

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DEMOKRATIS DAN  
PELAKSANAAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
(SOP) TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. INDO  
SUHAR JAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Strata Satu Program Studi  
Manajemen



**Disusun oleh:**

**RESTALIA**

**2016511217**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI IPWI JAKARTA**

**PROGRAM SARJANA - PRODI MANAGEMEN**

**Tahun 2020**



## ABSTRAK

Gaya kepemimpinan Demokratis dan pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) dua factor yang di duga relative mempengaruhi kinerja karyawan di PT. Indo Suhar Jaya (Narma Toserba ) Cabang Hj.djole Padurenan, Bantar Gebang, Bekasi. Untuk mengatahui pengaruh keduanya maka penelitian ini dengan tujuan unruk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan demokratis dan pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) terhadap kinerja karyawan PT. Indo Suhar Jaya ( Narma Toserba) Cabang Hj.djole Padurenan, Bantar Gebang, Bekasi.

Penelitian dilakukan di PT. Indo Suhar Jaya (Narma Toserba ) Cabang Hj.djole Padurenan, Bantar Gebang, Bekasi dengan mengambil 81 karyawan sebagai sampel jenuh. Pengambilan data dilakukan dengan instrument kuesioner tertutup dengan lima skala penilaian. Penilaian dilakukan secara kuantitatif yaitu dengan mendeskripsikan data penilian dan melakukan analisis refrensi. Analisi regresi sederhana dan ganda digunakan sebagai alat analisis dan sedangkan pengujian hipotesis dilakukan dengan uji-t dan uji-f.

Penelitian ini mengahsilkan 3 temuan utama sesuai dengan hipotesis yang diajukan, yaitu: 1). Gaya kepemimpinan demokrtis berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan; 2). Standar operasional prosedur (SOP) memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan; 3). Gaya kepemimpinan demokratis dan standar operasional prosedur (SOP) secara Bersama-sama memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil temuan tersebut maka untuk meningkatkan kinerja karyawan disarankan gaya kepemimpinan demokratis dan pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) yang di terapkan harus merancang suatu program tersendiri yang memfokuskan diri pada proses pengembangan gaya kepemimpinan yang mampu mendukung peningkatan kinerja karyawan, pentingnya hubungan kinerja yang terbuka saling memahami antar pimpinan dan karyawan sehingga diharapkan kebutuhan dan keinginan dapat terpenuhi

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengurnumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



oleh pimpinan perusahaan, pendekatan hubungan kerja yang baik akan meningkatkan kinerja karyawan dan mencapai tujuan perusahaan.

Kata kunci:

Gaya kepemimpinan, standar operasional prosedur, kinerja karyawan



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



## ABSTRACT

*Democratic leadership style and implementation of standard operating procedures (SOP) are two factors that are thought to have relatively influenced the performance of employees at PT. Indo Suhar Jaya (Narma Toserba) Branch Hj.djole Padurenan, Bantar Gebang, Bekasi. To determine the effect of both, this study aims to determine the effect of democratic leadership style and implementation of standard operating procedures (SOP) on the performance of employees of PT. Indo Suhar Jaya (Narma Toserba) Branch Hj.djole Padurenan, Bantar Gebang, Bekasi.*

*The research was conducted at PT. Indo Suhar Jaya (Narma Toserba) Branch Hj.djole Padurenan, Bantar Gebang, Bekasi by taking 81 employees as a saturated sample. Data were collected using a closed questionnaire instrument with five rating scales. The assessment is carried out quantitatively, namely by describing the assessment data and conducting reference analysis. Simple and multiple regression analysis were used as analysis tools and while hypothesis testing was carried out by t-test and f-test.*

*This study produces 3 main findings in accordance with the proposed hypothesis, namely: 1). Democratic leadership style has a significant positive effect on employee performance; 2). Standard operating procedures (SOPs) have a significant positive effect on employee performance; 3). Democratic leadership style and standard operating procedures (SOP) together have a positive influence on employee performance.*

*Based on these findings, to improve employee performance it is recommended that a democratic leadership style and implementation of standard operating procedures (SOP) that are applied must design a separate program that focuses on the process of developing a leadership style that is able to support employee performance improvement, the importance of an open performance relationship. understanding between leaders and employees so that it is expected*

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



*that the company leadership's needs and desires can be met, a good working relationship approach will improve employee performance and achieve company goals.*

*Keywords:*

*Leadership style, standard operating procedures, employee performance.*



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang mana atas Berkat dan Rahmat-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan proposal dengan judul **“Gaya Kepemimpinan Demokratis dan Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kinerja Karyawan PT. Indo Suhar Jaya”** ini tepat waktu. Adapun penulisan skripsi ini dilakukan adalah sebagai persyaratan didalam menyelesaikan perkuliahan program Studi Sarjana Management (S1) STIE IPWIJA.

Penulis memahami dan menyadari tersusunnya skripsi ini tidak pernah lepas dari bantuan, bimbingan, dorongan, dukungan dan perhatian dari pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Drs. Jayadi, MM Selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dan pikiran serta memberikan bimbingan, pengarahan, dorongan, dan masukan kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr. Susanti Widhiastuti, SE, MM Selaku ketua Program Studi Sarjana Managemen S1 STIE IPWIJA.
3. Dr. Suyanto, SE, MM, M.Ak, CA. Selaku ketua STIE IPWIJA.
4. Bapak/Ibu Dosen STIE IPWIJA yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang sangat berharga selama saya menempuh pendidikan di STIE IPWIJA.



5. Kedua orang tua dan keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan, limpah kasih sayang dan do'a sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya
6. Pimpinan dan Staff PT. Indo Suhar Jaya yang juga telah meluangkan waktunya membantu kelancaran dalam menyusun skripsi ini.
7. Teman-teman dan para sahabat yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada saya. Serta semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata, penulis do'akan semoga Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dan memberikan kontribusi selama ini dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada semua pihak.

Jakarta, September 2020

Penulis

RESTALIA

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



## DAFTAR ISI

Halaman Orisinalitas .....	i
Halaman Persetujuan Dosen Pembimbing .....	ii
Lembar Pengesahan Dosen Penguji .....	iii
Abstrak .....	iv
Kata pengantar .....	vi
Daftar Tabel .....	x
Daftar Gambar .....	xi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penulisan .....	7
1.5 Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori .....	10
2.2 Penelitian Terdahulu .....	44
2.3 Kerangka Pemikiran .....	47
2.4 Hipotesis .....	48
<b>BAB 3 METODELOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	49
3.2 Desain Penelitian .....	50
3.3 Operasional Variabel .....	51
3.4 Populasi, Sampel, dan Metode Sampling .....	54
3.5 Metode Pengolahan Data .....	56

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta





3.6 Instrumen Variabel Penelitian .....	56
3.7 Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	58
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>65</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	65
4.2 pembahasan Penelitian .....	90
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>93</b>
5.1 Kesimpulan.....	93
5.2 saran.....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>95</b>



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



## Daftar Tabel

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	44
Tabel 3.1 Rencana Penelitian .....	49
Tabel 3.3 Definisi Operasional .....	53
Tabel 3.4 Daftar Karyawan .....	54
Tabel 3.6 Instrumen Pernyataan Penelitian .....	57
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Jelamin.....	69
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Masa Kerja.....	71
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	72
Tabel 4.4 Uji Validitas Variabel Kepemimpinan.....	74
Tabel 4.5 Uji Validitas Variabel SOP.....	75
Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan.....	76
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas Variabel Kepemimpinan.....	77
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Variabel SOP.....	77
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Variabel Kinerja Karyawan.....	78
Tabel 4.10 Data Nilai Pendapat Kuesioner Gaya Kepemimpinan .....	79
Tabel 4.11 Data Nilai Pendapat Kuesioner SOP.....	79
Tabel 4.12 Data Nilai Pendapat Kuesioner Kinerja Karyawan.....	80
Tabel 4.13 Uji Normalitas Kolmogorovsmirnov.....	81
Tabel 4.14 Uji Multikoleniaritas .....	82
Tabel 4.15 Uji Autokorelasi .....	83
Tabel 4.16 Uji Heteroskedastisitas .....	84
Tabel 4.17 Uji koefisien Korelasi R .....	85
Tabel 4.18 Regresi Linear Berganda .....	86
Tabel 4.19 Uji f Hipotesis .....	87
Tabel 4.20 Uji t Hipotesis.....	88

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

## Daftar Gambar

Gambar 2.1 Kerangka Pikir .....	47
Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	68
Gambar 4.2 Grafik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	70
Gambar 4.3 Grafik Berdasarkan Masa Kerja .....	71
Gambar 4.4 Grafik Berdasarkan Usia .....	72



## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1.Latar Belakang

Persaingan bisnis yang semakin ketat dewasa ini merupakan tantangan bagi sejumlah perusahaan untuk mampu bersaing. Persaingan yang semakin ketat menuntut perusahaan untuk bisa memikirkan strategi-strategi guna menjaga usaha yang dilakukannya untuk tetap eksis. Strategi-strategi perusahaan utamanya adalah mengutamakan sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya ( rasio, rasa dan karsa). Pengelolaan sumber daya manusia bertujuan untuk meningkatkan kemampuan karyawan, dalam mengelola sumber daya manusia di butuhkan management sumber daya manusia.

Bisnis ritel adalah bisnis yang mengutamakan pelayanan dan efisiensi dalam bekerja, untuk memenangkan persaingan di bisnis ritel. Karyawan yang berkerja wajib memahami prosedur yang telah di tentukan oleh perusahaan, tentang bagaimana memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggan dan efisien dalam menjalankan setiap tugas yang telah di tentukan.

PT. Indo suharjaya / Narma Toserba merupaka perusahaan yang bergerak di bidang ritel, toserba yang berdiri pada tahun 2015 mempunyai konsep hypermarket alternative belanja baru di Indonesia bagi



pelanggannya, toserba ini menawarkan konsep “One Stop Shopping” . sejauh ini PT.Indo Suharjaya / Narma Toserba ini memiliki cabang yang berada di Bekasi dan Bogor. Semakin berkembang perusahaan pastinya semakin membutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas untuk mencapai kinerja yang efektif guna mempertahankan eksistensi di dunia bisnis yang semakin ketat persaingannya. Perusahaan yang besar pasti membutuhkan pemimpin yang berkualitas sebagai penunjang kebutuhan dalam mengarahkan, mendorong dan mengatur di dalam kelompok atau perusahaan untuk guna mencapai tujuan yang di inginkan.

Salah satu masalah yang menarik untuk dikaji berkaitan dengan pencapaian tujuan suatu perusahaan adalah mengenai kinerja karyawannya. Berdasarkan hasil survey bahwa 57% produktivitas kinerja karyawannya belum optimal sehingga perlu adanya pengoptimalan untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas-tugasnya sesuai dengan kemampuan dan standar operasional prosedur yang telah di tentuka oleh perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah di tentukan.

Menurut Wexley dan Yukl (dalam Sinambela, 2012), kinerja merupakan implementasi dari teori keseimbangan, yang mengatakan bahwa seseorang akan menunjukkan prestasi yang optimal bila ia mendapatkan manfaat (*benrfit*) dan terdapat rangsangan (*inducement*) dalam pekrjaannya secara adil dan masuk akal (*reasonable*). Teori keseimbangan di atas memperlihatkan bahwa kinerja yang optimal akan dapat dicapai jika terdapat rasa keadilan yang di rasakan pegawai.

### © Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

Berbagai indikator yang dapat mengakibatkan rasa keadilan tersebut menurut teori ini antara lain manfaat yang berarti bahwa seorang pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya dapat merasakan manfaatnya. Selanjutnya, seorang pegawai juga harus memperoleh rangsangan dari berbagai pihak terkait dalam bentuk pemberian motivasi sehingga mereka dapat terpacu untuk melakukan tugas-tugasnya, dan pekerjaan yang dilakukan harus adil dan masuk akal, dalam artian bahwa sesama pegawai haruslah terdapat keadilan tugas dan insentif yang diperoleh.

Pengukuran kinerja menurut Whittaker dalam Sedarmayanti (2014:195), pengukuran kinerja digunakan untuk menilai pencapaian tujuan dan sasaran. Demikian halnya pengukuran kinerja digunakan untuk penilaian atas keberhasilan atau kegagalan dalam pelaksanaan kegiatan atau program sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi perusahaan. Dalam pengukuran kinerja dapat membantu pimpinan dalam memantau implementasi strategis kegiatan dengan cara membandingkan hasil actual dengan sasaran dan tujuan strategis. Pengukuran kinerja tidak terlepas dari tingkatan dalam struktur organisasi.

*Store manager* adalah seorang pemimpin yang memiliki tanggung jawab merencanakan dan mengarahkan operasional sehari-hari, mengembangkan strategi untuk meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan, meningkatkan penjualan, membuat kebijakan toko dan mempertahankan standar dan kondisi toko untuk mewujudkan hal tersebut

butuh, satu kesatuan antara manager yang bertindak sebagai pimpinan, karyawan sebagai palaksana dan pedoman kerja yang mengarahkan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan.

Kepemimpinan dalam organisasi adalah individu atau seorang yang mempunyai kecakapan atau kelebihan dalam suatu bidang sehingga ia dapat mempengaruhi orang-orang dalam suatu organisasi atau pun perusahaan untuk melakukan aktivitas-aktivitas tertentu sesuai tujuan yang ingin di capai. Sedangkan kepemimpinan menurut George R Terry adalah aktivitas mempengaruhi orang-orang supaya diarahkan mencapai tujuan organisasi. Kepemimpinan juga berarti kemampuan untuk mempengaruhi. Setiap pemimpin memiliki gaya kepemimpinan sendiri yang berbeda antara satu dengan yang lain. Setiap gaya pemimpin memiliki kekurangan dan kelebihan masing-masing baik itu untuk organisasi perusahaan atau Lembaga.

Gaya kepemimpinan demokratis adalah senang menerima saran dan pendapat bahkan kritikan dari karyawannya, selalu berusaha mengutamakan kerjasama (*teamwork*) dalam usaha pencapaian tujuan, ikhlas memberikan kebebasan yang seluas-luasnya kepada karyawan berbuat kesalahan yang kemudian diperbaiki agar bawahannya itu tidak lagi berbuat kesalahan yang sama, tetapi lebih berani berbuat kesalahan yang lain, selalu berusaha untuk menjadikan karyawan lebih sukses dari pada pemimpinnya, dan berusaha untuk mengembangkan kapasitas diri sebagai pemimpin (Rivai 2014). Gaya kepemimpinan demokratis

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

banyak dinilai merupakan gaya kepemimpinan yang paling ampuh untuk membawa kesuksesan perusahaan. Gaya kepemimpinan ini dinilai dapat memberikan motivasi tersendiri bagi karyawan. Pemimpin seperti ini akan bergantung pada bawahan mereka untuk menetapkan sendiri tujuan dan cara bawahan dalam hal pencapaian tujuan perusahaan, dan tugas pemimpin adalah menjalin komunikasi baik dengan bawahannya untuk memberikan informasi yang dibutuhkan seorang karyawan dalam penyelesaian pekerjaannya di dalam perusahaan untuk mencapai tujuan dari perusahaan.

Selain dari segi kepemimpinan, sebuah perusahaan juga harus memiliki sebuah panduan atau pedoman dalam bekerja untuk memudahkan pemimpin dalam memberikan perintah atau dalam menjalankan fungsi mengawasi bawahannya sehingga koordinasi berjalan dengan baik. Menurut Tjipto Atmoko (2011) Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator indikator teknis, administratif dan procedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan system kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar Sailendra (2015:11). Tujuan Standar Operasional yaitu untuk menjelaskan perincian atau standar





tetap mengenai aktivitas pekerjaan yang berulang di lakukan dalam suatu organisasi.

Selain gaya kepemimpinan demokratis, pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) juga mempengaruhi kinerja karyawan. Kinerja merupakan terjemahan dari performance yang berarti hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat di tunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat di ukur dibandingkan dengan standar yang telah di tentukan (Sedarmayanti).

Dengan adanya gabungan dari kepemimpinan yang baik dan standar operasional prosedur yang efektif dan efisien, maka karyawan akan melakukan pekerjaan dengan baik dan sesuai target yang telah di tentukan oleh perusahaan. Dengan demikian peningkatan kinerja karyawan harus di lakukan dengan motivasi-motivasi kerja agar yang di ingin bisa tercapai. Oleh krena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ***“Pengaruh Gaya Kepemimpinan Demokratis dan Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Kinerja Karyawan di PT. Indo Suhar Jaya / Narma Toserba”***.

### © Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat di rumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah Gaya kepemimpinan Demokratis berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) berpengaruh terhadap kinerja karyawan?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah yang telah di sampaikan di atas maka tujuan penelitian ini adalah sebagi berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan demokratis terhadap kinerja karyawan di PT. Indo Suhar Jaya
2. Untuk mengetahui pengaruh pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap kinerja karyawan di PT. Indo Suhar Jaya

## 1.4 Manfaat penelitian

1. Manfaat Teoritis
  - a. Hasil penelitian ini di harapkan bisa menambah ilmu pengetahuan di bidang Sumber Daya manusia (SDM)
  - b. Hasil penelitian ini di harapkan dapat berguna sebagai refrensi bagi peneliti yang lain yang akan melakukan penelitian di



bidang management yang berkaitan dengan kepemimpinan standar operasi prosedur (SOP) dan kinerja karyawan.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini di harapkan dapat digunakan sebagai masukan bagi perusahaan ketika membuat peraturan-peraturan yang berkaitan dengan kepemimpinan, Standar Operasional Prosedur (SOP) dan kinerja karyawan
- b. Hasil penelitian ini semoga dapat di gunakan sebagai bahan masukan untuk meningkatkan kinerja karyawan di PT.Indo Suharjaya.

## 1.5 Sistematikan Penulisan

Penelitian ini dilakukan dalam rangka penyusunan skripsi dimana sistematika penulisan laporan ini adalah sebagai berikut :

### BAB1 : PENDAHULUAN

Mengenai tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Berisi tentang landasan-landasan teori yang digunakan sebagai dasar acuan teori bagi penelitian, penjelasan dari masing-masing variable yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan, penelitian terdahulu, serta hipotesis.



### BAB3 :METODE PENELITIAN

Merupakan bab yang membahas mengenai metodologi penelitian yang berisi antara lain tempat dan waktu penelitian, desain penelitian, operasionalisasi variabel, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

### BAB4: HASIL DAN PENELITIAN

Merupakan bab yang membahas mengenai hasil penelitian dan pembahasan dimana didalamnya dijelaskan mengenai gambaran umum PT. Indo Suharjaya, karakteristik responden, pengujian data, deskripsi variabel penelitian, analisis data penelitian, pembahasan dan implikasi manajerial.

### BAB5 : KESIMPULAN DAN SARAN

Merupakan bagian akhir yang berisi kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang dilakukan dan telah dibahas pada bab sebelumnya



## BAB2

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Kajian Teori

##### 2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

###### 2.1.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu yang mempelajari bagaimana memberdayakan karyawan dalam perusahaan, membuat pekerjaan, kelompok kerja, mengidentifikasi suatu pendekatan untuk dapat mengembangkan kinerja karyawan dan memberikan imbalan kepada mereka atas usahanya dan bekerja Bohlander dan Snell (2010:4).

Manajemen adalah sebagai pendayagunaan sumber daya manusia di dalam organisasi, yang dilakukan melalui fungsi-fungsi perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi, pengembangan sumber daya manusia, perencanaan dan pengembangan karir, pemberian kompensasi dan kesejahteraan, keselamatan dan kesehatan kerja, dan hubungan industrial (Marwansyah (2010:3).

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian. Proses ini terdapat dalam fungsi/bidang produksi, pemasaran, keuangan, maupun kepegawaian. Karena sumber daya manusia (SDM) dianggap semakin penting perannya dalam pencapaian tujuan perusahaan,



maka berbagai pengalaman dan hasil penelitian dalam bidang SDM dikumpulkan secara sistematis dalam apa yang disebut manajemen sumber daya manusia. Istilah “manajemen” mempunyai arti sebagai kumpulan pengetahuan tentang bagaimana seharusnya *manage* (mengelola) sumber daya manusia.

Dalam usaha pencapaian tujuan perusahaan, permasalahan yang dihadapi manajemen bukan hanya terdapat pada bahan mentah, alat-alatkerja, mesin-mesin produksi, uang dan lingkungan kerja saja, tetapi juga menyangkut karyawan (sumber daya manusia) yang mengelola faktor-faktor produksi lainnya tersebut. Namun, perlu diingat bahwa sumber daya manusia sendiri sebagai faktor produksi, seperti halnya faktor produksi lainnya, merupakan masukan (*input*) yang diolah oleh perusahaan dan menghasilkan keluaran (*output*). Karyawan baru yang belum mempunyai keterampilan dan keahlian dilatih, sehingga menjadi karyawan yang terampil dan ahli. Apabila dia dilatih lebih lanjut serta diberikan pengalaman dan motivasi, dia akan menjadi karyawan yang matang. Pengelolaan sumber daya manusia inilah yang disebut manajemen SDM.

Makin besar perusahaan, makin banyak karyawan yang bekerja di dalamnya, sehingga besar kemungkinan timbulnya permasalahan di dalamnya, dan permasalahan manusianya. Banyak permasalahan manusiawi ini tergantung pada kemajemukan masyarakat di mana karyawan itu berasal. Makin maju suatu masyarakat, makin banyak permasalahan. Makin tinggi kesadaran karyawan akan hak-haknya, makin banyak permasalahan yang muncul. Makin beragam nilai yang dianut para karyawannya, makin banyak konflik yang berkembang. Penanganan semua persoalan tersebut sangat tergantung pada tingkat kesadaran manajemen

### © Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



terhadap pentingnya sumber daya manusia dalam pencapaian tujuan perusahaan. Kita dapat melihat adanya perbedaan antara perusahaan dalam penyediaan, waktu, biaya, dan usaha dalam pengelolaan SDM.

Perkembangannya kita melihat bahwa sampai dengan akhir abad ke-20 hampir semua negara di dunia terlibat dengan isu ekonomi, teknologi dan keamanan, dan sekaligus merupakan masalah yang dikembangkan di seluruh dunia. Memasuki abad ke-21 atau yang dikenal juga dengan era globalisasi, sebagai era tanpa batas yang tercermin dengan adanya kebebasan dalam berusaha, kebebasan dalam berpendapat, dan dalam bersaing, praktis tidak ada lagi batas antarsatu negara dengan negara lain. Kebebasan berusaha sudah menjadi tuntutan semua masyarakat di seluruh dunia. Keberadaan manajemen SDM sangat penting bagi perusahaan dalam mengelola, mengatur, mengurus, dan menggunakan SDM sehingga dapat berfungsi secara produktif, efektif, dan efisien untuk mencapai tujuan perusahaan. Manajemen adalah ilmu mengatur proses untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya guna mencapai hasil yang sesuai (Torang, 2013:165).

Manajemen sebagai ilmu dan seni mengatur proses pendayagunaan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efisien, efektif, dan produktif merupakan hal yang paling penting untuk mencapai tujuan tertentu. Selain itu manajemen juga untuk mencapai suatu tujuan melalui kegiatan orang lain, artinya tujuan dapat dicapai bila dilakukan oleh satu orang atau lebih. Dalam manajemen sumber daya manusia, karyawan adalah kekayaan (asset) utama perusahaan, sehingga harus dipelihara dengan baik. Manajemen SDM menggunakan pendekatan modern dan kajiannya secara makro. Faktor yang

### © Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

menjadi perhatian dalam manajemen SDM adalah manusianya itu sendiri. Saat ini sangat disadari bahwa SDM merupakan masalah perusahaan yang paling penting, karena dengan SDM menyebabkan sumber daya yang lain dalam perusahaan dapat berfungsi/dijalankan. Di samping itu SDM dapat menciptakan efisiensi, efektivitas dan produktivitas perusahaan. Melalui SDM yang efektif mengharuskan manajer atau pimpinan dapat menemukan cara terbaik, dalam mendayagunakan orang-orang yang ada dalam lingkunganperusahaannya agar tujuan-tujuan yang diinginkan dapat tercapai.

### 2.1.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Merupakan tugas manajemen Sumber Daya Manusia untuk mengelolamanusia seefektif mungkin agar diperoleh suatu satuan Sumber Daya Manusia yang merasa puas dan memuaskan. Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan bagian dari manajemen umum yang memfokuskan diri pada Sumber Daya Manusia. Adapun fungsi-fungsi manajemen Sumber Daya Manusia, George R.Terry dalam bukunya Principles of management (Sukarna, 2011:10) :

#### a. Fungsi Manajemen

##### 1. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan adalah memilih fakta dan penghubungan fakta-fakta serta pembuatan dan penggunaan perkiraan-perkiraan atau asumsi-asumsi untuk masa yang akan datang dengan jalan menggambarkan dan merumuskan kegiatan-kegiatan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan.





## 2 Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian ialah penentuan, pengelompokkan, dan penyusunan macam-macam kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan, penempatan orang-orang (pegawai), terhadap kegiatan-kegiatan ini, penyediaan factor-faktor *physical* yang cocok bagi keperluan kerja dan penunjukkan hubungan wewenang, yang dilimpahkan terhadap setiap orang dalam hubungan wewenang, pelaksanaan setiap kegiatan yang diharapkan.

## 3. Pelaksanaa (*Actuating*)

Pelaksanaan adalah membangkitkan dan mendorong semua anggota kelompok agar suapaya berkehendak dan berusaha dengan keras untuk mencapai tujuan dengan ikhlas serta serasi dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian dari pihak pimpinan. Tercapainya tujuan bukan hanya tergantung kepada *palnning dan organizing* yang baik, melainkan juga tergantung pada pergerakan dan pengawasan. Perencanaan dan pengorganisasian hanyalah merupakan landasan yang kuat untuk adanya penggerak yang terarah kepada sasaran yang dituju. Penggerakan tanpa planning tidak akan berjalan efektif karena dalam perencanaan itulah ditentukan tujuan, budget, standar, metode kerja, prosedur dan program (Sukarna, 2011:82-83).

#### 4. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan mempunyai peranan atau kedudukan yang penting sekali dalam manajemen, mengingat mempunyai fungsi untuk menguji apakah pelaksanaan kerja tertib, terarah tau tidak. Walaupun *planning, organizing, actuating* baik, tetapi apabila pelaksanaan kerja tidak teratur, tertib dan terarah, maka tujuan yang telah ditetapkan tidak akan tercapai. Dengan demikian control mempunyai fungsi untuk mengawasi segala kegiatan agar tertuju kepada sasaran, sehingga tujuan yang telah ditetapkan tercapai

#### b. Fungsi Operasional Manajemen Sumber Daya Manusia

##### 1. Pengadaan tenaga kerja

Fungsi operasional manajemen sumber daya manusia yang pertama adalah berusaha memperoleh jenis dan jumlah yang tepat dari sumber daya manusia yang diperlukan untuk menyelesaikan sasaran organisasi. Hal-hal yang perlu dilakukan dalam kaitan ini adalah penentuan sumber daya manusia yang dibutuhkan dan perekrutannya, seleksi, dan penempatan. Menentukan kebutuhan tenaga kerja menyangkut, baik mutu maupun jumlah tenaga. Sedangkan seleksi dan penempatan menyangkut masalah memilih dan menarik tenaga kerja, pembahasan formulir lamaran, tes psikologis, dan wawancara.

## 2. Pengembangan

Setelah karyawan diperoleh maka langkah berikutnya adalah mengembangkan tenaga kerja (karyawan) sampai pada tingkat ketrampilan dengan pelatihan yang perlu untuk prestasi kerja yang tepat. Kegiatan ini semakin menjadi penting karena pesatnya perkembangan teknologi, dan makin kompleksnya tugas-tugas manajer.

## 3. Kompensasi

Fungsi ini dapat didefinisikan sebagai pemberian penghargaan yang adil dan layak kepada para karyawan sesuai dengan sumbangan mereka dalam mencapai tujuan organisasi. Walaupun beberapa penelitian tentang moral yang dilakukan akhir-akhir ini cenderung mengurangi pentingnya arti penghasilan dalam bentuk uang bagi para karyawan, tetapi kompensasi tetap merupakan salah satu fungsi manajemen sumber daya manusia yang sangat penting. Dalam membahas masalah ini kita hanya mempertimbangkan kompensasi ekonomis.

## 4. Integrasi

Meskipun kita sudah memperoleh karyawan, mengembangkan mereka, dan memberikan kompensasi yang layak, kita tetap menghadapi masalah yang cukup sulit yakni integrasi. Integrasi adalah usaha untuk menghasilkan suatu rekonsiliasi (kecocokan) perorangan, masyarakat dan organisasi. Dengan



demikian kita perlu memahami perasaan dan sikap para karyawan untuk dipertimbangkan dalam penentuan berbagai kebijakan organisasi.

#### 5. Pemeliharaan

Fungsi sumber daya manusia berikutnya adalah mempertahankan dan meningkatkan kondisi yang telah ada. Pemeliharaan adalah usaha untuk mengabdikan keadaan yang telah sesuai dengan perencanaan. Fungsi ini tentu saja mengharuskan dilaksanakannya keempat fungsi lainnya secara terus-menerus. Tetapi pada fungsi ini perhatian dititikberatkan pada pemeliharaan kondisi fisik dari para karyawan (kesehatan dan keamanan), dan pemeliharaan sikap yang menyenangkan (program-program pelayanan karyawan).

#### 6. Pemutusan hubungan kerja

Fungsi sumber daya manusia ini adalah mengembalikan karyawan yang telah purna-tugas kepada masyarakat, karena sebagian besar karyawan tidak meninggal dunia pada masa kerjanya. Organisasi bertanggungjawab untuk melaksanakan proses pemisahan sesuai dengan persyaratan-persyaratan yang telah ditentukan dan, menjamin bahwa karyawan yang telah purna-tugas itu dikembalikan kepada masyarakat dalam keadaan sebaik mungkin.

### © Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



Definisi dari manajemen sumber daya manusia sendiri ada berbagai pendapat yang berbeda dari beberapa ahli. Menurut Herman Sofyandi (2013:6) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia didefinisikan sebagai suatu strategi dalam menerapkan fungsi-fungsi manajemen yaitu planning, organizing, leading dan controlling, didalam setiap aktivitas/fungsi operasional SDM mulai dari proses penarikan seleksi, pelatihan, demosi dan transfer, penilaian kinerja pemberian kompensasi, hubungan industrial, hingga pemutusan hubungan kerja, yang ditunjukkan bagi peningkatan kontribusi produktif dari SDM organisasi terhadap pencapaian tujuan organisasi secara lebih efektif dan efisien.

Selain pendapat diatas ada juga definisi lain yang menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah beberapa kegiatan untuk mengusahakan agar karyawan dan perusahaan memiliki kesesuaian mengenai tujuan perusahaan dan lingkungan kerjanya dan memastikan bahwa kesesuaian tersebut tercapai.

Sedangkan menurut Mathis dan Jackson (2012:5) Manajemen sumber daya manusia dapat diartikan sebagai ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dalam penggunaan kemampuan manusia agar dapat mencapai tujuan di setiap perusahaan.

Dari beberapa pendapat para ahli tentang definisi manajemen sumber daya manusia maka dapat penulis simpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan pelaksanaan dari perencanaan sehingga tercapai kesesuaian terhadap tujuan perusahaan dan lingkungan kerja.

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

### c. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Rivai, (2004) konsep manajemen sumber daya manusia dilaksanakan melalui tahapan sebagai berikut :

- 1) Penerapan Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia Secara Makro dan Mikro.

Penerapan fungsi-fungsi manajemen dalam manajemen sumber daya manusia dalam arti makro adalah fungsi-fungsi pokok manajemen umum, seperti fungsi manajerial, sedangkan dalam arti mikro adalah fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia secara fungsi operasional. Perbedaannya adalah bahwa fungsi tersebut dilakukan bukan oleh manajer perusahaan swasta biasa, tetapi oleh badan pemerintah yang disertai tugas dalam pengelolaan sumber daya manusia. Di Indonesia badan pengelola sumber daya manusia terdiri dari Departemen Tenaga Kerja beserta seluruh instansi vertikal, badan perencanaan Departemen dan Lembaga Non Departemen lain yang terkait.

- 2) Prinsip-Prinsip Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia selain fungsi manajerial dan fungsi operasional di dalam penerapannya harus diperhatikan pula prinsip-prinsip manajemen sumber daya manusia. Adapun prinsip-prinsip manajemen sumber daya manusia yang perlu diperhatikan antara lain, adalah :

- a) Prinsip kemanusiaan
- b) Prinsip demokrasi
- c) Prinsip *The Right man Is The Right Place*
- d) Prinsip *Equal Pay for Equal Work*
- e) Prinsip kesatuan arah
- f) Prinsip kesatuan komando
- g) Prinsip efisiensi
- h) Prinsip efektivitas
- i) Prinsip produktivitas kerja
- j) Prinsip disiplin; dan
- k) Prinsip wewenang dan tanggung jawab

### 2.1.1.2. Gaya Kepemimpinan Demokratis

Gaya Kepemimpinan demokratis pada umumnya berasumsi bahwa pendapat orang banyak lebih baik dari pendapat nya sendiri dan adanya partisipasi akan menimbulkan tanggung jawab bagi pelaksanaannya. Asumsi lain bahwa partisipasi memberikan kesempatan kepada para anggota untuk mengembangkan diri para karyawan sehingga para karyawannya dapat terus inovatif dan kreatif (Rivai,2014). Gaya kepemimpinan demokratis adalah kemampuan mempengaruhi



orang lain agar mau bekerjasama dengan cara berbagai kegiatan yang akan dilakukan ditentukan bersama antara pimpinan dan bawahan. Setiap orang diberikan kesempatan untuk berpartisipasi, ide-ide dipertukarkan secara bebas, dan didorong untuk berpartisipasi dalam diskusi. Sementara proses demokrasi cenderung berfokus pada kesetaraan kelompok dan aliran dengan bebas ide, memimpin kelompok tersebut ada untuk menawarkan bimbingan dan Kontrol. Para peneliti telah menemukan bahwa gaya kepemimpinan demokratis adalah salah satu gaya kepemimpinan yang paling efektif dan mengarah ke produktivitas yang lebih tinggi, kontribusi yang lebih baik dari anggota kelompok, dan meningkatkan semangat kelompok.

Dalam melaksanakan tugasnya seorang pemimpin demokratis mau menerima dan bahkan mengharapkan pendapat dan masukan dari seluruh karyawan. Akan tetapi dalam setiap mengambil keputusan pemimpin harus dapat mengacu pada tujuan perusahaan dengan mengoptimalkan segala potensi sumber daya yang tersedia. Pemimpin yang demokratis selalu bersikap merakyat dengan seluruh karyawan perusahaan. Hubungannya dengan para karyawan bukan seperti hubungan antara majikan dan bawahannya saja, melainkan sebagai pemimpin yang selalu bersikap kekeluargaan, dimana dapat menjadi kak terhadap saudara-saudaranya. Disamping itu pemimpin yang demokratis selalu berusaha memupuk rasa kekeluargaan, persatuan dan solidaritas, serta selalu memberikan dorongan semangat dan motivasi kepada semua anggota organisasi dalam menjalankan dan mengembangkan daya kerjanya.

### © Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta





Gaya kepemimpinan memegang peranan yang sangat penting dalam manajemen organisasi. Kepemimpinan dibutuhkan manusia karena adanya keterbatasan-keterbatasan tertentu pada diri manusia. Dari sinilah timbul kebutuhan untuk memimpin dan dipimpin. Kepemimpinan didefinisikan ke dalam ciri-ciri individual, kebiasaan, cara mempengaruhi orang lain, interaksi, kedudukan dalam organisasi dan persepsi mengenai pengaruh yang sah. Kepemimpinan adalah kegiatan untuk mempengaruhi perilaku orang lain, atau seni mempengaruhi perilaku manusia baik perorangan maupun kelompok Miftah Thoha (2010:9). Menurut Martinis Yamin dan Maisah (2010:74) Kepemimpinan adalah suatu proses mempengaruhi yang dilakukan oleh seorang dalam mengelola anggota kelompoknya untuk mencapai tujuan organisasi. Kepemimpinan merupakan bentuk strategi atau teori memimpin yang tentunya dilakukan oleh orang yang bisa kita sebut sebagai pemimpin. Pemimpin adalah seseorang dengan wewenang kepemimpinannya mengarahkan bawahannya untuk mengerjakan sebagian dari pekerjaannya dalam mencapai tujuan. Menurut George R. Terry mengartikan kepemimpinan sebagai aktivitas untuk mempengaruhi orang-orang supaya diarahkan mencapai tujuan organisasi. Kepemimpinan meliputi proses mempengaruhi dalam menentukan tujuan organisasi, memotivasi perilaku pengikut untuk mencapai tujuan, mempengaruhi untuk memperbaiki kelompok dan budayanya (Miftah Thoha, 2010).

Gaya kepemimpinan pada dasarnya mengandung pengertian sebagai suatu perwujudan tingkah laku dari seorang pemimpin yang menyangkut kemampuannya dalam memimpin. Perwujudan tersebut biasanya membentuk

### © Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

suatu pola atau bentuk tertentu. Pengertian gaya kepemimpinan yang demikian ini sesuai dengan pendapat yang disampaikan oleh Rivai (2014), gaya kepemimpinan adalah sekumpulan ciri yang digunakan pimpinan untuk memengaruhi bawahan agar sasaran organisasi tercapai atau dapat pula dikatakan bahwa gaya kepemimpinan adalah pola perilaku dan strategi yang disukai dan sering diterapkan oleh seorang pemimpin. Gaya kepemimpinan merupakan norma perilaku yang digunakan oleh seseorang pada saat orang tersebut mencoba mempengaruhi perilaku orang lain atau bawahan. Thoah (2010). Sedangkan menurut Hasibuan (2013) gaya kepemimpinan adalah suatu cara pemimpin untuk mempengaruhi bawahannya, agar mau bekerja sama dan bekerja secara produktif untuk mencapai tujuan organisasi.

### **2.1.1.3. Karakteristik dan Ciri-Ciri Gaya Kepemimpinan Demokratis**

#### **1. Karakteristik Kepemimpinan Demokratis**

Beberapa karakteristik utama dari kepemimpinan demokratis meliputi:

- Anggota kelompok didorong untuk berbagi ide dan opini, meskipun pemimpin mempertahankan kata akhir atas keputusan-keputusan.
- Anggota kelompok merasa lebih terlibat dalam proses.
- Kreativitas didorong dan dihargai.

#### **2. Ciri-Ciri Kepemimpinan Demokratis**

Menurut Sudrianmunawar dalam Ariani (2015:9) Adapun ciri-ciri seorang pemimpin yang menerapkan gaya kepemimpinan demokratis antara lain:

- Semua kebijakan dirumuskan melalui musyawarah dan diputuskan oleh kelompok, sedangkan pemimpin mendorong
- Ditetapkan kegiatan secara bersama-sama untuk mencapai tujuan kelompok. Apabila diperlukan saran teknis, pemimpin mengajukan beberapa alternative untuk dipilih.
- Setiap anggota bebas bekerja sama dengan siapa pun dan pembagian tugas diserahkan kepada kelompok

#### 2.1.2.4. Indikator Gaya Kepemimpinan Demokratis

Adapun indikator gaya kepemimpinan demokratis yang telah disesuaikan dengan ciri-cirinya menurut Pasolong dalam Ariani (2015:10) diantaranya adalah:

1. Keputusan dibuat Bersama  
Pemimpin yang demokratis tidak sungkan untuk terlibat bersama-sama dengan bawahan untuk membuat serta melakukan aktivitas kerja demi pencapaian tujuan organisasi
2. Menghargai potensi setiap bawahannya  
Kepemimpinan demokratis setiap potensi individu dan bersedia mengakui keahlian para spesialis dengan bidangnya masing-masing, mampu memanfaatkan kapasitas setiap anggota seefektif mungkin pada saat dan kondisi yang tepat.
3. Melakukan kerjasama dengan bawahannya  
Pemimpin yang baik adalah pemimpin yang mampu bekerja sama/terlibat langsung secara Bersama-sama dalam menjalankan tugas demi



pencapaian tujuan organisasi, pemimpin juga tidak sungkan untuk terjun langsung ke lapangan untuk menjalankan tugas.

### 2.1.3 Standar Operasional Prosedur (SOP)

Wibowo (2010:67) mengungkapkan standar operasional prosedur (SOP) merupakan standar kegiatan yang harus dilakukan secara berurutan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dan apabila di taati akan membawa akibat seperti : lancarnya koordinasi, tidak terjadi tumpang tindih atau duplikasi, terbinanya hubungan kerja yang serasi, kejelasan wewenang dan tanggung jawab setiap pegawai. Dan Standar Operasional Prosedur (SOP) mempunyai kriteria efektif dan efisien, sistematis, konsisten, sebagai standar kerja, muada di pahami, lengkap tertulis dan terbuka untuk berubah/fleksibel.

Ada beberapa bentuk dan kriteria dalam pembuatan standar operasional prosedur (SOP) yaitu: 1) *Simple steps*: prosedur yang singkat dan tidak membutuhkan banyak keputusan yang di tulis. Standar Operasional Prosedur (SOP) ini dianut oleh perusahaan yang memiliki pekerjaan tidak terlalu banyak. 2) *Hierarchical steps*: bentuk cukup Panjang lebih dari 10 langkah, tetapi terlalu banyak manfaat. 3) *Graphic format*: bentuk ini sama dengan *Hierarchical steps* yaitu cukup Panjang lebih dari 10 langkah, tetapi tidak terlalu banyak keputusan. *Graphic format* berisikan suatu grapik, gambar, diagram untuk mengilustrasikan apa yang menjadi tujuan dari suatu prosedur. 4) *flowchart*: procedure yang memiliki banyak keputusan, *flowchart* merupakan grafik sederhana yang menjelaskan langkah-langkah dalam membuat keputusan.



Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen yang berisi serangkaian intruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkatoran yang berisi cara melakukan pekerjaan, wktu pelaksanaan, tempat penyelenggaraan dan kantor yang berperan dalam kegiatan (Insani, 2010:1).

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dengan biaya yang serendah-rendahnya. Standar Operasional Prosedur (SOP) biasanya terdiri dari manfaat, kapan dibuat atau di revisi, metode penulisan prosedur, serta dilengkapi oleh bagan *flowchart* dibagian akhir (Laksmi,2008:52)

Setiap perusahaan bagaimanapun bentuk dan apapun jenisnya, membutuhkan sebuah pedoman untuk menjalankan tugas dan fungsi setiap elemen atau unit perusahaan. Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah system yang disusun untuk memudahkan, merapikan dan menertibkan pekerjaan. System ini berisi urutan proses melakukan pekerjaan dari awal sampai akhir.

Beberapa pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP) dari beberapa buku Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan panduan yang di gunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar (Sailendra, 2015:11)

### © Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



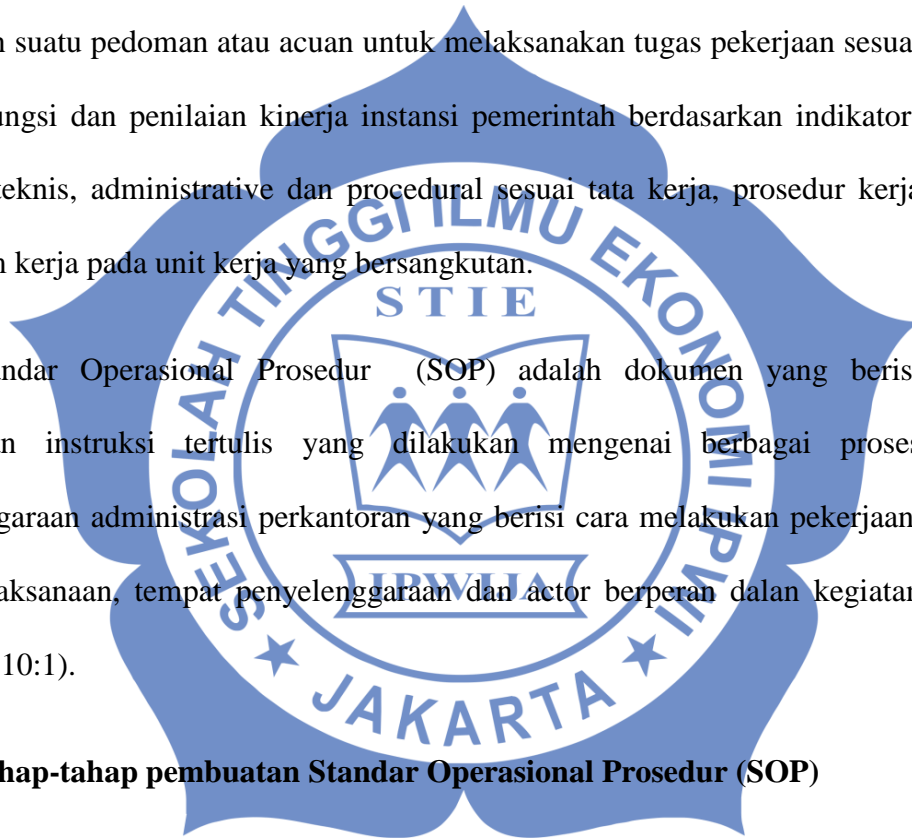
Menurut (Moekijat,2008), Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah urutan langkah-langkah (atau pelaksanaan-pelaksanaan pekerjaan), dimana pekerjaan tersebut dilakukan, berhubungan dengan apa yang dilakukan, bagaimana melakukannya, bilamana melakukannya, dimana melakukannya, dan siapa yang melakukannya.

Menurut (Atmoko, Tjipto 2011), Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administrative dan procedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan system kerja pada unit kerja yang bersangkutan.

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen yang berisi serangkaian instruksi tertulis yang dilakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran yang berisi cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, tempat penyelenggaraan dan actor berperan dalam kegiatan (Insani, 2010:1).

### **2.1.3.1 Tahap-tahap pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP)**

Adapun tahapan dalam menyusun Standar Operasion Prosedur (SOP) adalah sebagai berikut:





#### 1. Bentuk Tim

Langkah pertama adalah membentuk team pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang melibatkan ahlinya, bisa dari HRD dan para user atau mungkin juga bisa melibatkan konsultan HR.

#### 2. Pelajari Proses Bisnis

Kedua, anda harus mempelajari proses bisnisnya, amati dari proses itu mulai sampai proses itu selesai dilakukan. Dokumen apa saja yang di butuhkan dalam awal proses tersebut, siapa yang melakukan dan apa yang dilakukan serta produk atau jasa apa yang dihasilkan. Analisa secara mendalam, siapa saja orang-orang atau pihak-pihak yang terlibat dalam proses bisnis tersebut.

#### 3. Catat Dan Kumpulkan Data Serta Dokumen

Setelah anda mempelajari dengan teliti proses bisnisnya, selanjutnya anda wajib mencatat dan mengumpulkan data-data seperti dokumen apa saja yang dibutuhkan dari setiap bagian proses, siapa yang melakukan, siapa yang bertanggung jawab dalam bagian proses tersebut, apa yang di lakukan, dengan siapa dia melakukannya, durasi melakukan setiap proses tersebut serta kumpulkan dokumen-dokumen yang di butuhkan dalam setiap bagian proses, catat nama dokumen dan nomor dokumennya.

#### 4. Buat *Flowchart* dan narasi sesuai Alur Proses

Setelah anda selesai mencatat dan mengumpulkan data serta dokumen selanjutnya anda harus menggambarannya dalam bagan alur proses



berupa *flow chart* dan alur proses berupa narasi. Pembuatan bagan *flow chart* dan narasi harus sesuai dengan dengan urutan langkah setiap bagian proses tersebut. Dalam pembuatan bagan *flow chart* tersebut juga harus dituliskan siapa PIC dari setiap aktifitas, dokumen apa saja yang dibutuhkan dari setiap dan durasi masing-masing aktifitas. Buat *flow chart* dan narasinya hingga Standar Operasional Prosedur (SOP) di anggap selesai.

#### 5. Review Hasil Pembuatan *flow chart* Dan Narasi

Hasil penggambaran *flow chart* dan narasi di review ulang dicermati kembali dengan teliti jangan sampai ada bagian-bagian yang terlewatkan. *Review* harus dilakukan secara sendiri-sendiri oleh setiap orang yang terlibat, lalu catat hal-hal yang di anggap belum sesuai. Selanjutnya hasil review masing-masing orang di kumpulkan, lalu dibahas Bersama-sama dalam *format focus group discussion (FGD)*. Diharapkan setelah selesai FGD telah didapatkan Standar Operasional Prosedur (SOP) baik berbentuk *flow chart* maupun narasi yang sudah tepat. Sebagai tambahan, kadang bentuk Standar Operasional Prosedur (SOP) juga ada yang berupa foto-foto (Gambar) dari setiap aturan proses.

#### 6. Simulasi Standar Operasional Prosedur (SOP)

Langkah ini sangat penting dilakukan, dimana simulasi ini adalah langkah terakhir yang harus di lakukan sebelum Standar Operasional Prosedur (SOP) di torisasi oleh pihak yang berwenang ( pimpinan



perusahaan) untuk di jadikan dokumen legal yang harus di patuhi. Simulasi dilakukan secara riil sesuai dengan kondisi sebenarnya atau actual. Jika ditemukan ketidak sesuaian maka Standar Operasional Prosedur (SOP) harus di *review* kembali. Jika sudah sesuai maka dapat di lanjutkan ke tahap berikutnya yaitu *approval*.

7. *Approval* Standar Operasioan Prosedur (SOP)

*Approval* atau pemberian persetujuan atau otorisasi dari pihak yang berwenang dalam hal ini pimpinan tertinggi di dalam organisasi, perusahaan, Lembaga, bagian, unit yang berkepentingan terkait Standar Operasioan Prosedur (SOP) tersebut. Di bagian bawah atau di bagian atas Standar Operasioan Prosedur (SOP) tersebut harus di tandangani oleh orang-orang yang berwenang. Biasanya ada tiga pihak yang memberikan tanda tangan, yaitu yang membuat, yang mengkoreksi dan pimpinan tertinggi.

8. *Publish* dan Implementasi

Langkah selanjutnya adalah melakukan *publish* atau sosialisasi sebelum diimplementasi dalam proses bisnis yang sesungguhnya.

9. Kepatuhan Terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP)

Setelah Standar Operasional Prosedur (SOP) sudah di otorisasi dan diimplementasikan, maka semua pihak yang terlibat dalam proses bisnisnya harus patuh dan taat terhadap urutan langkah dan persyaratan yang tertuang dalam SOP tersebut. Tidak melakukan

proses bisnis sesuai dengan SOP dianggap sebagai sebuah pelanggaran dan dapat dikenakan sanksi.

### 2.1.3.2 Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Tujuan pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah untuk menjelaskan perincian atau standar yang tetap mengenai aktivitas pekerjaan yang berulang-ulang yang di selenggarakan dalam suatu organisasi. Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baik adalah SOP yang mampu menjadikan arus kerja yang lebih baik, menjadi paduan untuk karyawan baru, penghematan biaya, memudahkan pengawasan, serta mengakibatkan koordinasi yang baik antara bagian-bagian yang berlainan dalam perusahaan.

Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP) menurut (Hartatik 2014:30) adalah sebagai berikut:

1. Untuk menjaga konsistensi tingkat penampilan kinerja atau kondisi tertentu dan kemana petugas dan lingkungan dalam melaksanakan sesuatu atau pekerjaan tertentu.
2. Sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan tertentu bagi sesama pekerja dan *supervisor*.
3. Menghindari kegagalan atau kesalahan (dengan demikian menghindari dan mengurangi konflik) kerguan, duplikasi serta pemborosan dalam proses pelaksanaan kegiatan.
4. Merupakan parameter untuk mutu nilai

5. Untuk lebih menjamin penggunaan tenaga dan sumber daya secara efisien dan efektif
6. Untuk menjalankan alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas yang terkait
7. Sebagai dokumen yang akan menjelaskan dan menilai pelaksanaan proses kerja bila terjadi satu kesalahan atau dugaan mal praktek. Dan kesalahan administrative lainnya, sehingga sifatnya melindungi rumah sakit dan tugas.
8. Sebagai dokumen yang digunakan untuk pelatihan.
9. Sebagai dokumen sejarah bila dibuat revisi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baru

### 2.1.3.3 Fungsi Standar Operasional Prosedur (SOP)

Sedangkan fungsi Standar Operasional Prosedur (SOP) menurut (Hartatik,2014:35) adalah sebagai berikut:

1. Memperlancar tugas petugas/pegawai atau tim/unit kerja
2. Sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan.
3. Mengetahui dengan jelas hambatan -hambatan dan mudah di acak.
4. Mengarahka petugas /pegawai untuk sama-sama disiplin dalam bekerja
5. Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin

#### 2.1.3.4 Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP)

SOP atau yang sering disebut sebagai prosedur tetap (propat) adalah penetapan tertulis mengenai apa yang harus di lakukan, kapan, dimana dan oleh siapa dan dibuat untuk menghindari terjadinya variasi dalam proses pelaksanaan kegiatan oleh pegawai yang akan mengganggu kinerja organisasi (instansi pemerintah) secara keseluruhan. SOP memiliki manfaat bagi organisasi antara lain (Permenpan No.PER/21/MPAN /11/2008):

1. Sebagai standarisasi cara yang di lakukan dalam menyelesaikan pekerjaan khusus, mengurangi kesalahan dan kelalaian.
2. Standar Operasional Prosedur (SOP) membantu staf menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari
3. Meningkatkan akuntabilitas dengan mendokumentasikan tanggung jawab khusus dalam melaksanakan tugas.
4. Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan pegawai cara kongkrit untuk memperbaiki kinerja serta membanti mengevaluasi usaha yang telah dilakukan.
5. Menciptkan bahan-bahan traning yang dapat membantu pegawai baru untuk cepat melakukan tugasnya.
6. Menunjukkan kinerja bahwa organisasi efisien dan dikelola dengan baik.

7. Menyediakan pedoman bagi setiap pegawai di unit pelayanan dalam melaksanakan pemberian pelayanan sehari-hari.
8. Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas pemberian pelayanan.
9. Membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan procedural dalam memberikan pelayanan.
10. Menjamin proses pelayanan tetap berjalan dalam berbagai situasi.

#### 2.1.3.5 Prinsip-prinsip Standar Operasional Prosedur (SOP)

Dalam PERMENPAN PER/21/PAN/11/2008 disebutkan bahwa penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) harus memenuhi prinsip-prinsip antara lain: kemudahan dan kejelasan, efisien dan efektivitas, keselarasan, keterukuran, dinamis, berorientasi pada pengguna, kepatuhan hukum, dan kepastian hukum.

1. Konsistensi  
Standar Operasional prosedur (SOP) harus dilaksanakan secara konsisten dari waktu ke waktu, oleh siapapun, dan dalam kondisi apapun oleh seluruh jajaran organisasi pemerintah.
2. Komitmen  
Standar Operasional Prosedur (SOP) harus dilaksanakan dengan komitmen penuh dari seluruh jajaran organisasi, dari level yang paling rendah dan tertinggi.
3. Perbaikan Berkelanjutan

Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) harus terbuka terhadap penyempurnaan-penyempurnaan untuk memperoleh prosedur yang benar-benar efisien dan efektif.

#### 4. Mengikat

Standar Operasional Prosedur (SOP) harus mengikat pelaksana dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur standar yang telah ditetapkan.

#### 5. Seluruh Unsur Memiliki Peran Penting

Seluruh pegawai memiliki peran-peran tertentu dalam setiap prosedur yang distandarkan. Jika pegawai tertentu tidak melaksanakan perannya dengan baik, maka akan mengganggu keseluruhan proses, yang akhirnya juga berdampak pada proses penyelenggaraan pemerintahan.

#### 6. Terdokumentasi Dengan Baik

Seluruh prosedur yang distandarkan harus didokumentasikan dengan baik, sehingga dapat selalu dijadikan referensi bagi setiap mereka yang memerlukan.

### 2.1.3.5 Indikator Standar Operasioan Prosedur (SOP)

Menurut Nico A. Iomonta tujuan umum SOP adalah agar berbagai proses kerja rutin terlaksana dengan efisien, efektif, konsisten/uniform dan aman, dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan melalui pemenuhan standar yang berlaku.

Dari definisi diatas maka pada penelitian ini penerapan SOP di deskripsikan sebagai variabel bebas yang terdiri dari tiga indikator yaitu:

a. Efisien

Efisien mengandung pengertian sebagai tujuan secara cepat atau memilih tujuan yang tepat terdiri dari serangkaian alternative, membuat keputusan yang tepat dan sukses dalam mengimplementasikan, tidak membuang waktu, tenaga dan biaya

b. Efektif

Mengandung pengertian sebagai penggunaan sumber daya minimal untuk menghasilkan output dengan volume yang diharapkan (hasil yang optimum), menggunakan sumber daya dengan bijak dan hemat, pengoprasian yang sesuai sehingga tidak ada sumber daya yang terbuang.

c. Konsisten

Konsisten adalah tindakan sama yang dilakukan secara berulang-ulang dari waktu ke waktu, terutama tindakan ini dilakukan agar adil dan akurat. Konsisten juga diartikan sebagai bakat, standar, maupun efek yang sama sekali tidak berubah dari waktu ke waktu



## 2.1.4 Kinerja karyawan

### 2.1.4.1 Definisi Kinerja karyawan

Kinerja dapat di artikan sebagai suatu pencapaian hasil kerja sesuai dengan aturan dan standar yang berlaku pada masing-masing organisasi. Menurut Lijan Poltak Sinambella (2012) mengemukakan bahwa kinerja pegawai difenisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melaksanakan sesuatu keahlian tertentu. Kinerja karyawan adalah yang memengaruhi seberapa banyak mereka yang memberi kontribusi pada perusahaan. Perbaikan kinerja baik untuk individu maupun kelompok menjadi pusat perhatian dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan.

Menurut Sutrisno (2010), kinerja adalah kesuksesan seseorang dalam melaksanakan tugas, hasil kerja yang dapat di capai oleh seseorang kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai wewenang dan tanggung jawab masing-masing atau bagaimana seseorang di harapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah di bebaskan kepadanya serta kuantitas, kualitas dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas. Menurut Sudarmanto (2009), kinerja merupakan catatan hasil yang diproduksi/dihasilkan atas fungsi pekerjaan tertentu atau aktivitas-aktivitas selama periode waktu tertentu dan seperangkat perilaku yang relevan dengan tujuan organisasi.

Menurut Rivai (2010), kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang di hasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Menurut Mangkunegara (2010) kinerja karyawan



adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang di capai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dari beberapa definisi kinerja diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah prestasi atau hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai sumber daya manusia dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepadanya. Menurut Moehariono (2010) memberikan pengertian kinerja karyawan atau definisi kinerja atau performance sebagai hasil kinerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi baik secara kualitatif maupun secara kuantitatif, sesuai dengan kewenangan, tugas dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral ataupun etika.

#### 2.1.4.2 Unsur-Unsur Dalam Kinerja

Tika (2006) mengemukakan bahwa adan 4 (empat) unsur-unsur yang terdapt dalam ki erja yaitu:

- 1) Hasil-hasil fungsi pekerjaan
- 2) Factor-faktor yang berpengaruh terhadap prestasi karyawan
- 3) Pencapaian tujuan organisasi.
- 4) Periode waktu tertentu

Menurut Rivai dan Basri (2005) kinerja pada dasarnya di tentukan oleh tiga hal, yaitu:

- 1) Kemampuan
- 2) Keinginan
- 3) Lingkungan

Rivai dan Basri (2005) juga menyebutkan empat aspek kinerja:

- 1) Kemampuan
- 2) Penerimaan tujuan perusahaan
- 3) Tingkat tujuan yang di capai
- 4) Interaksi antara tujuan dan kemampuan para karyawan dalam perusahaan.

#### 2.1.4.3 Tujuan kinerja menurut Rivai dan Basri (2005):

- 1)Kemahiran dari pengetahuan baru di peruntukkan untuk perbaikan hasil kinerja dan kegiatannya.
- 2) Kemahiran dari pengetahuan baru dimana akan membantukaryawan dengan pemecahan masalah yang kompleks atas aktivitas membuat keputusa pada tugas.
- 3) Kemahiran atau perbaikan pada sikap terhadap temankernjanya dengan satu aktivitas kinerja.
- 4) Target aktivitas perbaikan kerja
- 5) Perbaikan dalam kuliatas atau produksi
- 6) Perbaikan dalam waktu atau pengiriman

Yuwaliatin (2006) mengatakan bahwa kinerja diukur dengan instrument yang dikembangkan dalam studi yang tergabung dalam ukuran kinerja secara umum kemudian di terjemahkan kedalam penilaian perilaku secara perilaku mendasar, meliputi:

- 1) Kuantitas kerja
- 2) Kualitas kerja
- 3) Pengetahuan tentang pekerjaan
- 4) Pendapat atau pernyataan yang disampaikan
- 5) Perencanaan kegiatan

#### 2.1.4.4 Faktor-faktor yang Memengaruhi dan Dipengaruhi Kinerja Menurut Sutisno (2010) yaitu:

- 1) efektivitas dan efisiensi dalam hubungannya dengan kinerja karyawan, maka ukuran baik buruknya kinerja diukur oleh efektivitas dan efisiensi. Masalahnya adalah bagaimana proses terjadinya efisiensi dan efektivitas organisasi. Dikatakan efektif bila mencapai tujuan, dikatakan efisien bila hal itu memuaskan sebagai pendorong mencapai tujuan.
- 2) Otoritas dan tanggung jawab dalam kinerja yang baik, wewenang dan tanggung jawab telah didelegasikan dengan baik, tanpa adanya tumpang tindih tugas. Masing-masing karyawan yang ada dalam perusahaan mengetahui apa yang menjadi haknya dan tanggung jawabnya dalam rangka mencapai tujuan perusahaan. Kejelasan

wewenang dan tanggung jawab setiap orang dalam suatu perusahaan akan mendukung kinerja karya tersebut

- 3) Disiplin secara umum, disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri karyawan terhadap peraturan-peraturan dan ketetapan perusahaan. Masalah disiplin karyawan yang ada dalam perusahaan baik atasan maupun bawahan akan memberikan corak terhadap kinerja organisasi. Kinerja karyawan akan tercapai apabila kinerja individu maupun kelompok ditingkatkan.
- 4) Inisiatif seseorang berkaitan dengan daya piker, kreativitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan perusahaan. Dengan perkataan lain, inisiatif karyawan yang ada dalam perusahaan merupakan dorongan kemajuan yang akhirnya akan memengaruhi kinerja.

Factor yang dipengaruhi oleh kinerja menurut Mangkunegara (2010) yaitu:

- a. Faktor kemampuan (Ability) secara psikologis, kemampuan (ability) terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (knowledge dan skill). Artinya, pimpinan dan karyawan yang mempunyai IQ diatas rata-rata (IQ 110-120) apalagi IQ superior, very superior, gifted dan genius dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih mudah mencapai kinerja maksimal.



- b. Faktor motivasi (Motivation) motivasi diartikan suatu sikap (attitude) pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja (situation) di lingkungan organisasinya. Mereka yang bersikap positif (pro) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika bersifat negative (kontra) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah. Situasi kerja yang di maksud mencakup antara lain hubungan kerja, fasilitas, iklim kerja, kebijakan pemimpin, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja.

#### **2.1.4.5 Manfaat Penilaian Kinerja Adapun Secara Terperinci Manfaat Penilaian Kinerja Bagi Organisasi Menurut Rivai (2010) diantaranya:**

1. Perbaikan kinerja umpan balik pelaksanaan kerja yan bermanfaat bagi karyawan dalam bentuk kegiatan untuk meningkatkan atau memperbaiki kinerja karyawan.
2. Penyesuaian kompensasi penilaian kinerja membantu pengambilan keputusan dalam penyesuaian ganti rugi, menentukan siapa yang perlu dinaikkan upah, bonus atau kompensasinya.
3. Keputusan penempatan membantu dalam promosi, keputusan penempatan, perpindahan dan penurunan pangkat pada umumnya didasarkan pada masa lampau atau mengantisipasi kinerja.

4. Pelatihan pengembangan kinerja buruk mengindikasikan adanya suatu kebutuhan untuk latihan. Demikian juga kinerja baik dapat mencerminkan adanya potensi yang belum digunakan dan harus di kembangkan.

5. Perencanaan dan pengembangan karier umpan balik penilaian kinerja dapat digunakan sebagai panduan dalam perencanaan dan pengembangan karier karyawan

#### 2.1.4.6. Indikator kinerja karyawan

Untuk mengukur indikator kinerja karyawan secara individual ada enam indikator (Robbins, 2006:260), yaitu :

##### 1. Kualitas

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

##### 2. kuantitas

Merupakan jumlah yang di hasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan

##### 3. Ketepatan waktu

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

##### 4. efektivitas

Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uamh, tehnologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan menaikkan hasil dari setiap unit dalam sumber daya

5. kemandirian

Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya.

6. komitmen

Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karywan terhadap kantor.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian yang telah dilakukan oleh beberapa peneliti mengenai Gaya kepemimpinan, Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Kinerja Karyawan diantaranya adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.2**

**Penelitian Terdahulu**

Peneliti	Judul	Metode dan Analisis	Hasil	Persamaan	Perbedaan
Dewi sandy Tran (2013)	Gaya kepemimpinan dan budaya organisasi	Metode kuantitatif dan analisis	Gaya kepemimpinan dan budaya organisasi	Gaya kepemimpinan terhadap kinerja	Tidak menganalisis budaya organisas



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

	pengaruhnya terhadap kinerja karyawan BPKP Provinsi Sulawesi Utara	berganda	berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan	karyawan	i terhadap kinerja karyawan
Sarita Permata Dewi (2012)	Pengaruh pengendalian internal dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan SPBU Yogyakarta	Metode kuantitatif dan analisis regresi linear sederhana	Berpengaruh positif dan signifikan	Pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan	Tidak menganalisis pengendalian internal terhadap kinerja karyawan
Winastyo Febrianto Hartono (2015)	Pengaruh gaya kepemimpinan, komunikasi dan pembagian kerja terhadap kinerja karyawan PT. Prima Inti Citra Rasa Manado	Metode uji validitas dan reabilitas dan analisis linear berganda	Berpengaruh positif dan signifikan	Pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja	Tidak menganalisis komunikasi dan pembagian kerja





© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

<p>Yayan Darmayanti (2017)</p>	<p>Pengaruh lingkungan kerja dan standar operasional procedure terhadap produktivitas kinerja karyawan pengawas urusan gerbong sukacita (PUGSCT) PT. Kereta api Indonesia (persero) Kabupaten Lahat</p>	<p>Metode analisis deskriptif dan kuantitatif</p>	<p>Mempunyai pengaruh parsial</p>	<p>Pengaruh standar operasional prosedur</p>	<p>Tidak mengalisi lingkungan kerja</p>
<p>Ratih Nugraheni, Apriatni EP &amp; Agung Budiarmo (2014)</p>	<p>Pengaruh Standar Operasional Prosedur dan pengawasan terhadap kinerja pramuniaga pasaraya sri ratu pemuda Semarang</p>	<p>Metode kuantitatif dan analisis uji validitas, uji reabilitas</p>	<p>Berpengaruh positif dan signifikan</p>	<p>Pengaruh standar operasional</p>	<p>Tidak menganalisis pengawasan</p>

Dian Puspita Novianti  (2019)	Pengaruh operasional prosedur dan fasilitas perusahaan terhadap kinerja karyawan	Metode penelitian kuantitatif dan analisis linear berganda	Berpengaruh positif dan signifikan	Pengaruh operasional prosedur	Tidak menganalisis fasilitas
-------------------------------------	--	--	------------------------------------	-------------------------------	------------------------------

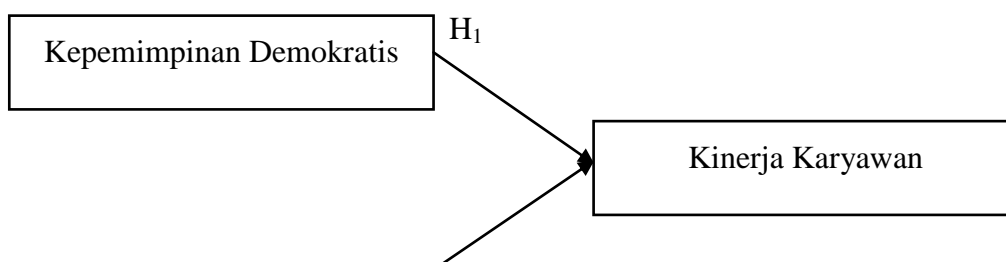
### 2.3. Kerangka Pemikiran

Kinerja karyawan di pengaruhi oleh gaya kepemimpinan dan Standar Operasional Kerja (SOP). Pada penelitian ini akan di analisis untuk mengetahui pengaruh antara variable-variabel tersebut terhadap kinerja karyawan di PT. Indo Suhar Jaya / Narma Toserba sehingga dapat diketahui factor mana yang paling berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan.

Kerangka berpikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai factor yang telah didefinisikan sebagai hal yang penting. Keterkaitan kepemimpinan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap kinerja karyawan diperusahaan terkait digambarkan sebagai berikut

**Gambar 2.1**

#### Kerangka Pikir





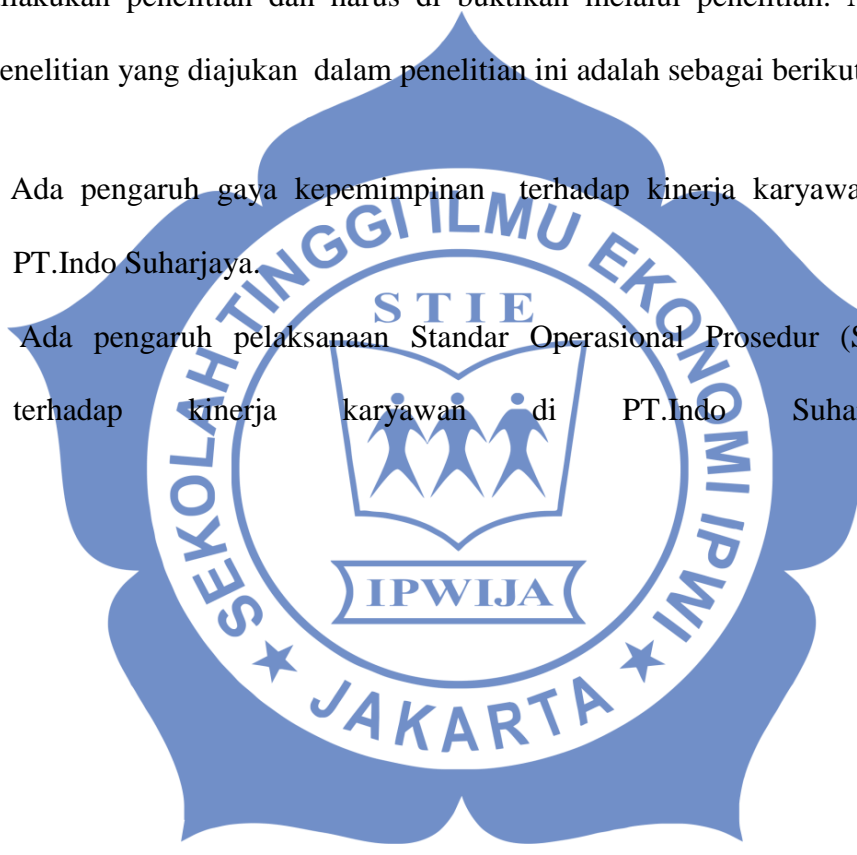
SOP

H<sub>2</sub>

## 2.4. Hipotesis

Hipotesis penelitian merupakan dengan awal/ kesimpulan sementara hubungan pengaruh antara variable independen terhadap variable dependen sebelum dilakukan penelitian dan harus di buktikan melalui penelitian. Maka hipotesis penelitian yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H<sub>1</sub>. Ada pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan di PT.Indo Suharjaya.
- H<sub>2</sub>. Ada pengaruh pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap kinerja karyawan di PT.Indo Suharjaya





### BAB 3

## METODE PENELITIAN

### 3.1. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan mulai bulan Desember 2019 sampai Februari 2020 dengan menggunakan data dan pembagian kuisioner pada karyawan PT. Indo Suharjaya di Jl.Hj.Djole Padurenan,Bekasi.

Berpijak pada tempat dan waktu penelitian diatas, maka dilihat pada taabel di bawah ini:

Tabel 3.1  
Rencana Penelitian

Kegiatan	Des 19	Jan 20	Feb 20	Mar 20	Jun 20	Jul 20	Ag 20
Penelitian pendahuluan							
Penyusunan proposal							
Seminar proposal							
Pengumpulan data							
Data analisis							
pelaporan							

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

### 3.2. Desain Penelitian

Menurut Moh.Nazar (2003:84), desain penelitian adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian. Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang di terapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan di Tarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013:96). Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu:

#### 1) Variabel Dependen

Variabel dependen adalah sering disebut sebagai output, kriteria, konsekuen. Dalam Bahasa Indonesia sering di sebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. (Sugiyono,2019:987).

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah : Kinerja Karyawan (Y)

#### 2) Variabel Independen

Variabel independent variabel ini sering disebut sebagai variabel *stimulasi*, *predicator*, *antecedent*. Dalam Bahasa Indonesia sering disebut variabel bebas, variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat) Sugiyono (2013:96)

Variabel independent dalam penelitian ini:

- a. Gaya kepemimpinan Demokratis ( $X_1$ )
- b. Pelaksanaan Standar Operasiona Prosedur (SOP) ( $X_2$ )

### 3.3 Definisi Operasional Variabel dan Indikator Penelitian

Proses penentuan indikator atau dimensi pada masing-masing variabel pada bagian ini merupakan upaya pembentuka indikator dari sebuah variabel yang telah dipaparkan sebelumnya. Pembentukan indikator variabel perlu dilakukan guna membantu tehnik pengukuran dan memberi kemudahan pengamatan dan pengumpulan data di lapangan.



## 1. Variabel Kepemimpinan

Gaya kepemimpinan demokratis merupakan suatu acara yang dimiliki seseorang dalam mempengaruhi sekelompok orang atau bawahan untuk bekerjasama. Gaya kepemimpinan demokratis dalam penelitian ini diukur melalui beberapa indikator menurut Ariani (2015) yang mengacu pada penelitian Pasalong (2013) yang terdiri dari:

1. Keputusan dibuat Bersama
2. Menghargai potensi setiap bawahannya
3. Mendengarkan kritik saran/pendapat dari bawahan
4. Melakukan kerjasama dengan bawahannya

## 2. Variabel Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang meliputi unsur-unsur SOP yang ada didalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa setiap keputusan, langkah, atau tindakan, dan penggunaan fasilitas pemrosesan yang dilaksanakan oleh orang-orang didalam suatu organisasi, telah berjalan secara efektif, konsisten, standar, dan sistematis. Sedangkan menurut SS.Purwanto (2001) secara umum, SOP merupakan gambaran langkah-langkah kerja (system, mekanisme dan tata kerja internal) yang diperlukan dalam pelaksanaan suatu tugas untuk mencapai tujuan instansi pemerintah. Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai suatu dokumen /instrument memuat tentang proses dan prosedur suatu kegiatan yang bersifat efektif dan efisien.

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) menurut Nico A. Lomenta menggunakan 3 indikator:

1. Efisien





- 2. Efektif
- 3. Konsisten

**3. Variabel Kinerja Karyawan**

kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, Anwar Prabu Mangkunegara (2009:67). Menurut wirawan dalam Abdullah (2014:3) kinerja merupakan singkatan dari kinetika energi kerja yang padanannya dalam Bahasa ingris adalah *performance*, kinerja adalah keluaran yang di hasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu.

Robbins (2006:260) menjelaskan bahwa kinerja seseorang dapat di ukur berdasarkan 6 indikator yang bersangkutan, yaitu:

- 1. Kualitas kerja
- 2. Kuantitas kerja
- 3. Ketepatan waktu
- 4. Efektivitas
- 5. Kemandirian
- 6. Komitmen



**Table 3.3**  
**Definisi Operasional**

Variabel	Definisi operasional	Indikator	Skala	Item pertanyaan
Gaya kepemimpinan (X <sub>1</sub> ) Robert House (Robins dan Coutler,	Gaya kepemimpinan merupakan cara mempengaruhi orang lain, interaksi,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keputusan dibuat bersama</li> <li>• Menghargai potensi setiap bawahannya</li> </ul>	Skala 1-5	1,2 3,4,5

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta

2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

2011:147)	kedudukan dalam organisasi dan persepsi mengenai pengaruh yang sah	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mendengar kritik saran/ pendapat dari bawahan</li> <li>• Melakukan kerja sama dengan bawahannya</li> </ul>		6,7,8
				9,10
Pelaksanaan SOP (X2) menurut Nico A. Lomenta	SOP Merupakan pedoman untuk mengarahkan dan mengevaluasi pekerjaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efisien</li> <li>• Efektif</li> <li>• konsisten</li> </ul>	Skala 1-5	1,2,3 4,5,6,7 8,9,10
Kinerja karyawan (Y) Robbins (2006:260)	Merupakan perbandinagn hasil kerja nyata karyawan dengan standar kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kualitas kerja</li> <li>• Kuantitas kerja</li> <li>• Ketepatan waktu</li> <li>• Efektivitas</li> <li>• Kemandirian</li> </ul>	Skala 1-5	1,2 3,4 5,6 7,8 9,10

**a. Populasi , Sampel dan Metode Sampling**

**3.4.1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau sybyek yang mempunyai kualitas dan karateristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiono2016:80).



Jumlah populasi pada PT. Indo Suhar jaya sebanyak 83 karyawan namun sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 81 orang, tidak termasuk store manager dan saya sebagai peneliti.

**Tabel 3.4**

**Daftar karyawan PT. Indo Suharjaya**

No	Departmen	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Store manager	1		
2	Adm keuangan		1	
3	SPV	3	2	5
4	Kabag	3	2	5
5	Admin	2	2	4
6	Gudang	6	0	6
7	Pramuniaga	24	30	54
8	Marketing	2	0	2
9	Security	5	0	5
Jumlah Populasi				83

*Sumber Data yang diolah dari perusahaan PT. Indo Suharjaya*

**3.4.2. Sampel**

Sample adalah bagian dari populasi (sebagian atau mewakili populasi yang diteliti). Sampel peneitian adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi. Adapun penentuan jumlah sampel yang di



gunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah dengan metode sensus berdasarkan pada ketentuan yang dikemukakan oleh Sugiyono (2014:118) sampling jenuh adalah tehnik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Istilah lain sampel adalah sensus.

Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode sampel jenuh. Metode sampel jenuh adalah tehnik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan menjadi sampel. Namun sampel diatas tidak termasuk saya sebagai peneliti dan Store manager sebagai pemimpin. Jadi sampel yang di gunakan sebanyak 81 karyawan.

**5.5. Metode Pengumpulan data**

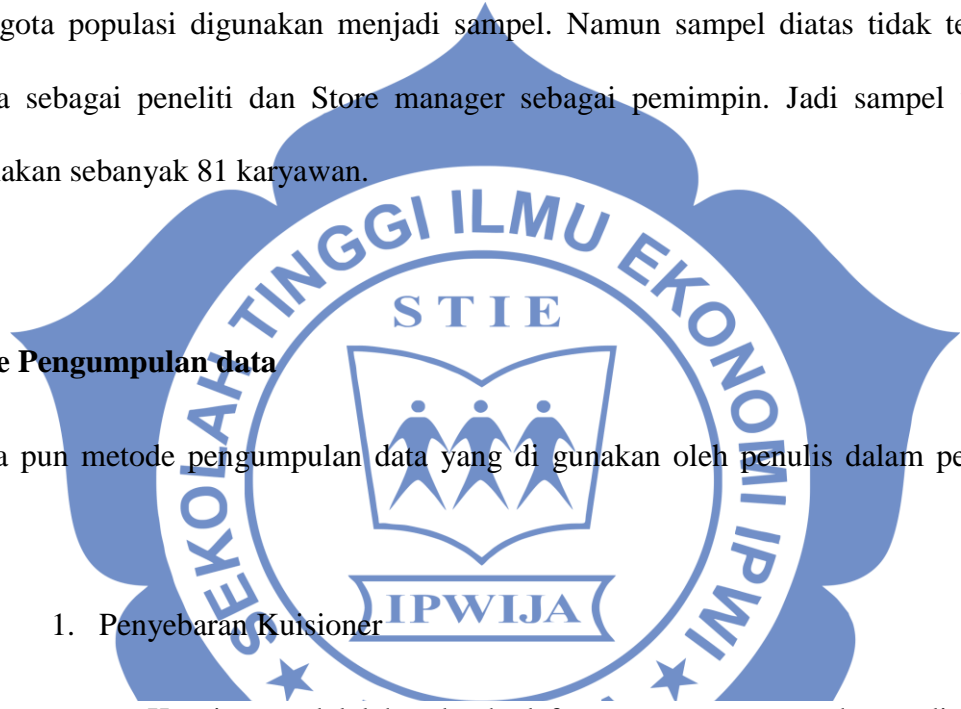
Ada pun metode pengumpulan data yang di gunakan oleh penulis dalam penelitian yaitu:

1. Penyebaran Kuisisioner

Kuisisioner adalalah sebuah daftar pertanyaan yang harus di isi oleh orang yang akan di ukur (responden) Arikunto dalam Ernawati (2015:61). Dalam penelitian ini yang di maksud dengan metode kuisisioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi mengenai *Gaya Kepemimpinan dan Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap kinerja karyawan* di PT. Indo Suharjaya. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan untuk mendapatkan data tentang *Gaya Kepemimpinan dan Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap kinerja karyawan*.

2. Observasi

**© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta**  
**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta





Observasi ini peneliti gunakan untuk mengumpulkan data secara langsung dan mencatat aktivitas kerja pengurus organisasi.

### 3.6 Instrumen Variabel Penelitian

Instrument variabel penelitian merupakan data yang terkumpul melalui data primer yang dilakukan dengan kuisisioner dan data sekunder yang diperoleh dari perusahaan terkait. Instrument (kuisisioner) dirancang secara terstruktur berdasarkan skala ordinal. Setelah data tersebut dirancang, kemudian dilakukan analisis *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Demokratis dan Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur terhadap Kinerja Karyawan PT. Indo Suharjaya*.

Pertanyaan-pertanyaan dalam daftar pertanyaan dibuat dengan menggunakan skala nilai 1-5 untuk mendapatkan data yang bersifat interval dan diberi skor atau nilai maka akan memudahkan responden yang mengisi kuisisioner, karena jika terlalu banyak interval akan membingungkan responden dalam memberikan jawaban sebagai berikut:

**Table 3.6**  
**Instrumen Pernyataan Penelitian**

No	Pilihan Pernyataan	Nilai Bobot
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Cukup Setuju (CS)	3
4	Kurang Setuju (KS)	2
5	Tidak Setuju (TS)	1

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta  
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

### 3.6.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

#### A. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuisisioner dikatakan sah jika pertanyaan pada kuisisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung ( untuk setiap butir dapat dilihat pada kolom *corrected item-total correlations*) dengan  $r$  table untuk *Degree of Freedom (DF)*=  $n-k$ , dalam jumlah sampel dan  $k$  adalah jumlah item. Jika  $r$  hitung  $>r$  table, maka pertanyaan tersebut dikatakan valid (Ghozali 2005:45).

#### B. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah data untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruksi. Suatu kuisisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistic *Crombach Alpha* ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai ( $\alpha$ ) 0,60 (Ghozali,2009)

### 3.7. Rancangan Metode Analisis Dan Pengujian Hipotesis

Analisis data merupakan salah satu cara yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana variabel yang mempengaruhi variabel lain agar data yang dikumpulkan tersebut dapat bermanfaat maka harus diolah atau dianalisis terlebih dahulu sehingga dapat dijadikan pertimbangan dalam pengambilan keputusan. Menggunakan metode analisis kuantitatif, yaitu suatu data bentuk analisis yang penyajiannya dalam angka-angka yang dapat diukur dan dihitung. Tingkat ukuran yang di pakai dalam pengukuran adalah dengan skala ordinal. Hasil



dari jawaban tersebut digunakan dalam analisis statistic dengan computer yang menggunakan program *SPSS for window versi 21.0*.

### 3.7.1. Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik adalah persyaratan yang harus di penuhi analisis regresi linear berganda. Setidaknya ada empat uji asumsi klasik yaitu: *uji normalitas, uji multikolinearitas, uji autokotelasi, uji heteroskedastisitas*. Uji asumsi klasik penting dilakukan untuk menghasilkan estimator yang linear tidak berarti model regresi tidak mengandung masalah. Tidak ada ketentuan yang pasti tentang urutan uji yang harus terlebih dahulu.

#### A. Uji Normalitas

Bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen, variabel independent, atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah berdistribusi normal atau mendekati normal. Untuk menguji apakah data berdistribusi normal atau tidak dilakukan uji statistic *Kolmogorov-Smirnov Test*. Residual berdistribusi normal jika memiliki nilai signifikasnsi  $> 0,05$  (Imam Ghozali, 2011 : 160-165). Dasar pengambila keputusan adalah sebagai berikut:

- a. Jika data menyebar disekita garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti garis diagonal, maka regresi tidak memenuhi normalitas

#### B. Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2011:105-106), uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel





bebas (independent). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independent. Multikolinearitas dapat diketahui dari nilai tolerance dan *Variance Inflation Factor (VIF)*. Apabila nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, maka regresi bebas dari *multikolonieritas*. Kriteria pengukuran adalah sebagai berikut:

Jika tolerance >10% dan VIF <10% maka tidak terjadi *multikolinearis*

Jika tolerance < 10% dan VIF >10% maka terjadi *Multikolinieritas*.

### C. Uji Autokorelasi

Menurut Tony Wijaya (2009), uji autokorelasi bertujuan menguji apakah model regresi linier ada kolerasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode sebelumnya (t-1).

### D. Uji Heterokedastisitas

Uji *heterokedastisitas* bertujuan apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dan residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamat yang lain tetap, maka disebut *homokedasitas* dan jika berbeda disebut *heterokedastisitas*. Model regresi yang baik adalah *homokedasitas* atau tidak terjadi *heterokedastisitas* (Ghozali,2005). Deteksi ada tidaknya problem *heterokedastisitas* adalah dengan media grafik, apabila grafik membentuk pola khusus maka model terdapat *heteroskedastisitas* (Ghozali,2005). Dasar pengambilan keputusan:

## © Hak cipta milik Sekolah Tinggi Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik (point-point) yang ada membentuk suatu pola yang teratur (bergelombang melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi *Heterokedastisitas*.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi *Heterokedastis*.

### 3.7.2. Uji Regresi Linear Berganda

Dalam analisis ini dapat dilihat bagaimana variabel bebas, yaitu Gaya kepemimpinan ( $X_1$ ), Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) ( $X_2$ ) mempengaruhi secara positif atau negative, variabel terikat yaitu kinerja karyawan (Y). Bentuk matematisnya adalah sebagai berikut (Supranto, 2001 dalam pratiwi, 2010:64):

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana:

Y = Kinerja karyawan

a = Konstanta

$b_1$  = Koefisien regresi variabel Pengaruh Gaya Kepemimpinan ( $X_1$ )

$b_2$  = Koefisien regresi variabel Standar Operasional Prosedur ( $X_2$ )

$X_1$  = Pengaruh Gaya Kepemimpinan Demokratis

$X_2$  = Pelaksanaan Standa Operasional Prosedur (SOP)

E = error

### 3.7.3. Penguji Hipotesis



Penguji hipotesis dilakukan dengan Uji-t namun sebelumnya dilakukan pengujian hipotesis. Dilakukan terlebih dahulu pengujian terhadap model penelitian dengan menggunakan Uji-F, kemudian melihat koefisien determinasi ( $r^2$ ). Pengolahan data dibantu dengan menggunakan alat bantu aplikasi *SPSS for Window versi 21.0*.

**A. Uji t (Signifikasi Parsial)**

Uji-t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat (Ghozali,2005). Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat secara parsial dengan  $\alpha = 0,05$  dan juga penerimaan atau penolakan hipotesa. Langkah-langkah pengujiannya adalah sebagai berikut:

- a. Menentukan formasi  $H_a$  dan  $H_o$

$H_a$ : Ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial variabel X dengan variabel Y.

$H_o$  : Tidak ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial variabel X dengan variabel Y.

- b. Level signifikan

$t_{table} = 1,671$  dan  $\alpha = 0,05$

- c. Menentuka kriteria penguji

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $Sig < \alpha (0,05)$ , maka  $H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima.







Jika  $t$  hitung  $< t$  tabel atau  $\text{Sig} > \alpha$  (0,05), maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

## B. Uji F (Uji simultan)

Untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat secara Bersama-sama dengan  $\alpha = 0,05$ .

Untuk menguji kebenaran hipotesis alternative dilakukan uji F dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Rumus : } \frac{R^2 / (k-1)}{(1-R^2) / (n-k)}$$

Keterangan

$R^2$  = Koefisien Determinasi

$k$  = Banyaknya variabel bebas

$n$  = Banyaknya sampel dengan asumsi (F hitung)

a. Menentukan formasi  $H_a$  dan  $H_0$

$H_a$  : ada pengaruh positif dan signifikan secara simultan variabel X dengan variabel Y

$H_0$  : Tidak ada pengaruh positif dan signifikan secara simultan variabel X dengan variabel Y

b. Level of signifiksn

F label = 3,159 dan  $\alpha = 0,05$

c. Menentukan kriteria pengujian

Jika F hitung  $> F$  tabel atau  $\text{Sig} < \alpha$  (0,05), maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima

Jika F hitung  $< F$  tabel atau  $\text{Sig} > \alpha$  (0,05), maka  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak.



## DAFTAR PUSTAKA

- A.N.(2014). *Pemimpin dan Kepemimpinan Kita*. Kementrian keuangan Republik Indonesia:<https://www.djkn.kemenkeu.go.id/2016/artikel/baca/7018/Pemimpin-dan-Kepemimpinan-Kita.html>. Januari 2020
- Terry R. Georgi (2013) *Teori Management*. <https://www.hestanto.web.id/teori-manajemen-menurut-george-r-terry/> Februari 2020
- Danuarta, A. (2014) *Kinerja Karyawan Menurut Para Ahli*.<http://adaddanuarta.blogspot.com/2014/11/kinerja-karyawan-menurut-para-ahli.html>. Desember 2019
- Dupend. (2019) *Apa Itu Angket Menurut Para Ahli*.<https://dupendind.blogspot.com/2019/07/apa-itu-angket-menurut-para-ahli.html>. Februari 2020
- Darmayanti, Y. (2017). *Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Standar Operasional Prosedur Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pengawas urusan gerbong Sukacita (Pug Sct) PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kabupaten Lahat*. Jurnal Pendidikan ekonomi dan bisnis. Halaman 65
- Dewi, S. P. (2012). *Pengaruh Pengendalian Internal dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan SPBU Yogyakarta (studi kasus pada spbu anak cabang perusahaan RB. Group)*. Nominal, Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen. Halaman 19-20
- Dewi, S. T. (2013). *Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada perwakilan BPKP Provinsi Sulawesi Utara)*. Halaman 5-9
- Hartono, W. F., & Rotinsulu, J. J. (2015). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komunikasi dan Pembagian Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Prima Inti Citra Rasa Manado*. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi. Halaman 5-6.
- Irsandi, M. J. F (2019) *Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Naga Ular Bersatu*. In Jurnal. Halaman 28
- Indotesis.com. (2017). *Pengertian, Tujuan, Fungsi dan Manfaat Sop*  
<https://medium.com/@indotesis/pengertian-tujuan-fungsi-dan-manfaat-sop-394c28dc0ed4>
- Laili, K.D. (2018). *Pengaruh Kepemimpinan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank QNB Indonesia*, In Skripsi.
- Muclisin, R. (2019). *Teori Indikator dan Gaya Kepemimpinan*.  
<https://www.kajianpustaka.com/2019/04/teori-indikator-dan-jenis-gaya-kepemimpinan.html>. Januari 2020

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
© Hak cipta milik Pemerintah  
Majlis Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



Novrianti, D. P., & Jumaren, J. (2019). *Pengaruh Standar Operasional Prosedur dan Fasilitas Perusahaan Terhadap Kinerja karyawan*. *Jurna Manajemen Universitas Bung Hatta*. Halaman 40-41

Prof. Dr.Lijan,P.S. (2019), *Buku Manajemen Sumber Daya Manusia*

Prabowo, g. (2017). *Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Pengawasan Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Kerta Mulya Saripakan*. In *Skripsi Jakarta*. Halaman 20-24

Putra, R. R. (2019) *Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kinerja Karyawan*. *Academia*

Riadi, M. (2014). *Pengertian, Indator dan Factor Yang Mempengaruhi Kinerja*. <https://www.kajianpustaka.com/2014/01/pengertian-indikator-faktor-mempengaruhi-kinerja.html>. Desember 2019

Si, Manis. (2019). *Pengertian SOP: Tujuan, Fungsi, Prinsip, Jenis Cara Membuat dan Contoh Standar Operasional Prosedur (SOP)*. Desember 2019

Salamadian. (2018). *Macam- Macam Gaya Kepemimpinan Dalam Orgnisasi*. <https://salamadian.com/teori-model-jenis-macam-gaya-kepemimpinan>. Desember 2019

Sarjanaku.com. (2013). *Pengertian Populasi Sampel dan Sampling Dalam Penelitian Menurut Para Ahli*.<http://www.sarjanaku.com/2013/01/pengertian-populasi-sampel-dan-sampling.html>. Januari 2020

Seputar, P. (2017) *25 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia Menurut Para Ahli*.<https://www.seputarpengertian.co.id/2017/07/25-pengertian-manajemen-sumber-daya-manusia->. Februari 2020

Simanis. (2019) *Pengertian Management Sumber Daya Manusia: Tujuan, Fungsi, dan Ruang Lingkup Management Sumber Daya Manusia (MSDM)* <https://www.pelajaran.co.id/2019/29/manajemen-sumber-daya-manusia.html/>. february 2020

Utama, I. K. (2017). *Perkembangan Paradigma Kepemimpinan: Gaya, Tipologi, Model dan Teori Kepemimpina*. (intermedia karya utama). <https://infointermedia.com/perkembangan-paradigma-kepemimpinan-gaya-tipologi-model-dan-teori-kepemimpinan/>. Januari 2020

Bagus, W. (2017). *Gaya Kepemimpinan, Teori dan Tipologi Kepemimpinan*. <https://webagus.id/gaya-teori-dan-tipologi-kepemimpinan/> Januari 2020

Kurniawan, F.Y. (2018). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Demokratis Terhadap Kinerja Karyawan di CV. Anugrah Jaya*. <https://media.neliti.com/media/publications/287073-pengaruh-gaya-kepemimpinan-demokratis-te-105b3d75.pdf>. Maret 2020.

Suroto, L. H. (2019). *Apa Pengertian Gaya Kepemimpinan Demokratis?*<https://www.gomarketingstrategic.com/apa-pengertian-kepemimpinan-demokratis/>. Maret 2020.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



Hardianti, A. (2016). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Demokratis Terhadap Kinerja Pegawai Pada kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Wajo*. <http://eprints.unm.ac.id/4433/1/andi%20hardianti.pdf>. Maret 2020.



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta