

**PERANAN KEPEMIMPINAN DALAM MENINGKATKAN
KINERJA KARYAWAN PADA PT.TASPEN (PERSERO)
KANTOR CABANG UTAMA (KCU) MEDAN**

SKRIPSI

OLEH:

SILVIA SALSABILA LAOWE

198520169



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

MEDAN

2023

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 26/9/23

Access From (repository.uma.ac.id)26/9/23

**PERANAN KEPEMIMPINAN DALAM MENINGKATKAN
KINERJA KARYAWAN PADA PT.TASPEN (PERSERO)
KANTOR CABANG UTAMA (KCU) MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area

OLEH:

SILVIA SALSABILA LAOWE

198520169

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

MEDAN

2023

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 26/9/23

Access From (repository.uma.ac.id)26/9/23

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Peranan Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan
Pada PT.Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama (KCU) Medan
Nama : Silvia Salsabila Laowe
Npm : 198520169
Program Studi : Administrasi Publik

Disetujui Oleh :

Komisi Pembimbing



Dr. Budi Hartono M.Si
Pembimbing I



Khairunnisah Lubis, S.sos,M.I.Pol
Pembimbing II

Mengetahui



Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si
Dekan Fakultas Isipol



Khairunnisah Lubis, S.sos,M.I.Pol
Ka. Prodi Administrasi Publik

Tanggal Lulus : 29 Agustus 2023

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa, skripsi yang saya susun sebagai syarat memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari berbagai sumber, telah dituliskan sumbernya dengan jelas, sesuai dengan norma, kaidah, dan etika dalam penulisan karya ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar sarjana yang saya peroleh ataupun sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 06 September 2023



Silvia Salsabila Laowe
Silvia Salsabila Laowe
198520169

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Silvia Salsabila Laowe
NPM : 198520169
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Skripsi

demikian demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah yang berjudul : Peranan Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT.TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama (KCU) Medan, beserta perangkat yang ada. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan
Pada Tanggal : 06 September 2023
Yang menyatakan,



METERAI
TEMPEL
10000
B93AKX614421157

Silvia Salsabila Laowe
198520169

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui peranan kepemimpinan pada kinerja karyawan PT.Taspen Cabang Utama Medan. Saat ini masih ditemukan *miss communication* dalam kantor antar kepemimpinan dengan karyawan. Guna untuk mendekati masalah ini dipergunakan acuan teori peranan menurut David Berry yang memiliki dua indikator yaitu Peranan Individual dan Peranan Kelompok. Metode penelitian yang digunakan peneliti ialah jenis penelitian kualitatif dengan tujuan menggambarkan penelitian secara sistematis. Data diperoleh dengan melakukan proses wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peranan kepemimpinan PT.TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama (KCU) Medan dalam meningkatkan kinerja karyawan sudah cukup baik. Dilihat dari peranan individu berupa motivasi-motivasi kepada karyawan dan peranan kelompok penyedia untuk karyawan dalam melakukan pekerjaan yang mereka dapat agar lebih mudah untuk pengerjaannya. Faktor pendukung dalam peranan kepemimpinan adalah Sumber Daya Manusia (SDM) dan waktu pelaksanaan pekerjaan yang tepat. Sedangkan faktor yang menghambat yaitu masalah komunikasi, masalah antar anggota tim, masalah tentang kurangnya pemahaman tentang tujuan dan visi perusahaan.

Kata Kunci: Peranan, Kepemimpinan, Kinerja Karyawan

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the role of leadership in the performance of employees of PT.Taspen Medan Main Branch. The theory used is David Berry is used which has two indicators. The research method used type of qualitative. Data obtained by conducting interviews. The results of the study show that the leadership role of PT. TASPEN is quite good. Supporting factors in the leadership role are Human Resources and the right time to do the job. While the inhibiting factors are communication, problems between team members, lock of understanding of company goals and vision.

Keywords: *Role, Leadership, Employee Performance*

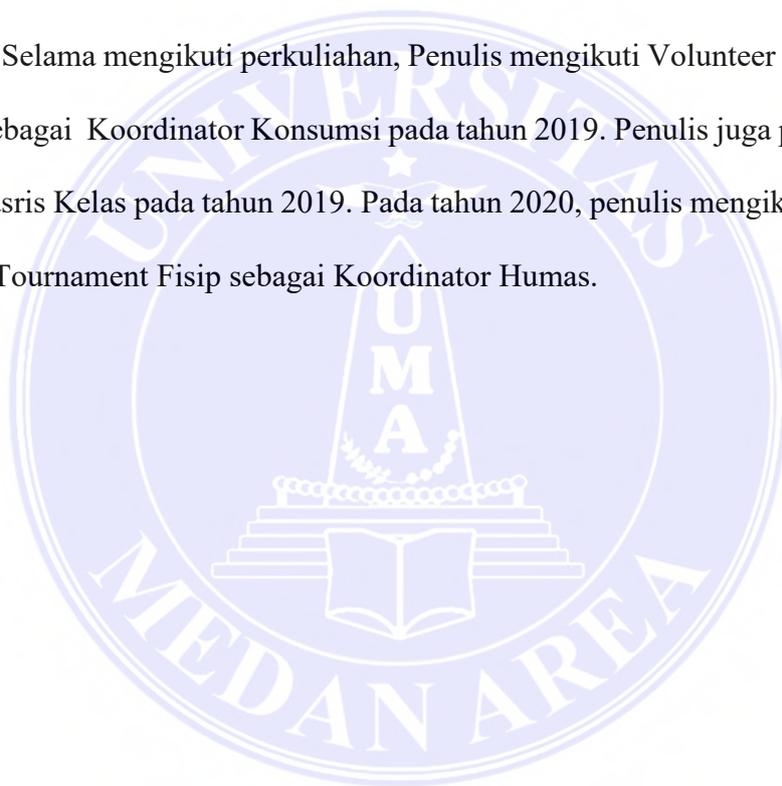


RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Kota Medan Pada Tanggal 29 September 2001 dari Ayah Wahyudi Laowe dan Ibu Rumiati. Penulis merupakan putri pertama dari empat bersaudara.

Tahun 2019 Penulis lulus dari SMK Negeri 8 Medan dan pada tahun 2019 terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

Selama mengikuti perkuliahan, Penulis mengikuti Volunteer dalam Makrab Fisip sebagai Koordinator Konsumsi pada tahun 2019. Penulis juga pernah sebagai Sekretaris Kelas pada tahun 2019. Pada tahun 2020, penulis mengikuti Kepanitiaan Futsal Tournament Fisip sebagai Koordinator Humas.



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, Puji dan Syukur yang tak henti-hentinya penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia, serta Hidayah-Nya, Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, dengan judul: **“Peranan Kepemimpinan dalam Meningkatkan Kinera Karyawan Pada PT.TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama (KCU) Medan”**, yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk menempuh Sarjana Strata Satu (S1) Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

Terselesainya skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak yang telah berpartisipasi. Penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Dr. Effiati Hasibuan, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
3. Ibu Khairunnisah Lubis, S.Sos,M.I.Pol selaku Ketua Prodi Administrasi Publik Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
4. Bapak Dr. Budi Hartono M,Si selaku Dosen pembimbing I saya yang telah memberikan arahan dan memberikan waktu selama penyusunan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu
5. Ibu Khairunnisah Lubis, S.Sos,M.I.Pol selaku Dosen Pembimbing II saya yang telah memberikan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini dan juga nasihatnya.

6. Bapak Fahrul Azmi, S.Sos, MAP selaku sekretaris skripsi penulis yang telah banyak membantu saya, memberikan saran dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen serta staff/Pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
8. Bapak dan Ibu serta para karyawan PT.TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama (KCU) Medan.
9. Kedua Orangtua saya, Wahyudi Laowe dan Rumiati, yang selalu memberikan yang terbaik buat anak-anaknya, mendo'akan, mendidik, juga memberi nasehat dan bimbingannya untuk menjalani kehidupan yang dijalani sekarang maupun nanti kedepannya.
10. Adik-adik saya Virza Rendyka Laowe, Arkan Faras Annis Laowe, Lafiza Khalisa Laowe, yang turut membantu saya dalam mengurus keperluan-keperluan saya, dan juga sudah dalam menyelesaikan tugas akhir saya.
11. Seluruh teman-teman stambuk 19 pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
12. Teman-teman dekat dan bahkan orang-orang terdekat saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu namanya, Teman-teman yang sudah memberikan semangat, do'a nya.

Penulis menyadari bahwa dalam proposal penelitian ini masih terdapat kekurangan dan kesalahan dalam penulisan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan berbagai saran dan kritik yang membangun agar penelitian yang berkualitas dapat terwujud. Semoga proposal penelitian ini dapat memberikan manfaat untuk kita semua, khususnya dalam bidang pendidikan. Amin.



Medan, 06 September 2023

Silvia Salsabila Laowe
198520169

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| LEMBAR PERNYATAAN | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI | iv |
| ABSTRAK | v |
| ABSTRACT | vi |
| RIWAYAT HIDUP | vii |
| KATA PENGANTAR | viii |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2. Perumusan Masalah..... | 3 |
| 1.3. Tujuan Penelitian..... | 4 |
| 1.4. Manfaat Penelitian..... | 4 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 6 |
| 2.1. Konsep Peranan..... | 6 |
| 2.2. Peranan Kepemimpinan..... | 9 |
| 2.2.1. Teori Gaya Kepemimpinan..... | 10 |
| 2.2.2. Tujuan Kepemimpinan..... | 15 |
| 2.2.3. Fungsi Kepemimpinan..... | 17 |
| 2.3. Tujuan Pengembangan Karyawan..... | 19 |
| 2.3.1 Faktor Mempengaruhi kinerja Karyawan..... | 20 |
| 2.4. Penelitian Terdahulu..... | 25 |
| 2.5. Kerangka Berfikir..... | 28 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 31 |
| 3.1. Tempat dan Waktu Penelitian..... | 31 |
| 3.2. Jenis Penelitian..... | 31 |
| 3.3. Sumber dan Jenis data..... | 32 |

| | |
|--|-----------|
| 3.4. Teknik Pengumpulan Data..... | 33 |
| 3.5. Teknik Analisis Data..... | 35 |
| 3.6. Teknik Penentuan Informan..... | 36 |
| 3.7. Instrumen Penelitian..... | 37 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 39 |
| 4.1. Hasil Penelitian..... | 39 |
| 4.1.1 Gambaran PT.TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama (KCU) Medan..... | 39 |
| 4.1.2. Struktur Organisasi PT.TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama (KCU) Medan..... | 40 |
| 4.1.3. Visi dan Misi PT.TASPEN (Persero)..... | 42 |
| 4.2. Pembahasan Penelitian..... | 42 |
| 4.2.1. Peranan Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan pada PT. Taspem (Persro) Kantor Cabang Utama (KCU) Medan..... | 42 |
| 4.2.2. Faktor Pendukung Atau Penghambat Peranan Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT.TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama (KCU) Medan..... | 48 |
| BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN..... | 52 |
| 5.1. Kesimpulan..... | 52 |
| 5.2. Saran..... | 53 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 54 |
| LAMPIRAN..... | 58 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu..... | 26 |
| Table 3.1. Jadwal Penyelesaian Skripsi..... | 31 |
| Tabel 3.2. Informan Penelitian..... | 37 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1. Kerangka Berfikir..... | 28 |
| Gambar 4.1. Struktur Organisasi PT.TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama (KCU) Medan..... | 41 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|-----------------------------------|----|
| Lampiran I Pedoman Wawancara..... | 58 |
| Lampiran II Foto Dokumentasi..... | 59 |



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Peran pemimpin tidak pernah lepas dari pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen dalam organisasi, mulai dari fungsi-fungsi manajemen dalam organisasi, mulai dari organisasi *Planning* termasuk *budgeting*, *Organizing*, *Staffing*, *Actuating or Leadership*, *Coordinating* dan *Controlling* atau *Evaluation*. Akan tetapi, setiap perjalanan operasional suatu organisasi akan menemui kendala atau masalah akibat dinamika lingkungan Internal dan Eksternal organisasi. Untuk menyiasati situasi dan kondisi tersebut maka diperlukan seni memimpin yang cerdas untuk mencapai efektivitas kepemimpinan.

Kepemimpinan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja bawahan, namun pengaruh tersebut dapat secara tidak langsung atau melalui variabel intervening. Kepemimpinan adalah proses mengarahkan dan mempengaruhi aktivitas-aktivitas yang ada hubungannya dengan pekerjaan para anggota kelompok. Kepemimpinan juga dapat disebut sebagai suatu perilaku dengan tujuan tertentu untuk mempengaruhi aktivitas para anggota kelompok untuk mencapai tujuan bersama yang dirancang untuk memberikan manfaat individu dan organisasi (Riva'i 2007;62).

Setiap perusahaan dituntut untuk dapat mengoptimalkan sumber daya manusia dan bagaimana sumber daya manusia dikelola. Pengelolaan sumber daya manusia tidak lepas dari faktor karyawan yang diharapkan dapat

berprestasi sebaik mungkin demi mencapai tujuan perusahaan. Karyawan merupakan aset utama perusahaan dan mempunyai peran yang strategik didalam perusahaan yaitu sebagai pemikir, perencana, dan pengendali aktivitas perusahaan. Demi tercapainya tujuan perusahaan, karyawan memberikan motivasi untuk bekerja lebih rajin. Melihat pentingnya karyawan dalam perusahaan, maka karyawan diperlukan perhatian lebih serius terhadap tugas yang dikerjakan sehingga tujuan perusahaan tercapai. Faktor-faktor yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja diantaranya adalah kepemimpinan, motivasi dan lingkungan kerja.

PT. Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri yang sering disingkat menjadi PT. TASPEN (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang diberi tugas oleh pemerintah untuk menyelenggarakan Program Asuransi Sosial Pegawai Negeri Sipil yang terdiri dari Program Tabungan Hari Tua (THT) dan Program Pensiun bagi Pegawai Negeri Sipil. Pendirian PT. TASPEN (Persero) bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan Pegawai Negeri Sipil, khususnya pada saat mencapai usia pensiun.

Usaha-usaha untuk meningkatkan kesejahteraan hari tua dan asuransi sosial bagi Pegawai Negeri Sipil tersebut telah dirintis sejak tahun 1960 melalui Konferensi Kesejahteraan Pegawai Negeri yang berlangsung di Jakarta pada tanggal 25 sampai 26 Juli 1960. Keputusan konferensi tersebut secara resmi dituangkan dalam Keputusan Menteri Pertama RI No. 388/MP/1960 tanggal 25 Agustus 1960, yang antara lain menetapkan tentang perlunya pembentukan jaminan sosial bagi pegawai negeri sebagai bekal bagi

pegawai negeri dan keluarganya di saat mengakhiri pengabdianya kepada negara.

Keberhasilan atau kegagalan yang dialami sebagian besar organisasi ditentukan oleh kualitas kepemimpinan yang dimiliki orang-orang yang disertai tugas memimpin sebuah organisasi (Siagian 2009 ; 28). Regulasi pada PT.TASPEN (Persero) PP NO. 66 Tahun 2017 Perubahan atas peraturan pemerintah Nomor 70 Tahun 2015 tentang jaminan kecelakaan kerja dan kematian bagi pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN). Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Peranan Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT.TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama (KCU) Medan”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang diatas, maka yang dipilih dan disusun sebagai rumusan masalah yang akan diteliti sebagai berikut.

- 1) Bagaimana peranan kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT. TASPEN (Persero) pada Kantor Cabang Utama (KCU) Medan?
- 2) Apa Faktor pendukung dan penghambat peranan kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT. TASPEN (Persero) pada Kantor Cabang Utama (KCU) Medan?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis tentang:

- 1) Untuk mengetahui dan mendeskripsikan peranan kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT.TASPEN (Persero) pada Kantor Cabang Utama (KCU) Medan.
- 2) Untuk mengetahui dan mendeskripsikan apa saja faktor pendukung dan penghambat peranan kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT.TASPEN (Persero) pada Kantor Cabang Utama (KCU) Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

- 1) Kegunaan praktis

Hasil penelitian ini dapat memperluas pengetahuan peneliti serta menjadi masukan mahasiswa jurusan Ilmu Administrasi Publik untuk mempersiapkan diri terjun ke dalam dunia masyarakat dan sarana untuk melatih dan mengembangkan kemampuan berpikir ilmiah, sistematis, dan metodologi serta memiliki kemampuan dalam menganalisis setiap gejala dan permasalahan dilapangan. Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik.

- 2) Kegunaan akademis

Manfaat akademis dalam penelitian ini ialah bahan masukan kepada pihak PT.TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama (KCU) tentang pentingnya

kepemimpinan dan disiplin kerja bagi para karyawan, hal ini dimaksud untuk meningkatkan kinerja para karyawan terhadap perusahaan dan disiplin kerja sehingga dapat memperoleh manfaat bagi pentingnya pengetahuan tentang kepemimpinan terhadap karyawan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Peranan

Peranan adalah “tindakan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dalam suatu peristiwa”. Tindakan yang dilakukan orang atau sekelompok orang dalam suatu peristiwa, peranan merupakan perangkat tingkah laku yang diharapkan, dimiliki oleh orang atau seseorang yang berkedudukan di masyarakat. Kedudukan dan peranan adalah untuk kepentingan pengetahuan, keduanya tidak dapat dipisahkan satu sama lain (Poerwadarminta 1976:751).

David Berry (2003:105) mendefinisikan peranan sebagai harapan-harapan yang dikenakan pada individu yang menempati kedudukan sosial tertentu. Harapan-harapan tersebut merupakan imbalan dari norma-norma sosial dan oleh karena itu dapat dikatakan bahwa peranan itu ditentukan oleh norma-norma didalam masyarakat. Dalam peranan itu terdapat dua harapan yaitu harapan yang dimiliki oleh si pemegang peran terhadap masyarakat atau terhadap orang yang menjalankan perannya atau kewajiban-kewajibannya. Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa peran adalah perilaku yang ditunjukkan oleh seseorang karena kewajibannya dari jabatan atau pekerjaannya.

1. Peranan Individu adalah peranan yang dilakukan oleh seorang individu dalam menjalankan fungsinya sebagai seorang makhluk sosial yang berhubungan dengan individu lain, atau dalam hidup antara atasan dan bawahan.

2. Peranan Kelompok adalah peranan yang dilakukan secara bersama, dua orang atau lebih dalam menjalankan peranannya sebagai sebuah kelompok yang memberikan harapan pada orang lain.

Konsep tentang Peran role menurut (Komarudin 1994; 768) dalam buku “ensiklopedia manajemen “ mengungkap sebagai berikut :

1. Bagian dari tugas utama yang harus dilakukan oleh manajemen
2. Pola prilaku yang diharapkan dapat menyertai suatu status;
3. Bagian suatu fungsi seseorang dalam kelompok atau pranata;
4. Fungsi yang diharapkan dari seseorang atau menjadi karakteristik yang ada padanya;
5. Fungsi setiap variabel dalam hubungan sebab akibat.

Pengertian tersebut dapat diambil pengertian bahwa peranan merupakan penilaian sejauh mana fungsi seseorang atau bagian dalam menunjang usaha pencapaian tujuan yang ditetapkan atau ukuran mengenai hubungan 2 dua variabel yang merupakan hubungan sebab akibat. Menurut (Soerjono Soekanto 2002: 243), peranan mencakup tiga hal, yaitu:

1. Peranan meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat. Peranan dalam arti ini merupakan rangkaian peraturan-peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan kemasyarakatan;
2. Peranan adalah suatu konsep tentang apa yang dapat dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi;
3. Peranan yang dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat.

Berdasarkan penjelasan di atas diketahui bahwa setiap individu atau kelompok yang dalam hal ini adalah dinas perhubungan, menjalankan peranan sesuai dengan norma-norma yang dihubungkan dengan posisi dinas perhubungan dalam masyarakat, yang artinya menjalankan peranan berdasarkan peraturan-peraturan yang membimbing dinas perhubungan

dalam proses pembangunan masyarakatnya, dalam hal ini penulis merujuk norma hukum berupa undang-undang, peraturan pemerintah dan peraturan daerah, dan norma sosial yang apabila peranan ini dijalankan oleh dinas perhubungan maka akan tercipta suatu hubungan yang memunculkan nilai pelayanan antara dinas perhubungan dengan masyarakatnya yang disebut dengan lingkaran sosial, yang diikuti dengan apa yang dapat dilakukan dinas perhubungan dalam masyarakat, dan juga perilaku dinas perhubungan yang penting bagi struktur sosial masyarakat.

Selain itu, menurut (Soekanto 2002: 243), pembahasan perihal aneka macam peranan yang melekat pada individu-individu dalam masyarakat, penting bagi hal-hal sebagai berikut:

1. Bahwa peranan-peranan tertentu harus dilaksanakan apabila struktur masyarakat hendak dipertahankan kelangsungannya;
2. Peranan tersebut seyogyanya dilekatkan pada individu-individu yang oleh masyarakat dianggap mampu melaksanakannya. Mereka harus terlebih dahulu terlatih dan mempunyai hasrat untuk melaksanakannya;
3. Masyarakat kadangkala dijumpai individu-individu yang tak mampu melaksanakan peranannya sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat. Karena mungkin pelaksanaannya memerlukan pengorbanan arti kepentingan-kepentingan pribadi yang terlalu banyak;
4. Apabila semua orang sanggup dan mampu melaksanakan peranannya, belum tentu masyarakat akan dapat memberikan peluang-peluang yang seimbang. Bahkan seringkali terlihat betapa masyarakat terpaksa membatasi peluang-peluang tersebut.

Pentingnya peranan sehingga dapat menentukan status kedudukan seseorang dalam pergaulan masyarakat. Posisi seseorang dalam masyarakat merupakan unsur statis yang menunjukkan tempat individu pada organisasi masyarakat. Hal inilah yang hendaknya kita fikirkan kembali, karena kecenderungan untuk lebih mementingkan kedudukan daripada peranan. Hal

ini juga yang menunjukkan gejala yang lebih mementingkan nilai materialisme daripada spiritualisme.

Nilai materialisme dalam kebanyakan hal diukur dengan adanya atribut-atribut atau ciri-ciri tertentu yang bersifat lahiriah dan di dalam kebanyakan hal bersifat konsumtif. Tinggi rendahnya prestise seseorang diukur dari atribut-atribut lahiriah tersebut.

2.2 Peranan Kepemimpinan

Dalam suatu organisasi, kepemimpinan memegang peranan yang penting dalam organisasi karena pemimpin merupakan seseorang yang akan menggerakkan dan mengarahkan organisasi dalam mencapai tujuan dan sekaligus merupakan tugas yang tidak mudah. Dengan kata lain, bahwa sukses tidaknya usaha pencapaian tujuan organisasi ditentukan oleh kualitas kepemimpinan.

Kepemimpinan merupakan suatu ilmu yang mengkaji secara komprehensif tentang bagaimana mengarahkan, mempengaruhi, dan mengawasi orang lain untuk mengerjakan tugas sesuai dengan perintah yang direncanakan. Untuk memahami definisi kepemimpinan secara lebih dalam, ada beberapa definisi kepemimpinan yang dikemukakan oleh para ahli (Fahmi 2016:122), yaitu :

- a. Stephen P. Robbins mengatakan, kepemimpinan adalah kemampuan untuk mempengaruhi suatu kelompok ke arah tercapainya tujuan.

- b. Ricard L. Daft mengatakan, kepemimpinan (*leadership*) adalah kemampuan mempengaruhi orang yang mengarah kepada pencapaian tujuan.
- c. G. R Terry memberikan definisi: *Leadership is the activity of influencing people to strive willingly for mutual objectives.*
- d. Ricky W. Griffin mengatakan, pemimpin adalah individu yang mampu mempengaruhi perilaku orang lain tanpa harus mengandalkan kekerasan; pemimpin adalah individu yang diterima oleh orang lain sebagai pemimpin.

Effendi (2014:183) mendefinisikan kepemimpinan adalah suatu aktivitas memengaruhi dengan kemampuan untuk meyakinkan orang lain guna mengarahkan dalam proses mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan sebelumnya”. Dengan kata lain kepemimpinan didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan penataan berupa kemampuan memengaruhi tingkah laku orang lain.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli mengenai kepemimpinan dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan ialah bagaimana seseorang mempengaruhi dan mengarahkan sebuah organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

2.2.1. Teori gaya kepemimpinan

Gaya kepemimpinan pada dasarnya dapat dilihat dari bermacam-macam sudut pandang. Bila dilihat dari sudut perilaku pemimpin, apa yang dikemukakan oleh Tannenbaum dan Schmidt (Sutrisno, 2016:221), perilaku pemimpin membentuk

suatu kontinum dari sifat otokratik sampai demokratik. Menurut beliau, sifat sekstrem ini dipengaruhi oleh idenititas penggunaan kekuasaan oleh pemimpin dan penggunaan kebebasan oleh pengikut. Menurut Lippit dan White (Andiwilaga, 2018:66), menjelaskan terdapat berbagai hubungan antara perilaku pemimpin yang berbeda, diantaranya ialah otoriter, demokratis, dan laissez faire. Penejelasan gaya ini meneruskan penjelasan dari teori kepemimpinan yang dipaparkan peneliti Iowa sebelumnya. Beberapa gaya tersebut ialah :

- a. Gaya Otokratis, dalam gaya ini, pemimpin otokratis biasanya merasa bahwa mereka mengetahui apa yang mereka inginkan dan cenderung mengekspresikan kebutuhan-kebutuhan tersebut dalam bentuk perintah-perintah langsung kepada bawahan. Dalam kelompok ini, anggota kelompok sangat bergantung pada pemimpin dan harus diperintah karena inisiatif. Ciri-ciri dari kepemimpinan ini diantara :
 1. Semua kebijakan ditentukan oleh pemimpin;
 2. Langkah kegiatan teknis ditentukan oleh pemimpin pada saat-saat tertentu, sehingga biasanya langkah-langkah berikutnya tidak ada kepastian;
 3. Pemimpin menginstuksikan tugas-tugas khusus dan anggota adalah pelaksananya;
 4. Pemimpin cenderung untuk mencela atau memuji secara personal dan tetap menjauhkan diri dari kegiatan kelompok.
- b. Gaya Demokratis, Sudriamunawar (Andiwilaga, 2018:67), menjelaskan bahwa gaya demokratis yaitu gaya kepemimpinan yang dikenal pula sebagai gaya partisipatif. Gaya ini berasumsi bahwa para anggota yang ambil bagian secara

pribadi dalam proses pengambilan keputusan akan lebih memungkinkan sebagai suatu akibat mempunyai komitmen yang jauh lebih besar pada sasaran dan tujuan organisasi. Pendekatan tidak berarti para pemimpin tidak membuat keputusan, tetapi justru seharusnya memahami terlebih dahulu apa yang menjadi sasaran organisasi sehingga mereka dapat mempergunakan pengetahuan anggotanya. Dalam gaya ini, suasana dalam kelompok lebih akrab dan saling menghormati. Adapun ciri-cirinya ialah sebagai berikut :

1. Semua kebijakan dibahas dan ditentukan bersama oleh kelompok dengan dorong dan bantuan pimpinan;
 2. Gambaran kegiatan diperoleh selama masa pembahasan. Langkah-langkah umum kebijakan kelompok digariskan terlebih dahulu dan jika diperlukan dapat meminta nasihat teknis. Pemimpin memberikan saran beberapa alternative prosedur yang dapat dipilih dari semua pilihan ;
 3. Para bawahan bebas bekerja sama dengan siapa pekerjaan diserahkan kepada kelompok untuk ditentukan bersama;
 4. Pemimpin berpikir berdasarkan fakta dalam memberikan pujian atau kritikan, serta berusaha memberi semangat tanpa banyak mencampuri urusan pekerjaan.
- c. Gaya *Laissez Faire*, yaitu gaya kepemimpinan dengan kendali bebas, pendekatan ini bukan berarti tidak adanya sama sekali pimpinan. Gaya ini berasumsi bahwa suatu tugas disajikan kepada kelompok yang biasanya menentukan teknik-teknik mereka sendiri guna mencapai tujuan tersebut dalam rangka mencapai sasaran-sasaran organisasi. Pegawai bawahan keadaannya

frustasi dan bekerja ogah-ogahan, main-main kurang kecintaan pada pekerjaannya. Ciri-ciri sebagai berikut :

1. Kebebasan sepenuhnya diberikan pada bawahan untuk mengambil keputusan, baik kepada kelompok maupun pada bawahan tanpa campur tangan pimpinan;
2. Berbagai macam bahan/data diberikan, pemimpin hanya memberikan bahan bila diminta saja, pemimpin tidak aktif pembahasan bersama kelompok;
3. Sama sekali tanpa partisipasi pimpinan;
4. Pemimpin jarang memberikan komentar secara spontan atas kegiatan bawahannya, kecuali bila ditanya. Tidak ada usaha-usaha untuk menilai atau mengatur jalannya organisasi.

Ada yang harus di pahami oleh para pemimpin bahwa pemimpin yang baik adalah pemimpin yang mengerti dengan benar dimana ia meletakkan setiap tipe kepemimpinan tersebut sesuai dengan tempatnya. Mengenai penjelasan setiap tipe pemimpin Buchari Alma (Fahmi, 2016:126) menjelaskan di bawah ini:

1. Pemimpin kharismatik merupakan kekuatan energy, daya tarik yang luar biasa yang akan diikuti oleh para pengikutnya.
2. Tipe paternalistis bersikap melindungi bawahan sebagai seorang bapak atau sebagai seorang ibu yang penuh kasih sayang.
3. Tipe militeristis banyak menggunakan sistem perintah, sistem komando dari atasan ke bawahan sifatnya keras sangat otoriter, menghendaki bawahan agar selalu patuh, penuh acara formalitas.

4. Tipe otokratis berdasarkan kepada kekuasaan dan paksaan yang mutlak harus di patuhi.
5. Tipe laissez faire ini membiarkan bawahan berbuat semaunya sendiri semua pekerjaan dan tanggung jawab dilakukan oleh bawahan.
6. Tipe populistis ini mampu menjadi pemimpin rakyat. Di berpegang pada nilai-nilai masyarakat tradisional.
7. Pemimpin tipe administrative ialah pemimpin yang mampu menyelenggarakan tugas-tugas administrasi secara efektif.
8. Tipe pemimpin demokratis berorientasi pada manusia dan memberikan bimbingan kepada pengikutnya.

Menurut Sutrisno (2016:233), teori-teori yang ada merupakan jembatan untuk membantu bagaimana pimpinan organisasi mengembangkan gaya kepemimpinannya. Karena tidak satu teori pun yang memberikan jaminan kepada seorang pimpinan untuk berperilaku tertentu sehingga ia menjadi pimpinan yang sukses. Dengan gaya kepemimpinan yang tidak tepat, maka tujuan organisasi atau perusahaan dapat terganggu serta para karyawan dapat merasakan frustrasi, kebencian, kegelisahan dan ketidakpuasan.

2.2.2 Tujuan Kepemimpinan

Pengertian kepemimpinan, tentunya kita juga perlu mengetahui apa tujuan kepemimpinan tersebut. Berikut penjelasannya:

1. Sarana untuk Mencapai Tujuan

Kepemimpinan adalah sarana penting untuk mencapai tujuan. Dengan memperhatikan apakah tujuan tercapai atau tidak dan bagaimana cara mencapai tujuan tersebut, maka kita bisa mengetahui jiwa kepemimpinan dari seseorang.

2. Memotivasi Orang Lain

Tujuan kepemimpinan yang lain adalah untuk membantu orang lain menjadi termotivasi, mempertahankan serta meningkatkan motivasi di dalam diri mereka.

Pemimpin yang baik adalah pemimpin yang bisa memotivasi pengikut/bawahan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

1. Membantu Terciptanya Suatu Iklim Sosial yang Baik

Kepemimpinan dalam organisasi memiliki tujuan untuk membantu terbentuknya suatu iklim sosial yang baik. Iklim sosial juga akan mempengaruhi kinerja dan kenyamanan setiap anggota yang terdapat di dalam kelompok. Iklim sosial merupakan suatu konsep yang abstrak dan berada di dalam organisasi, meski abstrak tapi dapat dirasakan pengaruhnya. Iklim sosial bisa menentukan kesejahteraan psikologis seseorang, bersangkutan dan tercapai tidaknya tujuan organisasi. Iklim

sosial perlu dibangun untuk bisa membawa pengaruh secara optimal terhadap pertumbuhan dan pengembangan personal, khususnya terhadap setiap individu yang diinginkan dalam suatu organisasi.

2. Membantu Kelompok dalam Menetapkan Prosedur-prosedur Kerja

Kepemimpinan yang ada dalam sebuah organisasi memiliki tujuan untuk membantu menetapkan prosedur kerja yang harus dipatuhi setiap anggotanya. Prosedur kerja merupakan tahapan yang urut dengan tujuan, supaya aktivitas yang dikerjakan bisa berjalan dengan lancar. Munculnya tahapan membuat setiap anggota dalam organisasi tidak bingung melaksanakan tugas.

3. Membantu Kelompok untuk Mengorganisasi Diri

Kepemimpinan dalam organisasi memiliki fungsi membantu melakukan organisir setiap anggota dalam mengatasi diri sendiri. Melakukan organisasi pada diri sendiri, dalam artinya mengatur dan menyusun setiap bagian dalam organisasi, baik orangnya maupun yang lain sehingga menjadi kesatuan.

Mengkoordinir yang berarti suatu bagian integral dari seluruh fungsi manajerial dan menjadi inti dari ilmu manajemen. Koordinasi secara etimologis berarti kegiatan penertiban mengatur atau menciptakan segala sesuatu agar berjalan lancar secara bersamaan. Sementara koordinasi merupakan tindakan pengaturan elemen yang sangat kompleks.

4. Mengambil Keputusan Sama dengan Kelompok

Kepemimpinan dalam sebuah organisasi mampu membantu dalam mengambil sikap dan keputusan bersama untuk keberlangsungan

organisasi. Pembuatan keputusan merupakan bagian kunci dalam kepemimpinan dengan peran penting. Khususnya saat pemimpin melaksanakan fungsi perencanaan yang menyangkut dengan keputusan penting.

Pengambilan keputusan bisa dianggap sebagai hasil atau keluaran dari proses mental hingga kognitif dengan bawaan pada pemilihan suatu jalur tindakan antara beberapa alternatif yang tersedia. Dalam proses pengambilan keputusan selalu menghasilkan satu pilihan akhir, kemudian dibuat mencapai tujuan lewat pelaksanaan dan tindakan.

5. Memberi Kesempatan Kepada Kelompok untuk Belajar dari Pengalaman Kepemimpinan dalam sebuah organisasi, kelompok dan perusahaan memberi tujuan berupa kesempatan pada kelompok tersebut untuk bisa mengambil pelajaran dari pengalaman. Kesempatan menjadi sebuah waktu dengan keterkaitannya terhadap keleluasaan, peluang dan sebagainya, selain itu juga memiliki makna sebagai waktu yang diberikan memperbaiki sesuatu.

2.2.3 Fungsi Kepemimpinan

Setelah memahami tujuan kepemimpinan, kita juga harus mengerti apa fungsi kepemimpinan di dalam sebuah organisasi. Pemimpin memiliki fungsi yang sangat penting dalam sebuah organisasi, baik untuk keberadaan dan juga kemajuan organisasi tersebut. Pada dasarnya, fungsi kepemimpinan memiliki 2 aspek yaitu:

1. Fungsi administratif; yang dimaksud dengan fungsi *administratif* adalah pengadaan formula kebijakan administrasi di dalam suatu organisasi dan menyediakan segala fasilitasnya.
2. Fungsi sebagai top manajemen; Fungsi sebagai Top Manajemen adalah fungsi pemimpin dalam proses aktivitas pembuatan *Planning, Organizing, Staffing, Directing, Commanding, dan Controlling*.

Fungsi Kepemimpinan Menurut (Hadari Nawawi) Dalam bukunya

“Kepemimpinan yang Efektif”. Hadari Nawawi menyebutkan beberapa fungsi kepemimpinan, yaitu:

1. Fungsi Instruktif

Pemimpin berperan sebagai komunikator yang menentukan apa (isi perintah), bagaimana (cara melakukan), bilamana (waktu pelaksanaan), dan di mana (tempat mengerjakan) agar keputusan dapat diwujudkan secara efektif. Dengan kata lain, fungsi orang yang dipimpin hanyalah untuk melaksanakan perintah pemimpin.

2. Fungsi Konsultatif

Pemimpin menggunakan fungsi konsultatif sebagai cara berkomunikasi dua arah dalam upaya menetapkan sebuah keputusan yang membutuhkan pertimbangan dan konsultasi dari orang yang dipimpinnya.

3. Fungsi Partisipasi

Pemimpin bisa melibatkan anggotanya dalam proses pengambilan keputusan maupun dalam melaksanakannya.

4. Fungsi Delegasi

Pemimpin dapat melimpahkan wewenangnya kepada orang lain, misalnya membuat dan menetapkan keputusan. Fungsi delegasi adalah bentuk kepercayaan seorang pemimpin kepada seseorang yang diberikan pelimpahan wewenang untuk bertanggung jawab.

5. Fungsi Pengendalian

Pemimpin bisa melakukan bimbingan, pengarahan, koordinasi, dan pengawasan, terhadap kegiatan para anggotanya.

2.3. Tujuan Pengembangan Karyawan

Kepemimpinan yang baik sangat penting bagi keberhasilan bisnis apa pun. Setiap pemimpin bisnis dapat meningkatkan keterampilan kepemimpinan mereka. Harus menetapkan tujuan pengembangan kepemimpinan yang dapat ditindak lanjuti oleh Sebagian besar tujuan pengembangan kepemimpinan berpusat pada peningkatan komunikasi dan hubungan. Ini ditujukan untuk pemilik usaha kecil, supervisor, dan manajer yang ingin mengembangkan keterampilan kepemimpinan mereka.

Pemimpin bukan hanya posisi dalam hierarki, tingkat gaji yang lebih tinggi, atau tanggung jawab tambahan. Ini adalah keahlian yang harus terus di kembangkan. Setiap pemimpin dalam setiap tingkat pengalaman dan keterampilan memiliki ruang untuk berkembang, tetapi pemikiran untuk menetapkan dan mencapai tujuan kepemimpinan mungkin membuat sebagian orang bertanya-tanya harus memulai dari mana.

Kepemimpinan yang baik dapat membuat suatu perbedaan di tempat kerja. Tanpa itu, moral dan produktivitas karyawan pasti akan tertekan. Kesalahan kepemimpinan adalah hal biasa, tetapi siapa pun dapat belajar bagaimana memimpin dengan lebih efektif. Apakah seorang pemimpin yang natural atau telah mengembangkan keterampilan kepemimpinan dari waktu ke waktu, selalu ada ruang untuk pertumbuhan.

Langkah pertama untuk menjadi pemimpin yang lebih baik adalah meningkatkan kesadaran diri. Ini akan membantu mengidentifikasi dan menetapkan tujuan pengembangan kepemimpinan. Tujuan yang akan ditetapkan harus diarahkan untuk memperbaiki kelemahan dan meningkatkan gaya kepemimpinan.

2.3.1. Faktor Mempengaruhi kinerja karyawan

Faktor yang mampu memengaruhi kinerja karyawan. Berbagai faktor ini sangat penting untuk diperhatikan agar kinerja karyawan tidak menurun demi kelancaran bisnis. berikut ini adalah berbagai faktor yang mampu memengaruhi kinerja karyawan.

1) Sikap Disiplin

Disiplin adalah sikap yang sangat penting yang harus dipenuhi oleh setiap karyawan. Kedisiplinan karyawan akan sangat dibutuhkan demi kelancaran bisnis. setiap karyawan harus mempunyai sikap disiplin agar bisa mengikuti setiap aturan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan dan melakukan

berbagai pekerjaannya masing-masing. Pihak perusahaan bisa membuat kebijakan yang mampu memengaruhi sikap disiplin karyawannya.

2) Motivasi Kerja

Motivasi adalah suatu dorongan yang muncul pada setiap individu secara sadar ataupun tidak sadar dalam melakukan suatu pekerjaan dengan tujuan tertentu. Setiap karyawan tentunya memiliki motivasi yang berbeda-beda. Beberapa karyawan ada yang memiliki motivasi bekerja untuk memiliki uang agar mampu memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Beberapa yang lain juga ada yang memiliki motivasi kerja untuk meraih jabatan yang tinggi.

3) Kompensasi atau Insentif

Kompensasi ataupun insentif hampir bisa dipastikan mampu memengaruhi kinerja karyawan. Kompensasi ini bisa diberikan kepada karyawan dalam wujud bonus yang mampu meningkatkan kinerja karyawan. Selain itu, harapan untuk dipromosikan jabatan yang lebih tinggi juga bisa membuat karyawan dalam meningkatkan performanya. Selain sebagai bentuk penghargaan untuk karyawan agar bisa meningkatkan performa kerjanya, hal tersebut juga akan secara efektif memacu karyawan lainnya untuk bekerja lebih keras.

4) Gaya Kepemimpinan

Karyawan yang mempunyai pemimpin yang baik pada umumnya akan mampu memberikan performa yang juga baik. Cara atasan dalam memimpin karyawan yang ada dibawahnya akan sangat memengaruhi

performa perusahaan dan juga karyawan. Gaya kepemimpinan yang baik adalah dengan cara mengayomi karyawan agar mampu menyelesaikan setiap tugas yang diberikannya kepada masing-masing karyawan dengan tanpa tekanan yang berlebihan.

5) Lingkungan Kerja

Faktor lainnya yang mampu memengaruhi kinerja karyawan adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja yang bersih dan nyaman akan membuat suasana hati setiap karyawan menjadi tenang dan menjadi lebih fokus dalam melakukan pekerjaan. Perlengkapan alat kerja yang mumpuni juga akan membuat setiap karyawan bekerja dengan maksimal. Selain itu, pihak perusahaan juga harus bisa memerhatikan kesehatan dan tingkat keamanan karyawan dengan menyediakan lingkungan kerja yang menyenangkan dan sesuai dengan keperluan karyawan.

6) Pelatihan Terhadap Karyawan

Pelatihan dan juga edukasi sangatlah penting untuk bisa meningkatkan kinerja karyawan, khususnya untuk karyawan baru dan masih memerlukan suatu bimbingan. Sedangkan untuk karyawan lama, mereka biasanya memerlukan peningkatan kinerja seiring berjalannya waktu. Dalam hal ini, pihak perusahaan bisa memberikan pelatihan langsung di tempat kerja atau dengan mendanai suatu pembelajaran terkait beberapa faktor penentu yang mampu memengaruhi performa karyawan. Caranya, perusahaan harus bisa memastikan bahwa karyawannya mampu memperoleh pelatihan yang sesuai dengan kemampuannya.

7) Perlakuan Perusahaan Terhadap Karyawan

Karyawan yang memperoleh perlakuan baik dari perusahaan akan cenderung mempunyai performa kerja yang lebih baik. Kenapa? karena pada saat itu karyawan akan merasa bahagia, lebih termotivasi, dan lebih dibutuhkan dalam perusahaan. Perlakuan yang baik tidak hanya bisa diberikan dengan bentuk pujian, tapi juga bisa dalam bentuk memahami apa yang mereka perlukan. Seperti dengan menanggapi saran yang diberikan oleh karyawan, atau menghargai kehidupan karyawan dengan cara tidak menghubunginya di hari libur.

8) Perkembangan Teknologi

Perkembangan teknologi juga akan memungkinkan perusahaan untuk bisa bekerja lebih efektif. Contoh sederhananya adalah performa kerja seorang akuntan akan bisa meningkat jika diiringi dengan penggunaan perangkat kerja yang mampu melakukan berbagai laporan keuangan ataupun manajemen keuangan yang baik. Terlebih lagi, saat ini adalah eranya semua hal bisa bekerja secara otomatis. Apabila pihak perusahaan bisa melakukan setiap hal dengan mudah dengan bantuan *software*, maka cara lama dengan atau manual seharusnya bisa ditinggalkan.

9) Delegasi Tugas

Dalam hal ini, delegasi tugas yang dimaksud adalah dengan mengalihkan tugas atau pekerjaan kepada beberapa karyawan lainnya yang sesuai. Ini adalah cara yang sederhana dan efektif untuk bisa meningkatkan performa karyawan. Karena, setiap karyawan akan mampu memperoleh kesempatan

untuk melakukan pekerjaan yang lebih spesifik dan sesuai dengan keahliannya. Dengan adanya delegasi tugas yang baik, maka seorang manajer juga akan lebih bisa memanfaatkan waktunya untuk melakukan beberapa tugas lainnya yang lebih penting. Sederhananya, manajer bisa melakukan dua atau lebih pekerjaan lainnya dalam waktu yang bersamaan dengan melakukan delegasi tugas yang tepat.

10) Komunikasi dan Hubungan yang Kuat

Adanya hubungan *interpersonal* pada tiap anggota tim dan juga *departement* juga mampu memengaruhi tingkat produktivitas karyawan. Dengan membangun komunikasi yang kuat, maka seorang karyawan akan lebih mudah dalam memahami tujuan suatu proyek yang dikerjakan, *deadline*, serta seluruh detail pekerjaan. Sehingga, pekerjaan pun bisa dilakukan dengan lebih lancar. Selain itu, karyawan juga akan lebih mudah untuk menyelesaikan masalah yang kerap terjadi di tempat kerjanya secara lebih efektif.

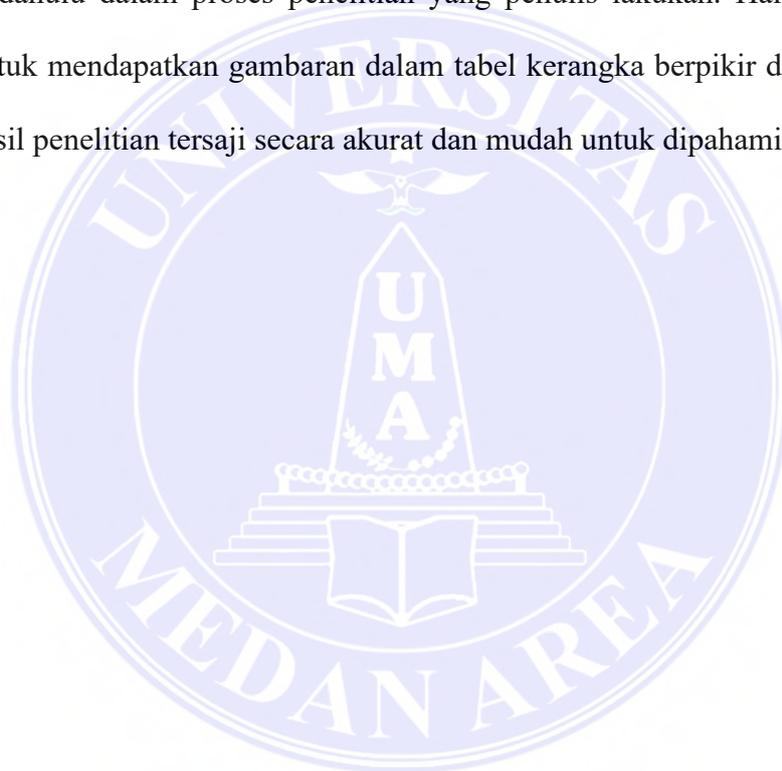
11) Adanya Rantai Komando yang Jelas

Apabila setiap karyawan mempunyai pengetahuan yang luas tentang perusahaan dan hal apa saja yang dikerjakannya, maka mereka juga akan mampu membuat keputusan yang tepat pada waktu-waktu yang sangat genting. Sehingga, pekerjaan pun akan tetap mengalir karena tidak perlu menghabiskan banyak waktu untuk melihat panduan. Hal yang sama juga berlaku untuk para staf manajemen. Mereka harus selalu siap dalam membuat suatu keputusan yang penting untuk perusahaannya, sehingga

karyawan yang lainnya juga bisa mendapatkan informasi yang sesuai untuk melanjutkan pekerjaannya.

2.4 Penelitian terdahulu

Penelitian terdahulu ini mengarah pada penelitian sebelumnya untuk mempermudah dalam pengumpulan data, metode analisis data, yang digunakan dalam pengelolaan data, maka penulis mencantumkan hasil penelitian terdahulu dalam proses penelitian yang penulis lakukan. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran dalam tabel kerangka berpikir dengan harapan hasil penelitian tersaji secara akurat dan mudah untuk dipahami.



Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

| No | Judul, Nama, dan Tahun Penelitian | Metodologi Penelitian | Hasil Penelitian | Perbedaan |
|----|---|---|--|---|
| 1. | Pengaruh Kepemimpinan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Central Capital Futures Cabang Malang, (ANY ISVANDIARI,2017). | Metode penelitian adalah kuantitatif yang bersifat sebab akibat atau kausal dengan teknik analisis regresi linier berganda. | Dari pendapat keseluruhan karyawan menyatakan pimpinan memberikan contoh semangat kerja yang tinggi; bahwa insentif yang diterima karyawan sudah sesuai standar, bonus yang sudah diterima juga sesuai, karyawan selalu mematuhi aturan yang dibuat oleh perusahaan, dan pimpinan selalu menegur setiap karyawan yang melanggar aturan | <ul style="list-style-type: none"> • Lokasi penelitian sebelumnya dilakukan pada PT. Central Capital Futures Cabang Malang sedangkan dalam penelitian ini lokasinya pada PT. Taspen (persero) Kantor Cabang Utama (KCU) Medan. • Metode penelitian sebelumnya menggunakan metode kuantitatif dengan teknik analisis regresi linier berganda sedangkan pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. |
| 2. | Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada karyawan divisi <i>Human Resources Management Compensation and Benefits</i> PT Freeport Indonesia), Rendyka Dio Siswanto Djambur Hamid,2017. | Penelitian ini menggunakan metode explanatory research. | Dari secara keseluruhan dapat disimpulkan karyawan pada divisi <i>Human Resources Management Compensation and Benefits</i> PT.Freeport Indonesia meyakini bahwa gaya kepemimpinan instruksi cenderung tinggi. Gaya kepemimpinan instruksi yang diberikan oleh perusahaan terhadap karyawannya berpengaruh terhadap meningkatnya kinerja. | <ul style="list-style-type: none"> • Lokasi penelitian sebelumnya dilakukan pada PT.Freeport Indonesia sedangkan dalam penelitian ini pada PT.Taspen (persero) Kantor Cabang Utama (KCU) Medan. • Metode peneliian ini menggunakan metode explanatory research sedangkan pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. |
| 3. | Pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan di perusahaan daerah perkebunan jember,Ujang Tri Cahyono, Mohamad Syamsul Maarif, dan Suharjo,2014, | Metode analisis data menggunakan Structural Equation Model (SEM). | Hasil penelitian menunjukkan kepemimpinan transformasional belum mampu meningkatkan kinerja sehingga elemen kepemimpinan transformasional masih dapat ditingkatkan . | <ul style="list-style-type: none"> • Lokasi penelitian sebelumnya pada perusahaan perkebunan jember sedangkan dalam penelitian ini PT. Taspen (persero) Kantor Cabang Utama (KCU) Medan. • Metode penelitian dengan metode Structural Equation Model (SEM) sedangkan pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif |

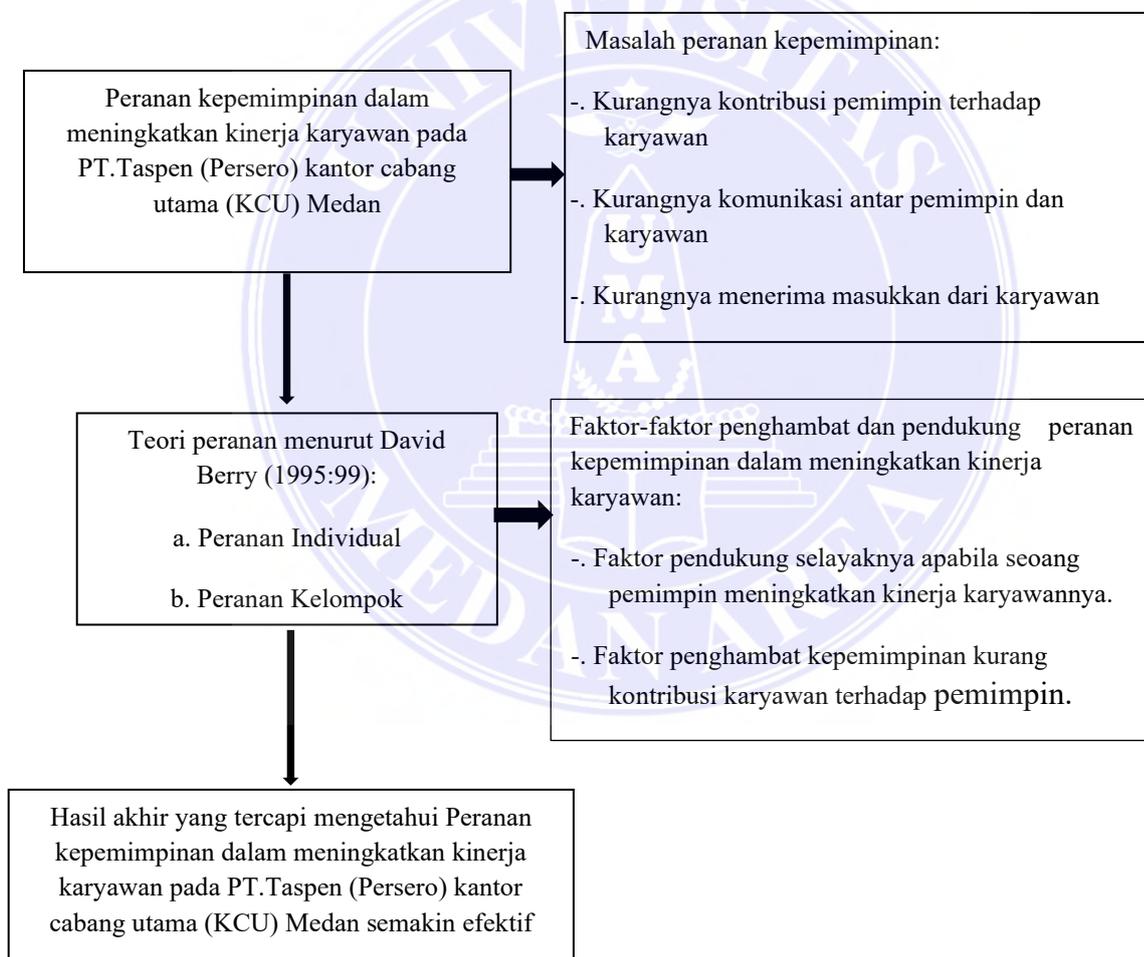
| No | Judul, Nama, dan Tahun Penelitian | Metodologi Penelitian | Hasil Penelitian | Perbedaan |
|----|---|--|---|---|
| 4 | Pengaruh kepemimpinan, iklim organisasi, dan budaya kerja terhadap motivasi kerja dalam meningkatkan kinerja pegawai PT. Admiral Lines Belawan, Henny Pratiwi 2016. | Metode Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, daftar pertanyaan dan studi dokumentasi. | Hasil penelitian secara serempak, variabel kepemimpinan, iklim organisasi, dan budaya kerja berpengaruh <i>highly Significant</i> terhadap motivasi kerja pegawai di PT. Admiral Lines Belawan. Hal ini berarti bahwa kepemimpinan, iklim organisasi, dan budaya kerja dapat meningkatkan motivasi kerja pegawai PT. Admiral Lines Belawan. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,761 berarti bahwa perubahan motivasi kerja pegawai PT. Admiral Lines Belawan dapat dijelaskan oleh perubahan kepemimpinan, iklim organisasi, dan budaya kerja sebesar 76,1%. | <ul style="list-style-type: none"> • lokasi penelitian sebelumnya dilakukan pada PT. Admiral Lines Belawan sedangkan dalam penelitian ini lokasi pada PT. Taspen (persero) Kantor Cabang Utama (KCU) Medan • Metode penelitian sebelumnya menggunakan metode deskriptif kuantitatif sedangkan pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif |
| 5. | Pengaruh budaya kerja dan promosi jabatan dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT. Perkebunan III Labuhan Haji Labuhan Batu Utara, Yuniman Zebua, 2020. | Metode kuantitatif dan kualitatif, Teknik pengumpulan data dilakukan secara observasi, wawancara dan kuesioner. | Hasil penelitian yaitu budaya kerja dan promosi jabatan baik secara parsial (sendiri-sendiri) maupun secara simultan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Perkebunan Nusantara III Labuhan Haji. Hal ini terlihat dari uji T menunjukkan nilai t-hitung untuk variabel budaya kerja. | <ul style="list-style-type: none"> • Lokasi penelitian sebelumnya dilakukan pada PT. Perkebunan III Labuhan haji labuhan batu utara sedangkan pada penelitian ini lokasinya pada PT. Taspen (persero) Kantor Cabang Utama (KCU) Medan. • Metode penelitian sebelumnya menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif sedangkan pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. |

Sumber : Diolah Oleh Peneliti, 2023

2.5 Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir adalah dasar pemikiran yang menurut perpaduan antara teori dengan fakta, observasi, dan kajian teori, yang akan dijadikan dasar dalam penelitian. Kerangka berpikir dapat digambarkan dengan bagan yang menunjukkan alur pikir peneliti dan keterkaitan antar variabel yang diteliti. Bagan ini disebut juga dengan paradigma atau model penelitian.

Gambar 2.1. Kerangka Berfikir



Sumber : Diolah oleh peneliti pada saat melakukan prariset,2023

Dari uraian skema diatas maka penulis menguraikan kerangka berpikir merupakan konsep untuk melakukan penelitian, untuk menjelaskan bagaimana penelitian dilakukan di awal proses pelaksanaan hingga akhir, agar hasil dari penelitian tidak bertolak belakang dilapangan. Dalam penelitian ini, peneliti membuat kerangka berpikir yang berkaitan dengan teori-teori yang berkesinambungan, agar dapat menjawab masalah-masalah yang ada di rumusan masalah penulis.

Dalam upaya menjawab rumusan penelitian, maka penulis mengambil teori peranan menurut (David Berry 1995: 99) sebagai berikut:

1. Peranan Individu adalah peranan yang dilakukan oleh seorang individu dalam menjalankan fungsinya sebagai seorang makhluk sosial yang berhubungan dengan individu lain, atau dalam hidup antara atasan dan bawahan.
2. Peranan Kelompok adalah peranan yang dilakukan secara bersama, dua orang atau lebih dalam menjalankan peranannya sebagai sebuah kelompok yang memberikan harapan pada orang lain.

Peranan Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan, sebagai objek penelitian, dimana dalam penelitian ini ingin mengetahui bagaimana Peranan Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT.Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Medan dengan menggunakan teori peranan yang dikembangkan oleh (David Berry 1995:99) diantaranya yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, sehingga pada akhirnya dapat mengetahui bagaimana peranan pemimpin dalam

meningkatkan kinerja. Serta mengetahui bagaimana faktor penghambat dan pendukung dari konsep tersebut.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di salah satu kantor PT.TASPEN (Persero) kantor cabang utama (KCU) Medan, Jl. H. Adam Malik No.64, Silalasa, Kec. Medan Baru, kota Medan, Sumatera Utara 20235. Waktu penelitian Lapangan ini dilaksanakan selama 3 bulan (November 2022 sampai dengan Januari 2023).

Tabel 3.1. Jadwal Penyelesaian Skripsi

| No | Urutan Kegiatan | 2022 | | 2023 | | | | | | |
|----|-----------------------------|------|----|------|---|---|---|---|---|---|
| | | 11 | 12 | 1 | 2 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 1 | Pengajuan Judul | ■ | | | | | | | | |
| 2 | Penyusunan Proposal | ■ | ■ | | | | | | | |
| 3 | Seminar Proposal | | | | ■ | | | | | |
| 4 | Perbaikan Proposal | | | | ■ | | | | | |
| 5 | Penelitian | | | | | ■ | | | | |
| 6 | Seminar Hasil | | | | | | | ■ | | |
| 7 | Penyusunan Skripsi | | | | | | | ■ | | |
| 8 | Perbaikan Skripsi | | | | | | | ■ | | |
| 9 | Sidang Meja Hijau | | | | | | | | ■ | |
| 10 | Revisi Final Skripsi | | | | | | | | | ■ |
| 11 | Penyerahan Skripsi Ke Prodi | | | | | | | | | ■ |

Sumber : Diolah Oleh Peneliti setelah melakukan prariset, 2023

3.2 Jenis Penelitian

Rangka untuk penelitian ini, agar nantinya dapat mencapai derajat ilmiah maka dalam penelitian penulis tidak bisa lepas dari penggunaan beberapa cara/metode yang relevan dengan permasalahan penelitian ini. Penelitian yang akan dilaksanakan merupakan penelitian jenis kualitatif yang

akan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata, gambar, dan bukan perhitungan angka-angka (Moleong, 2011:3).

Spesifikasi penelitian ini bersifat kualitatif deskriptif, yaitu penelitian yang menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik objek atau subjek yang diteliti secara tepat (Darmadi, 2012:186). Dalam Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang membahas bagaimana Peranan kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT.TASPEN (Persero) pada kantor cabang utama (KCU) Medan untuk mencapai tujuan dalam suatu lembaga. Tujuan dari spesifikasi ini ialah mengumpulkan informasi untuk disusun, dijelaskan, serta dianalisis dengan memberikan predikat terhadap variabel yang diteliti sesuai dengan kondisi sebenarnya (Moleong, 2011:246).

3.3 Sumber Dan Jenis Data

Secara garis besar sumber data ada dua macam yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Data primer

(Kuncoro 2013:148) Menyatakan bahwa data primer adalah data yang diperoleh dengan survei lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data orisinal. Dalam penelitian ini, sumber data diperoleh dari hasil penelitian Peranan kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT.TASPEN (Persero) pada kantor cabang utama (KCU) Medan .

2. Data sekunder

(Kuncoro 2013:148) menyatakan bahwa Data Sekunder adalah data yang telah dikumpulkan oleh lembaga pengumpulan data dan dipublikasikan kepada masyarakat pengguna data. Dalam hal ini diperoleh data tersebut dari berbagai literatur-literatur, diktat kuliah dan sumber lainnya.

Data sekunder berupa arsip, dokumentasi, profil lembaga, jurnal, buku, majalah, artikel dan semua informasi yang berkaitan dengan Peranan kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT.TASPEN (Persero) pada kantor cabang utama (KCU) Medan.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

(Sugiyono 2010:224) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Untuk memperoleh data atau informasi yang mendukung tujuan penelitian, penulis menggunakan pengumpulan data sebagai berikut:

1) Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung terhadap obyek penelitian kemudian mencatat gejala-gejala yang ditemukan dilapangan untuk melengkapi data-data yang diperlukan acara untuk berkaitan dengan permasalahan penelitian. Menurut Sutrisno Hadi (Sugiyono 2010:166) observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari

berbagai proses biologis dan psikologis dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

2) Wawancara

Menurut (Sugiyono 2013:137) Wawancara digunakan sebagai Teknik pengumpulan data apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Sedangkan menurut Sutrisno Hadid dalam (Sugiyono 2013: 138) mengemukakan bahwa anggapan yang perlu dipegang oleh peneliti dalam menggunakan metode wawancara dan kuisisioner adalah sebagai berikut:

- a. Bahwa subyek (responden) adalah orang yang paling tahu tentang dirinya sendiri
- b. Bahwa apa yang dinyatakan oleh subyek kepada peneliti adalah benar dan dapat dipercaya.
- c. Bahwa interpretasi subjek terhadap pertanyaan peneliti sesuai dengan apa yang dimaksudkan peneliti.

Penulis melakukan wawancara kepada: Salah satu pimpinan pada PT.TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama (KCU) Medan dan beberapa karyawan pada PT.TASPEN (persero) Kantor Cabang Utama (KCU) Medan.

3) Dokumentasi

Menurut (sugiyono 2010:24) dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumentasi bisa berbentuk tulisan,

gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumentasi merupakan pelengkap dari pengguna metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

3.5. Teknik Analisis Data

Setelah selesai menyusun teknik pengumpulan data yang digunakan, langkah selanjutnya adalah melakukan analisis data. Menurut (Herdiansyah 2010: 158), Analisis data merupakan tahap pertengahan dari serangkaian tahap dalam sebuah penelitian yang mempunyai fungsi yang sangat penting.

Teknik menganalisis data deskriptif kualitatif dalam (Sugiyono, 2016) ada beberapa langkah yaitu, sebagai berikut :

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan menekan pada hal yang paling utama dari data yang sudah diambil oleh peneliti atau hal-hal yang bersifat fokus dan penting untuk dicari inti pokok atau tema dan polanya serta membuang yang tidak perlu. Dalam proses ini berlangsung pada saat pertanyaan awal dimulai sampai dengan data penelitian terkumpul.

b. Penyajian Data

Sesudah data direduksi untuk langkah berikutnya yaitu penyajian data/ mendisplaykan data yang dibuat berbentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, yang dimana memiliki tujuan untuk memudahkan serta merencanakan kerja yang akan selanjutnya dilakukan apa yang telah dipahami.

c. Pengambilan Kesimpulan

Pengambilan keputusan atau mengambil kesimpulan adalah usaha untuk menemukan makna, serta klarifikasi yang dilakukan terhadap informasi yang dianalisis dan dengan berusaha menemukan hal-hal yang vital. Setelah informasi ditampilkan, keputusan/verifikasi akan dibuat yang membuat kesimpulan singkat yang semula kurang jelas menjadi lebih jelas dan poin demi poin, artinya meninjau ulang catatan yang diperoleh tidak valid untuk mendapatkan jawaban atas masalah yang diangkat dalam penelitian

3.6 Teknik Penentuan Informan

Mencari orang yang dapat dimintai informasi terkait dengan objek yang sedang diteliti maka dengan itu penulis menentukan menurut (sugiyono 2018) pengumpulan data diawali dari mewawancari informasi awal atau informasi kunci. Dengan jenis pemilihan informan snowball sampling, menurut (Ade heryana 2018) Snowball sampling adalah Pemilihan informan kedua berdasarkan informasi dari informan pertama, informan ketiga berdasarkan rekomendasi informan kedua dan seterusnya. Metode sangat baik untuk penggunaan wawancara mendalam.

Menurut (Ade heryana 2018) yang memberikan pengertian informan kunci dan informan tambahan yaitu Informan kunci adalah informan yang memiliki informasi secara menyeluruh tentang permasalahan yang diangkat oleh peneliti. Informan kunci bukan hanya mengetahui tentang kondisi/fenomena pada masyarakat secara garis besar, juga memahami

informasi tentang informan utama. Informan tambahan terkadang memberikan informasi yang tidak diberikan oleh informan utama atau informan kunci.

Maka dari itu penulis menetapkan salah satu Pemimpin pada PT.TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama (KCU) Medan sebagai informan kunci, Kepala bidang SDM dan Utama pada PT.TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama (KCU) Medan informan kunci, serta Karyawan dan penerima dana pensiun pada PT.TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama (KCU) sebagai informan tambahan Informan penelitian dapat dilihat dari tabel berikut

Tabel 3.2. Informan Penelitian

| No | Uraian | Jumlah (orang) | Keterangan |
|----|---|----------------|-------------------|
| 1. | Pemimpin pada PT.TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama (KCU) Medan | 1 | Informan Kunci |
| 2. | Kepala bidang SDM dan Utama pada PT.TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama (KCU) Medan | 2 | Informan Utama |
| 3. | Karyawan dan penerima dana pensiun pada PT.TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama (KCU) Medan yaitu ibu anisa aprillia dan ibu sri rahayu | 3 | Informan Tambahan |

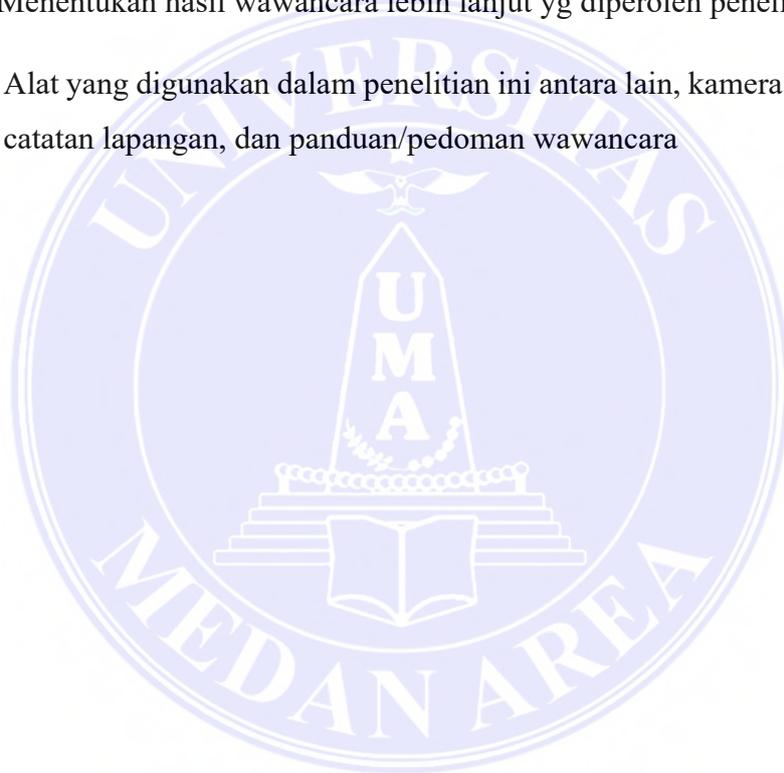
Sumber : Diolah Oleh Peneliti setelah melakukan prariset, 2023

3.7. Instrumen Penelitian

(Sugiyono 2018) instrumen penelitian adalah alat pengumpulan data yang digunakan untuk mengukur fenomena alam dan sosial yang diamati. Instrumen penelitian digunakan oleh peneliti sebagai alat bantu dalam mencari data yang nyata dan terpercaya. Namun, peneliti juga didukung oleh alat bantu seperti panduan wawancara untuk memfasilitasi pelaksanaan yang bebas masalah. Dalam persiapan wawancara, peneliti melakukan hal berikut:

- a. Menetapkan informan untuk di wawancara.
- b. Siapkan topik masalah yang akan di bahas.
- c. Buka/mulai wawancara.
- d. Melakukan wawancara.
- e. Konfirmasi intisari percakapan lalu akhiri.
- f. Catat wawancara ke dalam buku catatan lapangan.
- g. Menentukan hasil wawancara lebih lanjut yg diperoleh peneliti.

Alat yang digunakan dalam penelitian ini antara lain, kamera, alat perekam, catatan lapangan, dan panduan/pedoman wawancara



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan pembahasan yang dibuat peneliti sebelumnya, maka peneliti menarik kesimpulan, sebagai berikut:

1. Peranan pemimpin pada PT.TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama (KCU) Medan dalam meningkatkan kinerja karyawan, sudah cukup baik, jika diukur dari dua jenis peranan yaitu peranan individu dan kelompok. Peranan individu yang dilakukan pemimpin PT.TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama (KCU) Medan. Berupa motivasi-motivasi yang diperlukan karyawan agar dapat meningkatkan kinerja karyawan pada perusahaan dan dapat membuat pengalaman baru untuk karyawan. Sedangkan peranan kelompok yang dilakukan pemimpin PT.TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama (KCU) Medan bersifat sebagai penyedia untuk karyawan dalam melakukan pekerjaan yang mereka dapat agar lebih mudah untuk pengerjaannya. Sehingga peranan kelompok yang dilakukan pemimpin sangat-sangat efisien pada saat mengerjakan pekerjaan.
2. Faktor-faktor pendukung bahkan yang menghambat. Faktor pendukung dalam membantu pencapaian untuk meningkatkan kinerja karyawan pada PT.TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama (KCU) Medan ini adalah Komunikasi. Namun dalam prosesnya juga terdapat faktor yang

menghambat, yaitu masalah sumber daya manusia dan kurangnya pemahaman tentang manajemen pelayanan berbasis online service.

5.2. Saran

Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti, peneliti tidak menemukan beberapa kekurangan terkait peranan kepemimpinan pada PT.TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama (KCU) Medan. Terkait hal itu peneliti ingin memberikan saran agar kedepannya pemimpin pada PT.TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama (KCU) Medan semakin lebih baik lagi kedepannya, dan karyawan lebih meningkatkan kinerjanya untuk perusahaan.

1. Merekrut atau menambahkaryawan atau staff PT.Taspen untuk wilayah kota Medan.
2. Mensosialisasikan bagaimana penggunaan layanan Online Service.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Darmadi, (2012). *Kemampuan Dasar Mengelola Mengajar*. Bandung. Alfabeta.

Davis, Keith dan Newstrom Shon W, 2012. *Perilaku Dalam Organisasi*. Edisi Ketujuh, Penerbit Erlangga, Jakarta

Herdiansyah, (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Salemba Humanika

Kartono, Kartini. 2002. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo

Kartono, Kartini. 2009. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta: Rajawali Pers Persada.

Kuncoro, (2013). *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta : Penerbit Erlangga

Moleong, (2011). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Rosda

Paulus Wirutomo. 2003 *Pokok-Pokok Pikiran David Berry*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada).

Poerwadarminta W. J.S (1976). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. PN : Balai Pustaka

Riva'i, veith (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktek*. Jakarta:PT. Raa Grafindo persada

Siagian, Sondang.p, (2009). *Filsafat Administrasi*. Jakarta : bumi aksara

Soekanto, Soerjono (2002). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada

Sugiyono, (2010). *Metode Penelitian dan Pengembangan (R&D)*. Bandung: Penerbit Alfabeta

Sugiyono, (2013). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan (R&D)*. Bandung: CV. Alfabeta

Sugiyono, (2018). *Metodo Penelitian Bisnis*. Bandung CV.Afabeta

Thoha, Miftah. 2007. *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Thoha, Miftah. 2012. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada

Yukl, Gary. 2010. *Kepemimpinan Dalam Organisasi*. Jakarta : PT. Indeks

Jurnal

Ayuningtyas, Dian. "Peranan Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kinerja Guru." *At-Ta'dib: Jurnal Ilmiah Prodi Pendidikan Agama Islam* (2017).

Alhamda S, Sanusi R. 2007. *Persepsi Perilaku Kepemimpinan, Perilaku Sebagai Warga Organisasi dan Kinerja Dosen Politeknik Kesehatan Padang Sumatra Barat*. Program Magister Kebijakan dan Manajemen Pelayanan Kesehatan. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada

Kaihatu T, Rini S. 2010. *Kepemimpinan transformational dan pengaruhnya terhadap kepuasan atas kualitas kehidupan kerja kota surabaya*. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* 98(1)

Nurmawati F. 2010. *Gaya kepemimpinan transformasional dan efeknya pada kepercayaan terhadap pimpinan serta OCB: studi pada PDAM Karanganyar [tesis]*. Surakarta: Program Pascasarjana, Universitas Sebelas Maret

Sinaga, Mangarissan. 2013. *Analisis Pengaruh Budaya kerja dan Reward Terhadap Kinerja pegawai Pada PT. Soelong Laoet Medan*. Sekolah Pasca Sarjana USU.

Sudarmadi. 2013. *Analisis Pengaruh Budaya kerja dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja pegawai (Studi Empiris: Pegawai Administratif Universitas Semarang)*. Program Pasca Sarjana UNDIP.

Wibowo, F. Dewi. 2012. *Analisis Pengaruh Peran Kepemimpinan dan Pengembangan Karir Terhadap Komitmen Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja pegawai (Studi Kasus: PT. Bank Maspion Indonesia Cabang Semarang)*. Program Pasca Sarjana UNDIP.

Internet

https://indonesiaberbagilmu.blogspot.com/2016/01/peran-pemimpin-pada-organisasi-publik_4.html/17 November 2022

<https://taspen.co.id/layanan/detail-jkk/>17 November 2022

<https://text-id.123dok.com/document/lq5wdo83q-teori-peranan-tinjauan-pustaka.html>/17 November 2022

<https://www.maxmanroe.com/vid/organisasi/pengertian-kepempinan.html>/17 November 2022

<https://tribatanews.kepri.polri.go.id/2020/05/07/hakikat-kepemimpinan-dan-teori-kepemimpinan/>19 November 2022

<https://dominique122.blogspot.com/2015/04/teori-kepemimpinan-menurut-keith-devis.html> 19 November 2022

<https://www.maxmanroe.com/vid/organisasi/pengertian-kepemimpinan.html> 19 November 2022

<https://123dok.com/article/pengertian-kinerja-konsep-kinerja-tinjauan-pustaka.oz19mgz4/21> November 2022

<https://accurate.id/marketing-manajemen/kinerja-karyawan/21> November 2022

<https://www.blj.co.id/2022/09/09/tujuan-pengembangan-keterampilan-yang-lebih-baik/21> November 2022

<https://accurate.id/marketing-manajemen/kinerja-karyawan/24> November 2022

https://www.researchgate.net/publication/328596457_PENGARUH_KEPEMIMPINAN_DAN_DISIPLIN_KERJA_TERHADAP_KINERJA_KARYAWAN_PADA_PT_CENTRAL_CAPITAL_FUTURES_CABANG_MALANG/24 November 2022

<https://www.neliti.com/publications/10832/pengaruh-kepemimpinan-transformasional-terhadap-kinerja-karyawan-di-perusahaan-d/24> November 2022

LAMPIRAN

Lampiran I. Pedoman Wawancara

Pemimpin pada PT.TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama (KCU) Medan

1. Bagaimana peranan individu dalam kepemimpinan unuk mewujudkan kinerja karyawan pada PT.TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama (KCU) Medan ?
2. Bagaimana peranan kelompok dalam kepemimpinan untuk mewujudkan kinerja karyawan pada PT.TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama (KCU) Medan ?

Kepala bidang SDM dan Utama pada PT.TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama (KCU) Medan

1. Faktor – faktor apa saja yang mendukung dan menghambat peranan individu dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT.TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama (KCU) Medan ?
2. Faktor - faktor apa saja yang mendukung dan menghambat peranan kelompok dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT.TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama (KCU) Medan ?

Karyawan pada PT.TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama (KCU) Medan

1. Apakah ada peranan individu yang dilakukan pemimpin yang berdampak dalam meningkatkan kinerja bapak/ibu pada PT.TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama (KCU) Medan ini?.
2. Apakah ada peranan kelompok yang dilakukan pemimpin yang berdampak dalam meningkatkan kinerja bapak/ibu pada PT.TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama (KCU) Medan ini?.
3. Menurut bapak/ibu apakah sejauh ini ada peranan yang dilakukan pemimpin dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT.TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama (KCU) Medan?

Masyarakat penerima dana pensiun pada PT. Taspen (persero) Kantor Cabang Utama (KCU) Medan.

1. Apakah ada peranan individu yang dilakukan pada PT. Taspen (persero) Kantor Cabang Utama (KCU) Medan?
2. Faktor – faktor apa saja yang mendukung dan menghambat dalam melaksanakan pelayanan berbasis online service?

Lampiran II. Foto Dokumentasi



Dokumentasi yang dilakukan peneliti pada saat melakukan wawancara pada PT.TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama (KCU) Medan.



Dokumentasi peneliti yang dilakukan pada saat melakukan wawancara dengan salah satu karyawan pada PT.TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama (KCU) Medan.



Dokumentasi peneliti yang dilakukan pada saat melakukan wawancara pada PT.TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama (KCU) Medan.



Dokumentasi salah satu kegiatan yang dilakukan pada PT.TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama (KCU) Medan.

