BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan judul

Agar tidak terjadi kesalah pahaman dalam memahami skripsi ini, maka akan secara singkat diuraikan beberapa kata yang terkait dengan maksud dari judul skripsi ini. Judul skripsi ini adalah: "**GAYA KEPEMIMPINAN PADA RUMAH MAKAN PUTI MINANG CABANG HAJI MENA NATAR LAMPNG SELATANDALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN".**

Gaya artinya sikap, gerakan, tingkahlaku, sikap yang elok, gerak gerik, yang bagus, kekuatan, kesanggupan untuk berbuat baik.[1]Sedangkan gaya kepemimpinan adalah sekumpulan ciri-ciri yang di gunakan pimpinan untuk mepengaruhi bawahan agar sasaran organisasi tercapai.Gaya kepemimpinan juga merupakan pola prilaku dan strategi yang disukai dan sering diterapkan oleh seorang pemimpin.[2] Penulis bermaksud untuk mengetahui gaya kepemimpinan yang digunakan dalam rumah makan Putiminang.

Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasikan kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu

---

[1]Vienzal Rivai, *Kepemimpinan dan Prilaku Organisasi,* (Jakarta : Rajawali Pres),h.42
[2] Kartini Kartono,*Pemimpin dan Kepemimpinan, (*Jakarta : Raja Grafindo persada, 1983).h.42

kebijakan operasional.[3]Batasan kinerja karyawan diukur dari adanya semangat kerja, hasil kerja, disiplin kerja, serta tanggung jawab yang diberikan pimpinan Rumah makan Putiminang.

Berdasarkan pengertian-pengertian diatasmaka yang di maksud dalam judul skripsi ini adalah penerapan gaya tingkah laku atau sikap seorang pemimpin dalam memotivasi karyawan guna meningkatkan prestasi kerja karyawannya sesuai dengan tanggung jawab dan peran yang telah diberikan dalam rumah makan tersebut.

B. Alasan Memilih Judul

Adapun yang menjadi alasan dan pertimbangan dalam memilih judul adalah sebagai berikut:

1. Alasan subjektif, Penerapan gaya kepemimpinan pada Rumah Makan Puti Minang sangatlah efektif dan efisien, terbukti dari meningkatnya interval mato, dan bertambahnya omset setiap bulan sehingga menjadikan Rumah Makan Puti Minnag Cabang Hajimena menjadi cabang dengan penghasilan terbesar dibandingkan dengan cabang yang lainnya. Sehangga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Rumah Makan tersebut dengan mengkaji penerapan gaya kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan.
2. Alasan objektif, Judul ini memudahkan penulis dalam pencarian data karena tersedianya data primer dilokasi penelitian dan ditunjang dengan data skunder berupa literature-literatur yang memadai, memungkinkan setiap bahasan yang ada dianalisis secara ilmiyah.

[3] Anwar Prabu Mangkunegara (2000 : 67) https://id.wikipedia.org/wiki/

C. Latar Belakang Masalah

Pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta nilai kualitas jasa sangat ditentukan oleh tingkat kepentingan maupun kepuasan pelanggan sebagai pemakainya. Pelayanan yang kurang memuaskan akan menyebabkan berkurangnya konsumen atau bahkan hilang karena konsumen berpindah ke jasa layanan lain. Hal ini merupakan tantangan besar bagi perusahaan dalam membangun citra perusahaan yang tidak hanya mampu membuat dan membangun tapi juga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan.Oleh sebab itu perusahaan perlu mengetahui perilaku pelanggan dalam membeli, menggunakan dan mengevaluasi jasa dalam rangka pemenuhan dan pemuasan kebutuhan.

Industri Makanan & Minuman (*Restaurant*) atau rumah makan adalah sebuah industry yang Luar Biasa & hampir tidak pernah mati.Industri yang penuh potensi, prospek, berkembang dengan sangat cepat tetapi tidak sedikit bisnis rumah makan yang mengalami kegagalan.

Kebanyakan bisnis rumah makan gagal pada tahun pertama operasionalnya, ada banyak opini dan alasan yang ada seperti mengapa hal ini dapat terjadi. Lebihdari 25-33% dari Industri Restoran menuutup usahanya dan mendeklarasikankebangrutannya dibawah 12 bulan sejak operasional pertamanya.Tentu saja ini sangat membuat para pebisnis makanan bertanya-tanya mengapa ini terjadi dan apa yang bisa dilakukan untuk lebih mengerti resiko, tantangan, sebab, realitas dan detail-detail yang rumit tentang membuka, menjalankan, dansampai pada akhirnya mendapatkan rumah akan yang Sukses.

Dewasa ini sektor bisnis makanan semakin berkembang. Memiliki pengertian filosofi mendasar dan penghargaan akan makanan, gaya hidup, terlebih *Dine Out*dalam gambaran besar sangatlah penting dalam menuju kesuksesan sebuah bisnis rumah makan.Setiap aspek dari bisnis dan operasional, kepuasan pelanggan, *profit* dan *lost*, ukuran sistem kendali, standarisasi dan kebanggaan dari pemilik semuanyaharus terlihat, sebagaimana kegigihan, ketangguhan, perhatian yang teliti akan detaildan setiap keputusan bahkan pada hal yang kecil sekalipun.

Rumah makan itu sendiri memiliki tantangan untuk tetap mempertahankan usahanya antara lain bagaimana menjaga kualitas pelayanan agar dapat bersaing dengan produk serupa dan juga produk pengganti lainnya yang saat ini semakin banyak bermunculan. Salah satu faktor yang harus diperhatikan dalam menjaga kualitas pelayanan yaitu dengan memberikan pelayanan yang memuaskan, sesuai dengan atau melebihi harapan pelanggan.

Untuk mempertahankan pelayanan dan juga kualias produk makanan yang baik tersebut maka hendaknya pimpinan rumah makan memberikan arahan dan memotifasi pegawai atau karyawannya untuk bekerja dengan baik sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Penerapan gaya kepemimpinan yang tepat akan sangat berpengaruh terhadap pola kinerja karyawan rumah makan dalam bekerja, bahkan meningkatkan kualitas pelayanan tehadap konsumen.

Seperti halnya yang terjadi pada Rumah Makan Cabang Haji Mena Natar Lampung Selatan yang mengalami kenaikan omset disetiap bulannya, dengan pimpinan yang mengurus dua Cabang Rumah Makan (Bandar Jaya dan Hajimena)

tetapi memliki disipilin kerja karyawan dan dengan baiknya pelayanan yang dilakukan karyawan dalam melayani setiap konsumen. Membuat Rumah Makan Puti Minang Cabang Haji Mena menjadi salah satu cabang terbesar didaerah Lampung.

Atas dasar persoalan tersebut penulis tertarik untuk melihatgaya kepemimpinan yang penulis kelompokan kedalam gaya dan seperti apa kinerja karyawannya.Hal ini menjadikan penulis untuk mengangkat judul“GAYA KEPEMIMPINAN PADA RUMAH MAKAN PUTI MINANG CABANG HAJI MENA NATAR LAMPNG SELATAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN”.

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah gaya kepemimpinan Rumah Makan Puti Minang dalam meningkatkan kinerja karyawan?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahuibagaimana gaya kepemimpinan dalam Puti Minang Cabang Hajimena Lampung Selatan dalam meningkatkan kinerja karyawan.

F. Manfaat penelitian

1. Sebagai sumbangsih pemikiran untuk mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya ilmu manajemen dakwah tentang gaya kepemimpinan dalam manajemen.

2. Bagi RM Puti minang, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk meningkatkan kinerja pegawai dan pemimpin dapat menerapkan gaya kepemimpinan pada pengambilan keputusan sesuai dengan kebutuhan pegawai dalam memperbaiki kinerja dan produktivitas pegawai, sehingga RM

Puti minang dapat meningkatkan omset serta meningkatkan pelayanannya terhadap pelanggan dengan baik.

3. Bagi peneliti sendiri, penelitian ini dapat berguna sebagai sarana belajar untuk memahami permasalahan yang menjadi topik kajian, dan sebagai syarat guna memperoleh gelar S1 pada Institut Agama Islam Negeri Raden Intan Lampung.

G. Tinjauan pustaka

Kajian empiris yang digunakan sebagai dasar gambaran penelitian ini adalah penelitian oleh Neti Riyana (2015) yang berjudul "ANALISIS GAYA KEPEMIMPINAN DALAM MANAJEMEN BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARI'AH (BPRS) BANDAR LAMPUNG"

Perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian ini dapat dilihat dari beberapa hal diantaranya:

1. Penelitian sebelumnya penulis menekankan focus kajian pada gaya kepemimpinan dan menejemen, dalam penelitian ini focus kajian ditekankan pada gaya kepemimpinan dalam mengkatkan kinerja karyawan dalm sebuah rumah makan.
2. Dalam penelitian ini peneliti menjadikan sampel secara keseluruhan. Jadi penelitian ini merupakan penelitian populasi. Sedangkan penelitian sebelumnya merupakan penelitian sampel.

H. Metode Penelitian

Sebelum membahas metode yangdigunakan penulis dalam pengumpulandata, terlebih dahulu dijelaskan arti daripada metode itu sendiri. Metode adalah cara untuk melakukan atau mendapatkan suatu maksud dengan tujuan dan keguanaan tertentu.[4]Penelitian merupakan upaya untuk merumuskan permasalahan, mengajukan pertanyaan dan mencoba untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan tersebut dengan jalan mencari fakta-fakta dan mencari penafsirannya secara benar. Penelitian merupakan suatu metode studi yang di lakukan seseorang melalui penyelidikan terhadap suatu masalah, sehingga ditemukan suatu penyelesaian masalah tersebut.[5]Jadi dapat di simpulkan bahwa metode penelitian adalah serangkayan cara yang tersistem yang di gunakan untuk mencari jawaban atas suatu permasalahan yang sedang diteliti. Untuk mendapatkan hasil penelitian, penulis menggunakan metode teknik berikut:

1. **Jenis Dan Sifat Penelitian**

   Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriftif yang mana penenelitian ini merupakan penelitian yang menggambarkan satu keadaan dari objek yang diteliti. Penelitian ini juga termasuk penelitian lapangan *(field research)* yaitu penelitian yang di lakukan di lapangan dalam kancah yang

---

[4] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&B*, (Bandung,Alfabeta, 2013), cetatakan ke-19, h. 2

[5]Kholidi,*Pengantar Metode Penelitian*,(Bandar Lampung, Fakultas Dakwah IAIN Raden Intan Lampung,2010), h.1

sebenarnya.[6]penelitian lapangan adalah penelitian yang mencari data dari lokasi dimana peneliti melakukan penelitiannya.

Penelitian ini bersifat kualitatif yaitu penelitian berupa menghimpun, mengolah dan menganalisis data secara kualitatif.[7] Maksudnya peneliti melakukan suatu pendekatan investigasi, peneliti mengumpulkan data dengan cara bertatap muka langsung dan berinteraksi dengan orang-orang ditempat penelitian.

2. Populasi Dan Sample

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya.[8]Populasi juga dapat di katakan jumblah keseluruhan unit analisis yang akan di selidiki karakteristiknya.Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Puti Minang Cabang Hajimena Natar, jumlah keseluruhan populasi adalah 30 orang.

b. Sample

Sample adalah sebagian atau wakil populasi[9]. Maka dapat dipahami bahwa sample adalah wakil yang dipilih untuk mewakili populasi. Sample ini merupakan cerminan dari populasi guna menggambarkan keadaan

---

[6] Kartono,Kartini, *Pengantar Metodologi Riset Sosial*,(Bandung, Maju Mundur, 1996),h.32
[7] Bactiar wardi ,*metode penelitian ilmu dakwah*, {jakarta: logos 1997). Hlm 21
[8] Sugiono, *metode penelitian*...h.117
[9] Nana Sudjana , *Pedoman Penyususunan Skripsi, Tesis Dan Disertasi,* (Jakarta : Rineka Cipta, 1996), h 53

yang sifat-sifatnya akan diukur dan agar lebih memudahkan dalam melaksanakan penelitian. Apa bila populasi dalam penelitian berjumlah kurang dari 100 maka sampel diambil adalah semuanya, namun apa bila sampel populasi lebih dari 100 maka sampel dapat diambil antara 10-15 % atau 20-25% atau lebih.[10]

Karena dalam penelitian ini populasi hanya berjumlah 30 orang, maka peneliti menjadikan sampel secara keseluruhan. Jadi penelitian ini merupakan penelitian populasi.

3. Metode Pengumpulan Data

a. Metode *Interview* (wawancara)

Metode *interview* digunakan dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data melalui suatu percakapan,Tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih yang duduk berhadapan secara fisik atau diarahkan pada suatu masalah tertent yangbertujuan untuk mencari informasi.[11]Penerapan metode *interview*di gunakan penulis untuk mengambil data yang berkaitan dengan salah satu pointyaitu gayakepemimpinan yang di terapkan oleh pimpinan PTM hajimena.

Pada umumnya Wawancara dapat dibedakan menjadi dua macam yakni bersektruktur dan tidak bersetruktur. Dalam pelaksanaannya jenis *interview* yang digunakan adalah interview tidak bersetruktur, pertanyaan

[10]http://www.konsistensi.com/2013/04/*teori-sampel-dan-sampling-penelitian*.html
[11]http://rendywirajuniarta.blogspot.co.id/2014/01/*sekilas-mengenai-metode-observasi*-dan.html

tidak diajukan dalam urutan yang sama, bahkan pertanyaanya pun tidak selalu sama. [12] Dan pedoman yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.Wawancara tidak berstruktur ini dapat dilakukan *face to face* maupun menggunakan pesawat telpon, oleh karena itu pewawancara perlu memahami situasi dan kondisi sehingga dapat memilih waktu yang tepat kapan dan dimana harus melakukan wawancara.[13]

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan *interview* yang berdasarkan pada kerangka-kerangka pertanyaan yang pokok tentang yaitu penerapan gaya kepemimpinan kepada seluruh karyawan PTM Hajimena dan sistem imbalan serta salah satu poin karakter kinerja yaitu kesetiaan, yang di tujukan kepada karyawan PTM yang di pilih secara acak.

b. Metode observasi

Metode Observasi ialah studi yang disengaja dan sistematis tentang fenomena sosial dan gejala-gejala psikis dengan jalan pengamatan dan pencatatan.[14] Hal ini bertujuan agar peneliti bisa mengerti ciri-ciri dan luasnya signifikasi dari interelasi elemen-elemen tingkah laku manusia pada fenomena sosial serba kompleks, dalam pola-pola kultur tertentu[15]. Dari segi proses pelaksanaan pengumpulan data observasi dapat di

---

[12] Kartini Kartono,*Pengantar Metodologi*..h.24
[13]Nasution, *Metode research,(*Jakarta,Mandiri aksara, 2006), Cet-ke 8, hlm. 113
[14]http://rendywirajuniarta.blogspot.co.id/2014/01/*sekilas-mengenai-metode-observasi-dan*.html
[15] Bachtiar Wardi, *Metode Penelitian Ilmu Dakwah*, (Jakarta, Logos,1997) h. 78

bedakan menjadi *participant observation* (observasi berperan serta) dan *non participant obsevation* (observasi nonpartisipan).

Observasi yang di gunakan adalah jenis observasi nonpartisipan yang mana observasi ini merupakan suatu bentuk dimana observer tidak terlibat dalam kehidupan atau pekerjaan atau aktivitas subjek yang di observasi (responden) melainkan hanya sebagai pengamat independen.[16] Dalam hal ini, peneliti melakukan observasi langsung ke PTM Hajimena Natar . Pengamatan langsung dilapangan ini akan memproleh data yang obyektif dan akurat sebagai bukti atau fakta penelitian yang cukup kuat yang berkaitan langsung dengan keadaan dan kegiatan selama bekerja yang di lakukan oleh pimpinan dan karyawan PTM dalam penerapan gaya kepemimpinan yang di anutnya dan untuk mengetahui kinerja karyawan dalam rumah makan tersebut. Data tersebut berupa absensi karyawan yang dilakukan oleh pimpinan, surat keputusan disiplin kerja, dan kegiatan yang berlangsung di dalam Rumah Makan Puti Minang Cabang Hajimena. Yang menjadi sasaran dalam observasi adalah pimpinan Rumah Makan dan karyawan serta peraturan yang berlaku dalam Rumah Makan Puti Minang Hajimena.

c. **Metode dokumentasi**

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel berupa catatan, transkrip, buku-buku, surat kabar, majalah dan

[16] Kholidi.*Pengantar metode*,...h.29

sebagainnya.[17]Adapun yang didokumentasikan pada penelitian ini adalah berbagai data dan catatan yang diperoleh serta seluruh data yang diperlukan dalam proses penelitian, seperti sejarah singkat berdirinya PTM, budaya serta penerapan gaya kepemimpinan otikratis yang di tanamkan oleh pimpinan PTM, dan hal-hal yang berkaitan dengan kinerjaPTM.

Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini berupa foto-foto dan surat atau bukti suatu peristiwa. Dokmentasi ini digunakan untuk mempermudah dalam mengecek kebenaran suatu peristiwa, sehingga suatu penelitian menjadi valid adanya.

d. Analisis Data

Setelah data terkumpul baik dilapangan atau dipustaka, maka selanjutnya menganalisa data sesuai permasalahannya.Metode analisa dalam penelitian ini adalah analisa komperatif Penelitian komparatif adalah penelitian yang bersifat membandingkan. Penelitian ini dilakukan untuk membandingkan persamaan dan perbedaan dua atau lebih fakta-fakta dan sifat-sifat objek yang di teliti berdasarkan kajian teori tertentu.[18]

Metode analisa data dapat dibedakan menjadi dua, yaiti kualitatif dan kuantitatif.Data kualitatif adalah data yang berbentuk data, kalimat, skema

---

[17] Suharsimi Arikunta, *Prosedur Penelitian*.....h.11

[18]http://edukasi.kompasiana.com/2010/11/18/eksperime-expost-facto-korelasional-komparatif/

dan gambar. Sedangkan data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau kualitatif angkakan.[19]

Dalam penelitian ini menggunakan analisa data yang bersifat kualitatif yaitu suatu cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif analisis, yaitu apa yang dinyatakan oleh reponden secara tertulis atau lisan dan juga prilakunya yang nyata diteliti dan dipelajari sebagai suatu yang utuh.

Dari analisa yang telah di lakukan kemudian di tarik suatu kesimpulan dengan menggunakan metode induktif yaitu suatu hal yang bersifat khusus menuju kepada hal-hal yang bersifat umum dari kesimpulan ini adalah merupakan jawaban dari permasalahan yang ada dalam bahasan ini.

[19] Sugiono op.cit h. 664