

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KINERJA PEKERJA KEBERSIHAN INSTITUT AGAMA
ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU**



SKRIPSI

Diajukan sebagai satu syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E.I)

OLEH

Siti Rahmayanti

NIM 212 313 8459

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
BENGKULU, 2016 M/1437 H**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

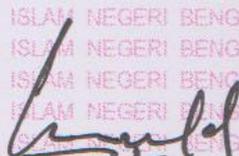
Skripsi yang ditulis oleh Siti Rahmayanti, NIM 212 313 8459 dengan judul
“Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pekerja kebersihan Institut
Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu” program studi Ekonomi Syari’ah Jurusan
Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam telah diperiksa dan diperbaiki
sesuai dengan saran pembimbing I dan pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini
disetujui untuk diujikan dalam sidang *Munaqasah* skripsi Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

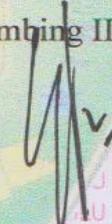
Bengkulu, 30 Juli 2016 M

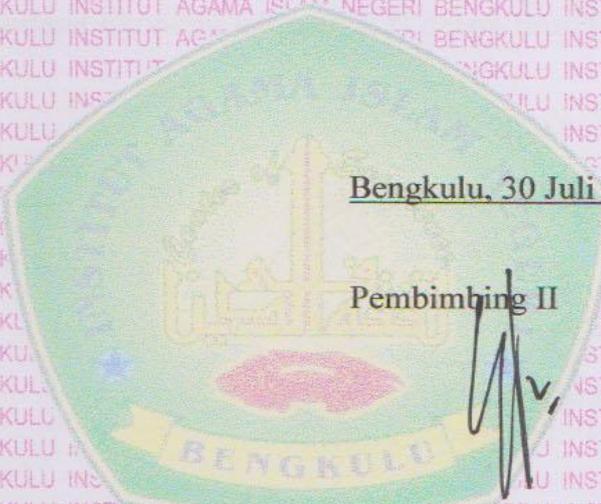
1437H

Pembimbing I

Pembimbing II


Dra. Khusnul Khotimah M.Ag
NIP 196107291993032001


Rini Elvira SE.M.Si
NIP 197708152011012007





KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl.Raden Fatah Pagar Dewa Telp. (0736) 51276,51771 Fax (0736) 51771 Bengkulu

PENGESAHAN

Skripsi oleh : **Siti Rahmayanti NIM : 212 313 8459** yang berjudul **Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pekerja kebersihan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, Program Studi Ekonomi Syariah Jurusan Ekonomi Islam, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada :**

Hari : Sabtu

Tanggal : 30 Juli 2016

Dan dinyatakan LULUS, dapat diterima dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E.I) dalam Ilmu Ekonomi Syariah.

Bengkulu, 30 Juli 2016

1437 H

Dekan

Dr. Asnani, MA

NIP.197304121998032003

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Sekretaris

Dra. Khusnul Khotimah, M.Ag

Rini Elvira SE.M.Si

NIP.197508272000031001

NIP.196303192000032003

Penguji I

Penguji II

Dr. Asnani, MA

H. Romi Ajetio Setiawan, MA

NIP.197304121998032003

NIP.198312172014031001

MOTTO

“keberhasilan dan kesuksesan hanya akan datang kepada mereka yang tekun berusaha dan bekerja keras”

“orang yang gagal selalu mencari jalan untuk menghindari kesulitan, sementara orang yang sukses selalu menerjang kesulitan untuk menggapai kesuksesan “

(Siti Rahmayanti)

PERSEMBAHAN

Yang pertama dari segalanya...

Sembah sujud serta syukur kepada ALLAH SWT. taburan cinta dan kasih sayang-Nya telah memberikanku kekuatan dan membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Terima kasih telah memberikan kemudahan kepadaku. Dan jadikanlah aku orang yang pandai bersyukur.

Bapak, Ibu Tersayang...

Sebagai tanda Hormat, Bakti dan terima kasihku yang tiada terhingga kepada Bapak Salikin M.Zen dan Ibu Ida Muliastuti yang telah memberikan kasih sayang yang tiada terhingga. Terima kasih atas hembusan doa yang selalu mengiringi disetiap langkah dan perjalanan hidupku

Saudara Tercinta...

Sebagai tanda cinta kasihku, kupersembahkan untuk saudaraku Ishariansyah S.Kep, Ahmad Mulyadi dan Annisa Ittiarah yang selalu membuatku termotivasi dan selalu menyirami kasih sayangnya kepadaku. Terima kasih telah mendoakan dan selalu menasehatiku agar menjadi lebih baik

Sahabat seperti saudaraku...

Sebagai ungkapan rasa senang dan rasa sayangku untuk Rini Agustini, Meri Afriyanti, Puji Lestari, Alifia Yunita Sari yang selalu memberikan dukungan, Nasehat, Hiburan dan semangat. Terima kasih telah hadir dan membuat kenangan indah yang pernah kita ukir dan itu tidak akan pernah aku lupakan.

Temannya Dekatku...

Special One Ahmad Syarhan terima kasih telah jadi semangatku

Teman sekelasku...

Sebagai rasa banggaku mengenal kalian Ekis C, adi,ari,asep, dio,dira, eke,elpi,Kariska,Niki, Teten, Nurul, Sri,uci,Zeki,iki, yeni,ragini dan desi yang selalu memberikan keceriaan dan kebahagiaan yang selalu menghadirkan kebahagiaan, terima kasih atas waktu dan kebersamaanya.

Teman Ekis D

Puput Megha,Nur Aini,Ulan Apriani, Widya Apriani, Ade Nur Maulida, Dll terimakasih telah menghibur hari-hariku dengan canda tawa.

Almamaterku...

IAIN Bengkulu Terima kasih atas segala kesempatan hingga saya dapat menimba ilmu, menjadi lebih dewasa dan belajar tentang arti sebuah kehidupan yang sesungguhnya.

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan:

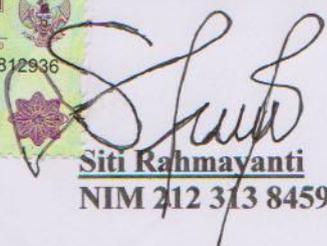
1. Skripsi yang berjudul **“Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pekerja kebersihan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu”**. Adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di IAIN Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 30 Juli 2016 M

1437 H

Mahasiswa yang menyatakan




Siti Rahmayanti
NIM 212 313 8459

ABSTRAK

Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja pekerja kebersihan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu Oleh Siti Rahmayanti NIM 212 313 8459.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa yang mempengaruhi kinerja pekerja kebersihan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Jenis dan pendekatan penelitian adalah penelitian lapangan (*Filed Reserch*) dengan pendekatan *Deskriptif Kualitatif*. Teknik pengumpulan data diperoleh dari observasi, wawancara dan kepustakaan berupa buku-buku dan semua yang berkaitan dengan judul penelitian. Teknik analisis data yang dipakai ialah model Miles dan Huberman. Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pekerja kebersihan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu ada 6 faktor yaitu faktor Kerja sama Tim, Inisiatif, Disiplin, Tanggung Jawab, faktor kebersihan, dan ucapan terimakasih.

Kata Kunci: Analisis, Faktor-faktor, Kinerja dan Pekerja Kebersihan

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt, karena atas Rahmat dan hidayah-Nya skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan. Skripsi yang berjudul **"Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pekerja kebersihan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu"**

Shalawat dan salam untuk nabi besar Muhammad Saw, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik dunia maupun akhirat.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E.I) pada program studi Ekonomi Syari'ah Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Dalam proses penyusunan ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Sirajuddin, M, M.Ag. M.H. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
2. Dr.Asnaini,MA.selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu.
3. Desi Isnaini,MA. Selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu
4. Dra.Khusnul Khotimah M.Ag selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.
5. Rini Elvira SE.MSi selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan masukan dan kesabaran selama proses bimbingan.
6. Karyawan IAIN Bengkulu yang telah memberikan izin penelitian dan memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
7. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari akan banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini ke depan.

Bengkulu, 30 Juli 2016 M
1437 H

Siti Rahmayanti
NIM 212 313 8459

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	
HALAMAN PENGESAHAN	
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB I PENDAHULUAN

A.Latar Belakang Masalah	1
B.Rumusan Masalah	7
C.Tujuan Penelitian	7
D.Kegunaan Penelitian	7
E.Penelitian Terdahulu	8
G.Metode Penelitian	10
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	10
2. Waktu dan Lokasi Penelitian	10
3. Informan Penelitian	11
4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	11
5. Instrumen Penelitian	13
6. Variabel dan Definisi Operasional	13
7.Teknik Analisis Data	14
H.Sistematika Penulisan	15

BAB II LANDASAN TEORI

A. Landasan Teori	17
1. Pengertian Kinerja	17
2. Tujuan Kinerja	20
3. Mengukur kinerja	22
4. Metode penilaian kinerja	25
5. Syarat-syarat Penilaian Kinerja	26
6. Hambatan-hambatan dalam penerapan kinerja.....	28
7. Kriteria Keberhasilan Kinerja	30
8. Penilaian kinerja didalam perusahaan	31
9. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja	33
B. Kerangka Berpikir	38

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Deskripsi Informan Penelitian	39
B. Deskripsi PT Narendra Dewa Yoga	39
C. Deskripsi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.....	41

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pekerja kebersihan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.....52

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan62
B. Saran62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A.Latar Belakang Masalah

Hukum ketenagakerjaan sangat penting bagi HRD Manager untuk mengetahui dan memahami setiap aturan yang menyangkut aspek hukum ketenagakerjaan, karena ketidakpahaman ini akan berdampak pada aspek penanganan ketenagakerjaan di perusahaan. Induk dari hukum ketenagakerjaan adalah undang-undang No.13 tahun 2003 (UU No.13/2003) yang lahir pada tanggal 25 Maret 2003 di era kepemimpinan Presiden Republik Indonesia Megawati Soekarnoputri.

Undang-undang ketenagakerjaan (UUK) ini sudah cukup baik meskipun masih ada pasal-pasal yang diperdebatkan oleh serikat pekerja seperti pekerjaan *outsourcing*, bahkan tuntutan seluruh serikat pekerja pada setiap peringatan hari buruh sedunia (*may day* yang belum diakui oleh pemerintah) seperti juga terjadi pada hari buruh sedunia 1 Mei 2009 lalu salah satunya tuntutan adalah penghapusan *outsourcing*.¹Saat ini pekerjaan bidang ini banyak diminati oleh perusahaan-perusahaan industri, pusat perbelanjaan seperti untuk bidang keamanan (Security) dan pelayanan kebersihan (Cleaning Service).²

¹Emron Edison, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Bandung : Alfabeta, 2010), h.144.

²Emron Edison, *Pengembangan Sumber Daya Manusia...*, h.150.

Kebersihan adalah upaya manusia untuk memelihara diri dan lingkungannya dari segala yang kotor dan keji dalam rangka mewujudkan dan melestarikan kehidupan yang sehat dan nyaman. Kebersihan merupakan syarat bagi terwujudnya kesehatan, dan sehat adalah salah satu faktor yang dapat memberikan kebahagiaan.

Untuk tercapai kebersihan dapat diperoleh dengan cara membersihkan jendela, mengepel lantai serta membuang sampah pada tempatnya, kebersihan dapat dimulai dari menjaga kebersihan halaman, selokan, dan membersihkan jalan dari sampah. tingkat kebersihan berbeda-beda menurut tempat dan kegiatan yang dilakukan manusia.³ Sebagaimana disebutkan dalam suatu Hadist yang berbunyi :

الزُّنْظَاءُ فَتَةٌ مِنَ الْإِيمَانِ .

Artinya : “ Kebersihan itu sebagian dari iman ”. (HR .Ahmad)

Berdasarkan penjelasan hadits diatas dapat diambil kesimpulan bahwa kebersihan sangat penitng didalam diri manusia, terutama umat beragama islam karena semua yang beragama islam pasti mempunyai iman, maka dari itu manusia harus menjaga kebersihan di semua tempat berada, baik di rumah maupun diluar rumah karena kebersihan itu sebagian dari iman.

Pekerja Kebersihan adalah pelayanan kebersihan yang diberikan oleh pihak pekerja kebersihan guna terciptanya kebersihan, kerapian dan *Hygenisasi* dari sebuah gedung atau bangunan baik *indoor* ataupun *outdoor* sehingga

³Saipul Malik, *Apa itu kebersihan*.acmilan189907, blogspot.com.2011/02 (akses 22 April 2016 Pukul 21:00 Wib).

tercipta suasana yang *comfortable* dalam menunjang aktifitas sehari-hari sebagai tujuan jangka pendeknya.⁴

Nasucha, mengemukakan bahwa pekerja kebersihan adalah sebagai efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk memenuhi kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan melalui usaha-usaha yang sistemik dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus mencapai kebutuhannya secara efektif.⁵

Berdasarkan dari pengertian pekerja kebersihan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa pekerja kebersihan adalah pekerjaan yang sengaja dilakukan untuk ditujukan kepada orang lain agar terciptanya ruangan atau gedung yang terhindar dari kotoran, nyaman dan enak dilihat. Sebagaimana yang jelaskan oleh Al-Qur'an (Qs. At-Taubah) : 105 yang berbunyi :

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

Artinya :

Dan Katakanlah “Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat Pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang Mengetahui akan yang gaib dan yang nyata, lalu diberitahukan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan”

Berdasarkan penjelasan Al-Qur'an Surat At-Taubah Ayat 105 diatas dapat diambil kesimpulan bahwa manusia diharuskan untuk bekerja agar terpenuhinya kebutuhan hidup di dunia, dan sesungguhnya apa yang di kerjakan oleh manusia di dunia akan diperlihatkan pada alam akhirat nanti , apakah manusia

⁴Ummihaniyah, Cleaning Service, *PT Terminal jasa*. [https:// terminaljasa .wordpress. com. cleaning](https://terminaljasa.wordpress.com/cleaning), (akses 07 Januari 2016 Pukul 20:58 Wib).

⁵Fahmi Irham, *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi* (Bandung: Alfabeta.2005), h.3.

dalam bekerja sudah sesuai apa belum dengan ajaran islam dan semua yang dilakukan akan diminta pertanggung jawabnya didalam pekerjaannya, ayat ini juga berkaitan dengan kinerja dimana kalau pekerja sudah bekerja dengan baik maka, kinerja pekerja akan lebih baik juga dan pekerja dapat memberikan kontribusi pada setiap perusahaan atau organisasi didalam bekerja.

Kinerja adalah suatu yang hendak dicapai, prestasi yang diperlihatkan, kemampuan kerja. Dalam *Dictionary Contemporary English Indonesian*, istilah kinerja digunakan bila seseorang menjalankan suatu proses dengan terampil sesuai dengan prosedur ketentuan yang ada.⁶Schemerson, Hunt dan Osborn mengatakan kinerja adalah kuantitas dan kualitas pencapaian tugas-tugas, baik yang dilakukan individu, kelompok maupun organisasi.⁷

Berdasarkan uraian diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa kinerja adalah hasil-hasil fungsi pekerjaan kegiatan seseorang dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu dan dapat dipahami bahwa pengertian kinerja tidak terbatas pada kinerja individu saja, tetapi juga kinerja kelompok atau tim dan kinerja organisasi, yang pada dasarnya bersumber dari kinerja individu.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah⁸: 1.Faktor personal adalah sifat pribadi atau perserorangan yang sudah ada melekat didalam pekerja demi tercapainya tujuan bersama dalam suatu organisasi, meliputi salah satunya keterampilan (*Skill*), 2. Faktor kepemimpinan adalah suatu kualitas

⁶Sastra, *Definisi kinerja menurut ahli-panduan skripsi-info beasiswa*, www.expresisatra.blogspot.com.2014, (akses tanggal 07 Januari 2015 pukul 20:56 Wib).

⁷Hadari Nawawi, *Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan Industri*, (Yogyakarta : Gajah Mada University 2006), h.62.

⁸Irham Fahmi, *Manajemen kinerja teori dan aplikasi...*, h. 4.

dorongan dari pemimpin agar pekerja dapat bekerja lebih baik lagi, meliputi salah satunya motivasi, 3. Faktor tim adalah suatu dukungan atau semangat yang diberikan antar sesama pekerja demi terciptanya kerja sama yang baik, meliputi salah satunya kekompakan, 4. Faktor Sistem adalah suatu cara atau sistem pengelolaan di dalam suatu organisasi agar terciptanya sistem yang teratur, meliputi salah satunya proses kinerja didalam organisasi, 5. Faktor situasi adalah sesuatu yang ingin ditunjukkan oleh tingginya tingkat dan perubahan lingkungan internal dan eksternal, salah satunya meliputi tekanan lingkungan di dalam organisasi. Kinerja akan berhasil apabila dipengaruhi oleh faktor-faktor kinerja, baik yang bersumber dari pekerja sendiri maupun yang bersumber di dalam organisasi pekerja itu sendiri.⁹

Selain faktor-faktor diatas pekerja kebersihan seharusnya memiliki kinerja yang lebih baik lagi agar memberikan kontribusi bagi IAIN, sehingga pekerja kebersihan dapat mengetahui dengan jelas mengenai apa yang diharapkan oleh IAIN, pekerja juga dapat berpartisipasi dan menyepakati rencana kinerja pekerja kebersihan, pekerja akan mendapatkan dorongan untuk mendapatkan kinerja yang lebih baik lagi yang didasarkan pada faktor-faktor penilain kinerja pekerja kebersihan di IAIN Bengkulu.¹⁰

IAIN Bengkulu merupakan kampus Islami yang terdapat di daerah Bengkulu. IAIN Bengkulu mempunyai pekerja kebersihan sebanyak 27 orang, yang terdiri dari 2 laki-laki dan 25 perempuan. IAIN Bengkulu memiliki 4 Fakultas diantaranya Fakultas Syari'ah, Fakultas Tarbiyah dan Tadris, Fakultas

⁹Irham Fahmi, *Manajemen kinerja....*,h.3.

¹⁰Surya Darma, *Manajemen kinerja falsafah teori dan penerapannya....*, h. 321-322

Ushuluddin, Adab dan Dakwah (FUAD), Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu merupakan Perguruan Tinggi Islam Negeri yang sederajat dengan Perguruan Tinggi Negeri lainnya. Sebagai Lembaga Pendidikan, Insitut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu senantiasa berperan aktif dalam menciptakan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas dalam rangka membantu program pemerintah untuk mempercepat proses pembangunan nasional khususnya dalam bidang keagamaan.

Adapun skala pengukuran untuk mengukur data awal ini menggunakan skala likert yang menginginkan tiga tipe jawaban, seperti: Rendah, sedang dan tinggi. yang diberi nilai untuk jawaban Rendah diniali 1. Sedang dinilai 2 dan tinggi diberi nilai 3. ¹¹ Hal ini dikarenakan peneliti melakukan metode observasi atau pengamatan secara langsung tentang sikap responden selama bekerja (data observasi terlampir). Adapun hasil pengamatan awal yang dilakukan peneliti dari tanggal 14 desember 2015 sampai tanggal 16 Desember 2015 terhadap 27 orang sebagai berikut: (data terlampir) Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti maka dapat diketahui bahwa persentase kinerja pekerja kebersihan IAIN Bengkulu dapat diketahui bahwa 1.00 – 1.66 dikategorikan Rendah (14 orang), 1.67-2.33 dikategorikan Sedang (8 orang) dan 2.34-3.00 dikategorikan Tinggi (5 orang).

Berdasarkan permasalahan latar belakang tersebut maka timbul pertentangan antara teori dengan fakta sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan dengan judul “ Analisis Faktor-faktor yang

¹¹Kurniawan Albert, *Metode Riset untuk Ekonomi dan Bisnis Teori, Konsep & Praktik Penelitian Bisnis Dilengkapi Perhitungan Pengelolaan data dengan IBM SPSS 22.0* (Bandung: PT Alfabeta.2014), h. 84.

Mempengaruhi Kinerja Pekerja Kebersihan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu”

B.Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kinerja pekerja kebersihan IAIN Bengkulu ?

C.Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui faktor-faktor apa yang mempengaruhi kinerja pekerja kebersihan IAIN Bengkulu.

D.Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat atau kegunaan. Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi bagi para akademisi sebagai literatur untuk penelitian dimasa yang akan datang serta memberikan sumbangan pemikiran untuk pengembangan teori tentang kinerja pekerja.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi PT. Narendra Dewa Yoga yaitu sebagai rujukan, acuan, dan pedoman agar dalam memilih dan merekrut pekerja yang berkualitas dan memiliki kinerja yang baik untuk dijadikan pekerja kebersihan sesuai dengan karakteristik kinerja yang baik.

- b. Bagi IAIN Bengkulu yaitu sebagai rujukan, acuan, pedoman agar dapat meningkatkan SDM yang berkualitas dan memiliki kinerja kerja yang baik sesuai dengan faktor-faktor kinerja yang baik yang ada disumber-sumber buku.
- c. Bagi masyarakat, yaitu untuk memperluas dan mengembangkan pengetahuan, serta sarana berpikir dan berlatih dalam menghadapi masalah untuk kemudian pemecahannya dimasa yang akan datang khususnya tentang kinerja kerja yang baik.

E. Penelitian Terdahulu

Dasmawati meneliti tentang, “Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dinas kebersihan DKI Jakarta dan peran serta masyarakat dalam pengelolaan sampah”, skripsi ini meneliti tentang faktor-faktor kinerja pelayanan sosial perkotaan di DKI Jakarta, dan peran masyarakat dalam menciptakan kota DKI Jakarta yang bersih dari sampah,¹² metode yang dipakai yaitu metode kualitatif dan deskriptif dengan jenis studi kasus, metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei yaitu pengumpulan data primer dan sekunder. Data sekunder dikumpulkan melalui studi literature, sedangkan data primer dikumpulkan melalui pengamatan lapangan (observasi), wawancara dengan instrumen pendukung kuesioner. hasil yang didapat bahwa adanya hubungan antara pengetahuan masyarakat dengan hubungan kinerja dinas kebersihan, hubungan antara kesadaran masyarakat, dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai ternyata adanya timbal balik antara

¹²Erny Dasmawati, *Proposal Skripsi Pdf* (akses tanggal 05 Januari 2015 Pukul 20:21 Wib).

kinerja dinas kebersihan DKI Jakarta dan peran serta masyarakat dalam pengelolaan sampah. Kesamaan dengan penulis yang juga meneliti tentang faktor-faktor kinerja, namun bedanya disini skripsi ini meneliti tentang faktor-faktor kinerja pekerja kebersihan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, metode yang dipakai oleh peneliti adalah penelitian lapangan (*Field Reserch*) dengan pendekatan kualitatif Argumentatif dan hasil yang didapat dalam penelitian ini bahwa kinerja pekerja kebersihan masih sangat kurang karena kurang menerapkan indikator-indikator yang dipakai oleh peneliti.

Penelitian yang dilakukan oleh Heidining, "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada PT Macanan Jaya Cemerlang di Klaten)" Penelitian ini bertujuan untuk Menganalisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan pada PT Macanan Jaya Cemerlang di Klaten,¹³ metode yang dipakai adalah metode pengujian instrumen dan teknik analisis data, analisis data membahas tentang gambaran umum responden, deskripsi variabel, hasil analisis data dan pembahasan (penerapan metode penelitian dengan pembuktian hipotesis serta jawaban atas pertanyaan tentang kompensasi, kepemimpinan, dan ketidakpastian lingkungan kinerja karyawan. dan hasil yang didapat bahwa kinerja PT Macanan Jaya Cemerlang di Klaten berpengaruh terhadap faktor-faktor yang dipakai seperti kompensasi, kepemimpinan, ketidakpastian lingkungan dan kinerja karyawan. kesamaan dengan penulis yang juga meneliti tentang analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, namun bedanya disini skripsi ini meneliti tentang

¹³ Dhistyia Heidining, *Proposal Skripsi pdf* (akses tanggal 05 Januari 2016 pukul 20:18 Wib).

analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pekerja kebersihan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu dan hasil yang didapat dalam penelitian ini bahwa kinerja pekerja kebersihan masih sangat kurang karena kurang menerapkan indikator-indikator yang dipakai oleh peneliti.

G. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Reserch*), dengan pendekatan *Deskriptif Kualitatif*, yang bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pekerja kebersihan di IAIN Bengkulu .

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan Desember 2015 s.d Juni 2016 (jadwal terlampir). Peneliti mengambil lokasi penelitian ini dengan alasan karena berdasarkan hasil observasi awal dari 36 pekerja kebersihan terlihat ada yang tinggi, sedang dan rendah Sehingga, perlu diteliti lebih lanjut untuk menemukan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pekerja kebersihan IAIN Bengkulu. Lokasi penelitian adalah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengklu Jl.Raden Fatah Kota Bengkulu.

3. Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini adalah seluruh pekerja kebersihan di IAIN Bengkulu yang didapat dari observasi awal pekerja kebersihan berjumlah 36 orang yang terdiri 2 orang laki-laki dan 34 orang perempuan dan setelah peneliti melakukan penelitian ternyata pekerja berkurang menjadi 27 orang yang terdiri dari 25 perempuan dan 2 orang laki-laki hal itu terjadi karena

pemecatan dan pengurangan pekerja didalam bekerja. ¹⁴ Dikarenakan jumlah Pekerja kebersihan IAIN Bengkulu sedikit, sehingga memungkinkan untuk peneliti menjadikan populasi sebagai sampel dalam penelitian ini. Menurut Arikunto kalau populasi dibawah 100 orang berarti populasi diambil semua. Jadi sampel yang peneliti ambil berjumlah 27 orang.¹⁵

4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

A. Sumber Data

Sumber data merupakan bagaimana cara untuk memperoleh data. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan sumber data primer dan data skunder.

1. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan, data ini didapat dari sumber pertama dari individu atau perorangan seperti hasil wawancara. Sumber data primer dari penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara dengan ketua pekerja kebersihan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu dan anggota pekerja kebersihan.
2. Data sekunder adalah jenis data yang menunjang keberhasilan penelitian yang diperoleh dari dokumen-dokumen perusahaan, buku-buku, majalah, koran, internet dan literatur yang mendukung dan berhubungan dengan masalah penelitian dan berhubungan dengan kinerja terutama kinerja pekerja kebersihan di IAIN Bengkulu.

B. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi (Pengamatan) yang dilakukan dengan cara memperhatikan, mengamati, sikap dan cara bekerja pekerja dan bertanya langsung

¹⁴ PT.Narendra Dewa Yoga.

¹⁵ Gadis Ketua Pekerja Kebersihan, *wawancara*. tanggal 1 Januari 2016.

kepada pekerja kebersihan yang bersangkutan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja. Teknik observasi digunakan untuk mengidentifikasi masalah pada data awal penelitian ini.

2. Wawancara terstruktur dilakukan dengan ketua pekerja kebersihan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu dan mengumpulkan data dengan mengadakan tatap muka secara langsung. Wawancara harus dilakukan dengan memakai suatu pedoman wawancara yang berisi daftar pertanyaan sesuai tujuan yang ingin dicapai.¹⁶

3. Dokumentasi

Adapun alat yang digunakan dalam berlangsungnya wawancara dengan pekerja kebersihan ini adalah kamera sebagai alat dokumentasi untuk observasi data awal.

4. Kepustakaan, dalam hal ini peneliti mengumpulkan data yang berasal dari Buku-buku, Majalah, Skripsi, Koran serta literature yang berkaitan dengan dengan judul penelitian.

5. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- A. *check list* digunakan pada teknik observasi, dimana peneliti membuat daftar pengamatan kemudian peneliti tinggal membubuhkan tanda cek (√) pada kolom yang sesuai.¹⁷

6. Variabel dan Definisi Operasional

¹⁶ Kurniawan Albert, *Metode Riset untuk Ekonomi dan Bisnis Teori.Konsep&Praktik Penelitian Bisnis Dilengkapi Perhitungan Pengelolaan data dengan IBM SPSS 22.0...*, h. 90.

¹⁷Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), h. 151.

Definisi operasional adalah penyajian pengertian secara operasional berbentuk ungkapan yang akan diukur atau penerapan dari yang didefinisikan.¹⁸ Dalam penelitian ini ada dua variabel, yaitu :

1. Variabel Kinerja

Kinerja adalah usaha kegiatan atau program yang diprakarsai dan dilaksanakan oleh pimpinan organisasi (perusahaan) untuk merencanakan , mengarahkan dan mengendalikan prestasi pekerja. Kinerja adalah sebuah proses signifikan mempengaruhi keberhasilan organisasi dengan cara menciptakan kerja sama manajer dan pekerja untuk menetapkan harapan atau tujuan, memeriksa hasil-hasil kerja, dan memberi imbalan atas kinerja.¹⁹ Skala pengukuran untuk mengukur kinerja pekerja ini menggunakan skala Likert atau skala pengukuran yang menginginkan tiga tipe jawaban.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja

- 1) Kerjasama Tim
- 2) Inisiatif
- 3) Disiplin
- 4) Tanggung Jawab
- 5) Kebersihan
- 6) Ucapan Terima kasih.

Indikator kinerja sangat berpengaruh oleh 6 indikator diatas apabila kinerja tersebut hanya digunakan bagi pengguna internal saja, maka

¹⁸ Kasmadi dan Nia Siti Sumairah. Panduan Modern Penelitian Kuantitatif. (Bandung : Alfabeta. 2013).h.82

¹⁹ Marwansyah, *Manajemen Sumber Daya Manusia. ...*, h. 230.

penggunaan indikator kinerja yang tidak terlampaui banyak (maksimal sepuluh) justru lebih bermanfaat dan lebih fokus.²⁰

7. Teknik Analisa data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan konsep Miles dan Huberman. Dalam penelitian kualitatif dilakukan analisis data sebelum dilapangan,selama dilapangan. Dalam penelitian ini menggunakan metode analisis kualitatif deskriptif yaitu menggambarkan analisis deduktif yaitu menarik kesimpulan dari pernyataan umum menuju pernyataan khusus.²¹ tahap selanjutnya adalah reduksi data yaitu merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu,dengan demikian data-data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Setelah data direduksi,maka langkah selanjutnya adalah mendisplay data (menyajikan data) untuk kemudian mengambil kesimpulan data yang akan digabungkan menjadi suatu bentuk tulisan yang akan dianalisis.

G.Sistematika Penulisan

Dalam sistem pembahasan bertujuan untuk mengarah dan memperjelas secara garis besar dari masing-masing bab secara sistematis supaya tidak terjadi kesalahan dalam penyusunan. Setiap masing-masing bab menampilkan

²⁰Govindarajan Vijay & Anthony Robert N, *Management Control System sistem pengendalian manajemen* (Jakarta :PT Salemba Empat. 2012), h. 47.

²¹ Luthfi bangun lestari, *Faktor yang mempengaruhi masyarakat dalam memanfaatkan pembiayaan ijarah muntahiyah bittamlik (IMBT) pada BPRS Muamalat Harkat Sukarja*, Bengkulu : Skripsi Sarjana, Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam, 2014.

karakteristik yang berbeda namun dalam suatu kesatuan yang tak terpisah.

Adapun sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Bab Pertama pendahuluan dalam bab ini berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, kerangka berpikir, metode penelitian, sumber dan teknik pengumpulan data, teknik penelitian data, instrumen penelitian, data operasional variabel penelitian, teknik analisis data dan sistematika penulisan.

Bab kedua kajian teori, bab ini yang membahas pengertian kinerja, tujuan kinerja, syarat efektifnya penilaian kinerja, mengukur kinerja pekerja, metode penilaian kinerja, hambatan-hambatan dalam penerapan kinerja, kriteria keberhasilan kinerja dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja.

Bab tiga gambaran umum objek penelitian, bab ini membahas mengenai sejarah IAIN, profil IAIN dan struktur organisasi IAIN Bengkulu.

Bab empat hasil penelitian dan pembahasan, bab ini membahas mengenai analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pekerja kebersihan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

Bab lima penutup, dalam bab ini menjelaskan secara singkat kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian serta memberikan saran mengenai penelitian.

BAB II

LANDASAN TEORI

A.Landasan Teori

1. Kinerja

a. Pengertian Kinerja

Kinerja adalah usaha kegiatan atau program yang diprakarsai dan dilaksanakan oleh pimpinan organisasi (perusahaan) untuk merencanakan , mengarahkan dan mengendalikan prestasi pekerja. Kinerja adalah sebuah proses signifikan mempengaruhi keberhasilan organisasi dengan cara menciptakan kerja sama manajer dan pekerja untuk menetapkan harapan atau tujuan, memeriksa hasil-hasil kerja, dan memberi imbalan atas kinerja.¹

Kinerja jika disimak berdasarkan etomologi berasal dari kata *performnce*. *Perfomance* berasal dari kata “*to perfom*” yang mempunyai beberapa masukan (entries) : 1. Melakukan, 2. Memenuhi atau menjalankan sesuatu 3. Melaksanakan suatu tanggung jawab, dan 4. Melakukan sesuatu yang diharapkan seseorang. Dari masukan tersebut dapat diartikan bahwa kinerja adalah pelaksanaan suatu pekerjaan dan penyempurnaan pekerjaan tersebut sesuai dengan tanggung-jawabnya sehingga dapat mencapai hasil sesuai dengan yang diharapkan.

Definisi ini menunjukkan bahwa kinerja lebih ditekankan pada proses, dimana selama pelaksanaan pekerjaan tersebut dilakukan penyempurnaan-penyempurnaan sehingga pencapaian hasil pekerjaan atau kinerja dapat dioptimalkan.²² Kinerja perusahaan merupakan indikator tingkatan presentasi yang dapat dicapai dan mencerminkan keberhasilan manajer atau pengusaha. Dengan kata lain bahwa : ‘Kinerja adalah tingkat pelaksanaan tugas yang dapat dicapai seseorang, unit atau divisi dengan menggunakan kemampuan yang ada dan batasan-batasan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. ²³ indikator kinerja merupakan bagian integral dari perencanaan strategik. Tanpa indikator kinerja yang jelas rencana strategik tidak dapat diimplementasikan dengan baik, karena tidak ada tolak ukur yang jelas mengenai apa yang akan dicapai oleh setiap kegiatan, taati juga sejauh

²² Lijan Poltak Sinambela, *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan implikasi* (Yogyakarta : Graha Ilmu.2012), h.5.

²³Sadili Samsudin, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Bandung: Pustaka Setia. 2002), h. 159.

mana sumberdaya digunakan secara efisien, efektif dan ekonomis bagi pelaksanaan kegiatan yang dimaksud.

Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawab masing-masing dalam mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.²⁴ Kinerja adalah suatu cara untuk mendapatkan hasil yang lebih baik lagi bagi organisasi, kelompok dan individu dengan memahami dan mengelolah kinerja sesuai dengan target yang telah direncanakan, standar dan persyaratan kompetensi yang telah ditentukan.

Kinerja adalah sebuah proses untuk menetapkan apa yang harus dicapai, dan pendekatannya untuk mengelola dan pengembangan manusia melalui satu cara yang dapat meningkatkan kemungkinan bahwa sasaran akan dapat dicapai dalam suatu jangka waktu tertentu baik pendek maupun panjang. Definisi diatas mengandung unsur-unsur penting sebagai berikut :

- 1) Suatu kerangka kerja dari sasaran yang telah direncanakan, standar dan persyaratan kompetensi yang telah disepakati. kinerja adalah suatu kesepakatan diantara seorang pekerja dengan manajernya tentang berbagai harapan. kinerja kebanyakan adalah tentang pengelolaan harapan dari seorang pekerja.
- 2) Sebuah proses kinerja bukan hanya serangkaian sistem formulir dan prosedur, melainkan serangkaian tindakan yang diambil untuk mencapai

²⁴ Mahmudi., *Manajemen Kinerja Sektor Publik* (Yogyakarta : upp stim ykpn. 2007), h. 104.

suatu hasil dari hari ke hari untuk mengelolah peningkatan kinerja diri mereka sendiri maupun orang lain.

- 3) Pemahaman bersama untuk memperbaiki kinerja, para individu perlu memiliki pemahaman bersama tentang bagaimana seharusnya bentuk tingkat kinerja dan kompetensi yang tinggi itu dan apa pula yang hendak dicapai.
- 4) Suatu pendekatan dalam mengelolah dan mengembangkan sumber daya manusia. kinerja berfokus pada tiga hal. Pertama, bagaimana para manajer dan pemimpin kelompok bekerja secara efektif dengan orang-orang yang ada di sekitar mereka. Kedua, bagaimana para individu bekerja sama dengan para manajer dan kelompok. Ketiga, bagaimana individu dapat dikembangkan untuk meningkatkan pengetahuan, keahlian dan kepiawaian mereka dan tingkat kompetensi serta kinerja mereka.
- 5) Pencapaian. pada akhirnya, kinerja adalah pencapaian yang berhubungan dengan pekerjaan individu sehingga mereka dapat memanfaatkan kemampuannya sebaik-baiknya, menyadari potensi mereka sendiri dan memaksimalkan kontribusi mereka terhadap keberhasilan organisasi.²⁵

Kinerja didasarkan kepada suatu asumsi bahwa bilamana orang tahu dan mengerti apa yang diharapkan dari mereka, dan diikut sertakan dalam penentuan sasaran yang akan dicapai maka mereka akan menunjukkan kinerja untuk mencapai keberhasilan organisasi. Dengan demikian, kinerja merupakan sebagai hasil kerja seseorang pekerja, sebuah proses secara keseluruhan dimana

²⁵ Dharma Surya, *Manajemen Kinerja Falsafah Teori dan Penerapannya* (Yogyakarta : Pustaka Belajar. 2010) , h. 25-27.

hasil tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur.²⁶

Kinerja islam adalah suatu pencapaian yang diperoleh seseorang atau organisasi dalam bekerja atau berusaha yang mengikuti kaidah-kaidah agama atau prinsip-prinsip ekonomi islam. Terdapat beberapa dimensi kinerja islam meliputi :

1. Amanah dalam bekerja yang terdiri atas profesional, jujur, ibadah, amal dan perbuatan
2. Mendalami agama dan profesi terdiri atas memahami dan profesi terdiri atas memahami tata nilai agama dan tekun bekerja.²⁷

b. Tujuan Kinerja

Tujuan umum kinerja adalah untuk menciptakan budaya para individu dan kelompok memikul tanggung jawab bagi usaha peningkatan proses kerja dan kemampuan yang berkesinambungan. Proses manajemen kinerja dapat digunakan untuk mengkomunikasikan dan memperkuat strategi, nilai dan norma organisasi dan mengintegrasikan sasaran individu dan organisasi. Kinerja memungkinkan individu untuk mengekspresikan pandangan mereka tentang apa yang seharusnya mereka dikelola.

Dengan demikian, proses ini memberikan suatu cara bagaimana sasaran kerja dapat dipahami secara bersama oleh para pekerja dan manajer. Para manajer dapat memperjelas harapan mereka inginkan dari sifatnya dan para pekerja dapat mengkomunikasikan harapan mereka dalam pekerjaannya

²⁶Lijan Poltak Sinambela, *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan implikasi...*, h.3.

²⁷Irawan Mul, *Indikator Kinerja Islami dan Kinerja Konvensional*, mul-irawan-pasca10.web.unair.ac.id (akses tanggal 18 Juni 2016).

bagaimana bakat pribadi mereka dapat dimanfaatkan oleh organisasi. Tujuannya adalah untuk mencapai suatu konsesus.

Tujuan khusus kinerja adalah :

- 1) Memperoleh peningkatan kinerja yang berkelanjutan
- 2) Bertindak sebagai daya dongkrak untuk perubahan yang lebih berorientasi kinerja
- 3) Meningkatkan motivasi dan komitmen pekerja
- 4) Memungkinkan individu untuk mengembangkan kemampuan, meningkatkan kepuasan kerja dan mencapai potensi pribadi yang bermanfaat bagi individu dan organisasi
- 5) Mengembangkan hubungan yang terbuka dan konstruktif antara individu dan manajer dalam suatu proses dialog yang berkesinambungan terkait dengan pekerjaan yang dilakukan sepanjang setahun
- 6) Menyediakan suatu kerangka kerja bagi kesepakatan sasaran yang dinyatakan dalam bentuk target dan standar kinerja sehingga suatu pemahaman bersama mengenai sasaran dan peranan yang harus dimainkan baik oleh manajer dan individu untuk meningkatkan pencapaian sasaran
- 7) Memfokuskan perhatian kepada atribut dan kompetensi yang diperlukan sehingga dapat menunjukkan kinerja yang efektif dan kepada usaha pengembangan selanjutnya

- 8) Menyediakan kriteria untuk dapat melakukan pengukuran dan penilaian yang akurat dan objektif sehubungan dengan target dan standar yang telah disepakati, sehingga karyawan secara individu dapat menerima umpan-balik dari manajer mengenai seberapa baik kinerja mereka
- 9) Berdasarkan penilaian ini memungkinkan individu dan manajer mencapai kesepakatan tentang rencana pengembangan dan metode pelaksanaannya, serta secara bersama mengkaji kebutuhan di bidang pelatihan dan pengembangan.²⁸

c. Syarat Eektifnya Penilaian Kinerja

Sistem penilaian kinerja yang efektif, harus mamapu merespon berbagai tantangan internal dan eksternal yang dihadapi oleh karyawan. Menurut Cascio (1992:270-273) terdapat enam syarat yang dapat digunakan sebagai alat ukur dalam mengukur efektif atau tidaknya sistem penilaian kinerja, yaitu sebagai berikut :

a. Penilai (*Superviso*)

Mengukur kemampuan dan motivasi penilai dalam melakukan penilaian secara terus menerus, merumuskan kinerja pekerja secara objektif, dan memberikan umpan balik bagi pekerja.

b. Keterkaitan (*Relevance*)

Mengukur keterkaitan langung unsur-unsur penilaian kinerja dengan uraian pekerjaan.

²⁸ Dharma Surya, *Manajemen Kinerja Falsafah Teori dan Penerapannya...*, h. 27-29.

c. Kepekaan (*Sensitivity*)

Mengukur keakuratan atau kecermatan sistem penilaian kinerja yang dapat membedakan pekerja yang berprestasi dan yang tidak berprestasi, serta sistem harus dapat digunakan untuk tujuan administrasi pekerjaan.

d. Keterandalan (*Reliability*)

Mengukur keandalan dan konsistensi alat ukur yang digunakan.

e. Kepraktisan (*Practicality*)

Mengukur alat penilaian kinerja yang mudah digunakan dan dimengerti oleh penilai dan bawahannya.

f. Dapat Diterima (*Acceptability*)

Mengukur kemampuan penilai dalam melakukan penilaian sesuai dengan kemampuan tugas dan tanggung jawab bawahannya. Mengomunikasikan dan mendefinisikan dengan jelas standar dari unsur-unsur penilaian yang harus dicapai.²⁹

d. Mengukur Kinerja Pekerja

Standar pekerjaan dapat ditentukan dari isi suatu pekerjaan, dapat dijadikan sebagai dasar penilaian setiap pekerjaan. Untuk memudahkan penilaian kinerja pekerja, standar pekerjaan harus dapat diukur dan dipahami secara jelas. Suatu pekerjaan dapat diukur melalui jumlah, kualitas, ketepatan, waktu mengerjakannya, kehadiran, kemampuan bekerja sama yang dituntut suatu pekerjaan tertentu.

²⁹ Priansa Juni Donni dan Suwatno, *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis* (Bandung : Alfabeta.2011), h. 198.

a. Jumlah pekerjaan

Dimensi ini menunjukkan jumlah pekerjaan yang dihasilkan individu atau kelompok sebagai persyaratan yang menjadi standar pekerjaan. Setiap pekerjaan memiliki persyaratan yang berbeda sehingga menuntut pekerja harus memenuhi persyaratan tersebut baik pengetahuan, keterampilan, maupun kemampuan yang sesuai. Berdasarkan persyaratan pekerjaan tersebut dapat diketahui jumlah pekerja yang dibutuhkan untuk dapat mengerjakannya, atau setiap pekerja dapat mengerjakan berapa unit pekerjaan.

b. Kualitas Pekerjaan

Setiap pekerja dalam perusahaan harus memenuhi persyaratan tertentu untuk dapat menghasilkan pekerjaan sesuai kualitas yang dituntut suatu pekerjaan tertentu. Setiap pekerjaan mempunyai standar kualitas tertentu yang harus disesuaikan oleh pekerja untuk dapat mengerjakannya sesuai ketentuan. Pekerja memiliki kinerja baik bila dapat menghasilkan pekerjaan sesuai persyaratan kualitas yang dituntut pekerjaan tersebut.

c. Ketetapan waktu

Setiap pekerjaan memiliki karakteristik yang berbeda, untuk jenis pekerjaan tertentu harus diselesaikan tepat waktu, karena memiliki ketergantungan atas pekerjaan lainnya. Jadi, bila pekerjaan pada suatu bagian tertentu tidak selesai tepat waktu akan menghambat pekerjaan bagian lain, sehingga memengaruhi jumlah dan kualitas hasil pekerjaan. Demikian pula, suatu pekerjaan harus diselesaikan tepat waktu karena terbatas waktu pekerja mengerjakan sesuatu guna memperoleh kinerja yang baik. Untuk memenuhi

tuntunan tersebut. Pekerja tertentu hanya dapat digunakan sampai batas waktu tertentu saja, ini menuntut agar diselesaikan tepat waktu, karena akan berpengaruh atas kinerjanya. Pada dimensi ini, pekerja dituntut untuk dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.

d. Kehadiran

Suatu jenis pekerjaan tertentu menuntut kehadiran pekerja dalam mengerjakannya sesuai waktu yang ditentukan. Ada tipe pekerjaan yang menuntut kehadiran pekerja selama delapan jam sehari untuk lima hari kerja seminggu. Kinerja pekerja ditentukan oleh tingkat kehadiran pekerja dalam mengerjakannya.

e. Kemampuan kerja sama

Tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan oleh satu orang pekerja saja. Untuk jenis pekerjaan tertentu mungkin harus diselesaikan oleh dua orang pekerja atau lebih, sehingga membutuhkan kerja sama antar pekerja sangat dibutuhkan. Kinerja pekerja dapat dinilai dari kemampuannya bekerjasama dengan rekan sekerja lainnya.

Berbagai cara dapat dilakukan menilai kinerja pekerja dalam perusahaan, tergantung pada kepentingannya. Penilaian kinerja pekerja dapat juga dilakukan dengan membandingkan hasil kerja yang dicapai sekarang dengan hasil kerja sebelumnya. Cara lain, sering dilakukan dengan membandingkan hasil pekerjaan seorang pekerja dengan pekerja lain untuk jenis dan tingkat

pekerjaan yang sama pada suatu perusahaan teretntu, atau pada perusahaan berbeda dalam industri. Kebanyakan perusahaan menentukan standar pekerjaan berdasarkan persyaratan pekerjaan kemudian membandingkannya dengan hasil pekerjaan yang dicapai setiap pekerjaan dalam perusahaan.³⁰

e. Metode Penilaian Kinerja

Berbagai metode dapat digunakan untuk menilai kinerja pekerja, secara umum dapat dikelompokkan menjadi tiga, antara lain, (1) Penilaian yang mengacu pada norma, (2) penilaian standar absolut, dan (3) penilaian berdasarkan output. Setiap metode mempunyai indikator yang berbeda dalam menilai kinerja. Dapat dikatakan bahwa tidak ada metode yang sempurna dalam menilai kinerja, karena metode yang satu lebih mengarah pada suatu aspek tertentu sedangkan metode yang lain pada faktor lain. Setiap metode memiliki kelebihan dan kelemahan.

Metode penilaian yang mengacu pada Norma, Metode ini mengacu pada norma yang didasarkan pada kinerja paling baik. Penilaian dilakukan dengan menggunakan hanya satu kriteria penilaian saja yaitu penilaian kinerja secara keseluruhan.oleh karena itu, penilaian dengan menggunakan metode ini sangat sederhana, karena penilaian dilakukan secara tunggal, penilaian sering dilakukan secara subjektif.

Masalah lain dapat terjadi adalah tidak adanya informasi yang menyangkut absolut kinerja yang ada, sulit bagi manajer mengetahui kinerja yang sangat

³⁰Bangun Wilson, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta:Penerbit Erlangga.2012), h. 233.

baik, rata-rata atau sangat buruk, karena informasi mengenai kinerja bukan interval tetapi kelompok ini antara lain, rangking langsung, rangking alternatif, perbandingan berpasangan, dan distribusi paksaan.

1. Metode Ranking Langsung

Menggunakan metode ini, para pekerja diurut dari kinerja yang terbaik sampai terburuk. Metode ranking langsung baik digunakan pada perusahaan-perusahaan kecil yang memiliki pekerja dalam jumlah sedikit. Sangat sulit digunakan untuk perusahaan berskala besar, karena banyaknya nilai pekerja yang sama sehingga sulit mengurutkannya.

2. Ranking Alternatif

Metode ranking alternatif, pada awalnya pekerja dibagi kedalam dua kategori yaitu pekerja yang mempunyai kinerja terbaik dan terburuk. Pekerja dengan kinerja terbaik ditempatkan pada bagian atas pada daftar dan paling bawah bagi pekerja yang berkinerja paling buruk. Kemudian, dari jumlah yang tersisah dipilih pekerja yang memiliki kinerja terbaik dengan menempatkannya pada nomor urut kedua pada daftar, dan terburuk yang lebih baik dari sebelumnya ditempatkan di atasnya dari nomor urut paling bawah. Untuk menempatkan posisi dalam daftar, diisi paling terakhir.³¹

f. Hambatan-hambatan dalam penerapan Kinerja

Dalam menerapkan suatu model kinerja yang profesional maka sering ditemui berbagai hambatan. Adapun bentuk-bentuk hambatan tersebut adalah :

³¹ Bangun Wilson, *Manajemen Sumber Daya Manusia...*, h. 233-238.

- a. Masih kurangnya pemahaman pihak perusahaan dalam mengenal secara lebih komprehensif tentang kinerja. Dimana selama ini para manajer perusahaan dalam memahami kinerja masih sebatas memahami konsep dan belum mengerti bagaimana menerapkannya dilapangan. Adapun para manajer yang telah memahami dan mampu menerapkan tentang kinerja secara baik dan benar baru sedikit, yaitu terutama mereka yang telah memiliki tingkat pendidikan yang tinggi dan juga telah berpengalaman dalam bidangnya secara mendalam ditambah dengan seringnya mengikuti pelatihan (*training*) dalam kinerja.
- b. Sarana dan prasaran yang terdapat diorganisasi tersebut baik organisasi yang bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* belum mendukung kearah penegakan konsep kinerja yang baik. Seperti perangkat komputer dengan koneksi jaringan belum selalu online dengan cepat yaitu terutama dalam mengakses sumber data dan berbagai informasi lainnya sehingga kualitas kinerja juga mengalami penurunan, kondisi bangunan masih jauh atau belum memenuhi standar kualitas yang digariskan dalam ketentuan dan prosedur baku sehingga ini mempengaruhi tingkat kenyamanan dan keamanan ditempat kerja.
- c. *Reserach*, pelatihan, jurnal dan buku teks yang mendukung pemahaman serta percepatan berbagai pihak dalam memahami dan menafsirkan tentang kinerja belum tersedia dengan lengkap, bahkan dianggap masih kurang.

- d. Keberadaan berbagai buku referensi baik yang ditulis oleh penulis asing dan domestik masih lebih bersifat umum dan belum bersifat kasuistik atau khusus. Kondisi ini menyebabkan para manajer dalam menerapkan konsep kinerja masih harus bekerja ekstra untuk menterjemahkannya atau menyesuaikan dengan kondisi tepat dimana ini berkerja. Belum lagi masih sering ditemuinya pertentangan hambatan antara teori dan praktik lapangan. Seperti perusahaan harus secepatnya mengejar *profit* atau tagihan jatuh tempo pembayaran cicilan kredit, dan berbagai kondisi lainnya sehingga mengharuskan pihak manajemen perusahaan untuk lebih berfokus pada penyelesaian masalah dan mengesampingkan alasan lainnya.
- e. Dukungan pihak terkait dengan pemerintah dan lembaga terkait lainnya yang belum begitu maksimal dalam fungsinya sebagai kontrol sosial. Ini kadang kala bisa dimaklumi karena mereka juga masih memiliki kekurangan perangkat dalam usaha mewujudkan suatu tatanan organisasi dengan basis kinerja yang profesional. padahal dalam masyarakat modern keberadaan pemerintah memiliki andil besar dalam membangun tatanan yang lebih baik.³²

g. Kriteria Keberhasilan Kinerja

Proyek penelitian tentang manajemen kinerja yang diselenggarakan oleh the Institute of Personel Management menyimpulkan sebagai berikut dampak dari manajemen kinerja :

³² Fahmi Irham, *Manajemen Teori, Kasus, dan Solusi.....*, h. 232-233.

- 1) Sistem manajemen kinerja yang baik dapat memberikan dampak yang cukup berarti terhadap operasi dan keberhasilan suatu organisasi
- 2) Sistem yang menunjukkan keprihatian individu dalam perusahaan dan melakukan upaya untuk menghubungkan sasaran dan aspirasi dengan pencapaian sasaran organisasi

Kriteria Keberhasilan :

- 1) Temuan riset memberikan kesimpulan terhadap pendekatan terpadu pengelolaan kinerja dan menonjolkan pentingnya keterkaitan antara kebijakan manajemen kinerja, kebijakan sumber daya manusia lainnya dan aktifitas perusahaan
- 2) Semua faktor manajemen kinerja harus digalang ke arah penciptaan suatu visi bersama, menumbuhkan komitmen para pekerja terhadap konsep meningkatkan kinerja dan menciptakan lingkungan yang baik bagi terwujudnya kinerja yang baik
- 3) Manajemen kinerja, sebagaimana yang sekarang dipraktikan orang, disokong oleh suatu falsafah individu yang amat kuat dan ketika diterapkan didalam suatu organisasi yang fleksibel atau matriks dapat, apabila dikelola dengan buruk, menimbulkan dikhotomi bagi pekerja diantara sesama pribadi dan sasaran kelompok
- 4) Riset tersebut menekankan pada sifat dinamis manajemen kinerja dan menimbulkan keraguan atas keberhasilan strategi manajemen kinerja yang melalui bergantung kepada proses mekanistik.³³

³³ Surya Darma, *Manajemen kinerja falsafah teori dan penerapannya...*, h. 341-342.

h. Penilaian Kinerja di dalam Perusahaan

Penilaian kinerja dapat dilakukan oleh berbagai pihak yang mengetahui kinerja pekerja secara individual. Berbagai pihak dapat menilai kinerja seorang dalam perusahaan, berbagai pihak memungkinkan dalam penilaian kinerja anatar lain, karyawan itu sendiri, rekan sekerja, atasan langsung atau supervisor, dan para bawahan.

1) Pekerja itu Sendiri

Pekerja dapat menilai dirinya sendiri, apakah hasil pekerjaannya sudah mencapai atau belum sesuai standar pekerjaan. Berdasarkan hasil analisis pekerjaan pekerja dapat menilai kinerjanya sendiri. Berbagai perusahaan sudah mempercayakan pekerja unruk menilai dirinya sendiri sepanjang karyawan itu sudah dipercaya untuk memberi keterangan diri tentang hasil pekerjaannya.

2) Penilai Rekan Sekerja

Selain diri sendiri, rekan sekerja atau para anggota dalam satu tim dapat menilai kinerja seorang pekerja, rekan sekerja satu tim sangat dibutuhkan ketenangan yang dapat menjadi masukan dalam penilaian kinerja. dewasa ini cara ini telah banyak dilakukan oleh berbagai perusahaan dalam menilai kinerja pekerja.

3) Atasan Melakukan Penilaian

Seorang atasan mempunyai kewenangan atas kinerja para pekerja sebagai bawahanya. Atasan atau supervisor memiliki kriteria-kriteria tertentu untuk menilai kinerja pekerjaanya di masa yang lalu. Berdasarkan rekam

jejak (track record) seorang pekerja, seorang supervisor dapat melakukan penilaian kinerja pekerjanya.

4) Bawahan Menilai Atasan

Dewasa ini, sudah banyak perusahaan yang meminta para bawahan menilai kinerja atasannya. Pada masa-masa lalu, penilaian kinerja seperti ini sangat jarang terjadi bahkan mungkin tidak ada perusahaan yang menerapkannya. Dewasa ini telah banyak pekerja menilai kinerja supervisor sebagai atasannya dalam suatu bidang tertentu pada perusahaan.³⁴

i. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah analisis terhadap perilaku yang diperlukan untuk mencapai hasil yang telah disepakati, bukan penilaian terhadap kepribadian. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dapat dilihat dari *rating* secara subjektif terhadap kepribadian seseorang. Penelitian ini membuktikan bahwa para penilai diminta untuk memberikan *rating* kepada karyawan mencakup kebijaksanaan, kesediaan, antusiasme, kedewasaan dan memberikan komentarnya. tidak seorang pun penilai yang memiliki hak moral untuk memaksakan suatu penilaian pada hal-hal semacam itu, kecuali hal itu secara langsung terkait dan relevan dengan pekerjaan seorang bawahan. Pandangan ini ditegaskannya kembali dengan menyatakan bahwa apabila para penilai bertujuan untuk membantu orang meningkatkan

³⁴wilson Bangun, *Manajemen Sumber Daya Manusia...*, .h.236-238.

kinerjanya maka mereka harus mempertimbangkan bagaimana hasil tersebut dapat dicapai.³⁵

Menurut Robert faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu kemampuan mereka, motivasi, dukungan yang diterima, keberadaan pekerjaan yang mereka dengan organisasi. Menurut mangkunegara faktor-faktor kinerja yaitu faktor kemampuan (*ability*), faktor motivasi, motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pekerja dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pekerja terarah untuk mencapai tujuan kerja. Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong seseorang untuk berusaha mencapai potensi kerja.³⁶ menurut Robert Indikator kinerja terdiri dari :³⁷

1. Semangat Kerja

Semangat kerja adalah sikap individu untuk bekerja sama dengan disiplin dan rasa tanggung jawab terhadap kegiatannya .Semangat kerja juga diartikan sebagai suatu kegiatan dalam melaksanakan pekerjaan secara cepat dan lebih baik lagi menyelesaikan suatu kegiatan. semangat kerja merupakan perasaan yang memungkinkan seseorang bekerja untuk menghasilkan yang lebih banyak dan lebih baik.³⁸

2. Kerja Sama Tim

³⁵ Dharma Surya, *Manajemen Kinerja Falsafah Teori dan Penerapannya* (Yogyakarta : Pustaka Belajar..., h. 7.

³⁶Siti Zulaika, *wikipedia bahasa indonesia ensiklopedia bebas*, [https://id.m.wikipedia.org > wiki >kinerja](https://id.m.wikipedia.org/wiki/kinerja) (akses tanggal 10 Maret 2016 Pukul 20:45).

³⁷ Zahir Syah, *Manajemen* : Juni 2013.” referensimanajemen.blogspot.com>2013.” (akses tanggal 10 Maret 2016 Pukul 20:50).

³⁸ Sri Widayati, *Pengertian Semangat kerja dan unsur-unsur semangat kerja* www.SriWidayati.com (akses tanggal 29 April 2016 Pukul 17:49).

Kerja sama tim adalah tindakan konkret seseorang dengan orang lain. Kerjasama juga diartikan sebagai suatu sikap dari individu maupun kelompok terhadap kesukarelayanya untuk bekerja sama agar dapat mencurahkan kemampuannya secara menyeluruh. keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi tergantung pada orang-orang yang terlibat di dalamnya. Untuk itu penting adanya kerjasama yang baik diantara semua pihak dalam organisasi, baik dengan atasan, teman sejawat maupun bawahan.³⁹

3. Inisiatif

Inisiatif adalah kemampuan untuk memutuskan dan melakukan yang benar tanpa harus diberi tahu, mampu menemukan apa yang seharusnya dikerjakan terhadap sesuatu yang ada disekitar, berusaha untuk terus bergerak untuk melakukan beberapa hal walau keadaan terasa semangkin sulit. ketika seseorang inisiator menemukan kesempatan dalam kesulitannya, kesempatan itu segera diambil dan dimanfaatkan semaksimal mungkin untuk memecahkan hal-hal yang sedang ia pecahkan.⁴⁰ Inisiatif adalah kemampuan untuk mengevaluasi dan menginisiasi secara mandiri, kemampuan untuk mengambil kendali dalam suatu situasi sebelum orang lain bertindak dan kemampuan untuk menerapkan suatu strategy dalam memecahkan masalah yang sedang dihadapi.⁴¹

³⁹Sri Widayati, Widayati. *Pengertian Semangat kerja dan unsur-unsur semangat kerja* www.SriWidayati.com (akses tanggal 29 April 2016 Pukul 17:53).

⁴⁰Ahmad, *Berani mengambil inisiatif*. www.AhmadInspire.Com, (akses tanggal 09 Mei 2016 Pukul 21:13).

⁴¹Anugrah, *Inisiatif*. www. Anugrah Ministries.com, (akses tanggal 09 Mei 2016 Pukul 21:14).

4. Disiplin

Disiplin adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. kedisiplinan harus ditegakan dalam suatu organisasi perusahaan. Tanpa dukungan disiplin pekerja yang baik, sulit perusahaan untuk mewujudkan tujuannya. Jadi, kedisiplinan adalah kunci keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya.⁴²

5. Tanggung Jawab

Tanggung jawab adalah keharusan pada seseorang yang melaksanakan kegiatan selayaknya apa yang telah diwajibkan kepadanya. Tanggung jawab merupakan kewajiban seseorang untuk melaksanakan segala sesuatu yang telah diwajibkan kepadanya, dan jika terjadi kesalahan yang disebabkan karena kelalaiannya, maka seseorang dapat dituntut atau dipersoalkan.⁴³

6. Kebersihan

Kebersihan adalah upaya manusia untuk memelihara diri dan lingkungannya dari segala yang kotor dan keji dalam rangka mewujudkan dan melestarikan kehidupan yang sehat dan nyaman. Kebersihan merupakan syarat bagi terwujudnya kesehatan, dan sehat adalah salah satu faktor yang dapat memberikan kebahagiaan. Untuk tercapai kebersihan dapat diperoleh dengan cara membersihkan jendela, mengepel lantai serta membuang sampah pada

⁴²Malayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2006), h. 193.

⁴³Sri Widayati, *Pengertian Semangat kerja dan unsur-unsur semangat kerja*, www.SriWidayati.com (akses tanggal 29 April 2016 Pukul 17:58).

tempatny, kebersihan dapat dimulai dari menjaga kebersihan halaman, selokan, dan membersihkan jalan dari sampah. tingkat kebersihan berbeda-beda menurut tempat dan kegiatan yang dilakukan manusia.⁴⁴ Kebersihan adalah menciptakan lingkungan yang sehat sehingga tidak mudah terserang berbagai penyakit seperti demam berdarah, muntaber dan lainnya. Ini dapat dicapai dengan menciptakan suatu lingkungan yang bersih, indah dan nyaman.⁴⁵

7. Keramahan

Keramahan adalah sifat kepribadian yang mengajarkan individu untuk menyesuaikan pada hampir semua situasi. Individu tersebut tidak mudah dan wajah perubahan dengan senyum. Mereka menyesuaikan diri dengan semua situasi dan ramah dan baik hati. orang yang mendapat skor tinggi pada keramahan siap tinggi pada keramahan siap untuk membantu orang lain dan flash senyum triliun dolar mereka setiap kali masalah muncul. Individu yang mendapat skor rendah pada keramahan di sisi lain mengalami kesulitan dalam menyesuaikan dengan orang lain dan sedikit tidak ramah.⁴⁶ Ramah adalah sesuatu yang berhubungan dengan senyum dan sapaan hangat. Ramah ini paling sering didengar dan dilakukan. Ramah merupakan sesuatu yang tidak bisa dipisahkan dari kehidupan karena ramah adalah sesuatu yang penting,

⁴⁴Ahmad Sukina, *apa itu kebersihan*, www.acmilan189907.blogspot.com.2011/02 (akses 22 April 2016 Pukul 21:00).

⁴⁵Sintadayatri, *Arti dan manfaat kebersihan lingkungan*. <https://sintadayatri.wordpress.com>>arti dan manfaat kebersihan lingkungan (akses tanggal 09 Mei 2016 Pukul 21:38).

⁴⁶ Santosinta, *Arti keramahan menurut kamus KBBI makna kata dari kamus*. www.Kamus.cektkp.com>keramahan (akses 12 mei 2016 Pukul 20:14).

tidak jarang diantara sesama manusia untuk melakukannya. Paling tidak alasannya tidak bisa ramah karena kebiasaan atau sesuatu lainnya.⁴⁷

8. Terimakasih

Ungkapan terima kasih merupakan wujud syukur kepada Allah atas apa yang diberikan-Nya dan juga sebagai bentuk menghargai apa yang diberikan orang lain, ucapan terima kasih merupakan hadiah atau bantuan berupa materi atau benda tetapi saat ada orang yang selalu memberi semangat, nasehat dan perhatian.⁴⁸ Terima kasih adalah memberi dan mengasihi apa yang diterima dari orang lain, terima kasih juga diratikan dengan ungkapan bersyukur atas nikmat yang telah diterima dan melengkapi syukur dengan menerima dari apa yang diberikan orang lain.⁴⁹

B.Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir dalam penelitian ini adalah ingin melihat apa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pekerja kebersihan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. kinerja adalah sebuah proses sistematis untuk meningkatkan kinerja organisasi dengan mengembangkan kinerja individu dan tim. Proses ini adalah wahana untuk mendapatkan hasil yang lebih baik, dengan memahami dan mengelolah kinerja dalam sebuah kerangka kerja yang disepakati, yang memuat tujuan-tujuan, standar-standar, dan persyaratan

⁴⁷ Cicaktas, *arti sebuah keramahan*.www.Cicaktas.blogspot.com>2012/02>arti-sebuah keramahan (akses tanggal 12 mei 2016 Pukul 20:18).

⁴⁸Chintia harvianty, *Terima kasih:kata sederhana penuh makna*.www.achintia Harviantyputri-chintiati.blogspot.co.id (akses tanggal 09 Mei 2016 Pukul 21:49).

⁴⁹ Santosinta, *Arti kata terima kasih dalam bersyukur*.<https://santosinta.wordpress.com>>arti-kata terima kasih. Santosinta dalam bersyukur (akses tanggal 09 Mei 2016 Pukul 21:50).

kompetensi yang terencana.⁵⁰ Indikator yang mempengaruhi kinerja pekerja kebersihan adalah semangat kerja, kerja sama tim, inisiatif, disiplin, tanggung jawab, kebersihan, keramahan dan ucapan terimakasih.⁵¹

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

1. Profil Informan

a. Profil PT.Narendra Dewa Yoga

Didalam dunia bisnis tidak akan luput dari persaingan maupun perbandingan untuk menghadapi globalisasi terutama profesionalisme masing-masing dunia usaha untuk meningkatkan mutu dan kualitas produksi. Namun, seiring dengan perkembangan dunia usaha di bidang jasa ketenagakerjaan dan perundang-undangan yang berlaku maka usaha di bidang jasa ketenagakerjaan berkembang dan dikenal istilah jasa *Outsourcing*, dengan legalitas undang-

⁵⁰ Marwansyah., *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Bandung : Alfabeta.2010), h. 229.

⁵¹ Govindarajan Vijay & Anthony Robert N, *Management Control System sistem pengendalian manajemen...*, h. 47.

undang No. 13 tahun 2003 pasal 64 tentang ketenagakerjaan, maka pengelolaan manajemen usaha jasa ketenagakerjaan dikembangkan secara profesional dan *specialis* teknis tertentu melalui perusahaan *outsourcing*. Selanjutnya, sebagai salah satu kompetitor dan sekaligus suatu bentuk partisipasi dalam peningkatan profesionalisme manajemen suatu perusahaan, instansi pemerintah maupun swasta di era ekonomi global adalah PT. Narendra Dewa Yoga, yang merupakan *specialis* jasa *outsourcing*.

b. Mitra PT.Narendra Dewa Yoga

NO	MITRA
1	PT.Lautan Berlian Bengkulu
2	Universitas Bengkulu
3	Universitas Prof.dr. Hazairin,SH Bengkulu
4	Politeknik Kementrian Kesehatan Bengkulu
5	Politeknik Kesehatan Provinsi Bengkulu
6	Institut Agama Islam Negeri Bengkulu
7	PT.Perusahaan Perdagangan Indonesia Bengkulu
8	PT.Pupuk SRIWIDJAJA Bengkulu
9	RSUD dr. M.Yunus Bengkulu
10	RSUD Kota Bengkulu
11	RSUD Tiara Sella Bengkulu

Sumber : PT. Narendra Dewa Yoga

c. Peraturan yang berlaku di PT.Narendra Dewa Yoga

- 1) Bekerja Pukul 06:00 sampai jam 11:00, Istirahat Pukul 11:00, bekerja lagi pukul 15:00
- 2) Tidak boleh telat dalam bekerja
- 3) Istirahat tidak boleh pulang kerumah
- 4) Seragam pakaian baju warna hijau celana warna hitam dipakai di hari senin dan selasa, Seragam pakaian baju warna abu-abu celana warna hitam dipakai di hari rabu dan kamis, Seragam pakaian baju olahraga warna merah dan hitam diapakai di hari jum'at dan sabtu. Peraturan dari PT.Narendra Dewa yoga sebenarnya tidak ada peraturan yang resmi dan tertulis hanya saja peraturan hanya disampaikan dari mulut ke mulut. Pihak dari PT.Narendra Dewa Yoga pun jarang mengontrol pekerja bisa di hitung dalalam 1 (satu) bulan pihak PT.Narendra DewaYoga hanya 1 (satu) kali mengontrol dalam 1(satu) bulanya⁵²

2.Sejarah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu

Berdasarkan buku 10 Tahun STAIN Bengkulu Mengabdi, sejarah berdirinya STAIN Bengkulu yaitu : ⁵³ Pada tanggal 13 September 1963, rombongan para tokoh yayasan taqwa dari sumatera selatan datang ke Bengkulu. Diantaranya ialah H.Muhammad Husein, KH. Ibrahim Husein, Prof. Dr. Hazarin, SH, dan Drs. Zaidan Jauhari. Mereka mengadakan pertemuan dengan para tokoh masyarakat Bengkulu di sebuah gedung pertemuan yang terletak di Pasar Baru Koto dalam rangka membuat Fakultas Ushuluddin

⁵² wawancara dengan Ketua Pekerja Kebersihan

⁵³Ali Abu Bakar, *et a.l 10 Tahun STAIN Bengkulu Mengabdi.*(Bengkulu : STAIN Bengkulu Publising. 2007).h. 9

Bengkulu. Keesokan harinya, pada tanggal 14 September 1963, mereka pergi ke Curup untuk meresmikan Fakultas Syari'ah. Dua Fakultas ini merupakan perguruan tinggi pertama yang terdapat diseluruh wilayah yang sekarang menjadi provinsi Bengkulu.

Setahun kemudian Fakultas Syari'ah Yayasan Taqwa (Yaswa) IAIN di Curup diganti menjadi Fakultas Ushuluddin Yaswa IAIN. Pada tanggal 14 November 1964 Fakultas Ushuluddin di Curup berhasil dinegerikan. Diangkat sebagai dekan peratamanya K.H.Muhammad Amin Addary. Bersamaan dengan penegerian Fakultas Ushuludin di Curup diresmikan pula IAIN Raden Fatah Palembang.

Tiga tahun sejak penegerian Fakultas Ushuluddin di Curup, tepatnya pada tahun 1967 Yayasan Taqwa (yaswa) Sumatera Selatan Perwakilan Bengkulu mengganti Fakultas Ushuluddin yang ada di Kotapraja Bengkulu menjadi Syari'ah Yaswa. Fakultas Syari'ah Yaswa kembali diperjuangkan agar dapat dinegerikan. Tim usaha penegerian diketuai oleh M. Zein Rani (walikota Bengkulu). Dengan dukungan H.M Ali Amin, SH, penguasa daerah propinsi Bengkulu pada waktu itu, pada bulan Juni 1971 Fakultas Syari'ah Bengkulu diresmikan menjadi Fakultas Syari'ah IAIN Raden Fatah Cabang Bengkulu.⁵⁴

Pada awal jabatannya sebagai Gubernur Bengkulu, Bapak Soeprapto membangkitkan kembali perjuangan rakyat Bengkulu untuk memiliki ISIN yang terdiri di daerah Bengkulu. Keinginan rakyat Bengpkulu ini disampaikan oleh Bapak Soeprapto kepada Bapak H. Alamsyah Ratu Prawinegara, Menteri

⁵⁴ Ali Abu Bakar.dkk, 10 Tahun STAIN Bengkulu Mengabdi..., h. 10-11-13

Agama R.I dalam pidato sambutan beliau pada upacara Dies Natalis ke XV IAIN Raden Fatah Palembang di Kotamadya Bengkulu pada bulan November 1979.

Berhubungan pada saat itu Provinsi Bengkulu baru memiliki dua Fakultas dalam lingkungan IAIN yakni Fakultas Ushuluddin di Curup dan Fakultas Syari'ah di Bengkulu, maka dipersiapkan kembali sebuah Fakultas lagi yang berlainan yaitu Fakultas Tarbiyah. Ketika itu telah ada satu Fakultas Tarbiyah Swasta yang berstatus terdaftar di Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan. Untuk memperlancar perjuangan tersebut disepakati Fakultas Tarbiyah di Manna dipindahkan ke Kota madya Bengkulu untuk dibenahi dan dipersiapkan menjadi Fakultas Tarbiyah IAIN.

Selanjutnya, berdasarkan persetujuan Senat IAIN Raden Fatah Palembang dan Rekomendasi Gubernur Kepala Daerah Tingkat 1 Provinsi Bengkulu, maka rektor IAIN Raden Fatah Palembang menerbitkan Surat Keputusan Rektor IAIN Raden Fatah Palembang Nomor XV Tahun 1984 tanggal 1 Juli 1984 tentang Operasional Lokal Jauh Fakultas Tarbiyah Jurusan Tadris Bidang Studi IPS di Bengkulu.⁵⁵

Pada hari Rabu tanggal 15 Agustus 1984, Rektor IAIN Raden Fatah Palembang, Prof. K.H Zainal Abidin Fikry, meresmikan berdirinya Fakultas Tarbiyah IAIN Raden Fatah Palembang Lokal Jauh Bengkulu sekaligus melantik Drs. Badrul Munir Hamidy sebagai kuasa dekan Fakultas ini.⁵⁶ Berkat dorongan dan dukungan dari berbagai pihak, baik pemerintah Daerah

⁵⁵ Ali Abu Bakar.dkk, 10 Tahun STAIN Bengkulu Mengabdi..., h. 12

⁵⁶ Ali Abu Bakar.dkk, 10 Tahun STAIN Bengkulu Mengabdi..., h. 13

Tingkat 1 Provinsi Bengkulu maupun para ulama dan cendekiawan serta umat islam pada umumnya, maka Fakultas Tarbiyah IAIN Raden Fatah Palembang Lokal Jauh Bengkulu dapat berjalan dengan baik sesuai dengan harapan masyarakat di Provinsi Bengkulu. Kemudian pada tanggal 9 Juli 1994, Fakultas ini dinegerikan menjadi Fakultas Tarbiyah IAIN Raeden Fatah Palembang Lokal Jauh Bengkulu dapat berjalan dengan baik sesuai dengan harapan masyarakat di Provinsi Bengkulu. Kemudian pada tanggal 9 Juli 1994, Fakultas ini dinegerikan menjadi Fakultas Tarbiyah IAIN Raden Fatah Bengkulu yang diresmikan oleh Dirjend Bingaba Islam Deparetemen Agama R.I.

Dengan telah lengkapnya tiga Fakultas di Provinsi Bengkulu yakni Fakultas Ushuluddin di Curup, Fakultas Syari'ah dan Fakultas Tarbiyah di Bengkulu, berarti persyaratan untuk menjadi IAIN tersendiri telah terpenuhi. Namun demikian, dalam rangka penerbitan perguruan tinggi dalam lingkungan Departemen Agama R.I, Fakultas-fakultas cabang (diluar kampusinduknya) ditetapkan menjadi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) yang jumlahnya di seluruh Indonesia sebanyak 33 buah.⁵⁷

Berdasarkan Keputusan Presiden R.I Nomor : 11 tahun 1997, Menteri Agama R.I, Dr. H. Tarmizi Taher, meresmikan pendirian 33 STAIN Bengkulu merupakan penggabungan dari Faklutas Syari'ah dan Fakultas Tarbiyah IAIN Raden Fatah di Bengkulu. Masing-masing Fakultas berubah nama menjadi Jurusan Syari'ah dan Tarbiyah. Jurusan Syari'ah dengan dua program studi

⁵⁷ Ali Abu Bakar.dkk, 10 Tahun STAIN Bengkulu Mengabdi..., h. 13

(Ahwal Al-Syakhshiyah dan Muamalah) dan Tarbiyah dengan satu program studi (pendidikan agama Islam). Ketua STAIN Bengkulu pertama dijabat oleh Drs. H. Badrul Munir Hamidy (dari tanggal 30 Juni 1997 sampai dengan 7 Maret 2002). Selanjutnya sejak tanggal 7 Maret 2002 ketua STAIN Bengkulu dijabat oleh DR. Rohimin, M.Ag dan ia terpilih kembali menduduki jabatan ketua untuk periode 2006-2010.⁵⁸

STAIN Bengkulu pada tanggal 30 Juni 2012 genap 15 Tahun, dihitung sejak peralihan dari kelas jauh IAIN Raden Fatah Palembang menjadi STAIN Bengkulu pada tanggal 30 Juni 1997. Sebagai salah satu Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri yang berada di bawah Ditjen Pendidikan Islam, Kementrian Agama RI, terus berusaha mengembangkan institusi dan kualitas pendidikan. Oleh sebab itu, STAIN Bengkulu terus melakukan usaha dalam mengembangkan eksistensi institusi dan juga kualitas pengelolaan lembaga melalui proses alih status STAIN Bengkulu menjadi IAIN Bengkulu. Walaupun sudah diketahui berbagai pihak bahwa perjalanan proses alih status dari STAIN Bengkulu menjadi IAIN Bengkulu tidaklah mudah, berbagai liku-liku dan cobaan yang berat, mulai dari dukungan yang tidak sepenuhnya dari pemerintah Daerah, masa kepemimpinan Gubernur Hasan Zain maupun pihak yang berwenang memandang sebelah mata.⁵⁹

Namun demikian, ketua STAIN Bengkulu Dr. H. Sirajuddin M, M.Ag, MH, sejak mulai menjabat sebagai pembantu ketua II STAIN Bengkulu, tidak pernah menyerah dengan keadaan, terus berusaha melakukan upaya-upaya

⁵⁸ Ali Abu Bakar.dkk, 10 Tahun STAIN Bengkulu Mengabdi..., h. 14

⁵⁹ <http://pendis.kemenag.go.id/index.php?a=detailberita7id=6639> diakses 24/06/2012

penguatan baik aspek akademik maupun politis hingga akhirnya diundang untuk menyampaikan presentasi di Kementerian Pembinaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Sukses penyampaian presentasi proposal alih status dari STAIN Bengkulu menjadi IAIN Bengkulu di Kementerian Pembinaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi secara akademisi tidak kemudian menyebabkan proses alih status bisa segera dilakukan, sebab masih ada wacana penggabungan STAIN Bengkulu dengan STAIN Curup yang dulu pernah dilakukan oleh STAIN Bengkulu agar STAIN Curup bergabung dengan STAIN Bengkulu dalam wadah IAIN Bengkulu, tetapi STAIN Curup menolaknya.⁶⁰

Wacana penggabungan STAIN Curup dengan STAIN Bengkulu mengemukakan kembali ketika proses penyampaian presentasi proposal alih status STAIN Bengkulu menjadi IAIN Bengkulu di Kementerian Pembinaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Dengan demikian, ketua STAIN Bengkulu Dr. H. Sirajuddin M, M.Ag., MH ketika itu menyampaikan bahwa alasan yang logisnya karena letak geografis yang jauh jaraknya dari STAIN Bengkulu ke STAIN Curup dan harus melalui perbukitan yang sangat terjal serta kondisi jalan yang tidak baik. Disamping itu STAIN Curup pada dasarnya telah menolak bergabung dengan STAIN Bengkulu, sehingga proses alih status STAIN Bengkulu tidak pernah melibatkan dan menyertakan STAIN Curup dalam setiap tahapnya hingga keluarnya perpres 51 tahun 2012 dan juga dalam pembahasan ortaker IAIN Bengkulu.

⁶⁰<http://pendis.kemenag.go.id/index.php?a=detailberita7id=6639> diakses 24/06/2012

STAIN Bengkulu melakukan inisiatif sendiri tanpa melibatkan STAIN Curup dalam proses alih statusnya hingga akhirnya mendapat rekomendasi dari Menteri Agama RI yang kemudian hal itu dilanjutkan dengan pembahasan di Kementerian Pembinaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Pada tanggal 9 Maret 2012, perjuangan alih status STAIN Bengkulu menjadi IAIN Bengkulu mendekati babak akhir final, Direktorat Jenderal Pendidikan Agama Islam Kemenag RI bersama-sama dengan Sekretaris Kabinet, Kementerian Koordinator Bidang Kesejahteraan Rakyat dan Kementerian Pembinaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi membahas draft Rancangan Peraturan Presiden (rperpres) perubahan STAIN Bengkulu menuju IAIN Bengkulu.⁶¹

Dalam tahap Finansial proses alih Status STAIN menjadi IAIN, Dr. H. Sirajuddin M, M.Ag., MH selaku ketua STAIN Bengkulu kemudian mengundang Plt. Gubernur, H. Junaidi Hamsyah, S.Ag., M.Pd., dan Wakil Ketua DPRD Provinsi Bengkulu, H. Helmi Hasan, SE, untuk berpartisipasi aktif dalam menyampaikan aspirasi warga masyarakat Bengkulu tentang alih status STAIN Bengkulu dan Rekomendasi Menteri Agama RI tentang alih status STAIN Bengkulu kepada Bapak Mustafa Abubar, Menteri Pembinaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang perlunya lembaga PTAIN yang berkapasitas Insitut, yaitu IAIN Bengkulu untuk segera diwujudkan.

IAIN Bengkulu diresmikan pada tanggal 14 Maret 2013 sesuai peraturan Presiden Nomor 51 Tahun 2012, dan diperkuatkan peraturan pelaksanaan

⁶¹ <http://pendis.kemenag.go.id/index.php?a=detailberita7id=6639> diakses 24/06/2012

tentang organisasi dan tata kerja IAIN. Yang dipimpin oleh Dr. H. Sirajuddin M, M.Ag, MH. Saat ini memiliki (tiga) Fakultas dan Program Pasca Sarjana (S2) dan 16 Progrma Studi (Prodi), Fakultas saat ini antara lain Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam dan puluhan jurusan baru. Untuk memperkuat layanan akademik pasca peralihan status, IAIN Bengkulu akan menerima izin pendirian sepuluh program studi baru terdiri atas sembilan jenjang program strata satu (S1) dan strata dua (S2). Program S2 tersebut yaitu pada Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam terdiri atas Program Studi Zakat dan Wakaf serta Hukum Tata Negara. Sedangkan Fakultas Tarbiyah dan Tadris terdiri atas Paud Islam dan Tadris Bimbingan Konseling, dan Fakultas Ushuluddin, Dakwah dan Adab terdiri atas Program Studi Manajemen Dakwah, Sosiologi Agama, Akhlak dan Tasawuf.⁶²

a. Profil IAIN Bengkulu

Berdasarkan profil IAIN masih dalam proses, maka disini masih menggunakan profil yang diambil dari buku 10 tahun STAIN Mengabdikan.⁶³ Insitut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu berada dikawasan kota yang memiliki hubungan transportasi yang cukup lancar dengan areal seluas 73 ha. Letaknya sangat strategi km dari pusat kota dan 5 km dari Bandara Fatmawati Soekarnoputri Bengkulu. Didalamnya juga didukung oleh fasilitas dan prasarana yang memadai berupa gedung rektor Berlantai dua, Laboratorium Komputer, Masjid Kampus, Auditorium, dan Perkantoran.

⁶²<http://www.antaraneews.com/berita/362965/stain-Bengkulu-resmi-berubah-status-iain>

⁶³ Ali Abu Bakar.dkk, 10 Tahun STAIN Bengkulu Mengabdikan..., h. 28

Adapun visi dan misi IAIN Bengkulu pada saat penelitian masih dalam proses, oleh karena itu penulis memakai visi dan misi STAIN.⁶⁴

a. Visi

“Menjadikan STAIN Bengkulu sebagai pusat unggulan (*Centre of excellent*) dalam kajian ilmu-ilmu ke islaman untuk mewujudkan intelektual muslim yang profesional dan mandiri”.

b. Misi

STAIN Bengkulu mempunyai misi sebagai berikut :

1. Meningkatkan kualitas dan tertib administrasi umum
2. Meningkatkan fasilitas penunjang pelayanan akademik
3. Meningkatkan kualitas penyelenggaraan dan pendidikan pengajaran
4. Meningkatkan mutu hasil penelitian dan pengkajian ilmiah
5. Meningkatkan mutu kegiatan pengabdian masyarakat

Sedangkan Fakultas IAIN Bengkulu ada 4 (empat) bagian dan ada beberapa jurusan diantaranya :⁶⁵

1. Fakultas Syari’ah terdiri dari :
 - a. Jurusan Ahwal Al-Syahsiyah (AHS)
 - b. Jurusan Hukum Bisnis (Muamalah)
 - c. Jurusan Hukum Tata Negara (HTN)
 - d. Jurusan Zakat dan Wakaf (ZAWA)
2. Fakultas Tarbiyah dan Tadris terdiri dari :
 - a. Jurusan Pendidikan Agama Islam (PAI)

⁶⁴ Ali Abu Bakar.dkk, 10 Tahun STAIN Bengkulu Mengabdi..., h. xxi

⁶⁵ [http://id.wikipedia.org/wiki/IAIN Bengkulu.2015](http://id.wikipedia.org/wiki/IAIN_Bengkulu.2015)

- b. Jurusan Tadris Bahasa Inggris (TBI)
 - c. Jurusan Pendidikan Madrasah Ibtidaiyah(PGMI)
 - d. Jurusan Pendidikan Bahasa Arab (PBA)
 - e. Jurusan Pendidikan Guru Raudathul Athfal (PGRA)
3. Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah (FUAD) terdiri dari :
- a. Jurusan Komunikasi Penyiaran Islam (KPI)
 - b. Jurusan Bimbingan Konseling Islam (BKI)
 - c. Jurusan Manajemen Dakwah (MD)
 - d. Jurusan Sejarah Kebudayaan Islam (SKI).
 - e. Jurusan Bahasa dan Sastra Arab (BSA)
 - f. Jurusan Tafsir Hadis (TH)
 - g. Jurusan Ilmu al-Quran dan Tafsir (IQT)
4. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)
- a. Jurusan Ekonomi Syari'ah (EKIS)
 - b. Jurusan Perbankan Syari'ah (PBS)
- Insitut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu juga memiliki pusat-pusat kajian dan penelitian diantaranya :
- 1. Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM)
 - 2. Pusat Pengembangan Mutu (LPM)
 - 3. Lembaga Kajian Hukum Islam (LKHI)
 - 4. Pusat Perpustakaan (PP)
 - 5. Pusat Informasi dan Teknelogi (PUSTEKINFO)
 - 6. Pusat Bahasa dan kajian Kebudayaan (PUSBAKIK)

7. Lembaga Seni dan Radio (LSR)
8. Mahaad al-Jamiah (Asrama)
9. Lembaga Pembinaan Tilawah Al-Qur'an (LPTQ).⁶⁶

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu merupakan Perguruan Tinggi Islam Negeri yang sederajat dengan Perguruan Tinggi Negeri lainnya. Pendidikan formal yang dilaksanakan bernuansa keislaman dengan jenjang pendidikan program pengetahuan Strata Satu (S1) dan Magister (S2). Sebagai Lembaga Pendidikan, Insitut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu senantiasa berperan aktif dalam menciptakan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas dalam rangka membantu program pemerintah yakni mempercepat proses pembangunan nasional khususnya dalam bidang keagamaan.

b.Struktur Organisasi IAIN Bengkulu

Pada saat penelitian organisasi IAIN Bengkulu sedang dalam proses, maka yang digunakan masih organisasi STAIN Bengkulu yakni : Organisasi merupakan alat manajemen untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Disamping itu, organisasi juga merupakan suatu sistem dan bentuk hubungan antara wewenang dan tanggung jawab atasan dan bawahan dalam rangka pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan dengan cara yang paling efisien, agar tercapai tujuan yang telah ditetapkan maka diperlukan satu struktur organisasi yang dapat menjalankan sistem operasional organisasi dengan baik agar tercapai tujuan yang telah ditetapkan. Adapun struktur organisasi STAIN

⁶⁶ Ali Abu Bakar.dkk, 10 Tahun STAIN Bengkulu Mengabdi..., h. 58-75

Bengkulu dapat dilihat pada lembaran setelah halaman berikut (sumber buku 10 tahun STAIN mengabdikan) :⁶⁷

BAB IV
ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA
PEKERJA KEBERSIHAN INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
BENKULU

A. Hasil dan Penelitian

1. Semangat Kerja

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Suraini, Ibu Harni, ibu Dwi Asmania, ibu Julita, Ibu Siska, Ibu Rahini dan ibu Wati, Semangat kerja mereka sudah menjalankan semangat kerja didalam bekerja karena pekerja selalu datang on time datang pukul 06.00 WIB , istirahat pukul 11.00 , kembali bekerja pukul 13.00 WIB dan pulang bekerja pukul 18.00 WIB mereka lakukan dengan penuh semangat dan tanpa keterpaksaan, mereka lakukan setiap hari senin sampai hari sabtu dan mereka tidak pernah

⁶⁷ Ali Abu Bakar.dkk, 10 Tahun STAIN Bengkulu Mengabdikan..., h.25

mengeluh didalam bekerja karena bekerja karena pekerjaan itu sudah menjadi tanggung jawab mereka sendiri.

Tabel 4.1
Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pekerja kebersihan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu

		Semangat Kerja			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	4	14.8	14.8	14.8
	Sedang	11	40.7	40.7	55.6
	Tinggi	12	44.4	44.4	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.1 diatas dapat diketahui tentang semangat kerja pekerja kebersihan IAIN Bengkulu diketahui, jumlah pekerja kebersihan IAIN Bengkulu 27 orang yang semangat kerjanya rendah 4 orang dengan persentase 14.8%, semangat kerjanya sedang 11 orang dengan persentase 40.7% dan semangat kerjanya tinggi 12 orang dengan persentase 44.4%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pekerja kebersihan di IAIN Bengkulu semangat kerjanya tinggi yang berjumlah 12 orang dengan persentase 44.4%.

2. Kerja sama tim

Hasil wawancara oleh ibu Desmi, ibu Sulita, ibu Anggraini dan ibu Hasna, Didalam kerja sama tim semua pekerjaan sudah ada bagianya masing-masing

dan telah ditentukan oleh ketua dan mereka fokus dalam bagianya masing-masing jadi, mereka tidak saling tindih dalam melaksanakan pekerjaan.

Tabel 4.2
Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pekerja kebersihan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu

Kerja Sama Tim				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Rendah	8	29.6	29.6	29.6
Sedang	6	22.2	22.2	51.9
Tinggi	13	48.1	48.1	100.0
Total	27	100.0	100.0	

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.2 diatas dapat diketahui tentang kerja sama tim pekerja kebersihan IAIN Bengkulu diketahui, jumlah pekerja kebersihan IAIN Bengkulu 27 orang yang rendah dalam bekerja sama 8 orang dengan persentase 29.6%, pekerja yang sedang dalam bekerja sama didalam tim 6 orang dengan persentase 22.2% dan pekerja tinggi didalam bekerja sama 13 orang dengan persentase 48.1%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pekerja kebersihan di IAIN Bengkulu dalam bekerja sama didalam tim tinggi yang berjumlah 13 orang dengan persentase 48.1%.

3. Inisiatif

Wawancara yang diperoleh dari ibu hermaneli, ibu suryani pekerja kebersihan sangat berinisiatif dalam menciptakan pekerjaan menjadi lebih baik lagi contohnya dahulu jumlah pekerja kebersihan IAIN Bengkulu ada 36

orang , lalu pihak IAIN mengurangi jumlah pekerja menjadi 27 orang ,menurut mereka jumlah orang yang hanya 27 orang tidak cukup untuk membersihkan semua kelas, halaman, jalan bahkan rumput di ruang lingkup IAIN ini karena mereka mengingat adanya penambahan gedung sementara pekerja sedikit dan mereka tidak mampu untuk membersihkan semua yang ada di IAIN dan pekerja setiap harinya harus kejar target dalam memberishkan semua ruang lingkup IAIN ini.

Tabel 4.3
Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pekerja
kebersihan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu

Inisiatif				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Rendah	6	22.2	22.2	22.2
Sedang	7	25.9	25.9	48.1
Tinggi	14	51.9	51.9	100.0
Total	27	100.0	100.0	

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.3 diatas dapat diketahui tentang sikap berinisiatif pekerja kebersihan IAIN Bengkulu diketahui, jumlah pekerja kebersihan IAIN Bengkulu 27 orang yang rendah dalam bekerja sama 6 orang dengan persentase 22.2%, pekerja yang sedang dalam berinisiatif 7 orang

dengan persentase 25.9% dan pekerja tinggi didalam bekerja sama 14 orang dengan persentase 51.9%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pekerja kebersihan di IAIN Bengkulu tinggi dalam berinisiatif didalam bekerja yang berjumlah 14 orang dengan persentase 51.9%.

4. Disiplin

Berdasarkan hasil wawancara yang didapat oleh ibu Aini, ibu Martina, ibu Susi dan ibu Hairum, Didalam kedisiplinan pekerja belum melakukan kedisiplinan dengan baik, ini dilihat dari pekerja yang telat datang, kalau istirahat pulang kerumah padahal di perjanjian mereka , pekerja tidak boleh istirahat pulang kerumah akibatnya pekerja yang istirahat pulang kerumah tadi sering telat, apalagi kalau rumah mereka jauh dan mereka naik angkot untuk pergi bekerja. Wawancara yang didapat oleh bapak fajar dan bapa k darlis pada saat bekerja mereka tidak dijadwalkan pukul berapa mereka harus datang dan pekerja tukang rumput ini pun terlalu bebas contohnya mereka sering meninggalkan pekerjaan mereka di IAIN Bengkulu.

Berikut ini tabel yang menggambarkan sikap kedisiplinan pekerja didalam bekerja :

Tabel 4.4
Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pekerja
kebersihan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Rendah	15	55.6	55.6	55.6
Sedang	5	18.5	18.5	74.1
Tinggi	7	25.9	25.9	100.0

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Rendah	15	55.6	55.6	55.6
Sedang	5	18.5	18.5	74.1
Tinggi	7	25.9	25.9	100.0
Total	27	100.0	100.0	

Hasil wawancara yang didapatkan bahwa pernyataan ketidak disiplin pekerja didalam bekerja, kedisiplinan pekerja didalam bekerja dan sedikit disiplin pekerja didalam bekerja. Berdasarkan penelitian bahwa pekerja tidak disiplin dalam bekerja di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Pekerja tersebut adalah ibu Desmi, ibu Wati, ibu Suraini dan bapak darlis Sedangkan pekerja sedang dalam disiplin pada saat bekerja yaitu ibu Halisiti, ibu Neti, Listi, ibu Her, ibu Surahma dan ibu Sus, ibu Asmania dan disiplin didalam bekerja ibu Desmi, ibu Sulita, ibu Anggraini dan ibu Hasna.

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.4 diatas dapat diketahui tentang sikap kedisiplinan pekerja kebersihan IAIN Bengkulu diketahui, jumlah pekerja kebersihan IAIN Bengkulu 27 orang, yang rendah dalam disiplin didalam bekerja 15 orang dengan persentase 55.6%, pekerja yang kategori sedang dalam kedisiplinan 5 orang dengan persentase 18.5% dan pekerja yang dikategorikan tinggi didalam kedisiplinan 7 orang dengan persentase 21.9%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pekerja kebersihan di IAIN Bengkulu sikap kedisiplinan pekerja rendah didalam bekerja yang berjumlah 15 orang dengan persentase 55.6%.

5. Tanggung Jawab

Hasil wawancara oleh ibu Halisiti, Herlisis dan ibu Surahma, mereka dapat bertanggung jawab dengan baik didalam bekerja hal ini dilihat apabila mereka sudah melaksanakan tugas mereka masing-masing dengan baik dan tiba-tiba pihak kampus IAIN Bengkulu meminta pekerja untuk membersihkan lagi lokal, halaman dan rumput yang belum bersih tadi karena mereka bertanggung jawab jadi mereka harus membersihkannya lagi dan mereka beranggapan mungkin itu kelalaian mereka didalam bekerja karena mereka dikejar oleh waktu dan pekerjaan harus segera diselesaikan.

Tabel 4.5
Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pekerja kebersihan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu

Tanggung Jawab				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Rendah	10	37.0	37.0	37.0
Sedang	2	7.4	7.4	44.4
Tinggi	15	55.6	55.6	100.0
Total	27	100.0	100.0	

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.5 diatas dapat diketahui tentang tanggung jawab didalam bekerja pekerja kebersihan IAIN Bengkulu diketahui, jumlah pekerja kebersihan IAIN Bengkulu 27 orang, yang rendah dalam bertanggung jawab didalam bekerja 10 orang dengan persentase 37.0%, pekerja yang kategori sedang dalam bertanggung jawab 2 orang dengan persentase 7.4% dan pekerja yang dikategorikan tinggi didalam bertanggung jawab 15 orang dengan persentase 55.6%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pekerja kebersihan di IAIN Bengkulu tinggi

didalam bertanggung jawab pekerja yang bertanggung jawab tinggi berjumlah 15 orang dengan persentase 55.6%.

6. Kebersihan

Hasil wawancara yang didapat dari ibu Silis, ibu Neti, ibu Nia dan Ibu Nur, mereka sudah membersihkan dan melaksanakan dengan baik semua pekerjaan mereka. Padahal berdasarkan hasil yang peneliti lihat, mereka belum membersihkannya dengan baik, karena pekerja hanya membersihkan hal yang nampak saja yang tidak terlalu nampak mereka hiraukan, misalnya dibelakang kelas B.1 peneliti teliti dari bulan November sampai Juni sampah daun kering masih berserakan, seharusnya hal yang tidak nampak juga mereka juga harus dikerjakan dan sampah daun kering itu harusnya jangan dibakar karena kalau dibakar akan merusak suasana kampus dan akan mengganggu pernafasan mahasiswa dan dosen yang lagi belajar.

Berikut ini tabel yang menggambarkan apakah pekerja dapat membersihkan semua lokal, halaman atau jalan dengan baik didalam bekerja :

Tabel 4.6
Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pekerja
kebersihan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu

Kebersihan				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Rendah	15	55.6	55.6	55.6
Sedang	4	14.8	14.8	70.4
Tinggi	8	29.6	29.6	100.0
Total	27	100.0	100.0	

Hasil wawancara yang didapatkan bahwa pekerja yang rendah didalam membersihkan semua pekarangan kampus IAIN Bengkulu, Pekerja tersebut adalah ibu Harmaneli, ibu Yati, ibu Neti dan ibu putri, pekerja yang sedang dalam membersihkan semua pekarangan kampus IAIN Bengkulu yaitu ibu Wati, ibu Hairum, dan ibu Aini dan pekerja yang tinggi didalam membersihkan semua pekarangan kampus IAIN Bengkulu yaitu ibu Julita, Ibu Siska, Ibu Rahini dan ibu Wati,

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.6 diatas dapat diketahui tentang kemampuan pekerja didalam membersihkan semua pekarangan kampus IAIN Bengkulu diketahui, jumlah pekerja kebersihan IAIN Bengkulu 27 orang, yang rendah dalam membersihkan semua pekarangan kampus IAIN Bengkulu 15 orang dengan persentase 55.6%, pekerja yang kategori sedang dalam membersihkan semua pekarangan kampus IAIN Bengkulu 4 orang dengan persentase 14.8% dan pekerja yang dikategorikan tinggi dalam membersihkan semua pekarangan kampus IAIN Bengkulu 8 orang dengan persentase 29.6%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pekerja kebersihan di IAIN Bengkulu rendah didalam membersihkan semua pekarangan kampus IAIN Bengkulu dengan 15 orang dengan persentase 55.6%.

7. Keramahan

Hasil wawancara oleh ibu Listi, ibu Her, ibu Surahma dan ibu Sus, mereka kalau lagi bekerja mereka menyapa antar anggota agar tidak merasakan bosan, padahal hasil penelitian yang peneliti dapat bahwa keramahan di

dalam bekerja masih kurang juga, peneliti pernah merasakan hal itu di saat peneliti ingin wawancarai petugas, petugas tersebut tidak mau berbicara dan menjawab ketus dan membuat peneliti tidak nyaman padahal dari sekian banyak yang peneliti wawancarai mereka menjawab dengan baik, sopan santun, ramah dan membuat peneliti nyaman. Seharusnya pekerja harus menerapkan keramahan didalam bekerja karena keramahan juga merupakan indikator keberhasilan dari suatu kinerja di dalam bekerja terlepas pekerja lagi ada masalah dirumah ataupun diluar rumah.

Berikut ini tabel yang menggambarkan apakah pekerja ramah, sedikit ramah bahkan sedikit ramah yaitu :

Tabel 4.7
Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pekerja kebersihan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu

Keramamahan				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Rendah	15	55.6	55.6	55.6
Sedang	6	22.2	22.2	77.8
Tinggi	6	22.2	22.2	100.0
Total	27	100.0	100.0	

Hasil wawancara yang didapatkan bahwa pekerja yang ramah didalam bekerja yaitu bapak fajar, bapak darlis, ibu Suraini, ibu Rahini, ibu Nia dan ibu desmi ramah kepada semua orang, ibu Martina, ibu Asmania, ibu Harni, ibu Anggraini, ibu Putri, ibu Sus dikategorikan rendah didalam keramahan saat bekerja yaitu ibu Suraini, ibu Harmaneli, ibu Halisti, ibu Wahdania, ibu Nur, ibu Halisti, ibu Herlisas dan pekerja yang dikategorikan sedang didalam keramahannya pada saat bekerja dalam ibu surahma, ibu Suryani, bapak darlis dan bapak fajar.

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.7 diatas dapat diketahui tentang sikap pekerja dalam keramahan di IAIN Bengkulu diketahui, jumlah pekerja kebersihan IAIN Bengkulu 27 orang, sikap pekerja yang rendah didalam keramahannya 15 orang dengan persentase 55.6% pekerja yang kategori sedang dalam keramahan didalam bekerja 6 orang dengan persentase 22.2% dan pekerja yang dikategorikan tinggi dalam keramahan didalam bekerja 6 orang dengan persentase 22.2%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pekerja kebersihan di IAIN Bengkulu rendah dalam sikap keramahannya dengan 15 orang dengan persentase 55.6%.

8. Kurang berterima Kasih atas gaji yang didapat

Hasil wawancara oleh ibu, bapa fajar dan bapa darlis mereka kurang berterima kasih atas gaji Pekerja kebersihan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu dan memiliki rasa terimakasih karena dapat bekerja di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, tanpa ada pekerjaan yang dipercayai oleh PT Narendra Dewa Yoga yang bekerja sama dengan Institut

Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pekerja kebersihan tidak akan mendapatkan pekerjaan dan hanya nganggur saja dirumah tetapi sebenarnya gaji yang diberikan oleh PT Narendra Dewa Yoga yang awalnya gaji mereka Rp 750.000 menjadi Rp 900.000 , Rp 1.100.000 dan sekarang menjadi Rp 1.200.000 masih sangat kurang dari kebutuhan mereka yang untuk membiayai anak sekolah dan apalagi sembako yang tidak nentu harganya sekarang kadang harganya naik kadang turun bagi ibu-ibu yang hanya membantu pekerjaan suami dan dari pada nganggur saja dirumah mau tidak mau harus bekerja membantu suami.

Berikut tabel dibawah ini yang menggambarkan apakah pekerja merasa terimakasih atas gaji yang di berikan oleh IAIN kepada pekerja, pekerja merasa kurang berterimakasih pekerja didalam bekerja dan sedikit berterimakasih:

Tabel 4.8
Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pekerja kebersihan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu

Ucapan Terima Kasih				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Rendah	14	51.9	51.9	51.9
Sedang	7	25.9	25.9	77.8
Tinggi	6	22.2	22.2	100.0
Total	27	100.0	100.0	

Hasil wawancara yang didapatkan bahwa pernyataan pekerja tidak berterimakasih atas gaji yang diberikan oleh IAIN Bengkulu dan berterimakasih atas gaji yang diberikan oleh IAIN Bengkulu. pekerja rendah didalam berterimakasih atas gaji yang diberikan oleh IAIN yaitu bapak Darlis, bapak Fajar,ibu Suryani, ibu Harmaneli, ibu Surahmawati, ibu Herliskas,ibu Halisti, ibu Sus, ibu Nur, ibu Nia, ibu Neti, ibu Silis,ibu Hairum, ibu Susila, ibu Martina,ibu Aini, ibu Hasna, ibu Anggraini, ibu Sulita dan ibu Desmi. pekerja dikategorikan sedang dalam berterimakasih atas gaji yang diberikan oleh IAIN yaitu ibu ibu Aini, ibu Martina, ibu Susi dan ibu Hairum, dan pekerja yang tinggi dalam mengucapkan terimakasih atas gaji yang diberikan oleh IAIN yaitu ibu ibu Martina, ibu Asmania, ibu Harni.

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.8 diatas dapat diketahui bahwa pekerja kurang berterimakasih atas gaji yang didapat di IAIN Bengkulu diketahui, jumlah pekerja kebersihan IAIN Bengkulu 27 orang, sikap pekerja yang rendah dalam berterimakasih atas gaji yang didapat 14 orang dengan 51.9% pekerja yang kategori sedang dalam berterimakasih atas gaji yang didapat 7 orang dengan persentase 25.9% dan pekerja yang dikategorikan tinggi dalam berterimakasih atas gaji yang didapat 6 orang dengan persentase 22.2%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pekerja kebersihan di IAIN Bengkulu rendah dalam berterimakasih atas gaji yang didapat dengan 14 orang dengan persentase 51.9%.

Berdasarkan hasil dan pembahasan diatas maka dapat disimpulkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pekerja kebersihan Institut Agama Islam

Negeri (IAIN) Bengkulu adalah (1) faktor kedisiplinan 55.6 dengan persentase tinggi sebanyak 25.9% dari 27 orang, (2) faktor kebersihan 55.6% dengan persentase tinggi sebanyak 29.6% dari 27 orang, (3) faktor keramahan 55.6% dengan persentase tinggi sebanyak 22.2% dari 27 orang dan (4) faktor ucapan berterimakasih atas gaji yang didapat 51.9% dengan persentase tinggi sebanyak 22.2% dari 27 orang.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Adapun faktor-faktor yang tidak mempengaruhi kinerja pekerja kebersihan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu :

1. Faktor Kedisiplinan 55.6% dengan persentase Tinggi sebanyak 25.9% dari 27 orang

2. Faktor Kebersihan 55.6% dengan persentase Tinggi sebanyak 29.6 % dari 27 orang
3. Faktor Keramahan 55.6% dengan persentase Tinggi sebanyak 22.2 % dari 27 orang
4. Faktor Kurang Berterimakasih atas gaji yang didapat 51.9% dengan persentase Tinggi sebanyak 22.2 % dari 27 orang

B. Saran

1. Kepada pekerja kebersihan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu agar lebih memperhatikan faktor-faktor yang dipakai oleh peneliti, agar dapat memberikan motivasi dan dorongan kepada pekerja sehingga kinerja sesuai dengan apa yang diharapkan
2. Kepada pekerja kebersihan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu untuk meningkatkan kinerja pekerja kebersihan menjadi lebih baik lagi agar terciptanya suasana kampus Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu nyaman, bersih dan terhindar dari kotoran
3. Kepada pihak Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu agar menambah jumlah pekerja kebersihan mengingat luas IAIN 73 ha yang begitu luas sehingga pekerja kebersihan lebih memperhatikan faktor-faktor yang dipakai oleh peneliti dan dapat memberikan kontribusi bagi pihak Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu

Daftar Pustaka

- Albert Kurniawan. *Metode riset untuk ekonomi dan bisnis teori konsep & praktik penelitian bisnis dilengkapi perhitungan pengelolaan data dengan ibm spss 22.0*. Bandung : PT Alfabeta. 2014
- Bakar Ali Abu. *et a.l 10 Tahun STAIN Bengkulu Mengabdi*. Bengkulu : STAIN Bengkulu Publising. 2007
- Bangun Wilson. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Penerbit Erlangga. 2012
- Bernandus Sandjaja. *Pengantar Membangun Teori Penelitian*. Jakarta: Prestasi Pustaka. 2015
- Bungin Burhan. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers. 2012
- Deddy Mulyana. *Metode Penelitian Kualitatif : Paradigma Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya. 2004
- Dasmawati Erny. *Proposal Skripsi Pdf*. Akses tanggal 05 Januari 2016
- Edison Emron. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung : Alfabeta CV. 2010
- Govindrajan Vijay & Robert Anthony. *Management control system pengendalian manajemen*. Jakarta: PT Salemba empat. 2012
- Marwansyah. *Sumber Daya Manusia*. Bandung : Alfabeta. 2010
- Nawawi Hadari. *Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan Industri*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press. 2006
- Heidining Dhistya. *Proposal Skripsi Pdf*. Akses tanggal 05 Januari 2015
- Hasibuan Malayu. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT Bumi Aksara. 2006
- Fahmi Irham. *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta. 2005
- Mahmudi. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : upp stim ykpn. 2007
- Gadis. *Ketua Pekerja Kebersihan*. tanggal 04 Januari 2016

- Surya Darma .*Manajemen Kinerja Falsafah Teori dan Penerapannya*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.2010
- Sastra. *Definisi kinerja menurut ahli-panduan skripsi-info beasiswa*. [www.expresisatra](http://www.expresisatra.blogspot.com) .blogspot.com.2014. (akses tanggal 07 Januari 2015)
- Sugiyono.*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*.Bandung: Alfabeta.2014
- Sugiyono.*Metode Kualitatif dan R&D*.Bandung : Alfabeta.2009
- Soerjono Soekanto.*pengantar penelitian hukum*.Jakarta UII Pers.1986
- Samsudin Sadili. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka Setia. 2002
- Siti Sumairah Nia dan Kasmadi. *Panduan Modern Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.2013
- Poltak Lijan Sinambela. *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan implikasi*. Yogyakarta : Graha Ilmu.2012
- Juni Priansa Donni dan Suwatno.*Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung : Alfabeta.2011
- Hadisasmita Rahardjo. *Manajemen Pemerintah Daerah*. Yogyakarta : Graha Ilmu.2011
- www.Gaji Petugas Kebersihan DKI bisa Rp 6,6 juta perbulan SINDOnews akses tanggal 28 April 2016
- www. Arti penting kebersihan dan hadits tentang kebersihan (akses 05 Januari 2016)
- www. Cleaning service PT Terminal jasa (akses tanggal 07 Januari 2016)
- www.Kompasiana. *Cleaning Service*. (akses tanggal 07 Januari 2016)
- www.Kebersihan Lingkungan Oleh Adelina Damayanti, dkk (akses tanggal 28 April 2016)
- www.Layanan Outsource-Cigs Security Service. (akses tanggal 28 April 2016)