberikan kebijakan kepada karyawan khususnya untuk staff yaitu dengan cara memberikan waktu jam kerja secara bergantian atau bergilir. Perusahaan ini bergantian dalam melakukan jam kerja maksudnya dengan melakukan 3 hari libur kerja dan 4 hari masuk kerja.

Peneliti : Apakah di PT. Mulyo Agung Group ini menerapkan protocol Kesehatan pak?

Narasumber : pastinya setiap perusahaan sudah menerapkan protocol Kesehatan, karena pada dasarnya protocol Kesehatan ini berfungsi sebagai pelindung atau menjaga tubuh kita sendiri. Protocol Kesehatan ini antara lain tetap menggunakan masker, mencuci tangan, menjaga jarak atau menghindari kerumunan dan tetap menggunakan hand sanitizer.

Peneliti : Apakah diperusahan ini terdapat jaminan Kesehatan ?

Narasumber : Perusahaan PT. Mulyo Agung Group menggunakan jaminan Kesehatan menggunakan BPJS dimana jaminan Kesehatan sangat penting agar terciptanya kesejahteraan dan keselamatan dalam perusahaan.

Peneliti : Apakah ada perbedaan kondisi saat pandemi dan sebelum pandemi mengenai kinerja karyawan disini pak?

Narasumber : Adapun fenomena yang ada yaitu adanya kondisi pandemi atau covid-19. Kemudian terdapat kondisi sebelum pandemi dan saat pandemi yang merupakan suatu keadaan dimana ada perbedaan mengenai kinerja dan kondisi tersebut. Kondisi saat pandemi ini terkait dengan kinerjanya lebih cenderung ke standart atau biasa saja karena gaji yang didapat tidak sama. Kemudian kinerja karyawan juga lebih merasa tertekan karena terdapatnya kondisi PPKM atau adanya fenomena yang ada sekarang yaitu covid-19 dan karyawan juga kurang disiplin dan kurangnya inisiatif dalam bekerja. Kemudian untuk kinerja karyawan saat kondisi sebelum pandemi yang pastinya karyawan lebih semangat dalam hal bekerja karena mendapatkan gaji yang besar. Karyawan di perusahaan PT. Mulyo Agung Group juga lebih giat, rajin dan lebih tertata dalam hal bekerja.

#### **4.1.1.6.2 Paparan Data Wawancara Karyawan A**

Laporan hasil wawancara kepada salah satu karyawan bernama Ibu Susiningsih S.E. selaku Manager Body Repair pada PT Mulyo Agung Group. Paparan Data (Wawancara) yang dilaksanakan pada tanggal 1 September 2021.

Peneliti : Kapan didirikan PT Mulyo Agung Group?

Narasumber : PT Mulyo Agung Group berdiri pada Tahun 2017.

Peneliti : Apakah PT Mulyo Agung Group ini hanya bergerak pada usaha car wash saja?

Narasumber : Tidak karena pada perusahaan ini memiliki beberapa usaha lain selain car wash dan pada dasarnya konsumen yang mencuci mobil disini mereka akan tahu bahwa disini juga ada usaha lain meliputi

bengkel, tour and travel, kos dan gym sehingga hal ini juga bisa dijadikan untuk promosi juga.

Peneliti : Bagaimana strategi dalam perusahaan dalam menentukan harga dalam setiap usaha tersebut?

Narasumber : Pada dasarnya dalam menentukan harga tidak hanya melihat dari segi pengeluaran saja, tetapi saya juga melihat dari factor pesaing dan persepsi konsumen dalam harga yang saya tetapkan, jadi perusahaan disini menetapkan harga yang yang cukup terjangkau namun sesuai dengan pasaran yang ada. harga dari usaha car wash disini yaitu disini kisaran Rp.35.000-50.000 tergantung dari ukuran mobil/suspense.

Peneliti : Apakah ada promosi yang digunakan oleh PT. Mulyo Agung Group untuk menunjang usahanya?

Narasumber : Promosi yang kami gunakan disini ada beberapa diantaranya dengan join member, dimana konsumen mendaftar menjadi member yang bisa mendapatkan free cuci setelah delapan kali konsumsi jasa cuci, dan mendapatkan free wax atau biasa disebut dengan anti jamur setelah empat kali konsumsi jasa cuci yang tercatat melalui kartu member. Namun pelanggan member dipersilahkan kaca mobil belakangnya ditemplei sticker Galaxy Car wash. Lalu kita mempromosikan melalui media sosial saya seperti WhatsApp (WA) dan Instagram, dan yang terakhir saya juga membuat Banner mengenai petunjuk arah Galaxy Car wash dan Info Promo Galaxy Car wash untuk menarik minat orang yang melewati jalan sekitar perusahaan ini.

Peneliti : apa bukti fisik yang bisa bapak tawarkan disini, sehingga konsumen yakin dengan PT. Mulyo Agung Group?

Narasumber : Bukti fisik di perusahaan ini mulai dari usaha pencucian mobil sudah disediakan ruangan yang terbuka, sehingga konsumen bisa melihat

langsung mobilnya saat di cuci. Kemudian Sofa dan meja pada ruang tunggu, dilengkapi AC, TV, dan Wifi untuk menunjang kenyamanan konsumen, mushola dan sebagai penambah kenyamanan konsumen saat menunggu dan tempat perusahaan yang luas dan bersih pastinya. Kemudian untuk body repair/bengkel menunggu orderan masuk baru bis akita proses. Untuk kos sendiri berada di belakang kantor perusahaan kami.

Peneliti : Apakah dalam setiap tahun atau setiap bulan ada perkembangan SDM yang signifikan terkait adanya kondisi saat ini yaitu sebelum pandemic & saat pandemic?

Narasumber : Yang pastinya semua usaha yang dibidang jasa akan merasakan dampak dari virus covid-19. dalam perkembangan sumber daya manusia sendiri di perusahaan ini ada perbedaan dalam kondisi saat pandemi. Adapun perbedaan tersebut dapat dilihat dari menurunnya sdm dikarenakan adanya corona yang menyebabkan berubahnya jam kerja yang secara otomatis berdampak pada gaji. Selanjutnya dalam kondisi sebelum pandemi perkembangan sdm pastinya berkembang secara signifikan.

Peneliti : Apakah ada strategi yang digunakan dalam perusahaan ini dalam meningkatkan sumber daya manusia dalam mengembangkan kinerja karyawan?

Narasumber : Pastinya semua perusahaan memiliki strategi agar perusahaan dapat berjalan dengan baik dan lancar. PT. Mulyo Agung Group Memiliki beberapa strategi yaitu adanya reward bagi karyawan yang melaksanakan jam lembur. Kemudian terdapat motivasi dan masukan dimana kita memotivasi diri kita agar tetap semangat dan berjuang agar perusahaan ini tetap berjalan semaksimal mungkin. Selanjutnya perusahaan juga melihat dan tetap memperhatikan hak karyawan dimana dalam perusahaan PT. Mulyo Agung Group ini hak karyawan

sudah terpenuhi sepenuhnya karena sudah sesuai dengan aturan perusahaan yang ada. Kemudian lingkungan dimana lingkungan disini sangat mempengaruhi kinerja karyawan dan bersifat signifikan pengaruhnya. Dan yang terakhir adanya komitmen dari dalam diri sendiri dalam setiap karyawan di perusahaan ini. Karena dengan adanya komitmen ini kita bisa meyakini bahwa komitmen sangat dibutuhkan agar apa yang kita omongkan bisa dilakukan dengan baik.

Peneliti : Apakah ada hambatan juga yang dihadapi dalam PT. Mulyo Agung Group?

Narasumber : Selama ini hambatan yang dihadapi PT. Mulyo Agung Group adalah adanya pandemi covid-19 dimana hal ini sangat berpengaruh sekali terhadap semua sector dan mengakibatkan banyak sekali perubahan khususnya pada sumber daya manusia perusahaan. kemudian hambatan berikutnya yaitu tidak berkembangnya sumber daya manusia. Adapun kendala atau factor penghambat dalam perkembangan SDM dalam meningkatkan kinerja karyawan dilihat dari tidak berkembangnya Sumber Daya Manusia di PT tersebut karena terkait kondisi saat ini yaitu adanya COVID-19. Perkembangan SDM saat pandemic menurun dikarenakan adanya pandemic covid-19 ini diikuti dengan adanya PPKM yang menyebabkan berubahnya jam kerja yang secara otomatis berdampak pada gaji.

Peneliti : Apakah ada cara untuk mengatasi adanya factor penghambat tersebut?

Narasumber : Diperusahaan PT.Mulyo Agung Group ini memiliki cara untuk mengatasi factor penghambat salah satunya saat pandemic covid-19 saat ini yang sedang menghambat perkembangan SDM antara lain memperhatikan kepuasan konsumen dengan disini kami melakukan pelayanan dengan bersikap ramah terhadap konsumen. kemudian

tetap menjalankan jam kerja dengan melakukan penurunan jam kerja. Pihak PT. Mulyo Agung Group disini memberikan kebijakan kepada karyawan khususnya untuk staff yaitu dengan cara memberikan waktu jam kerja secara bergantian atau bergilir. Kami pada karyawan ataupun staff ini bekerja secara bergantian dalam melakukan jam kerja dengan melakukan 3 hari libur kerja dan 4 hari masuk kerja.

Peneliti : Apakah di PT. Mulyo Agung Group ini menerapkan protocol Kesehatan ?

Narasumber : Sejauh ini perusahaan kami sudah menerapkan protocol Kesehatan karena pada dasarnya protocol Kesehatan ini sangat berguna bagi diri kita sendiri dari penyakit atau virus yang ada. Protocol Kesehatan ini antara lain memakai masker, mencuci tangan, menjaga jarak dan menggunakan hand sanitizer.

Peneliti : Apakah ada jaminan Kesehatan pada perusahaan ini?

Narasumber : Perusahaan PT. Mulyo Agung Group menggunakan jaminan Kesehatan menggunakan BPJS. Karena pada dasarnya perusahaan mempedulikan kesejahteraan karyawan dan karyawan sendiri adalah aset berharga pada perusahaan.

Peneliti : Apakah terdapat perbedaan antara kondisi saat pandemi dan sebelum pandemi mengenai kinerja karyawan disini ?

Narasumber : fenomena yang sedang terjadi saat ini adanya kondisi pandemi atau covid-19. saya juga merasa tertekan karena adanya kondisi covid-19 yang menyebabkan kinerja kami kurang disiplin dan kurangnya inisiatif dalam bekerja. Kami sebagai karyawan juga berusaha semaksimal mungkin agar kami bisa melakukan yang terbaik kepada perusahaan ini. Karena pada dasarnya kondisi juga sangat mempengaruhi kinerja karyawan dimana dulunya karyawan lebih giat, rajin tertata dalam bekerja menjadi kurang disiplin terkait adanya kondisi saat ini.

#### 4.1.1.6.3 Paparan Data Wawancara Karyawan B

Laporan hasil wawancara kepada salah satu karyawan bernama Bapak M. Resa Anggra Kusuma S.Or. selaku Manager Travel pada PT Mulyo Agung Group. Paparan Data (Wawancara) yang dilaksanakan pada tanggal 1 September 2021.

Peneliti : Kapan didirikan PT Mulyo Agung Group?

Narasumber : Perusahaan ini berdiri sejak tahun 2017. Perusahaan ini juga memiliki beberapa usaha diantaranya terdiri dari cuci mobil, bengkel, kos, travel dan gym.

Peneliti : Apakah perusahaan memiliki strategi dalam menentukan harga dalam setiap usaha tersebut?

Narasumber : Perusahaan menentukan harga tidak hanya melihat dari segi pengeluaran saja, tetapi saya juga melihat dari factor pesaing. jadi perusahaan disini menetapkan harga yang cukup terjangkau namun sesuai dengan pasaran yang ada.

Peneliti : Apakah ada promosi yang digunakan oleh PT. Mulyo Agung Group?

Narasumber : Perusahaan kami terdapat sistem join member, dimana konsumen mendaftar menjadi member yang bisa mendapatkan free cuci setelah delapan kali konsumsi jasa cuci, dan mendapatkan free wax dan wangi wangi an selama empat kali konsumsi jasa cuci yang tercatat melalui kartu member. pelanggan member juga pada kaca mobil belakangnya ditempel sticker Galaxy Car wash. mempromosikan melalui media sosial seperti WhatsApp (WA) dan Instagram, dan yang terakhir saya juga membuat Banner mengenai petunjuk arah Galaxy Car wash.

Peneliti : Apa bukti fisik yang ada disini, sehingga konsumen yakin dengan PT. Mulyo Agung Group?

Narasumber : Bukti fisik di perusahaan ini mulai dari usaha pencucian mobil sudah disediakan ruangan yang terbuka dan kantor, sehingga konsumen bisa melihat langsung mobilnya saat di cuci. Kemudian Sofa dan meja pada ruang tunggu, dilengkapi AC, TV, dan Wifi untuk menunjang kenyamanan konsumen, mushola dan sebagai penambah kenyamanan konsumen saat menunggu dan tempat perusahaan yang luas dan bersih pastinya. Kemudian untuk travel sendiri sudah ada transportasinya yang pastinya bersih dan aman, tinggal dipilih sesuai dengan kebutuhan yang ada. Selanjutnya untuk gym bukti fisik sudah jelas yaitu alat yang modern, lengkap, nyaman dan yang pastinya bersih.

Peneliti : Apakah dalam setiap tahun atau setiap bulan ada perkembangan SDM yang signifikan terkait adanya kondisi saat ini yaitu sebelum pandemic & saat pandemic?

Narasumber : Pastinya semua usaha yang bergerak dibidang jasa akan merasakan dampak dari virus covid-19. Ada perbedaan yang dapat dilihat dari menurunnya sdm dikarenakan adanya corona yang menyebabkan berubahnya jam kerja yang secara otomatis berdampak pada upah/gaji. Selanjutnya dalam kondisi sebelum pandemi perkembangan sdm pastinya berkembang secara seiring berkembangnya waktu.

Peneliti : Apakah ada strategi yang digunakan dalam perusahaan ini dalam meningkatkan sumber daya manusia dalam mengembangkan kinerja karyawan?

Narasumber : Pastinya semua perusahaan memiliki strategi agar perusahaan dapat berjalan dengan baik dan lancar. PT. Mulyo Agung Group Memiliki beberapa strategi yaitu adanya bonus bagi karyawan yang melaksanakan jam lembur dan bonus diberikan di akhir bulan. Perusahaan kami memiliki motivasi dimana kita memotivasi diri kita agar tetap semangat dan berjuang agar perusahaan ini tetap berjalan

semaksimal mungkin. Dan adanya komitmen dari dalam diri sendiri dalam setiap karyawan di perusahaan ini. Karena dengan adanya komitmen ini kita bisa meyakini bahwa komitmen sangat dibutuhkan agar apa yang kita omongkan bisa dilakukan dengan baik. Selanjutnya perusahaan juga melihat dan tetap memperhatikan hak karyawan dimana dalam perusahaan PT. Mulyo Agung Group ini hak karyawan sudah terpenuhi sepenuhnya karena sudah sesuai dengan aturan perusahaan yang ada. Kemudian lingkungan dimana lingkungan disini sangat mempengaruhi kinerja karyawan dan bersifat signifikan pengaruhnya. Karena pada dasarnya bila kita mencintai lingkungan kita maka kita akan enjoy pada apa yang kita kerjakan.

Peneliti : Apa ada hambatan yang dihadapi dalam PT. Mulyo Agung Group?

Narasumber : Selama ini hambatan yang dihadapi PT. Mulyo Agung Group adalah adanya pandemi covid-19 dan tidak berkembangnya sumber daya manusia. Adapun kendala atau factor penghambat dalam perkembangan SDM dalam meningkatkan kinerja karyawan dilihat dari tidak berkembangnya Sumber Daya Manusia di PT tersebut karena terkait kondisi saat ini yaitu adanya COVID-19.

Peneliti : Apakah ada cara untuk mengatasi adanya factor penghambat tersebut?

Narasumber : Perusahaan tetap memperhatikan kepuasan konsumen karna kami diwajibkan untuk melakukan setiap pelayanan dengan bersikap ramah terhadap konsumen. kemudian tetap menjalankan jam kerja dengan melakukan penurunan jam kerja. Pihak PT. Mulyo Agung Group disini memberikan kebijakan kepada karyawan khususnya untuk staff yaitu dengan cara memberikan waktu jam kerja secara bergantian atau bergilir.

Peneliti : Apakah di PT. Mulyo Agung Group ini menerapkan protocol Kesehatan ?

Narasumber : Pastinya semua perusahaan menerapkan system tersebut. Sejauh ini perusahaan kami sudah menerapkan protocol Kesehatan antara lain memakai masker, mencuci tangan, menjaga jarak dan menggunakan hand sanitizer.

Peneliti : Apakah ada jaminan Kesehatan pada perusahaan ini?

Narasumber : Perusahaan PT. Mulyo Agung Group menggunakan jaminan Kesehatan menggunakan BPJS.

Peneliti : Apakah terdapat perbedaan antara kondisi saat pandemi dan sebelum pandemi mengenai kinerja karyawan disini ?

Narasumber : Fenomena yang sedang terjadi saat ini adanya kondisi pandemi atau covid-19. Karena pada dasarnya kondisi juga sangat mempengaruhi kinerja karyawan dimana dulunya karyawan lebih giat dan rajin dalam bekerja menjadi kurang disiplin terkait adanya kondisi saat covid-19.

Jadi dapat ditarik kesimpulan dari hasil wawancara tersebut bahwa jawaban yang diberikan dari pimpinan dan karyawan sudah selaras dan pastinya saling berhubungan satu sama lain dan apa yg dikatakan pimpinan sudah diterapkan dengan baik dan benar oleh para karyawan.

## **4.2 Implementasi Peningkatan Sumber Daya Manusia Pada PT. Mulyo Agung Group**

Di tengah persaingan yang semakin ketat dan perkembangan yang sangat pesat, sumber daya manusia yang tangguh memegang peranan penting dalam pencapaian kinerja perusahaan. Peningkatan kualitas SDM menjadi aspek strategis untuk meningkatkan daya saing dalam dunia perusahaan.

### **4.2.1 Strategi Peningkatan Sumber Daya Manusia dalam Mengembangkan Kinerja Karyawan pada PT. Mulyo Agung Group**

Dalam PT. Mulyo Agung Group Memiliki beberapa Strategi dalam Meningkatkan SDM dalam mengembangkan kinerja karyawan yaitu:

#### **4.2.1.1 System Reward**

Adapun factor yang mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan antara lain adanya system reward. Di dalam perusahaan PT. Mulyo Agung Group ini terdapat system reward dari hasil yang telah dikerjakan atau biasa disebut dengan bonus dan diberikan pada akhir bulan. Pastiya didalam suatu perusahaan perlu memerlukan target agar dapat mencapai suatu yang diinginkan di dalam perusahaan, sedangkan di perusahaan ini tidak ada system target tetapi lebih ke system bagi hasil. Berbeda juga dengan staff yang ada, disini staff berdasarkan gaji bulanan. Di dalam perusahaan ini tidak menerapkan system penilaian target karena perusahaan ini bukan melaksanakan system target tetapi system gaji.

Adapun Gaji yang didapat di dalam perusahaan ini sekitar Rp.1.500.000 per bulan. selanjutnya untuk reward di perusahaan ini sama halnya dengan lembur kerja yang mendapatkan Rp.50.000 per hari. Kemudian terdapat lembur kerja yang hanya dilaksanakan bagian bengkel/body repair dan kantor. Adapun bonus yang diberikan kepada karyawan yang melaksanakan lembur di perusahaan ini adalah Rp.50.000 per hari. Lembur disini dibagian bengkel dan kantor karena pada bagian bengkel kita tidak bisa memprediksi adanya orderan atau menunggu orderan masuk.

Sedangkan pada kantor sendiri karyawan lembur biasanya menginput data atau mengawasi dalam bengkel tersebut. Mengenai karyawan di perusahaan ini yang tidak masuk kerja akan mendapatkan potongan gaji sebesar Rp.50.000 per hari.

Gaji karyawan disini juga sama meskipun karyawan baru atau lama. Kalau untuk yang baru disini dikasi jeda atau menjalankan system training. Training yang dilakukan disini maksimal 3 hari karena dari perusahaan satu dengan perusahaan yang lain itu biarpun sama tetapi dalam sistemnya tidak sama. Intinya dalam suatu perusahaan memiliki system yang sama tetapi system penerapannya berbeda. Misalkan focus pada 1 bidang saja berbeda dengan disini di perusahaan ini, disini kerjanya rolling/bergantian. Jadi intinya sekalipun karyawan itu baru sebisa mungkin harus bisa menyesuaikan dengan manajemen perusahaan.

#### **4.2.1.2 Motivasi dan Masukan**

Di dalam perusahaan PT. Mulyo Agung Group ini menerapkan motivasi atau masukan yang diberikan oleh atasan secara langsung ataupun tidak langsung kepada karyawan dan staff. Motivasi dalam perusahaan disini memotivasi kepada diri sendiri biarpun terjadi kondisi pandemic covid-19 ini berlangsung. Disini kita memotivasi diri kita agar tetap semangat dan berjuang agar perusahaan ini tetap berjalan semaksimal mungkin. Motivasi disini sesuai dengan standart hak dan tanggung jawab. Meskipun selama pandemic atau sebelum pandemic itu memang tanggung jawab karyawan untuk bekerja karena standart hak karyawan untuk mendapatkan gaji karena sudah bekerja. Motivasi ini sangat penting mendukung Anda menciptakan ide dan strategi yang lebih bagus saat bekerja. Motivasi bisa timbul dari diri sendiri antara lain bisa menjadi pendorong perbuatan Anda dan juga terpengaruh dorongan orang lain. Manfaat dan pentingnya motivasi yang perlu diketahui seluruh anggota tim agar bisa bekerja sama dengan baik dan agar setiap orang bisa melakukan semua pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya dengan baik.

#### **4.2.1.3 Tetap Memperhatikan Hak Hak Karyawan**

Di dalam perusahaan PT. Mulyo Agung Group ini hak karyawan sudah terpenuhi sepenuhnya karena sudah sesuai dengan aturan perusahaan yang ada. Di dalam setiap perusahaan pastinya berbeda – beda. Sesuai aturan perusahaan hak setiap karyawan sudah terpenuhi. Hak karyawan disini meliputi Upah yang sesuai karena upah disini perlu adanya kesepakatan kedua belah pihak. Kemudian setiap perusahaan mempunyai standart gaji masing masing dimana hal tersebut relative. Selanjutnya Waktu kerja yang sama, Kemudian hak perlakuan yang sama. Di perusahaan ini tidak ada perbedaan terhadap level bagian produktif dan bagian staff itu semua haknya sama. Intinya di dalam perusahaan PT. Mulyo Agung Group ini melaksanakan system kekeluargaan tetapi tetap menjalankan job desc masing masing dan sesuai dengan tanggung jawab masing masing.

#### **4.2.1.4 Lingkungan**

Dalam pengembangan SDM factor yang menjadi penyebab meningkatnya kinerja karyawan adalah lingkungan. Lingkungan disini sangat mempengaruhi kinerja karyawan. lingkungan ini bersifat signifikan pengaruhnya. Gaji seberapapun kalau lingkungannya tidak nyaman pastinya akan mempengaruhi kinerja. Lingkungan kerja yang aman dan sehat terbukti dapat berpengaruh terhadap produktivitas, selain itu kondisi kerja yang menyenangkan itu mencakup tempat kerja dan fasilitas-fasilitas yang dapat membantu mempercepat penyelesaian pekerjaan. Lingkungan kerja merupakan suatu tempat ataupun keadaan kehidupan sosial yang ada di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung.

#### **4.2.1.5 Komitmen yang Kuat**

Setiap kinerja pastinya memiliki komitmen sesuai dengan aturan. Kalau mengenai loyalitas perusahaan bisa menilai. Setiap orang pastinya memiliki pribadi masing masing tapi setidaknya perusahaan ini menerapkan SOP. Dibangun dengan system kekeluargaan. Yang selanjutnya diikuti dengan kemampuan disini juga sangat mempengaruhi kinerja karyawan, dengan adanya kemampuan yang dia kuasai atau dia miliki. Karyawan bisa memaksimalkan hal tersebut agar tercapainya tujuan suatu perusahaan.

### **4.3 Hambatan yang dihadapi PT. Mulyo Agung Group dalam Peningkatan Sumber Daya Manusia dalam Mengembangkan Kinerja Karyawan**

#### **4.3.1 Pandemi Covid-19**

Berdasarkan deskripsi dan penyajian data diatas dapat peneliti pahami bahwa faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam perkembangan SDM dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT. Mulyo Agung Group yaitu Adanya Pandemi Covid-19. Pandemi Covid-19 telah mengubah banyak hal dalam sekejap khususnya dalam Sumber Daya Manusia. Tidak pernah ada dalam sejarah manusia modern suatu pandemi berlangsung dan menjangar secara cepat seperti Covid-19. Virus Covid-19 merupakan jenis virus baru yang muncul dan menyerang masyarakat sedunia, sehingga mengakibatkan banyak sekali perubahan mulai dari pendidikan hingga perekonomian yang kemudian juga berpengaruh terhadap sumber daya manusia perusahaan. Adapun kondisi PT. Mulyo Agung Group sebelum Covid-19 dan selama Covid-19:

##### **4.3.1.1 Kondisi PT. Mulyo Agung Group Sebelum Covid-19**

Kondisi sebelum pandemi pada kondisi di PT. Mulyo Agung Group adalah banyaknya para konsumen yang menggunakan jasa disini seperti car wash. Selanjutnya kondisi sebelum pandemic disini perusahaan berkembang secara signifikan. Adapun kondisi perusahaan ini sebelum pandemi khususnya untuk car wash sendiri mendapatkan kurang lebih 50 mobil/hari. Kemudian untuk kinerja karyawan saat kondisi sebelum pandemi yang pastinya karyawan lebih semangat

dalam hal bekerja karena mendapatkan gaji yang besar. Karyawan di perusahaan PT. Mulyo Agung Group juga lebih giat, rajin dan lebih tertata dalam hal bekerja.

#### **4.3.1.2 Kondisi PT. Mulyo Agung Group Saat Covid-19**

Pada akhir tahun 2019, dunia dikejutkan dengan kasus baru berupa kasus corona virus (Covid-19). Kasus Pandemi Covid – 19 ini muncul pertama kali di Kota Wuhan, Cina. Kondisi Saat Corona virus atau biasa disebut dengan Covid 19 ini sangat terasa sekali bagi perusahaan. secara otomatis pendapatan pun menurun. Kondisi ini sangat mempengaruhi perusahaan PT. Mulyo Agung Group dikarenakan adanya pandemic covid-19 yang menjadi factor penghambat dan perusahaan mengalami penurunan. Pandemi juga mempengaruhi segala sector. Disini pandemic berpengaruh negative pada perusahaan karena terjadi penurunan untuk perusahaan meliputi penurunan pendapatan perusahaan.

Kasus covid-19 berdampak negative karena memiliki pengaruh yang sangat besar ke semua sector. Sumber daya manusia (SDM) sendiri secara otomatis SDM berkurang seiring berkembangnya waktu yang tidak seperti biasanya. Imbas covid–19 menyebabkan kunjungan wisata (travel) menurun drastic karena pandemi Virus Corona (Covid-19) yang sangat mempengaruhi kehidupan masyarakat dan menimbulkan banyak kepanikan. Ratusan bahkan ribuan manusia terinfeksi dan sudah banyak yang meninggal dunia akibat Virus ini. PT. Mulyo Agung Group tetap buka, siap melayani para pelanggan, dan tetap memberikan yang terbaik untuk kostumer. Mereka memprioritaskan para pelanggan yang ingin ke perusahaan kita tetapi tetap menggunakan Protokol Kesehatan.

Pada PT. Mulyo Agung Group sendiri sudah menerapkan Protokol Kesehatan. Protokol Kesehatan yang digunakan di PT. Mulyo Agung Group antara lain menggunakan masker, mencuci tangan, menjaga jarak atau menghindari kerumunan dan menggunakan hand sanitizer. Protokol kesehatan disini juga tidak berfungsi sebagai pelindung atau menjaga tubuh kita sendiri melainkan juga dapat meyakinkan konsumen atau jamaah yang akan datang ke perusahaan PT. Mulyo Agung Group.

Adapun kondisi lain dalam perusahaan ini saat covid-19 yaitu dalam usaha untuk car wash sendiri biasanya untuk jasa cuci mobil mendapatkan kurang lebih sekitar 25 mobil/hari. Ini juga berpengaruh terhadap situasi dan kondisi saat hujan. Saat cuaca hujan mendapatkan kurang lebih 25 mobil/hari dan saat kondisi tidak hujan biasanya bisa lebih dari 25 mobil. Kemudian adapun strategi yang dilakukan dalam pandemi ini adalah lebih meningkatkan service terutama dalam pelayanannya dan menggunakan wangi wangi/aromatic, agar apa yang diberikan oleh perusahaan dapat memuaskan pelanggan konsumen. Strategi ini dilakukan untuk meningkatkan sumber daya manusia.

Kondisi saat pandemi ini terkait dengan kinerjanya lebih cenderung ke standart atau biasa saja karena gaji yang didapat tidak sama. Kemudian kinerja karyawan juga lebih merasa tertekan karena terdapatnya kondisi PPKM atau adanya fenomena yang ada sekarang yaitu covid-19 dan karyawan juga kurang disiplin dan kurangnya inisiatif dalam bekerja. Hal tersebut membuat jiwa dan pikiran tidak tenang yang masi terbayang-bayang oleh virus tersebut, yang menyebabkan terhambatnya kinerja.

#### **4.3.2 Tidak berkembangnya Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia merupakan elemen penting dalam suatu negara. Dengan sumber daya manusia yang baik maka tingkat kemajuan suatu negara akan semakin baik. Dengan peningkatan sumber daya manusia pada suatu negara maka tingkat kesejahteraan suatu negara itu akan membaik, hal ini yang akan di lakukan oleh negara kita Indonesia dimana akan selalu meningkatkan sumber daya manusia sesuai dengan perkembangan jaman yang ada.

Adapun kendala atau factor penghambat dalam perkembangan SDM dalam meningkatkan kinerja karyawan. Kendala tersebut dilihat dari tidak berkembangnya Sumber Daya Manusia di PT tersebut karena terkait kondisi saat ini yaitu adanya COVID-19. Perkembangan SDM saat pandemic yaitu menurun dikarenakan adanya pandemic covid-19 ini dan adanya PPKM yang menyebabkan berubahnya jam kerja yang secara otomatis berdampak pada gaji.

#### **4.4 Cara Mengatasi Faktor Penghambat mengenai Peningkatan SDM dalam mengembangkan kinerja karyawan di PT. Mulyo Agung Group**

Kendala - Kendala yang dihadapi oleh PT. Mulyo Agung Group yang menjadi penghambat mengenai peningkatan SDM dalam mengembangkan kinerja karyawan adalah:

1. Disiplin kerja, merupakan kunci keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi dengan kebijakan sumber daya manusia dalam mengemban tugas kerjanya. Disiplin kerja sangat dibutuhkan oleh setiap pegawai, karena merupakan sarana untuk melatih kepribadian pegawai agar senantiasa menunjukkan kinerja yang baik. Hal tersebut sangat penting dalam mempengaruhi kinerja karyawan. Pegawai di PT. Mulyo Agung Group Kurang Disiplin dalam Hal Waktu, seperti masuk kerja/hadir di kantor tidak tepat waktu, terkadang karyawan pulang sebelum waktunya jam kerja, terkadang menggunakan ruang kantor untuk istirahat pada jam kerja, dan terkadang menggunakan fasilitas kantor seperti internet untuk kepentingan pribadi. Dalam hal ini dapat menyebabkan terhambatnya peningkatnya kinerja Sumber Daya Manusia Disini.
2. Pegawai di PT. Mulyo Agung Group Kurang dalam hal Inisiatif, Inisiatif disini seperti kurangnya rasa tergerak dalam hati untuk membantu sesama lain. Terkadang karyawan sudah mendapatkan konsumen tapi masih melemparkan konsumen itu ke karyawan lainnya. Inisiatif sendiri bisa hadir dalam diri kita untuk mengambil sebuah Tindakan dari apa yang kita rasakan di dalam hati dan pikiran. Mengambil inisiatif adalah hal yang sangat penting karena sebuah inisiatif kita perlu mengekspresikannya dengan sebuah Tindakan. Oleh karena itu kita harus memiliki sebuah inisiatif untuk menghindari sebuah penundaan.

Berdasarkan dari penjelasan bab 3 diatas kendala dalam upaya meningkatkan sumber daya manusia dalam hal kinerja karyawan adalah karena factor – factor yang mempengaruhi perkembangannya.

Menurut Djeremi et al. (2016) factor-faktor yang mempengaruhi kinerja ada 5, yakni Efektifitas dan Efisiensi, Otoritas (Wewenang), Disiplin, Inisiatif dan Lingkungan Kerja. Dari penelitian diatas maka Adapun factor factor yang mempengaruhi kinerja karyawan yang menjadi penghambat kinerja SDM yaitu:

1. Disiplin
2. Inisiatif

Kedua factor tersebut menjadi pengaruh kinerja yang menjadi hambatan peningkatan kinerja karyawan di PT. Mulyo Agung Group. Perusahaan harus lebih memperhatikan Hal tersebut supaya mampu menunjang kegiatan perusahaan untuk dapat mencapai tujuan perusahaan yang telah ditentukan.

Selain itu penerapannya pada PT. Mulyo Agung Group saat ini memiliki berbagai cara untuk mengatasi faktor penghambat salah satunya saat pandemic covid-19 saat ini yang menghambat perkembangan SDM, antara lain yaitu:

1. Tetap Mempertahankan Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan dapat bertahan bila pelanggan puas dengan apa yang kita berikan. dalam PT. Mulyo Agung Group sendiri sangat memperhatikan dalam pelayanan karena disini sangat berpengaruh sekali dalam mendapatkan kepuasan pelanggan. intinya kita jadi pelayanan jasa itu bersikap ramah. kepuasan pelanggan ini dapat mempertahankan konsumen karena ia merasa puas dan senang akan apa yang diberikan dan disajikan oleh perusahaan tersebut. Sumber daya manusia ini mungkin menurun karena banyaknya pengaruh covid khususnya bagi perusahaan, tetapi karena adanya kepuasan pelanggan, konsumen dapat bertahan. Bila pelanggan puas bisa dipastikan konsumen akan kembali lagi untuk menikmati khususnya dalam pelayanan jasa yang PT berikan.

2. Tetap Menjalankan Jam Kerja dengan Melakukan Penurunan Jam Kerja

Upaya yang dilakukan PT. Mulyo Agung Dalam menjalankan perusahaan meskipun dalam keadaan pandemic adalah dengan melakukan penurunan

jam kerja dan tetap menjalankan perusahaan meskipun dalam keadaan pandemic seperti ini. Pihak manajemen disini berusaha semaksimal mungkin agar perusahaan tidak guling tikar dikarenakan adanya pandemic seperti ini. Pihak PT. Mulyo Agung Group disini memberikan kebijakan kepada karyawan khususnya untuk staff yaitu dengan cara memberikan waktu jam kerja secara bergantian atau bergilir. Perusahaan ini bergantian dalam melakukan jam kerja maksudnya dengan melakukan 3 hari libur kerja dan 4 hari masuk kerja, ini berlaku untuk staff. Di perusahaan ini juga memiliki security sebagai pengaman perusahaan yang juga dikarenakan ada karyawan dan staff yang masuk jadi disini security pada jam kerja diliburkan. Intinya disini memberikan efisiensi biaya pengeluaran dan menggunakan system bagi hasil.

Data yang dipaparkan dan didapatkan merupakan data selama penulis menjalani observasi yaitu pada tanggal 1 Juni 2021, 20 Agustus – 31 Agustus 2021 dan 1 September 2021.

Dari pembahasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa pada PT. Mulyo Agung Group telah menerapkan beberapa strategi, antara lain: System Reward, Motivasi dan Masukan, Tetap memperhatikan hak-hak karyawan, Lingkungan dan Komitmen yang Kuat. Diharapkan strategi yang diterapkan tersebut dapat meningkatkan kualitas kinerja di PT. Mulyo Agung Group.

Dari hasil penelitian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pada PT. Mulyo Agung mengalami berbagai macam hambatan, diantaranya adalah Kurangnya disiplin pada karyawan dan kurangnya inisiatif, ditambah dengan adanya covid-19 yang menghambat proses berkembangnya kinerja karyawan.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada PT. Mulyo Agung Group dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

Sumber daya manusia memiliki peranan sangat penting dalam berbagai *sector*. Karena sumber daya manusia merupakan faktor kunci untuk menggerakkan sumber daya yang lain yang ada dalam perusahaan ataupun instansi pemerintah. Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya juga tergantung faktor sumber daya manusia itu sendiri. Sumber daya manusia merupakan faktor kunci untuk meningkatkan kinerja suatu organisasi. Di tengah persaingan yang semakin ketat dan perkembangan yang sangat pesat, sumber daya manusia yang tangguh memegang peranan penting dalam pencapaian kinerja perusahaan. Peningkatan kualitas SDM menjadi aspek strategis untuk meningkatkan daya saing dalam dunia perusahaan.

Strategi yang dilakukan dan diterapkan pada PT. Mulyo Agung Group dalam mengembangkan SDM dalam peningkatan kinerja karyawan adalah System Reward, Motivasi dan Masukan, Tetap memperhatikan hak-hak karyawan, Lingkungan dan Komitmen yang Kuat. Kendala yang dihadapi pada PT. Mulyo Agung Group dalam pengembangan SDM dalam peningkatan kinerja karyawan antara lain kurangnya disiplin pada karyawan dan kurangnya inisiatif pada karyawan, ditambah dengan adanya covid-19 yang menghambat proses berkembangnya kinerja karyawan.

Hasil penelitian menunjukkan tingkat kedisiplinan pegawai kurang diperhatikan sehingga tugas kerja banyak terhambat, itu berarti disiplin sangat penting dalam meningkatkan kinerja pegawai. Kurangnya Inisiatif dalam diri setiap karyawan dimana inisiatif sendiri sangat penting dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Selain itu penerapannya pada PT. Mulyo Agung Group saat ini memiliki berbagai cara untuk mengatasi faktor penghambat salah satunya saat pandemic covid-19 saat ini yang menghambat perkembembangan SDM, antara lain yaitu Tetap menjaga dan mempertahankan kepuasan pelanggan dimana PT. Mulyo Agung Group sangat memperhatikan dalam pelayanan yang bersikap ramah karena disini sangat berpengaruh terhadap konsumen. Kemudian tetap menjalankan jam kerja tetapi dengan melakukan penurunan jam kerja.

Kedua factor tersebut menjadi pengaruh kinerja yang menjadi hambatan peningkatan kinerja karyawan di PT. Mulyo Agung Group. Perusahaan harus lebih memperhatikan Hal tersebut supaya mampu menunjang kegiatan perusahaan untuk dapat mencapai tujuan perusahaan yang telah ditentukan.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas dapat ditarik saran-saran yang bermanfaat bagi perusahaan sebagai berikut:

1. Adapun dalam penerapannya yang telah digunakan dalam mengembangkan SDM dalam kinerja karyawan pada PT. Mulyo Agung Group sudah cukup baik tapi masih harus lebih diperhatikan lagi dalam hal kedisiplinan dan inisiatif karyawan. Pada PT. Mulyo Agung Group perlu meningkatkan disiplin dan pembinaan serta pengawasan dari pimpinan terhadap pegawai agar bisa mencapai hasil kinerja yang baik dan lancar. Jika suatu perusahaan dapat memaksimalkan sumber daya manusia dengan baik maka kita dapat memperoleh hasil yang diinginkan secara maksimal.
2. Bagi karyawan yang dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu atau lebih cepat dari batas waktu yang ditetapkan dapat diberikan penghargaan serta kenaikan gaji atas hasil usahanya dalam mencapai target agar dapat memicu semangat dalam menjalankan pekerjaannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Riau: Zanafa Publishing.
- Almasri, M, Nazar. (2016) Manajemen Sumber Daya Manusia: Implementasi dalam Pendidikan Islam. *Kutubkhanah: Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan*, 19 (02), 134-150.
- Amiruddin. (2016). Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai pada Dinas Perhubungan Kabupaten Biak Numfor. *Jurnal "Gema Kampus" Ilmu Administrasi*, Edisi Vol. XI, 1-10.
- Anona, D, T., Prasetya, A. (2016). Analisis Implementasi Pengembangan Sumber Daya Manusia (Studi pada Departemen *Human Capital* PT Surya Artha Nusantara Finance). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 36 (01), 10-19.
- Arfiyanto, D., Andini, I, Y., (2016). Pengendalian Sumber Daya Manusia pada Karyawan Universitas Wiraraja bagian Struktural dalam Pencapaian Prestasi Kerja. *Jurnal "PERFORMANCE" Bisnis & Akuntansi*, VI (02), 61-71.
- Arumsari, S. S., Widowati, M. (2019). Analisis Pengaruh Motivasi Kerja, Stress Kerja dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus: PT Bank Tabungan Negara (BTN) Kantor Cabang Syariah Semarang dan Kantor Cabang Pembantu Ngaliyan). *Jurnal Sains Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 09 (01), 44-58.
- Bangun, Wilson. (2012). *"Manajemen Sumber Daya Manusia"*. Jakarta: Erlangga.
- Barney., B, Jay., Hesterly, William, S. (2008). *Strategic Managemen and Competitive Advantage, Second Edition*. Pearson Printice Hall: New Jersey.
- Burhanuddin, Yusuf. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia di Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Rajawali Pers.

- David, Fred R. (2012). *Konsep Manajemen Strategis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Dessler. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi sepuluh, jilid satu, indeks.
- Dessler, Gary. (2010). *Manajemen Sumber Daya*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Djeremi, Hasiolan, L. B., & Minarsih, M. M. (2016). Pengaruh Lingkungan Kerja, Budaya Organisasi, dan Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Pasar Kota Semarang. *Journal of Management*, Vol.02 No.02.
- Djunaid, A., Semmaila, B., Serang, S. (2020). Pengaruh Motivasi Kerja, Kompetensi Kerja, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Daerah Pasar Makassar Raya. *PARADOKS: Jurnal Ilmu Ekonomi*, 3 (2), 122-132.
- Dr. Ir. Ahmad, AC, ST, MM. (2020). *Manajemen Strategis*. h.6. Makasar: Nas Media Pustaka.
- Jatmika, D., Andarwati, M. (2017). Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Kementrian Agama di Jombang. *Seminar Nasional Sistem Informasi (SENASIF)*, 01 (01), 395-407.
- Fathurrohman, Muhammad., Sulistyorini. (2012). *Implementasi Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Islam Peningkatan Lembaga Pendidikan Islam Secara Holistik*. Yogyakarta: Teras.
- Handoko, T. Hani. (2001). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Hasibuan. Malayu S, P. (2006). *Organisasi dan Motivasi – Dasar Peningkatan Produktivitas*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara

- Herman, Sofyandi. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Jakarta: Graha Ilmu.
- Hitt, Michael A., Ireland, R. Duanne, Hoskisson. (2001). *Manajemen Strategis, Konsep daya saing dan globalisasi*. Buku Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- <http://www.cermati.com/>. Diakses pada 2 Desember 2020. Dari <https://www.cermati.com/artikel/manajemen-sumber-daya-manusia-sebagai-upaya-mencapai-target-organisasi/>.
- <https://id.hrnote.asia/>. Diakses pada 5 Juli 2021. Dari <https://id.hrnote.asia/orgdevelopment/formingleadership-0623/>.
- <https://blog.mokapos.com/loyalitas-karyawan/>. Diakses 28 Juni 2021. Dari <https://blog.mokapos.com/loyalitas-karyawan/>.
- <https://www.jurnal.id/id/>. Diakses pada 28 Januari 2021. Dari <https://www.jurnal.id/id/blog/2018-6-cara-mempertahankan-loyalitas-dan-kepuasan-pelanggan/>.
- <https://ilmumanajemensdm.com/>. Diakses pada 30 Juni 2020. Dari <https://ilmumanajemensdm.com/pengembangan-aplikasi-hris-yang-efektif-dan-bagus-untuk-sdm-perusahaan-anda/>.
- Istiantara, D, T. (2019). Pengembangan Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi Guna Meningkatkan Kinerja Pegawai dan Dosen Politeknik Perkeretaapian Indonesia. *Jurnal Perkeretaapian Indonesia*, 3 (2), 93-101.
- Indriantoro, Nur., Supono, Bambang. (2013). *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFY Yogyakarta.
- Istijanto. (2006). *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kadarisman, M. (2009). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.

- Kasiran, Moh (2010). *Metodologi Penilaian Kualitatif – Kualitatif*. Hal. 335.  
Malang: UIN – Malika Perss
- Kinas, A, A. (2018). Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia (Studi Kasus pada Perusahaan Swasta di Kota Makassar). *Jurnal Ilmiah Pena*, 1 (2), 100-106
- Krismiyyati. (2017). Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan di SD Negeri Inpres Angkasa Biak. *Jurnal Office*, 3 (1), 44-50
- Kriyantono, Rachmat (2010). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Lasinggi, K., Jopang., Idrus, Sitti, H. (2019). Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Perum Bulog Kota Kendari. *Jurnal BUSINESS UHO: Jurnal Adminitrasi Bisnis*, 4 (2), 231-242.
- Majid, Abdul. (2014). *Implementasi Kurikulum 2013 Kajian Teoritis dan Praktis*. Bandung: Interes Media.
- Mangkunegara, A, A, Anwar, Prabu. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Ros dakarya.
- Marlina, W., Bustami, T., (2021). Implementasi Pengembangan Sumber Daya Manusia Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT Bank Bengkulu. *Jurnal Entrepreneur dan Manajemen Sains*, 2 (2), 338-359.
- Martawijaya, Elang Ilik., Masrina Ririn. 2008. *Modal Guyur Air Untung Besar Mengalir*. Jakarta: Penerbit Plus
- Marrus, Stephanie, K. (2002). *Desain Penelitian Manajemen Strategik*. Jakarta: Rajawali Press
- Monalis, E., Rumawas, W., Tumbel, T, M. (2020). Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Productivity*, 1 (3), 279-284

- Mondy, R, Wayne. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Kesepuluh, jilid 1, Penerbit: Erlangga, Jakarta.
- Nawawi, Hadari. (2003). *Kepemimpinan Mengefektifkan Organisasi*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Noe, R.A et all. (2014). *Manajemen Sumberdaya Manusia Mencapai Keunggulan Bersaing*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Krisdianto., Nurhajati. (2017). Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pariwisata Kota Batu. 2 (2), 85-97. Diperoleh tanggal 7 Mei 2021 dari <https://media.neliti.com/media/publications/255460-pengaruh-pengembangan-sumber-daya-manusi-37ce0613.pdf>
- Prawirosentono, Suyadi. (1999). *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE.
- Purnomo, M, E., Nugroho, M, W., Hartati, C, S. (2021). Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Upaya Peningkatan Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bojonegoro. *Jurnal Mitra Manajemen (JMM Online)*. 5 (04), 290-300.
- Prof. Dr. Lijan, Poltak, Sinambela. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja*. Cet.1. Jakarta: Bumi Aksara
- Rif'at, Syauqi, Nawawi. (2000). *Konsep Manusia Menurut al-Qur'an dalam Metodologi Psikologi Islami*. Yogyakarta: Rendra Pustaka Pelajar. hl. 67.
- Rivai, V. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Rivai, Veithzal. (2012). *Islamic Marketing*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Robbins, Stephen, P. (2006). *Perilaku Organisasi*. Edisi Sepuluh. Diterjemahkan oleh: Drs. Benyamin Molan. Jakarta: Erlangga.

- Robbins, P. Stephen & Coutler, Mary. (2016). *Human Resources Management*, Edisi 16, Jilid 1, Salemba Empat, Jakarta.
- Rusminingsih, Diah. (2010). Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT. Guna Citra Malang. *Jurnal Ekonomi MODERNISASI*, 6 (1), 22-40.
- Nurlia, Rohmah. (2017). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Al-Ijarah Indonesia Finance Lampung, *Skripsi*. Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Raden Intan, Lampung.
- Saydam, Gouzali. (2006). *Built In Training: Jurus Jitu Mengembangkan Profesionalisme Sumberdaya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Siagian, Sondang, P. (1995). *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Jakarta: PT Rhineka Cipta.
- Sutrisno, Edy. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. cet-3. h. 15. Bandung: Alfabeta
- Sururama, Rahmawati (2018). Implementasi Pengembangan Sumber Daya Manusia Tenaga Pendidik pada Akademik Keperawatan Rumkit TKT.III Teling Manado Sulawesi Utara. *Jurnal MSDA*, 6 (1), 31-50.
- Suwatno., Priansa, D, J. (2016). *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Syah, Muhibbin. (2008). *Psikologi Pendidikan dengan Pendekatan Baru*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.

- Umam, K., Atho'illah, A, Y. (2021). Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Karyawan *COMMANDITAIRE VENNOOTSCHAP* dalam Meningkatkan Efektivitas Kinerjanya. *Jurnal MANOVA*. Volume IV (1), 68-83.
- Utamy, R., Ahmad, S., Eddy, S. (2020). Implementasi Pengembangan Sumber Daya Manusia. *Journal of Education Research*, 1(3), 226-236.
- Wibowo, Sandi, N. (2018). Pengaruh Rekrutemen dan Penempatan Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal MONEX*, 07 (01), 335-344.
- Wijonarko, G., Aribowo, H., Winarto, A., Ramadoni, W. (2020). Perancangan Program Pelatihan Karyawan Dalam Rangka Mendukung Produktivitas Karyawan di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal EKSEKUTIF*, 17 (01), 35-46.
- W,J,S, Poerwadarminta. (1991). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta. Balai Pustaka.
- Yuliyati, E. (2020). Pengembangan Sumber Daya Manusia Berbasis *Total Quality Management* di SMK Muhammadiyah Prambanan. *Al-Tanzim : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 04 (01), 24-35.



**LAMPIRAN**

## LAMPIRAN 1 Surat Keterangan Penelitian



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

Jalan Gajayana 50 Malang Telepon (0341) 558881 Faksimile (0341) 558881  
Website : [www.uin-malang.ac.id](http://www.uin-malang.ac.id) Email : [info@ui-malang.ac.id](mailto:info@ui-malang.ac.id)

Nomor : B-1059/FEK.1/PP.00.9/08/2021 09 Agustus 2021  
Lampiran : -  
Perihal : Ijin Penelitian Skripsi

Kepada Yth.  
Pimpinan PT. Mulyo Agung Group  
Jl. Simpang Sulfat Selatan No.5 Malang  
di  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dalam rangka memenuhi tugas akhir bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang untuk melakukan penelitian lapangan pada lembaga atau perusahaan.

Oleh karena itu, kami mohon kepada Bapak/Ibu kiranya berkenan untuk memberikan ijin penelitian di instansi Bapak/Ibu pimpin kepada mahasiswa kami :

Nama Mahasiswa : M Fahmi Imansyah  
NIM : 17510019  
Program Studi : Manajemen  
Semester : VIII (Delapan)  
Contact Person : 081944981914  
Judul Penelitian : Implementasi Peningkatan Sumber Daya Manusia Dalam Mengembangkan Kinerja Karyawan Pada PT. Mulyo Agung Group

Perlu kami sampaikan bahwa data-data yang diperlukan sebatas kajian keilmuan dan tidak dipublikasikan.

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami sampaikan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*



a.n. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik,

Siswanto

Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Dekan Sebagai Laporan,
2. Kabag Tata Usaha,
3. Kasubag. Akademik, Kemahasiswaan dan Alumni,
4. Arsip.

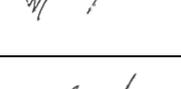
**LAMPIRAN 2 Bukti Konsultasi****BUKTI KONSULTASI**

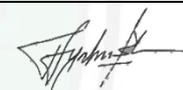
Nama : M Fahmi Imansyah

NIM/ Jurusan : 17510019/ Manajemen

Pembimbing : Syahirul Alim,SE., MM

Judul Penelitian : Implementasi Peningkatan Sumber Daya Manusia dalam Mengembangkan Kinerja Karyawan Pada PT Mulyo Agung Group

No.	Tanggal Konsultasi	Materi Konsultasi	Tanda Tangan Pembimbing
1.	4 November 2020	Konsultasi Outline Skripsi	
2.	5 November 2020	Konsultasi Judul	
3.	23 November 2020	Revisi Outline Skripsi	
4.	1 Desember 2020	Revisi Judul	
5.	17 Desember 2020	Konsultasi Proposal Skripsi bab 1,2 dan 3	
6.	28 Desember 2020	Revisi Proposal Skripsi bab 1,2 dan 3	
7.	11 Januari 2021	Konsultasi Proposal Skripsi bab 1,2 dan 3	

8.	18 Januari 2021	Revisi Proposal Skripsi bab 2 dan 3	
9.	25 Januari 2021	Konsultasi Proposal Skripsi bab 1 dan 3	
10.	1 Februari 2021	Revisi Proposal Skripsi bab 1 dan 3	
11.	1 Maret 2021	Revisi Tempat Penelitian	
12.	15 Maret 2021	Konsultasi Proposal Skripsi bab 1,2 dan 3	
13.	24 Maret 2021	Revisi Proposal Skripsi bab 3	
14.	2 April 2021	ACC Proposal Skripsi	
15.	22 April 2021	Seminar Proposal Skripsi	
16.	21 September 2021	Konsultasi Skripsi bab 4 dan 5	
17.	1 Oktober 2021	Revisi Skripsi bab 4	
18.	29 Oktober 2021	Konsultasi Skripsi bab 4 dan 5	

Malang, 15 November 2021

Mengetahui,

**Ketua Jurusan Manajemen**



**Muhammad Sulhan, S.E., M.M**

**NIP. 19740604 200604 2 002**

**LAMPIRAN 3**



Dokumentasi Penelitian bersama Pimpinan PT. Mulyo Agung Group

LAMPIRAN 4



Dokumentasi Kantor PT. Mulyo Agung Group

**LAMPIRAN 5**



Dokumentasi Usaha Travel pada PT. Mulyo Agung Group

LAMPIRAN 6



Dokumentasi Usaha Car Wash Galaxy PT. Mulyo Agung Group

## LAMPIRAN 7



Dokumentasi Usaha Kos PT. Mulyo Agung Group

**LAMPIRAN 8**



Dokumentasi Usaha Gym PT. Mulyo Agung Group

**LAMPIRAN 9****Biodata Peneliti**

Nama Lengkap : M Fahmi Imansyah  
 Tempat, tanggal lahir : Malang, 14 September 1999  
 Alamat Asal : Jl. Phospat 54B Malang RT.05 RW.10 Kelurahan  
 Purwantoro Kecamatan Blimbing  
 Telepon/Hp : 081944981914  
 E-mail : fahmi.imansyah4@gmail.com

**Pendidikan Formal**

2002-2004 : TK. Aisyiah ABA 11 Malang  
 2004-2011 : SDN Purwantoro 3 Malang  
 2011-2014 : MTS Khadijah Malang  
 2014-2017 : Man 1 Kota Malang  
 2017-2022 : Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam  
 Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

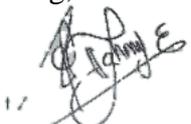
**Pendidikan Non Formal**

2011-2013 : Diniyah Miftahul Ulum Jabung  
 2014-2015 : Diniyah Sunan Kalijaga Jabung  
 2014 : Kampung Inggris Bravo VIEC Malang  
 2017-2018 : Program Khusus Perkuliahan Bahasa Arab UIN Maliki  
 Malang  
 2019 : English Language Center (ELC) UIN Maliki Malang

### Aktivitas dan Pelatihan

- Peserta PBAK Universitas UIN Maulana Malik Ibrahim Malang Tahun 2017
- Peserta PBAK Fakultas Ekonomi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang Tahun 2017
- Peserta PBAK Jurusan Manajemen UIN Maulana Malik Ibrahim Malang Tahun 2017
- Peserta Seminar Nasional Manajemen Fiesta Tahun 2017
- Peserta Talkshow Munakahat “Ketuk Cinta Halalmu Kerumah Orang Tuaku” Tahun 2018
- Peserta Kegiatan Sosialisasi Manasik Haji Mahasantri Pusat Ma’had Al- Jami’ah Tahun 2017/2018
- Peserta Seminar SESCOM UIN Maliki Malang “Adu Kuat Ekonomi Islam dan Kapitalisme dalam Pemulihan Perekonomian di Era New Normal” Tahun 2020
- Peserta Seminar SESCOM UIN Maliki Malang “Millennial’s Sharia Investment” Tahun 2020
- Peserta Seminar Training Skill Islamic Economic Festival dengan Tema “Public Speaking Skill for Effective Presentation” Tahun 2020
- Peserta Webinar Legislatif SEMA Fakultas Ekonomi UIN Maliki Malang “Mengoptimalkan peran Legislatif Mahasiswa dan Mencerdaskan Politik Era Milenial” Tahun 2020

Malang, 30 Desember 2021

  
M Fahmi Imansyah



**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 : M Fahmi Imansyah  
NIM : 17510019  
Handphone : 081944981914  
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia (SDM)  
Email : fahmi.imansyah4@gmail.com  
Judul Skripsi : Implementasi Peningkatan Sumber Daya Manusia Dalam Mengembangkan Kinerja Karyawan Pada PT. Mulyo Agung Group

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

<b>SIMILARTY INDEX</b>	<b>INTERNET SOURCES</b>	<b>PUBLICATION</b>	<b>STUDENT PAPER</b>
3%	3%	2%	%

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

Malang, 28 Januari 2021  
UP2M

Zuraidah, SE., M.SA  
NIP 197612102009122 001