

**FUNGSI MANAJEMEN DALAM MENINGKATKAN
KINERJA PEGAWAI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA)
KECAMATAN SUNGKAI UTARA KABUPATEN
LAMPUNG UTARA**

SKRIPSI

Oleh :

**Yusril Iza Mahendra
NPM 1941030169**



Jurusan : Manajemen Dakwah

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
1445 H / 2023 M**

**FUNGSI MANAJEMEN DALAM MENINGKATKAN KINERJA
PEGAWAI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN
SUNGKAI UTARA KABUPATEN
LAMPUNG UTARA**

Skripsi

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi
Syarat-Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)**

Oleh :

Yusril Iza Mahendra

NPM 1941030169

Jurusan : Manajemen Dakwah

Pembimbing I : Dr. Tontowi Jauhari, M.M

Pembimbing II : Dr. Mubasit, M.M

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGRI RADEN INTAN
LAMPUNG
1445 H / 2023 M**

ABSTRAK

Skripsi ini memaparkan tentang fungsi manajemen dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sungkai Utara Kabupaten Lampung Utara. Tujuan penelitian ini adalah untuk meninjau tentang bagaimana fungsi manajemen dalam meningkatkan kinerja pegawai kantor Urusan Agama (KUA) di Kecamatan Sungkai Utara Kabupaten Lampung Utara? Kemudian pokok masalah tersebut diuraikan dalam sub masalah atau pertanyaan dalam penelitian ini, yaitu: bagaimana penerapan fungsi manajemen dalam meningkatkan kinerja pegawai kantor Urusan Agama (KUA) di Kecamatan Sungkai Utara Kabupaten Lampung Utara?

Penelitian ini adalah penelitian lapangan (field research) dengan metode deskriptif, yaitu gambaran hasil penelitian yang mendalam dan lengkap sehingga informasi yang disampaikan sama dengan aslinya dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode Kualitatif dengan menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah kepala KUA dan staf pegawai. Sedangkan sumber data sekunder berasal dari buku, jurnal penelitian dan lain-lain.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fungsi manajemen dalam meningkatkan kinerja pegawai kantor Urusan Agama (KUA) di Kecamatan Sungkai Utara Kabupaten Lampung Utara ada empat yaitu, Perencanaan meliputi, rencana jangka panjang dan rencana jangka pendek. Pengorganisasian meliputi, spesialisasi kerja dan departementalisasi. Penggerakan meliputi, pemberian motivasi, melakukan bimbingan dan menjalin komunikasi. Pengawasan meliputi, pengawasan langsung dan ketepatan waktu. Adapun permasalahan yang membuat kurang baiknya dalam meningkatkan kinerja pegawai yaitu; kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) dan minimnya sarana dan prasarana yang ada di Kantor Urusan Agama KUA Kecamatan Sungkai Utara.

Kata Kunci: Fungsi Manajemen, Kinerja pegawai

ABSTRACT

This thesis describes the management function in improving employee performance at the Religious Affairs Office (KUA) of North Sungkai District, North Lampung Regency. The purpose of this study was to review how the management function in improving the performance of employees of the Religious Affairs Office (KUA) in North Sungkai District, North Lampung Regency? Then the main problem is described in sub-problems or questions in this study, namely: how is the application of the management function in improving the performance of employees of the Religious Affairs Office (KUA) in North Sungkai District, North Lampung Regency?

This research is a field research with descriptive method, which is an in-depth and complete description of the research results so that the information conveyed is the same as the original and in accordance with the actual situation. The method used in this research is Qualitative method by using interview, observation, and documentation techniques. Primary data sources in this research are the head of the KUA and staff employees. While secondary data sources come from books, research journals and others.

The results of this study indicate that there are four management functions in improving the performance of employees of the Religious Affairs Office (KUA) in North Sungkai District, North Lampung Regency, namely, Planning includes, long-term plans and short-term plans. Organizing includes, work specialization and departmentalization. Movement includes, providing motivation, providing guidance and establishing communication. Supervision includes direct supervision and punctuality. The problem that makes it less good at improving employee performance is the lack of facilities and infrastructure in the Office of Religious Affairs KUA North Sungkai District.

Keywords: Management Function, Employee Performance

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yusril Iza Mahendra
NPM : 1941030169
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "**Fungsi Manajemen Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sungkai Utara Kabupaten Lampung Utara**" adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, 13 Sep 2023

Penulis



Yusril Iza Mahendra

NPM 1941030169



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Alamat: Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp. (0721) 703260

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Fungi Manajemen Dalam Meningkatkan Kinerja
Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA)
Kecamatan Sungkai Utara Kabupaten Lampung
Utara
Nama : Yusril Iza Mahendra
NPM : 1941030169
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

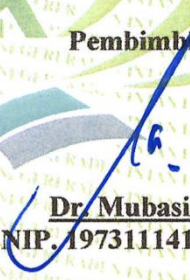
MENYETUJUI

**Untuk dimunaqosahkan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqosah
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Raden Intan Lampung**

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Tontowi Jauhari, M.M.
NIP. 197009141997031002


Dr. Mubasit, M.M.
NIP. 197311141998031002

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah**


Dr. Yunidar Cut Mufia Yanti, M.Sos.I
NIP. 197010251999032001



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Alamat: Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp. (0721) 703260

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Fungsi Manajemen Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sungkai Utara Kabupaten Lampung Utara” disusun oleh Yusril Iza Mahendra NPM: 1941030169 Program Studi Manajemen Dakwah Telah diujikan dalam sidang Munaqosah di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, pada Hari/Tanggal: Selasa, 28 November 2023 Pukul 10:00-11:30 WIB

TIM MUNAQOSAH

Ketua : Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M.Sos.I (.....) 


Sekretaris : Rouf Tamim, M.Pd.I (.....) 

Penguji I : Dr. Hasan Mukmin, M.A (.....) 

Penguji II : Dr. Tontowi Jauhari, M.M (.....) 

Penguji Pendamping : Dr. Mubasit, M.M (.....) 

Mengetahui,
Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi


Dr. H. Abdul Syukur, M.Ag.
NIP. 196511011995031001



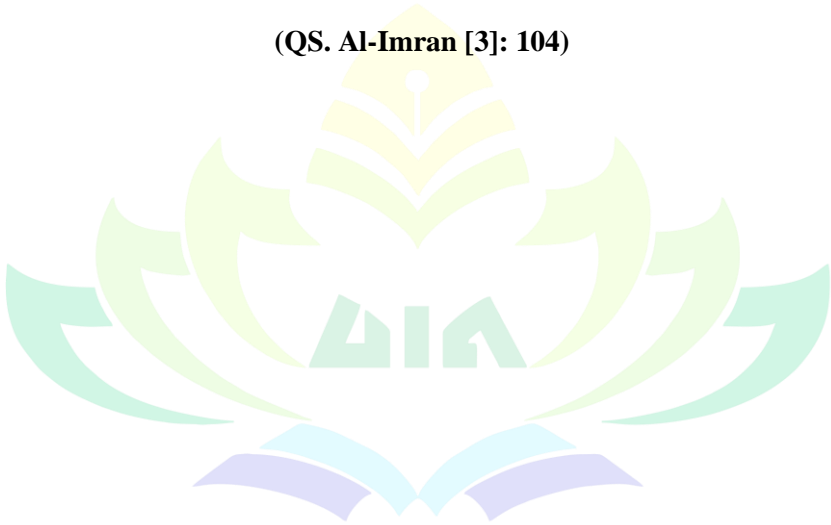
MOTTO

وَلْتَكُنْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ

وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ (آل عمران/3: 104)

Artinya : “Hendaklah ada di antara kamu segolongan orang yang menyeru kepada kebajikan, menyuruh (berbuat) yang makruf, dan mencegah dari yang mungkar. Mereka itulah orang-orang yang beruntung”.

(QS. Al-Imran [3]: 104)




PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puja dan puji syukur Kehadirat Allah SWT beserta junjungan kita Rasulullah SAW dengan segala ketulusan serta kerendahan hati kupersembahkan skripsi ini sebagai bukti dan kasih sayang kepada :

1. Kedua orang tuaku yang amat sangat penulis sayangi yaitu Bapak Yulhaidir dan Ibu Mariah yang tiada hentinya dalam berdoa dan tiada lelah dalam berusaha untuk memberi dukungan. Sehingga sekarang penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah skripsi ini hingga menjadi sarjana sosial seperti yang mereka harapkan.
2. Kakak dan Adik-adikku tercinta, M.Fadly Yumarta S.Kom, Intan Wulan Dari dan Arum Mutia yang membuat penulis termotivasi agar bisa menjadi contoh dan panutan yang baik untuk adik-adikku dengan pencapaian gelar sarjana.
3. Rekan-rekan seperjuangan MD C 2019 yang selalu menemani dan berusaha bersama.
4. Kepada teman-teman yang paling berperan, Titin, Desi, Aripah, Widia, Egi dan Arzan yang selalu mendampingi saya baik suka maupun duka selama pengerjaan skripsi ini.
5. Teruntuk pasangan penulis kelak, kamu adalah salah satu alasan penulis menyelesaikan skripsi ini, meskipun saat pembuatan skripsi ini penulis tidak mengetahui keberadaanmu dimana dan sedang menjaga perasaan siapa.
6. Terakhir disampaikan kepada Almamater Tercinta, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, yang telah menyediakan sarana belajar dan menambah pengetahuan dan pengalamanku.

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Yusril Iza Mahendra, dilahirkan di desa Gedung Batin, Kecamatan Sungkai Utara, Kabupaten Lampung Utara, pada tanggal 09 Maret 2000. Anak Kedua dari pasangan Bapak Yulhaidir dan Ibu Mariah yang beralamatkan di Desa Gedung Batin, Kecamatan Sungkai Utara, Kabupaten Lampung Utara. Adapun riwayat pendidikan penulis yaitu : SDN 01 Gedung Batin, SMPN 01 Sungkai Utara, SMAN 01 Sungkai Utara (Lulus pada tahun 2018). Setelah lulus, alhamdulillah Allah SWT memberikan izin pada tahun 2019 untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi dan tercatat sebagai mahasiswa di Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah disalah satu perguruan tinggi islam negeri yaitu Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.



Bandar Lampung, 13 Sep 2023
Yang Membuat,

Yusril Iza Mahendra
1941030169

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan kemudahan, petunjuk serta rahmat yang melimpah, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan judul **Fungsi Manajemen Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kantor Urusan Agama (KUA) kecamatan Sungkai Utara Kabupaten Lampung Utara**. Tidak lupa Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW, sahabat dan seluruh umat-Nya.

Ucapan terima kasih penulis ucapkan kepada berbagai pihak yang telah memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Adapun tujuan dari pembuatan skripsi ini adalah untuk melengkapi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) program studi Manajemen Dakwah. Dalam hal ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Abdul Syukur, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
2. Ibu Dr. Yunida Cut Mutia Yanti, M.Sos.I selaku Kajur, Bapak Dr. Mubasit, MM selaku Wakil Dekan I, Bapak Dr. Faizal, S.Ag, M.A selaku Wakil Dekan II, Bapak Dr. H. Rosidi, M.A selaku Wakil Dekan III, Bapak Dr. Tontowi Jauhari, M.M selaku Pembimbing I, Dan Bapak Dr. Mubasit, M.M selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam proses penyusunan skripsi hingga tahap penyelesaiannya.
3. Keluarga besar Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung, terkhusus: Keluarga Jurusan Manajemen Dakwah, Ibu Dr. Yunida Cut Mutia Yanti, M.Sos.I selaku ketua jurusan Manajemen Dakwah dan Bapak Badarudin, S.Ag. M.Ag selaku sekretaris jurusan Manajemen Dakwah. Dan seluruh dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang telah mendidik serta memberikan Ilmu Pengetahuan yang tentunya sangat bermanfaat bagi penulis.
4. Bapak Hoiri S.Ag selaku Kepala KUA Kecamatan Sungkai Utara Kabupaten Lampung Utara yang sudah mengizinkan penulis untuk

melaksanakan penelitian dan kepada seluruh staf pegawai KUA Kecamatan Sungkai Utara Kabupaten Lampung Utara.

5. Seluruh keluarga besar saya yang telah memberikan semangat dan do'a.
6. Teman-teman seperjuangan Manajemen Dakwah kelas C angkatan 2019 dan semua teman-teman yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis, semoga Allah SWT senantiasa memudahkan langkah kaki kita.

Semoga Allah SWT senantiasa membalas kebaikan yang telah dilakukan oleh Bapak,Ibu, dan teman-teman sekalian dengan balasan yang lebih baik. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat baik bagi penulis, pembaca serta pihak-pihak lainnya.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Bandar Lampung, 13 Sep 2023

Penulis

Yusril Iza Mahendra

NPM 1941030169

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang	3
C. Fokus Dan Sub Fokus Penelitian.....	7
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Manfaat Penelitian.....	8
G. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan	9
H. Metode Penelitian.....	11
I. Sistematika Pembahasan	18
BAB II MANAJEMEN DAN KINERJA	
A. Manajemen	21
1. Pengertian Manajemen	21
2. Fungsi Manajemen	25
B. Kinerja Pegawai	30
1. Pengertian Kinerja.....	30
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	31
3. Aspek-Aspek Kinerja	33
4. Penilaian Kinerja	35

6. Pengertian Kinerja Pegawai	38
7. Indikator Kinerja Pegawai.....	39
BAB III GAMBARAN UMUM KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN SUNGKAI UTARA KABUPATEN LAMPUNG UTARA	
A. Profil (KUA) Kecamatan Sungkai Utara.....	41
1. Sejarah Singkat (KUA) Kecamatan Sungkai Utara.....	41
2. Visi, Misi Dan Tujuan (KUA)Kecamatan Sungkai Utara.....	43
3. Struktur Organisasi (KUA) Kecamatan Sungkai Utara.....	44
4. Keterangan Jabatan Dan Tugas (KUA) Kecamatan Sungkai Utara.....	46
5. Program Kerja (KUA) Kecamatan Sungkai Utara	49
B. Fungsi Manajemen Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sungkai Utara Kabupaten Lampung Utara.....	52
1. Perencanaan (<i>Planning</i>) di KUA Kecamatan Sungkai Utara.....	53
2. Pengorganisasian (<i>Organizing</i>) di KUA Kecamatan Sungkai Utara.....	54
3. Penggerakan (<i>Actuating</i>) di KUA Kecamatan Sungkai Utara.....	57
4. Pengawasan (<i>Controlling</i>) di KUA Kecamatan Sungkai Utara.....	59
BAB IV ANALISIS FUNGSI MANAJEMEN DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN SUNGKAI UTARA KABUPATEN LAMPUNG UTARA.....	67
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	77
B. Saran.....	78

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Nama Nama Yang Sudah Menjabat Sebagai Kepala Kua Kecamatan Sungkai Utara.....	42
Tabel 2	Daftar Nama Desa Kecamatan Sungkai Utara.....	43



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 SK Judul Periode November

Lampiran 2 Surat Penetapan Perubahan Judul

Lampiran 3 Pedoman Wawancara

Lampiran 4 Surat Penelitian Dari (KUA) Kecamatan Sungkai Utara

Lampiran 5 Dokumentasi



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Upaya menghindari kesalah pahaman dalam memahami maksud yang terkandung dalam judul skripsi maka diperlukan penjelasan tentang judul skripsi. Adapun judul skripsi ini adalah **“Fungsi Manajemen Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sungkai Utara Kabupaten Lampung Utara”** untuk itu perlu diuraikan pengertian dari istilah judul berikut.

Kata manajemen berasal dari bahasa inggris, yakni dari kata *to manage* yang berarti mengurus, mengelola, atau mengatur. Oleh sebab itu apabila suatu organisasi atau sekelompok orang yang gagal mencapai tujuannya sering disebut *missmanagement*, artinya salah urus, salah kelola atau salah pengaturan.¹

Sedangkan Terry dalam Herry Krisnandi mengartikan manajemen sebagai serangkaian proses unik yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian yang dilaksanakan untuk menetapkan dan mencapai berbagai sasaran yang sudah ditentukan melalui sumber daya manusia dan berbagai sumber daya lainnya.²

Sedangkan menurut James A.F stoner manajemen adalah proses perencanaan, organisasi, kepemimpinan, dan pengawasan terhadap usaha-usaha anggota organisasi dan penggunaan semua sumber-sumber organisasi lainnya untuk mencapai organisasi yang telah ditetapkan.³

Menurut G.R Terry manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang

¹ Herry Krisnandi, Suryono Efendi, And Edi Sugiono, *Pengantar Manajemen*, Ed. Melati (Jakarta Selatan: LPU-UNAS, 2019), 3.

² Siti Rahayu, “Analisis Manajemen Koperasi Dalam Meningkatkan SHU,” *Jom FISIP* 1, No. 2 (2014): 1–15.

³ lilis sulastri, *Manajemen Sebuah Pengantar* (Bandung: La Goods Publishing, 2014).11.

dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya dan sumber-sumber lainnya.⁴

Dari paparan diatas dapat dipahami bahwa manajemen merupakan suatu proses yang dilakukan oleh suatu organisasi atau lembaga untuk terwujudnya suatu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya, yang mana dalam manajemen memiliki fungsi diantaranya, Perencanaan (*Planning*), Pengorganisasian (*Organizing*), Penggerak (*Actuating*), dan Pengawasan (*Controlling*) sebagai penunjang suatu manajemen dalam organisasi.

Menurut G.R Terry Fungsi Manajemen adalah proses atau pendekatan oprasional mempersamakan manajemen dengan apa yang dibuat seorang manajer untuk memenuhi persyaratan sebagai seorang manajer. Sebaliknya apa yang dibuat oleh sang manajer adalah berbeda; adalah suatu aktivitas yang dibentuk oleh beberapa fungsi pokok, yang lantas membentuk suatu proses yang unik proses manajemen.⁵

Fungsi yang penulis maksud pada penelitian ini fungsi manajemen dalam meningkatkan kinerja pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sungkai Utara Kabupaten Lampung Utara.

Kinerja berasal dari kata job performance atau actual performance yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang ciptai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.⁶

Menurut Robbins, kinerja pegawai adalah sebagai fungsi dari interaksi antara kemampuan dan motivasi. Kinerja pegawai merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pegawai

⁴ Malayu Hasibuan S.P, *Manajemen Dasar, Pengertian Dan Masalah* (jakarta: Bumi Aksara, 2019),2.

⁵ Ibid.

⁶ Nurlaili, *Manajemen Sumber Daya Manusia,Edisi I* (Lepkhair, 2010), 71

tersebut dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu.⁷

Dari pengertian diatas dapat dipahami bahwa kinerja pegawai merupakan salah satu faktor penting untuk menciptakan keberhasilan organisasi dengan menyelesaikan pekerjaan untuk menjadi organisasi tumbuh dan berkembang. Semakin banyak prestasi dan peningkatan dalam pekerjaan, maka semakin baik pula prestasi kerja pegawai tersebut.

Kantor Urusan Agama (KUA) adalah Lembaga yang bertugas melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kota atau Kabupaten dibidang urusan agama islam dalam wilayah kecamatan yang bertugas menyelenggarakan statistik dan dokumentasi memberdayakan penyuluh dan pengawas menyelenggarakan surat menyurat pengurusan surat, kearsipan, pengetikan rumah tangga pencatatan NR, membina masjid, zakat, wakaf, pengembangan keluarga sakinah, kependudukan sesuai dengan peraturan menteri agama RI.

Berdasarkan pengertian dari istilah yang dijelaskan diatas, maka yang dimaksud dengan judul ini adalah suatu kajian atau penelitian lapangan tentang Fungsi Manajemen Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sungkai Utara Kabupaten lampung Utara Yang dimaksud fungsi manajemen disini adalah bagaimana proses perencanaan, pengorganisasian, pergerakan dan evaluasi Kantor Urusan Agama (KUA) kecamatan Sungkai Utara tersebut dalam meningkatkan para pegawai.

B. Latar Belakang

Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur.⁸ Pengaturan ini dilakukan setelah melalui segala proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi manajemen itu. Manajemen juga merupakan suatu kerangka kerja yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu

⁷ Ibid.

⁸ Malayu Hasibuan, *Manajemen : Dasar, Pengertian, Dan Masalah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2016). 3.

kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional dengan maksud-maksud yang nyata.

Manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan oprasional atau maksud-maksud yang nyata.⁹

Manajemen sudah ada sejak dahulu, dimana sejak manusia memenuhi kebutuhan melalui bantuan orang lain. Sehingga manajemen terdapat dalam semua kegiatan manusia baik didalam rumah tangga, sekolah, pemerintahan, perusahaan dan lain sebagainya.¹⁰ Manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan suatu perusahaan, karyawan dan masyarakat. Dengan manajemen, daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen akan dapat ditingkatkan.¹¹ Jadi, manajemen merupakan suatu proses untuk mewujudkan segala tujuan yang diinginkan sebelumnya. Secara substantif, makna manajemen mengandung unsur-unsur kegiatan yang bersifat pengelolaan.

Suatu organisasi dapat dikatakan berjalan dengan efektif apabila fungsi-fungsi manajemen seperti perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*Organizing*), Penggerakan (*Actuating*), dan pengawasan (*Controlling*) yang ada di dalamnya fungsi dengan baik, serta unsur-unsur lainnya penunjang lainnya. Suatu manajemen dapat dikatakan berhasil jika keempat fungsi di atas bisa dijalankan dengan baik. Kelemahan pada salah satu fungsi manajemen akan mempengaruhi manajemen secara keseluruhan dan mengakibatkan tidak tercapainya proses yang efektif dan efisien. fungsi manajemen dapat bekerja secara optimal jika tujuan yang telah ditetapkan tercapai dan sebaliknya jika implementasi fungsi manajemen tidak efektif dan tidak efisien

⁹ Terry George R And Leslie W Rue, *Dasar-Dasar Manajemen Edisi Revisi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2019), 1.

¹⁰ Feriyanto Andri And Endang Shyta Triana, *Pengantar Manajemen (3 In 1)* (Kebumen: Mediatara, 2015), 4.

¹¹ Malayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2007).15.

maka tujuan yang telah ditetapkan tidak akan tercapai, dan dapat mengakibatkan terbuangnya waktu, pemborosan tenaga, pikiran, biaya dan sebagainya. Kerugian ini dapat diminimalisir dengan menerapkan fungsi manajemen sesuai dengan kondisi yang ada.

Salah satu faktor yang sangat penting untuk menunjang berjalannya suatu organisasi adalah sumber daya manusia (pegawai). Pegawai merupakan aset utama yang ada dalam suatu organisasi dan memegang peranan penting dalam suatu organisasi, dan pegawai adalah orang yang merencanakan, memikirkan dan mengendalikan kegiatan organisasi. Tinggi rendahnya Sumber Daya Manusia (pegawai) di organisasi pemerintah maupun swasta dapat dilihat dari kinerja pegawai dalam memberi pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat

Kinerja pegawai adalah sebagai fungsi dari interaksi antara kemampuan dan motivasi. Kinerja pegawai merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pegawai tersebut dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu.¹²

Dari pengertian diatas dapat dipahami bahwa kinerja pegawai sangat berperan dalam kemajuan tersebut, karena pada dasarnya organisasi dijalankan oleh manusia, maka kinerja sesungguhnya adalah perilaku manusia dalam menjalankan peranannya dalam suatu organisasi. Permasalahan kinerja pegawai suatu organisasi dalam menjalankan kegiatan sehari-hari memegang peranan penting dalam menjaga kelangsungan hidup organisasi. Dengan meningkatkan kinerja organisasi maka akan membantu untuk mempercepat pencapaian tujuan organisasi.

Dalam suatu organisasi, betapa pentingnya kinerja organisasi tersebut sehingga didukung dengan terciptanya kinerja yang sangat tinggi dari para pegawainya.

Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan instansi pemerintah dibawah naungan Kementrian Agama yang

¹² Nurlaila, *Manajemen Sumber Daya Manusia I*, (Lepkhair, 2010), 7.

bertugas menjalankan sebagaimana besar tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/kota di bidang urusan agama Islam untuk wilayah kecamatan. Kantor Urusan Agama (KUA) berperan membantu melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian.¹³ Kantor Urusan Agama (KUA) ini merupakan Kantor Urusan Agama (KUA) yang berada di Kecamatan Sungkai Utara Kabupaten Lampung Utara yang melayani 15 desa dalam 1 Kecamatan.

Adapun penyebab rendahnya kinerja pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sungkai Utara yaitu dengan sebab rendahnya penyebaran sumber daya manusia (SDM) yang tidak merata, baik secara kualitas dan kuantitas dan kurangnya sarana dan prasarana. Dengan melihat adanya suatu gambaran belum optimalnya sebuah kinerja atau pelayanan Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sungkai Utara yang telah diberikan kepada

masyarakat, dengan demikian perlunya sebuah proses untuk memastikan apakah Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sungkai Utara sudah melayani setiap masyarakat yang berkepentingan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sungkai Utara sudah optimal atau belum sesuai dengan tujuan yang sudah ditentukan. bertanggung jawab dalam menjalankan setiap tugas yang telah diberikan kepadanya. Maka dari itu, fungsi manajemen sangat penting dilakukan dalam sebuah organisasi atau lembaga ini, untuk mewujudkan budaya kerja para pegawai dengan tujuan menjalankan tanggung jawab.

Dalam uraian latar belakang diatas, Penelitian yang penulis lakukan adalah terkait bagaimana proses perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, dan penggerakan. Yang ada di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sungkai Utara Kabupaten Lampung Utara. Selanjutnya penelitian ini penulis tuangkan dalam bentuk tulisan yang berjudul “Fungsi Manajemen Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor

¹³ Depag RI, *Tugas-Tugas Pejabat Pencatat Nikah, Bimbingan Masyarakat Islam Dan Penyelenggaraan Haji* (Jakarta: Depag RI, 2004).

Urusan Agama (Kua) Kecamatan Sungkai Utara Kabupaten Lampung Utara.”

C. Fokus Dan Sub Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah menemukan suatu masalah, yaitu suatu upaya dalam penelitian yang bertujuan untuk mengetahui secara jelas batasan-batasan yang ada agar dapat diketahui ruang lingkup yang akan diteliti sehingga sasaran penelitian tidak terlalu luas. Penentuan fokus penelitian dapat membantu penyelesaian- penyelesaian penelitian.¹⁴

Pada penelitian ini, peneliti difokuskan kepada permasalahan tentang Fungsi Manajemen Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sungkai Utara. Dari fokus ini dibagi menjadi sub-fokus penelitian yaitu Bagaimana Proses POAC (*Planning, Organizing, Actuating dan Controlling*) pada Kantor Urusan agama (KUA) Kecamatan Sungkai Utara Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan fokus penelitian dan latar belakang diatas, maka penulis merumuskan masalah yaitu : “ Bagaimana fungsi manajemen dalam meningkatkan kinerja pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sungkai Utara Kabupaten Lampung Utara ? “.

E. Tujuan Penelitian

Sesuai judul yang akan diteliti, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai penulis adalah: “ Untuk mengkaji tentang proses fungsi manajemen dalam meningkatkan Kinerja Pegawai pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kabupaten Sungkai Utara Kabupaten Lampung Utara “.

¹⁴ Erwin Widiaasworo, Mahir Penelitian Pendidikan Modern (Yogyakarta: Araska, 2018).50.

F. Manfaat Penelitian

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak, antara lain :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan sumbangan pemikiran terhadap keilmuan dan bisa menjadi bahan rujukan dalam proses perkuliahan. Khususnya bagi Mahasiswa/i Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Jurusan Manajemen Dakwah, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, dan juga dapat menambah pemahaman bagi pembaca tentang evaluasi Fungsi manajemen dalam meningkatkan kinerja pegawai kantor urusan agama (KUA) Kecamatan Sungkai Utara Kabupaten Lampung Utara.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Penulis : Diharapkan dapat menjadi tambahan untuk bahan kajian dalam akademis guna menambah wawasan khususnya mengenai proses Perencanaan, Pengorganisasian, Pengarahan dan evaluasi dalam kantor urusan agama (KUA). Sebagai sumber pengetahuan dan penerapan ilmu yang telah diperoleh penulis selama di bangku perkuliahan khususnya prodi manajemen.
- b. Bagi Akademisi atau Mahasiswa : Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan referensi dalam melakukan penelitian yang sama, namun dalam lokasi dan perspektif yang berbeda.
- c. Bagi Lembaga Terkait : Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan sumbangan pemikiran kepada pihak-pihak yang berkewajiban, memperbaiki dan meningkatkan kualitas setiap proses manajemen saat ini dan seterusnya, mendorong lembaga untuk selalu mengevaluasi kebijakan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan evaluasi pada

kantor urusan agama (KUA) Kecamatan Sungkai Utara Kabupaten Lampung Utara.

G. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Dari penelitian yang relevan ini bertujuan untuk keaslian penelitian ini. Dari hasil penelitian ini penulis melakukan penelitian yaitu Fungsi Manajemen Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sungkai Utara Kabupaten Lampung Utara, Terdapat beberapa hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini sebagai berikut :

1. Skripsi yang berjudul “Implementasi Fungsi manajemen Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Panjang Kota Bandar Lampung”. Yang ditulis oleh Santri Eka Putri (1841030521) dari Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung Tahun 2022. Jenis penelitian yaitu penelitian kualitatif. Metode penelitian ini bersifat deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi fungsi pengorganisasian dalam meningkatkan kinerja pegawai Kantor urusan Agama Kecamatan Panjang Kota Bandar Lampung belum dapat diterapkan secara maksimal. Pegawai penyuluh non PNS harus melaksanakan pelatihan atas bidang-bidang yang sudah menjadi tanggung jawab masing-masing, selain itu kepala KUA Kecamatan Panjang lebih melakukan koordinasi dan mengadakan pelatihan terhadap pegawai-pegawai yang kurang paham akan tugas dan tanggung jawabnya.¹⁵
2. Skripsi yang berjudul “Implementasi Fungsi Manajemen Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor urusan Agama (KUA) Kecamatan Gunung Labuhan Kabupaten Way Kanan.” Yang ditulis Oleh Satria Nusa Putra (1441030035) dari Mahasiswa Jurusan Manajemen

¹⁵ Santri Eka Putri, “Implementasi Fungsi manajemen Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Panjang Kota Bandar Lampung,” *Skripsi*, 2022.

Dakwah Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung Tahun 2018. Jenis penelitian yaitu penelitian kualitatif. Metode penelitian ini bersifat deskriptif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan fungsi manajemen dalam meningkatkan kinerja pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Gunung Labuhan Kabupaten Way Kanan, keempat fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan sudah berjalan dengan maksimal, namun terdapat keterbatasan Sumber Daya Manusia yang ada di Kantor urusan Agama (KUA) Kecamatan Gunung Labuhan.¹⁶

3. Skripsi berjudul “Implementasi Fungsi Manajemen Dakwah terhadap Kinerja Pegawai Kantor Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa di Kabupaten Gowa”, yang ditulis oleh Sri Kiki Wahyuni Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar Tahun 2020, Jenis penelitian yaitu penelitian kualitatif. Metode penelitian ini bersifat deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan fungsi manajemen dakwah dalam kinerja pegawai ada empat yaitu Perencanaan Dakwah meliputi rencana jangka Panjang dan pendek, Pengorganisasian Dakwah meliputi spesialisasi kerja dan departementalisasi, Penggerakan Dakwah meliputi pemberian motivasi, melakukan bimbingan dan menjalin hubungan. Pengawasan dakwah meliputi pengawasan langsung dan tidak langsung.¹⁷

¹⁶ Satria Nusa Putra, “Implementasi Fungsi Manajemen Dalam meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Gunung Labuhan Kabupaten Way Kanan,” *Skripsi*, 2018.

¹⁷ Wahyuni Sri Kiki, “Implementasi Fungsi Manajemen Dakwah Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa Di Kabupaten Gowa,” *Skripsi*, 2020.

H. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu kegiatan ilmiah yang berkaitan dengan suatu cara kerja (*systematic*) untuk memahami suatu subyek atau objek penelitian, sebagai upaya untuk menemukan jawaban yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah dan termasuk keabsahannya.¹⁸

Penelitian dapat diartikan sebagai upaya mencari, memahami, mengkaji, untuk mencari kebenaran atau jawaban. Sering juga dikatakan upaya manusia untuk mencari kebenaran, sehingga penelitian bersifat ilmiah (*systematic*), atau suatu proses yang terus menerus. Pendekatan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan *desain* studi kasus, terkait kasus Manajemen Kantor Urusan Agama (KUA).

Oleh karena itu penelitian ini dilakukan melalui cara mengembangkan suatu kerangka kerja deskriptif untuk mengorganisasikan kasus-kasus terkait manajemen Kantor Urusan Agama (KUA). Yakni prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berbentuk kata-kata tertulis, lisan dari orang-orang atau perilaku yang diamati, yang menunjukkan berbagai fakta yang ada dan dilihat selama penelitian berlangsung. Jadi penelitian ini harus mengetahui langkah-langkah berikut:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*) yang dalam pengumpulan datanya dilakukan secara langsung dari lokasi penelitian dan menggunakan penelitian kepustakaan (*library research*) yang pengumpulan datanya diperoleh melalui sumber-sumber data dari beberapa literatur yang berkaitan dengan tema-tema bahasan skripsi.

2. Sifat Penelitian

Dilihat dari sifatnya penelitian ini bersifat deskriptif (*deskriptif reserch*). Menurut Jalaludin Rahmat, penelitian deskriptif tidak mencari atau menjelaskan hubungan tidak

¹⁸ Ruslan Rosady, *Metode Penelitian Public Relations Dan Komunikasi* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010).20.

menguji hipotesis atau membuat prediksi, penelitian ini diajukan untuk mengumpulkan informasi aktual secara rinci yang melukiskan gejala yang ada, mengidentifikasi masalah atau memeriksa kondisi dan praktek-praktek berlaku, mennetukan apa yang dilakukan orang lain alam menghadapi masalah yang sama dan belajar dari mereka untuk menentukan rencana dan keputusan pada waktu yang akan datang.¹⁹

Dalam penelitian ini peneliti hanya melihat satu fenomena dalam suatu Lembaga, yakni di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sungkai Utara Kabupaten Lampung Utara. Penelitian ini mengkaji secara rinci bagaimana fungsi manajemen dalam meningkatkan kinerja pegawai.

3. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan rancangan *deskriptif* dengan pendekatan *kualitatif*, karena data dan informasi yang peneliti kumpulkan lebih banyak berupa keterangan-keterangan dan penjelasan yang bukan berbentuk angka. Metodologi *kualitatif* sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang sekitar dan perilaku yang diamati.

Menurut Rahardjo dan Gudnanto adalah suatu metode untuk memahami individu yang dilakukan secara *integratif* dan *komprehensif* sehingga memperoleh pemahaman yang mendalam tentang individu tersebut beserta masalah yang dihadapinnya dengan tujuan masalahnya dapat terselesaikan dan memperoleh hasil evaluasi yang diinginkan.²⁰ Data dihimpun dengan pengamatan yang seksama. Mencakup deskripsi dalam konteks yang mendetail disertai dokumen dan catatan-catatan hasil wawancara yang mendalam, serta hasil analisis dokumen dan catatan-catatan.

¹⁹ Jalaludin Rakhmat, *Metodologi Penelitian Komunikasi* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1994).3.

²⁰ Arikunto Suharsimi, *Prosedure Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik, Revisi VII* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2011). 45.

4. Sumber Data

Sumber data merupakan sesuatu yang sangat penting untuk digunakan dalam penelitian guna menjelaskan valid atau tidaknya suatu penelitian. Sumber data dalam penelitian adalah dari mana subjek dapat diperoleh.²¹ Sumber data dalam penelitian kualitatif dinamakan sebagai narasumber atau partisipan dalam penelitian. Sample dalam penelitian kualitatif bukan disebut sample statistik, tetapi sample teoritis karena tujuan penelitian kualitatif adalah menghasilkan teori.²²

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ada 2 yaitu data primer dan data sekunder:

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari dokumen atau arsip Kantor Urusan Agama (KUA) Sungkai Utara melalui wawancara mendalam dan yang didapat melalui observasi yang dilakukan oleh peneliti. Menurut Sugiyono, data primer merupakan data yang bersumber langsung dari pemberi data.²³

Dalam hal ini yang menjadi sumber data utama adalah ketua dan para anggota yang bertanggung jawab secara langsung terkait proses manajemen dalam Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sungkai Utara Kabupaten Lampung Utara.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang bersumber tidak langsung dari pemberi data atau data yang telah dipublikasikan secara resmi yang didapat

²¹ Ruslan Rosadi, *Metode Penelitian Public Relations Dan Komunikasi* (Jakarta: Rajawali Pers, 2017). 3.

²² Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D*, CV Alfabeta (Bandung: Alfabeta, 2016). 298.

²³ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung: Alfabeta, 2014). 233.

dari berita media, dokumentasi dan arsip lembaga terkait lainnya.²⁴

5. Instrumen Pengumpulan Data

Data merupakan bahan mentah yang dikumpulkan oleh peneliti dari lokasi penelitian. Data yang merupakan bahan spesifik dalam melakukan analisis.²⁵ Dalam menjawab penelitian, maka data akan dikumpulkan dengan beberapa instrumen atau alat pengumpulan data. Dalam penelitian ini, instrumen pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi.²⁶

a. Wawancara (*Interview*)

Wawancara merupakan cara pengumpulan data dalam bentuk tanya jawab dengan pihak yang bersangkutan. Sistematika wawancara berlandaskan pada tujuan peneliti. Definisi lain yang dimaksudkan dengan wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan peneliti dengan cara tanya jawab, sampai bertatap muka antara interview dengan responden dengan menggunakan alat yang dinamakan *interviewguide* (panduan wawancara).

Untuk memperoleh data yang valid dan akurat, penulis menggunakan jenis wawancara bebas terpimpin yaitu jenis wawancara mengkombinasikan antara pertanyaan yang telah disiapkan secara dengan pertanyaan yang diajukan secara tiba-tiba pada saat berlangsungnya wawancara.²⁷

Dimana sebelum penulis mengadakan wawancara, penulis telah menyiapkan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan kepada ketua dan anggota KUA tentang evaluasi proses manajemen.

²⁴ Ibid.

²⁵ Bungin Burhan, *Metodologi Penelitian Sosial* (Surabaya: Airlangga, 2010). 178.

²⁶ Ibid.

²⁷ Cholid Narbuko And Abu Achmad, *Metodologi Penelitian* (Semarang: PT. Bumi Aksara, 2013). 83.

b. Observasi

Observasi adalah alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat sistematis gejala-gejala yang diselidiki.²⁸ Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik wawancara dan kuesioner. Jika wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, tetapi observasi tidak terbatas pada orang namun juga objek-objek yang lain.²⁹ Dari segi proses pelaksanaan pengumpulan data, observasi dapat dibedakan menjadi *observation participant* dan *observation non participant*.

1) *Observation Participant*

Dalam observasi ini, peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang sedang diamati atau yang dijadikan sebagai sumber data penelitian. Sambil melakukan pengamatan, peneliti ikut melakukan apa yang sedang dikerjakan oleh sumber data dan ikut merasakan suka dukanya. Dengan *observasi participant* ini, maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang nampak.

2) *Observation Non Participant*

Dalam *observasi non participant* peneliti tidak terlibat langsung dalam kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data peneliti dan hanya sebagai pengamat independen. Dalam *observasi non participant* ini, tidak akan mendapatkan data yang mendalam dan tidak sampai pada tingkat makna. Peneliti mencatat, menganalisis dan

²⁸ Ibid. 44.

²⁹ Ibid. 145.

selanjutnya dapat membuat kesimpulan tentang objek yang diamati tersebut.

Pada penelitian ini, penulis menggunakan *Observation non participant* karena peneliti tidak ikut terlibat langsung dalam kegiatan sehari-hari objek yang diamati dan peneliti hanya sebagai pengamat independen.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bias berupa tulisan, gambar atau karya. Dokumentasi merupakan alat pengumpul data yang berupa catatan, transkrip, buku, agenda dan sebagainya.³⁰ Dokumentasi merupakan sumber non manusia, sumber ini merupakan sumber yang stabil dan akurat sebagai cerminan situasi/kondisi yang sebenarnya.

Tujuan menggunakan metode ini adalah untuk mendapatkan informasi tentang sejarah berdirinya KUA, struktur organisasi, pembagian tugas, program kerja dan lain-lain termasuk foto-foto kegiatan pengorganisasian tentunya yang berhubungan dengan proses manajemennya.

6. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah data berakhir. Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis data secara *induktif* yaitu analisa diawali dengan melakukan wawancara, pembahasan, bukti pendukung dan diakhiri dengan kesimpulan. Agar validasi tetap terjaga dalam teknik penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data triangulasi. Triangulasi sumber yang dilakukan dengan cara membandingkan berbagai sumber informasi yang menjadi objek penelitian.³¹

³⁰ Ibid. 329.

³¹ Nauman Lawrence W, Metodologi Penelitian Sosial : Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif (Jakarta: PT.Indeks, 2013). 187.

Miles dan Huberman yang dikutip oleh Sugiono, mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus pada setiap tahapan penelitian sehingga sampai tuntas dan datanya sampai jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu: *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.³²

- a. Mereduksi Data (*Data Reduction*), yaitu merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya apabila diperlukan.
- b. Penyajian Data (*Data Display*), yaitu langkah ini dilakukan untuk mengorganisir data secara sistematis sehingga membentuk suatu komponen data yang utuh dan terpadu. Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan jenisnya. Namun, yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif ialah dengan teks yang bersifat naratif.
- c. Kesimpulan/verifikasi (*Conclusions Drawing/Verification*), yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung, akan tetapi apabila kesimpulan tersebut telah didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten, maka berarti kesimpulan tersebut telah kredibel.

Langkah ini dilakukan untuk verifikasi terhadap data yang diperoleh guna mencari makna, mencatat

³² Sugiono, *Metodology Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2008). 183.

keteraturan pola, hubungan sebab akibat yang mungkin dapat dijadikan sebagai suatu kesimpulan yang sangat longgar tetap terbuka, dan menarik kesimpulan secara final.

I. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan pada penelitian ini meliputi pembahasan yang terdiri dari beberapa bab, masing-masing pembahasan pada setiap bab dapat diuraikan sebagai berikut :

- BAB I** Pendahuluan
Bagian Bab ini berisikan tentang Penegasan Judul, Latar Belakang Masalah, Fokus dan Sub Fokus Penelitian, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Penelitian Yang Relevan, Metode Penelitian, Dan Sistematika Pembahasan.
- BAB II** Landasan Teori
Bagian Bab ini menguraikan terkait teori-teori yang mendukung dalam penelitian ini dari hasil pustaka.
- BAB III** Deskripsi Objek Penelitian Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sungkai Utara Kabupaten Lampung Utara. Bagian Bab ini berisi tentang Gambaran Umum Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sungkai Utara Kabupaten Lampung Utara. yang menyajikan Sejarah, Visi Misi, Struktur Organisasi , Potensi Kerja, dan Kegiatan-Kegiatan kelompok serta penerapan Fungsi Manajemen yang meliputi Perencanaan, Pengorganisasian, Penggerakan dan Pengawasan.
- BAB IV** Analisis Penelitian
Bagian Bab ini berisi tentang analisis hasil mengenai Manajemen Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sungkai Utara. yang meliputi Fungsi Manajemen yakni Perencanaan,

Pengorganisasian, Penggerakan dan Pengawasan.

BAB V

Penutup

Bagian Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan yang dihasilkan dari penelitian, keterbatasan penelitian dan saran-saran yang mungkin dapat bermanfaat bagi KUA dan Penulis.

Bagian akhir memuat tentang daftar rujukan, lampiran-lampiran dan biodata penelitian.



BAB II MANAJEMEN DAN KINERJA

A. Manajemen

1. Pengertian Manajemen

Secara etimologi, kata manajemen berasal dari bahasa inggris *managemen*, yang berarti ketatalaksanaan, tata pimpinan, dan pengelolaan. Artinya manajemen adalah sebagai proses yang diterapkan oleh individu atau kelompok dalam upaya-upaya koordinasi untuk mencapai suatu tujuan.³³

Dalam bahasa arab, istilah manajemen disebut dengan *idarah*, diambil dari kata *adartasy syari'ah* atau perkataan, *adartabihi*. Dalam Al-quran hanya ada kata *tadbir* yang merupakan bentuk masdar dari kata kerja *dabbara*, *yudabbiru*, *tadbiran*. *Tadbir* berarti penertipan, pengaturan, pengurusan, perencanaan dan persiapan.³⁴

Secara etimologis diantaranya istilah manajemen berasal dari bahasa latin manus yang berarti “tangan”, dalam bahasa italia *managgiare* berarti “mengendalikan, dalam bahasa inggris istilah manajemen berasal dari kata *to manage* yang berarti mengatur³⁵ sedangkan secara terminologis para pakar mendefinisikan manajemen secara beragam, diantaranya :

- a. Schein memberi definisi manajemen sebagai profesi. Menurutnya manajemen merupakan suatu profesi yang dituntut untuk bekerja secara profesional, karakteristiknya adalah para profesional membuat keputusan berdasarkan prinsip-prinsip umum, para profesional mendapatkan status mereka karena mereka mencapai standar prestasi
- b. Kerja tertentu, dan para profesional harus ditentukan suatu kode etik yang kuat.³⁶

³³ M Munir and Ilahi Wahyu, *Manajemen Dakwah* (Jakarta: Kencana, 2009). 9.

³⁴ Muhammad, *Manajemen Bank Syariah* (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005). 175.

³⁵ Usman Efendi, *Asas Manajemen* (Jakarta: Rajawali Pers, 2014). 1.

³⁶ Schein and Edgar H, *Organizational Culture and Leadership*, third Edit (San Francisco: jossey bass, 2008). 2.

- c. Terry memberi pengertian manajemen yaitu suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pebgarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata.³⁷ Hal tersebut meliputi pengetahuan tentang apa yang harus dilakukan, menetapkan cara bagaimana melakukannya, memahami bagaimana mereka harus melakukannya dan mengukur efektivitas dari usaha-usaha yang telah dilakukan.
- d. Gulick dalam Wijayanti mendefinisikan manajemen sebagai suatu bidang ilmu pengetahuan (*science*) yang berusaha secara sistematis untuk memahami mengapa dan bagaimana manusia bekerja bersama-sama untuk mencapai tujuan dan membuat system ini lebih bermanfaat bagi kemanusiaan.³⁸

Manajemen dibutuhkan oleh individu atau kelompok individu, organisasi bisnis, organisasi sosial ataupun organisasi pemerintah untuk mengatur, merencanakan segala hal untuk memperoleh hasil yang optimal pada waktu yang akan datang.³⁹ Manajemen dibutuhkan oleh semua orang karena, ranpa manajemen yang baik segala usaha yang dilakukan kurang berhasil. Dalam berkembangnya proses manajemen adalah langkah-langkah strategi yang juga adalah manfaat dari manajemen tersebut untuk mencapai tujuan organisasi oleh karena itu manajer perlu menjaga keseimbangan yang berbeda yaitu tuntutan *stakeholdes* dan tuntutan pekerja.

Pengertian Manajemen adalah suatu rangkaian proses yg meliputi kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, evaluasi dan pengendalian dalam rangka memberdayakan seluruh sumber daya organisasi/perusahaan, baik sumber daya manusia (*human*

1. ³⁷ Terry George R, *Dasar Dasar Manajemen* (Jakarta: Bumi Aksara, 2010).

³⁸ Irine Diana Sari Wijayanti, *Manajemen*, ed. ed. Ari Setiawan (Yogyakarta: mitra cendikia, 2008). 1.

³⁹ Usman Efendi, *Asas Manajemen* (Jakarta: Rajawali Pers, 2014). 5.

resource capital), modal (*financial capital*), material (*land, natural resources or raw materials*), maupun teknologi secara optimal untuk mencapai tujuan organisasi/ perusahaan.⁴⁰

Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.⁴¹ Dari beberapa pengertian manajemen di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan serangkaian kegiatan merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan dan mengendalikan dan mengembangkan segala upaya dalam mengatur dan mendaya gunakan sumber daya manusia, sarana dan prasarana untuk mencapai tujuan.

Karena manajemen diartikan sebagai mengatur maka tentu di dalamnya terdapat unsur-unsur dalam menerapkan kegiatan manajemen. Unsur-unsur tersebut berguna untuk penentuan arah perusahaan atau lembaga dalam melakukan kegiatan. Unsur-unsur manajemen ada 6 yang mana dari keenam unsur tersebut tidak dapat dipisahkan dan saling berkaitan, apabila tidak ada salah satuunsurnya maka tidak akan adanya suatu proses yang berjalan. Adapun 6 unsur manajemen tersebut yang dikenal dengan istilah 6 M adalah *man* (manusia) merupakan unsur terpenting karena yang akan menjalankannya adalah manusia, *money* (uang) merupakan unsur kedua yang digunakan sebagai modal, *methodes* (metode/cara) merupakan unsur ketiga yang gunanya sebagai strategi yang digunakan suatu instansi atau lembaga dalam menjalankan kegiatan, *material* (bahan baku) merupakan unsur keempat yang dimaksudkan sebagai produk atau bahan-bahan suatu instansi ataupun lembaga, *machine* (alat) merupakan unsur kelima yang dimaksudkan adalah alat yang digunakan untuk melaksanakan kegiatan tersebut, dan *market* (pasar) merupakan unsur ke enam yang gunanya untuk melihat objek sasaran akan dijual kemana dan kepada siapa

⁴⁰ Ismail Sholihin, *Pengantar Manajemen* (Jakarta: Erlangga, 2012). 12.

⁴¹ Malayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2007). 18.

produk yang telah ada.⁴² Hal ini sesuai dengan Al-Quran surat Al-Anfal ayat 2 :

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ الَّذِينَ إِذَا ذُكِرَ اللَّهُ وَجِلَّتْ قُلُوبُهُمْ وَإِذَا تُلِيَتْ عَلَيْهِمْ
آيَاتُهُ زَادَتْهُمْ إِيمَانًا وَعَلَىٰ رَبِّهِمْ يَتَوَكَّلُونَ (الانفال : 2)

“Wahai orang-orang yang beriman ! Janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasuldand (juga) Janganlah Kamu mengkhianati amanat yang dipercayakand kepadamu, sedang kamu mengetahuikand. (QS.Al-Anfal [8] : 2).

Agar tugas pemimpin dapat berjalan sesuai dengan yang diinginkan maka dalam proses manajemen harus diatur sedemikian rupa. melalui proses dari urutan fungsi-fungsi manajemen yaitu *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (pengarahan), dan *controlling* (pengawasan). Proses mengatur tersebut melalui suatu organisasi atau perusahaan, karena dalam wadah (organisasi) inilah tempat kerja sama, proses manajemen, pembagian kerja, koordinasi dilakukan untuk mencapai tujuan yang ingin di capai.⁴³

Fungsi manajemen bukan berarti fungsi kegunaan dari manajemen, tetapi sebagai acuan yang diemban oleh setiap anggota organisasi. Tugas yang diembanakan kepada anggota organisasi diberikan sesuai dengan keahliannya. Sejauh ini belum ada kesepakatan antara para ahli mendefinisikan Fungsi manajemen, karena pada dasarnya setiap manusia memiliki sudut pandang yang berbeda-beda, sehingga menimbulkan berbagai pendapat dari banyak ahli seperti :⁴⁴

- a. Henry Fayol : *Planning, Organizing, Comanding, Coordinating, Controlling (POCCC).*
- b. William H. Newman : *Planning, Organizing, Assembling, Resources, Directing, Controlling (POARDC).*

⁴² Malayu Hasibuan S.P, *Manajemen Dasar, Pengertian Dan Masalah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2016). 1.

⁴³ Ibid. 2.

⁴⁴ Usman Efendi, *Asas Manajemen* (Jakarta: Rajawali Pers, 2014). 10.

- c. Dr.SP.Siagian,MPA : *Planning, Organizing, Motivating, Controlling (POMC)*.
- d. George R Terry : *Planning, Organizing, Actuating, Controlling (POAC)*.

Tidak perlu memperdebatkan adanya perbedaan para ahli tersebut, karena yang perlu kita ketahui adalah pengertian fungsi dan aktivitas yang dilakukan oleh setiap fungsi fundamental. Dalam hal sejauh yang penulis ketahui teori yang banyak diterapkan dan sangat terkenal ialah teori George R. Terry yang menyatakan fungsi manajemen *planning, organizing, actuating, dan controlling*. Fungsi manajemen yang telah di rumuskan oleh George R Terry biasa sebut dengan istilah POAC.⁴⁵

2. Fungsi Manajemen

Fungsi manajemen merupakan elemen-elemen dasar dari sebuah proses manajemen. Dalam ilmu manajemen, setidaknya ada empat dasar dari fungsi manajemen yang banyak dikenal. Keempat fungsi tersebut dikenal dengan istilah POAC, yaitu : perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*).

a. *Planning* (Perencanaan)

Perencanaan ialah menetapkan pekerjaan yang harus dilaksanakan oleh kelompok untuk mencapai tujuan. Perencanaan meliputi kegiatan pengambilan keputusan, karena termasuk pemilihan opsi keputusan. Dalam hal ini diperlukan kemampuan untuk melihat kedepan guna membuat suatu pola tindakan untuk masa mendatang. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa perencanaan merupakan fungsi yang sangat penting dari kegiatan manajemen karena perencanaan penting dalam penentuan arah tujuan organisasi dalam mencapai hasil yang diinginkan di masa mendatang.

⁴⁵ Terry George R, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, Cet Ke-9 (Jakarta: Bumi Aksara, 2008). 17.

Maksud dan pengertian tentang perencanaan, banyak sekali para ahli yang mengemukakan antara lain: perencanaan dapat didefinisikan sebagai proses mempersiapkan kegiatan-kegiatan secara sistematis yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu.⁴⁶

Siagian mengemukakan bahwa perencanaan merupakan keseluruhan proses pemikiran dan penentuan secara matang menyangkut hal-hal yang dikerjakan dimasa datang dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.⁴⁷ Sedangkan, menurut Terry bahwa *Planning* adalah menetapkan pekerjaan yang harus dilaksanakan oleh kelompok untuk mencapai tujuan yang digariskan. *Planning* mencakup kegiatan pengambilan keputusan, karena termasuk pemilihan alternatif keputusan. Diperlukan kemampuan untuk mengadakan visualisasi dan melihat kedepan guna merumuskan suatu pola dari himpunan tindakan untuk masa mendatang.⁴⁸

Dari beberapa pendapat dapat dipahami bahwa perencanaan adalah suatu proses untuk mencapai suatu tujuan dalam organisasi dengan melakukan kegiatan-kegiatan dari fungsi utama yaitu perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian. Sehingga usaha kegiatan tersebut mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan dalam mengembangkan mutu organisasi.

1) Proses Perencanaan

Proses perencanaan berisi empat tahap : Menentukan tujuan perencanaan, Menentukan tindakan untuk mencapai tujuan, Mengembangkan dasar pemikiran kondisi mendatang, cara untuk

⁴⁶ Kamars Dachnel, *Administrasi Pendidikan Teori Dan Praktek*, II (padang: UPI Pers, 2005). 27.

⁴⁷ Siagain Sondang, *Teori Dan Praktik Kepemimpinan*, Cet Ke-5 (Jakarta: Rineka Cipta, 2003). 47.

⁴⁸ Terry George R, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, Cet VI (Jakarta: Bumi Aksara, 2000). 16.

mencapai tujuan, dan mengimplementasi rencana tindakan dan mengevaluasi hasilnya.

2) Unsur-Unsur Perencanaan

Suatu perencanaan yang baik harus menjawab enam pertanyaan yang tercakup dalam unsur-unsur perencanaan yaitu: tindakan apa yang harus dikerjakan, yaitu mengidentifikasi segala sesuatu yang akan dilakukan, apa sebabnya tindakan tersebut harus dilakukan, yaitu merumuskan faktor-faktor penyebab dalam melakukan tindakan, tindakan tersebut dilakukan, yaitu menentukan tempat atau lokasi, kapan tindakan tersebut dilakukan, yaitu menentukan waktu pelaksanaan tindakan, siapa yang akan melakukan tindakan tersebut, yaitu menentukan pelaku yang akan melakukan tindakan dan bagaimana cara melaksanakan tindakan tersebut, yaitu menentukan metode pelaksanaan tindakan.

3) Tipe-Tipe Perencanaan

Tipe-tipe perencanaan terinci sebagai berikut: perencanaan jangka pendek (*Short Range Plans*) mencakup berbagai rencana dari satu hari sampai satu tahun, perencanaan jangka menengah (*inter mediate Range Plans*) mempunyai rentangan waktu antara beberapa bulan sampai tiga tahun, dan rencana jangka panjang (*long range plans*) meliputi kegiatan-kegiatan selama dua sampai lima tahun. Perencanaan strategi, yaitu proses pemilihan tujuan-tujuan organisasi seperti penentuan strategis kebijaksanaan dan program-program yang strategis dan kebijaksanaan yang telah diimplementasikan.

b. *Organizing* (Pengorganisasian)

Pengorganisasian adalah suatu proses membagi komponen-komponen kegiatan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan ke dalam kelompok-kelompok dalam organisasi, membagi tugas kepada seorang manajer untuk mengadakan pengelompokan, serta menetapkan wewenang di antara kelompok - kelompok atau unit-unit

organisasi. Di dalam setiap kejadian pengorganisasian melahirkan peranan kerja dalam struktur formal dan dirancang untuk memungkinkan manusia bekerja sama secara efektif guna mencapai tujuan bersama.

Menurut George R. Terry “*Organizing is the establishing of effective behavioral relationships among persons so that they may work together efficiently and again personal satisfactions for the purpose of achieving some goal or objective*”. (Pengorganisasian adalah tindakan mengusahakan hubungan-hubungan kelakuan yang efektif antara orang-orang, sehingga mereka dapat bekerjasama secara efisien, dan dengan demikian memperoleh kepuasan pribadi dalam hal melaksanakan tugastugas tertentu dalam kondisi lingkungan tertentu atau sasaran tertentu) guna mencapai tujuan.⁴⁹

1) Komponen-Komponen Organisasi

Ada empat komponen dari organisasi yang dapat diingat dengan kata “WERE” (*Work, Employees, Relationship* dan *Environment*). *Work* (pekerjaan) adalah fungsi yang harus dilaksanakan berasal dari sasaran-sasaran yang telah ditetapkan. *Employees* (pegawai-pegawai) adalah setiap orang yang ditugaskan untuk melaksanakan bagian tertentu dari seluruh pekerjaan. *Relationship* (hubungan) merupakan hal penting di dalam organisasi. *Environment* (lingkungan) adalah komponen terakhir yang mencakup sarana fisik dan sasaran umum di dalam lingkungan dimana para pegawai melaksanakan tugas-tugas mereka, lokasi, mesin, alat tulis kantor, dan sikap mental yang merupakan faktor-faktor yang membentuk lingkungan.

2) Tujuan Organisasi

Penetapan tujuan-tujuan organisasi merupakan tahapan paling kritis dalam proses perencanaan.

⁴⁹ Malayu Hasibuan S.P, *Manajemen Dasar, Pengertian Dan Masalah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2016). 40.

Adapun beberapa tujuan yang dijelaskan dibawah ini menurut T Hani Handoko adalah : Tujuan kemasyarakatan, Tujuan keluaran, Tujuan sistem, dan tujuan produk.⁵⁰

c. *Actuating* (Pergerakan)

Actuating atau disebut juga gerak aksi mencakup kegiatan yang dilakukan seorang manager untuk mengawali dan melanjutkan kegiatan yang ditetapkan oleh unsur perencanaan dan pengorganisasian agar tujuan-tujuan dapat tercapai. Actuating mencakup penetapan dan pemuasan kebutuhan manusiawi dari pegawai-pegawainya, memberi penghargaan, memimpin, mengembangkan dan memberi komponsasi kepada mereka.

Menurut George R. Terry “*Actuating is setting all members of the group to want to achieve and to strike to achive the objective willingly and keeping with the managerial planning and organizing efforts*”. (Pengarahan adalah membuat semua anggota kelompok agar mau bekerja sama dan bekerja secara ikhlas serta bergairah untuk mencapai tujuan sesuai dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian).⁵¹

d. *Controlling* (Pengawasan)

Pengawasan mencakup kelanjutan tugas untuk melihat apakah kegiatan-kegiatan dilaksanakan sesuai rencana. Pelaksanaan kegiatan dievaluasi dan penyimpangan-penyimpangan yang tidak di inginkan diperbaiki supaya tujuan-tujuan dapat tercapai dengan baik. Ada berbagai cara untuk mengadakan perbaikan termasuk merubah rencana dan bahkan tujuannya, mengatur kembali tugastugas atau mengubah wewenang tetapi seluruh perubahan tersebut dilakukan melalui manusianya. Orang yang bertanggung jawab atas

⁵⁰ Hani Handoko T, *Manajemen* (Yogyakarta: BP Fakultas Ekonomi, 2001). 112.

⁵¹ Malayu Hasibuan S.P, *Manajemen Dasar, Pengertian Dan Masalah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2016). 41.

penyimpangan yang tidak diinginkan itu harus dicari dan mengambil langkah-langkah perbaikan terhadap hal-hal yang sudah atau akan dilaksanakan.

B. Kinerja Pegawai

1. Pengertian Kinerja

Dalam kamus Besar Bahasa Indonesia dikatakan bahwa kinerja adalah sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan, kemampuan kerja. Kinerja telah menjadi terminologi atau konsep penting dalam mendorong keberhasilan organisasi dan sumber daya manusia. Kinerja akan selalu menjadi isu aktual dalam organisasi karena apapun organisasinya kinerja merupakan kunci terhadap efektifitas keberhasilan organisasi. Organisasi yang efektif atau berhasil akan ditopang oleh sumber daya manusia yang berkualitas. Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang). Menurut Suntoro, kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu. Menurut As'ad kinerja adalah *succes full role achievement* yang diperoleh seseorang atau sekelompok orang dari perbuatannya. Artinya semakin tinggi kualitas dan kuantitas hasil kerja seseorang, maka akan semakin tinggi pula kinerjanya. Siagian menjelaskan bahwa, kinerja merupakan umpan balik, keletihan, kekurangan dan potensinya yang pada gilirannya bermanfaat untuk tujuan, jaur, rencana pengembangan karier orang itu sendiri khususnya organisasi. Lebih lanjut dijelaskan bahwa kinerja sebagai tingkat pelaksanaan tugas yang bisa dicapai oleh seseorang, unit, atau divisi, dengan menggunakan kemampuan yang ada dan batasan-batasan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan perusahaan. Menurut Anastasi, menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil produktivitas seseorang terhadap tanggung jawab pekerjaannya dalam suatu organisasi dimana seseorang

bekerja.⁵² Dari berbagai pendapat-pendapat tentang kinerja yang telah dikemukakan tersebut, disimpulkan bahwasannya kinerja adalah hasil kerja individu atau kelompok yang dilakukan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya dalam jangka waktu tertentu.

2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Terdapat beberapa pendapat mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Menurut Pasolog, faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah sebagai berikut:

- a. Kemampuan, yakni kemampuan dalam suatu bidang yang dipengaruhi oleh bakat, *intelegensi* (kecerdasan) yang mencakup dan minat.
- b. Kemauan, merupakan kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi.
- c. Energi, yaitu sumber kekuatan dari dalam diri seseorang. Dengan adanya energi, seseorang mampu merespon dan bereaksi terhadap apapun yang dibutuhkan serta konsentari dalam mengelola tugas menjadi lebih tinggi.
- d. Teknologi, yakni penerapan pengetahuan yang ada untuk mempermudah dalam melakukan pekerjaan.
- e. Kompensasi, merupakan suatu yang dapat diterima oleh pegawai sebagai balas jasa atas kinerja dan bermanfaat baginya.
- f. Kejelasan tujuan, yaitu tujuan yang harus dicapai oleh pegawai. Tujuan ini harus jelas agar pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dapat terarah dan berjalan lebih efektif dan efisien.
- g. Keamanan, yaitu kebutuhan manusia yang fundamental, karena pada ummnya seseorang yang merasa aman dalam melakukan pekerjaannya, akan berpengaruh kepada kinerjanya.⁵³

⁵² Indrasari Meithiana, *Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan* (Yogyakarta: Indomedia Pustaka, 2007). 50.

⁵³ Hari Sulaksono, *Budaya Organisasi* (Yogyakarta: Deepublish, 2015). 103.

Kinerja secara umum dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu: Faktor individual yang terdiri dari: kemampuan dan keahlian latar belakang, demografi. Faktor psikologi yang terdiri dari *persepsi, attitude, personality*, pembelajaran, Faktor Organisasi dan yang terdiri dari sumber daya, kompensasi, penghargaan, struktur, *job design*.⁵⁴ Menurut Robert L. Mathis dan John H. Jacksono, faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja individu tenaga kerja, yaitu Kemampuan, motivasi, dukungan yang diterima, keberadaan pekerjaan yang mereka jalankan serta hubungan mereka dengan organisasi.⁵⁵

Selain faktor-faktor yang memengaruhi kinerja, ada juga faktor-faktor yang dipengaruhi oleh kinerja baik secara langsung maupun tidak langsung sebagai berikut:

a. Kompensasi

Merupakan balas jasa yang diberikan perusahaan kepada pegawainya. Pegawai yang mempunyai kinerja yang baik tentu akan memperoleh balas jasa misalnya kenaikan gaji atau tunjangan. Sebaliknya jika kinerja tidak baik, akan dapat menurunkan gaji atau tunjangan yang akan diperoleh. Besar kecilnya kompensasi yang akan didapat akan sesuai dengan peraturan perusahaan. Dengan itu artinya kinerja akan memengaruhi kompensasi karyawan.

b. Jenjang Karier

Merupakan penghargaan yang akan diberikan perusahaan kepada pegawainya. Pegawai yang mempunyai prestasi atau kinerja yang baik tentu akan diberikan peningkatan karier. Dan sebaliknya jika kinerjanya buruk maka akan ada sanksi yakni berupa penurunan karier. Dengan demikian, kinerja pegawai akan memengaruhi karier pegawai.

c. Citra Karyawan

Citra ialah pandangan terhadap seseorang atau pegawai, karena telah melakukan sesuatu. Berarti dengan mempunyai kinerja yang baik, seseorang akan diberikan penghargaan dan

⁵⁴ Ibid.103.

⁵⁵ Khaerul Umam, *Perilaku Organisasi* (Bandung: Pustaka Setia, 2010).

tentu saja orang-orang akan memandangnya dengan pujian dan menjadi suri tauladan. Sebaliknya jika kinerjanya buruk akan mendapatkan cemoohan dari pihak lain.⁵⁶

Selanjutnya, menurut Gomez dalam Kaswan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja ada tiga, yaitu : Faktor kemampuan mencerminkan talenta dan keterampilan karyawan, yang meliputi intelegensi, keterampilan interpersonal dan pengetahuan pekerjaan, faktor motivasi dapat dipengaruhi oleh sejumlah factor eksternal (seperti penghargaan dan hukuman) tetapi pada akhirnya merupakan keputusan internal dimana tergantung karyawannya seberapa besar mencurahkan energinya untuk menyelesaikan tugasnya, dan factor situasi/sistem meliputi sejumlah karakteristik organisasi yang dapat mempengaruhi kinerja baik positif maupun negatif.⁵⁷

3. Aspek-aspek Kinerja

Ada beberapa aspek kinerja menurut Malayu S.PHasibuan, bahwa aspek-aspek kinerja adalah sebagai berikut:

a. Kesetiaan

Kinerja dapat diukur dari kesetiaan pegawai terhadap tugas dan tanggung jawabnya dalam organisasi menurut Syuhadhak kesetiaan adalah tekad dan kesanggupan, menaati dan melaksanakan serta mengamalkan sesuatu yang ditaati dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab.

b. Prestasi kerja

Hasil prestasi kerja pegawai, baik kualitas maupun kuantitas dapat menjadi tolak ukur kinerja. Pada umumnya prestasi kerja seorang pegawai dipengaruhi oleh kecakapan, keterampilan, pengalaman, dan kesanggupan pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

⁵⁶ Kasmir, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016). 196.

⁵⁷ Marbawi Adami, *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Praktik, Dan Penelitian)*, ed. Malikussaleh (Unimal Pers, 2016). 96.

c. Kedisiplinan

Sejauh mana pegawai dapat mematuhi peraturan-peraturan yang ada dan melaksanakan intruksi yang diberikan kepadanya.

d. Kreativitas

Merupakan kemampuan pegawai dalam mengembangkan kreativitas dan mengeluarkan potensi yang dimiliki dalam menyelesaikan pekerjaannya sehingga bekerja lebih berdaya guna dan berhasil guna.

e. Kerjasama

Dalam hal ini kerja sama diukur dari kemampuan pegawai untuk bekerja sama dengan pegawai lain dalam menyelesaikan suatu tugas yang ditentukan, sehingga hasil pekerjaannya akan semakin baik.

f. Kecakapan

Dapat diukur dari tingkat pendidikan pegawai yang disesuaikan dengan pekerjaan yang menjadi tugasnya.

g. Tanggung jawab

Suatu kesanggupan seorang pegawai menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya dan tepat pada waktunya serta berani memikul resiko pekerjaan yang dilakukan.

Menurut Bernardin dan Russel mengemukakan beberapa aspek pengukuran kinerja karyawan sebagai berikut:

a. *Quality*

Merupakan hasil kerja keras dari para karyawan yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan oleh pihak perusahaan sebelumnya. Hal ini merupakan suatu tingkatan yang menunjukkan proses pekerjaan atau hasil yang dicapai atas suatu pekerjaan mendekati atau menjauhi kesempurnaan.

b. *Quantity*

Merupakan hasil kerja keras dari karyawan yang bias mencapai skala maksimal yang telah ditetapkan oleh pihak perusahaan, dengan kemampuan karyawan dalam bekerja berdasarkan standar waktu kerja yang telah ditentukan maka kinerja karyawan tersebut sudah baik.

c. *Cost effectiveness*

Merupakan penggunaan sumber daya dari karyawan secara efisien dan efektif sehingga bias mempengaruhi penghematan biaya-biaya yang dikeluarkan oleh organisasi dan menghasilkan keuntungan maksimal.

d. *Need for supervision*

Merupakan kemampuan karyawan dalam bekerja dengan baik tanpa ada pengawasan dari pihak organisasi. Meskipun tanpa ada pengawasan yang intensif dari pihak manajemen, karyawan dapat bekerja dengan baik sehingga kinerja dari karyawan akan mengalami peningkatan.

e. *Interpersonal impact*

Yakni karyawan yang mempunyai rasa harga diri yang tinggi terhadap pekerjaannya sehingga karyawan berusaha untuk mencapai hasil terbaik dalam mengerjakan pekerjaan tersebut.

4. Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja merupakan salah satu rangkaian fungsi manajemen sumber daya manusia, karena setelah pegawai diterima menjadi calon pegawai, ada yang langsung kerja atau masuk ke pelatihan terlebih dahulu. Dan selama pegawai bekerja tersebut akan dinilai perilaku dan hasil kerjanya dengan kata lain kinerjanya. Penilaian kinerja meliputi beberapa hal, sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh perusahaan sebelumnya. Dalam melakukan penilaian kinerja ada beberapa hal yang perlu diketahui yaitu:

- a. Mengukur kemampuan karyawan apakah sesuai dengan kemampuan target yang telah ditetapkan.
- b. Memerhatikan faktor lingkungan, karena sekalipun karyawan mampu tetapi lingkungandalam dan luar perusahaan tidak mendukung, maka kecil kemungkinan kinerja akan meningkat.

- c. Dalam melakukan penilaian kinerja harus benar-benar dilakukan secara objektif dan adil, sehingga hasil yang diperoleh sesuai dengan yang diharapkan.⁵⁸

Selanjutnya Timpe menguraikan adanya empat alasan mengapa harus dilakukan penilaian kinerja para karyawan, yaitu sebagai alat memotivasi karyawan yang berorientasi prestasi; sebagai dasar pemberian ganjaran (kenaikan gaji), *kompensasi, insentif*, hadiah pelayanan, liburan, dan promosi; sebagai dasar disiplin (status pekerjaan tetap, penurunan pangkat, pemecatan) dan sebagai pedoman untuk persyaratan pelatihan dan pengembangan perorangan.⁵⁹

Hal-hal yang dilakukan dari proses perencanaan penilaian kinerja, dalam tahap perencanaan yang perlu dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Menyiapkan sasaran kinerja tahunan yang dikenal dengan indikator kinerja individu setiap karyawan. Masing-masing karyawan tentu memiliki perbedaan satu sama lainnya, terutama tergantung dengan bidang pekerjaannya.
- b. Menjelaskan sasaran kerja tahunan yang akan dicapai, secara jelas dan terang, termasuk cara untuk mencapainya.
- c. Membahas hal-hal yang akan dilakukan atasan dan bawahannya untuk mencapai sasaran kerja, termasuk kemungkinan kendala yang akan dihadapi jika terjadi suatu masalah.
- d. Menindaklanjuti persiapan apa saja yang mesti disiapkan untuk melaksanakan rencana. Persiapan dilakukan secara lengkap, mulai dari kesiapan karyawan, sarana dan prasarana, waktu dan persiapan lainnya, sehingga sudah siap untuk dijalankan pada waktunya tanpa ada kekurangan apapun.

Selanjutnya adalah tahap pembinaan karyawan yaitu sebagai berikut memantau hasil kerja dan perilaku kerja bawahan dengan mencatat seluruh data dan informasi yang berkaitan dengan kinerja bawahan selama periode berjalan, memberikan perhatian

⁵⁸ Dedi Rianto, *Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia* (palembang: Tunggal Mandiri Publishing, 2010). 20.

⁵⁹ Priyono, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Surabaya: Zifatama Publisher, 2010). 55.

kepada bawahan, sehingga memotivasi karyawan untuk melakukan kegiatan secara baik, memberikan pengarahan sebagai umpan balik agar bawahan dapat mencapai sasaran dengan baik serta memberikan penghargaan pada kemajuan yang ditunjukkan bawahan, baik dengan pujian, *reward*, atau cara lainnya.

Kemudian tahap pengawasan hal-hal yang perlu dilakukan adalah :

- a. Mengumpulkan data kinerja seluruh pegawai, selama satu periode penilaian.
- b. Memeriksa data-data kinerja pegawai, apakah sudah sesuai dengan keadaan sebenarnya.
- c. Mempelajari dan menganalisis hasil kinerja, dengan cara menghitung seluruh komponen yang menjadi penilaian.
- d. Memastikan dan menyimpulkan hasil penilaian kinerja kepada pegawai tentang :
 - 1) Pencapaian kinerjanya selama satu periode
 - 2) Menyampaikan hasil penilaian yang seharusnya
 - 3) Membahas apa yang menjadi titik kelemahan dan kekuatan
 - 4) Memberikan solusi tentang apa-apa yang bisa diperbaiki di kemudian hari.

Bagi perusahaan yang sudah berjalan secara baik dan profesional pelaksanaan penilaian kinerja sangat penting untuk dijalankan dengan sebaik-baiknya. Pelaksanaan penilaian kinerja karyawan memberikan banyak manfaat, bagi perusahaan maupun pegawai. Dan Penilaian kinerja merupakan salah satu fungsi dari manajemen sumber daya manusia, untuk itu sudah seharusnya dilaksanakan dengan sebaik-baik. Bagi perusahaan penilaian kinerja memiliki beberapa tujuan antara lain :

- a. Untuk Memperbaiki kualitas pekerjaan
- b. Keputusan penempatan
- c. Perencanaan dan pengembangan karier
- d. Kebutuhan pelatihan dan pengembangan
- e. Penyesuaian kompensasi
- f. Inventori kompetensi pegawai
- g. Kesempatan kinerja adil

- h. Komunikasi efektif antara atasan bawahan
- i. Budaya kerja
- j. Menerapkan sanksi

Tujuan penilaian kinerja secara keseluruhan untuk kemajuan dan keuntungan semua pihak, baik perusahaan maupun pegawai. Penilaian Kinerja merupakan suatu proses yang dijalankan organisasi untuk mengevaluasi atau menilai keberhasilan karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Penilaian dapat dilakuakn dengan membandingkan hasil kerja yang dicapai karyawan atau pegawai dengan standar pekerjaan. Hasil penilaian kinerja itu pada memebgaruhi citra pegawai serta kompensasi yang akan diperoleh.

5. Pengertian Kinerja Pegawai

Setiap organisasi selalu ingin memiliki sumber daya manusia yang terampil dan handal juga yang memilikin kinerja yang tinggi. Sumber daya manusia yang dimaksud adalah para pegawai yang bekerja untuk mewujudkan tujuan suatu organisasi.⁶⁰ Menurut Simamora kinerja pegawai (*employee performance*) adalah tingkat pada tahap mana para pegawai mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan. Dan Soeprihanto memberikan batasan mengenai kinerja sumber daya manusia (kinerja pegawai) yang dilihat dari sudut pandang prestasi kerja yang dicapai oleh seseorang. Prestasi kerja adalah hasil seseorang pegawai dalam periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misalnya standard, target atau sasaran atau kriteria yang ditentukan lebih dahulu dan telah disepakati bersama. Robbins mengemukakan bahwa kinerja prgawai merupakan fungsi dari interaksi antara kemampuan (*ability*), motivasi (*motivation*), dan kesempatan (*opportunity*). Sehubungan dengan hal ini, Hasibuan menjelaskan bahwa:

- a. *Ability* adalah kemampuan untuk menetapkan dan atau melaksanakan suatu sistem dalam pemanfaatan sumber daya

⁶⁰ Ratnasari, Sri Langgeng,dkk, *Manajemen Kinerja Karyawan* (Nusa Tenggara barat: Forum Pemuda Aswaja, 2020), 1.

dan teknologi secara efektif dan efisien untuk mencapai hasil yang optimal.

- b. *Opportunity* adalah kesempatan yang dimiliki oleh karyawan secara individu dalam mengerjakan, memanfaatkan waktu dan peluang untuk mencapai hasil tertentu.
- c. *Motivation* adalah keinginan dan kesungguhan seorang pekerja untuk mengerjakan pekerjaan dengan baik serta disiplin untuk mencapai prestasi kerja yang maksimal. Motivasi dalam hal ini merupakan fungsi dari:
 - 1) *Valence* adalah kekuatan relatif dari keinginan dan kebutuhan seseorang yang paling ia butuhkan.
 - 2) *Expectancy* adalah sesuatu yang berhubungan dengan pendapat bahwa perilaku tertentu (sebab) akan diikuti oleh hasil (akibat) tertentu pula.
 - 3) *Instrumentality* adalah besarnya kemungkinan akan terpenuhinya keinginan dan kebutuhan tertentu yang diharapkan jika pekerja bekerja secara efektif.⁶¹

6. Indikator Kinerja Pegawai

Indikator kinerja berdasarkan teori-teori yang telah dikemukakan para ahli kinerja dapat diukur dengan indikator sebagai berikut:

- a. Kualitas kerja, Kualitas kerja yang dapat diukur dari pandangan para pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan. Kualitas kerja yang di dapat sesuai dengan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya yang tinggi pada akhirnya akan menumbuhkan kinerja yang baik dan kemajuan, serta perkembangan lembaga atau organisasi melalui peningkatan pengetahuan dan teknologi yang semakin maju.
- b. Kecepatan dan Ketetapan waktu, Berkaitan dengan kinerja yang telah sesuai atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang sudah ditetapkan sebelumnya. Dengan demikian, setiap pekerjaan yang di usahakan untuk selesai dan yang sesuai dengan rencana agar tidak terganggunya pekerjaan yang lainnya.

⁶¹ Ibid. 19.

- c. Inisiatif, Memiliki kesadaran diri dalam menjalankan sesuatu dalam melaksanakan setiap tugas dan tanggung jawab bawahan atau pegawainya, dan setiap para pegawai dapat menjalankan setiap tugas yang diberikan tanpa harus bergantung kepada atasan.
- d. Komunikasi, Komunikasi dilakukan oleh atasan kepada para bawahan dalam memberikan pendapat dan saran dalam memecahkan sebuah permasalahan yang sedang dihadapi. Komunikasi juga terjadi jika adanya kerja sama yang baik dan akan terjadi hubungan yang semakin erat antara atasan dan para bawahannya
- e. Kemampuan, Setiap faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seorang pegawai, dengan cara memberikan pendidikan dan pelatihan adalah faktor utama untuk mengasah kemampuan yang dapat dikembangkan.⁶²



⁶² Michael Mamentu Debby D.Y. Lintjewas, "Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa," *Jurnal Ilmu Sosial & Pengelolah Sumber Daya Pembangunan Edisi XX*, Vol 2, Program Pascasarjana Universitas Samratulangi, (2016): 66.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto Suharsimi, *Prosedure Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Revisi VII (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2011).
- Azhar Arsyad, *Pokok-Pokok Manajemen* (Yogyakarta: Pustaka pelajar, 2002).
- Bungin Burhan, *Metodologi Penelitian Sosial* (Surabaya: Airlangga, 2010).
- Cholid Narbuko and Abu Achmad, *Metodologi Penelitian* (Semarang: PT. Bumi Aksara, 2013).
- Dedi Rianto, *Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia* (Palembang: Tunggal Mandiri Publishing, 2010).
- Depag RI, *Tugas-Tugas Pejabat Pencatat Nikah, Bimbingan Masyarakat Islam Dan Penyelenggaraan Haji* (Jakarta: Depag RI, 2004).
- Erwin Widiaasworo, Mahir Penelitian Pendidikan Modern (Yogyakarta: Araska, 2018).
- Feriyanto Andri and Endang Shyta Triana, *Pengantar Manajemen (3 In 1)* (Kebumen: Mediaterra, 2015).
- Hani Handoko T, *Manajemen* (Yogyakarta: BP Fakultas Ekonomi, 2001).
- Hari Sulaksono, *Budaya Organisasi* (Yogyakarta: Deepublish, 2015).
- Herry Krisnandi, Suryono Efendi, and Edi Sugiono, *Pengantar Manajemen*, ed. Melati (Jakarta Selatan: LPU-UNAS, 2019).
- Indrasari Meithiana, *Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan* (Yogyakarta: Indomedia Pustaka, 2007).
- Irine Diana Sari Wijayanti, *Manajemen*, ed. Ari Setiawan (Yogyakarta: Mitra Cendikia, 2008).

- Ismail Sholihin, *Pengantar Manajemen* (Jakarta: Erlangga, 2012).
- Jalaludin Rakhmat, *Metodologi Penelitian Komunikasi* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1994).
- Kamars Dachnel, *Administrasi Pendidikan Teori Dan Praktek*, Edisi II (Padang: UPI Press, 2005).
- Kasmir, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2016).
- Khaerul Umam, *Perilaku Organisasi* (Bandung: Pustaka Setia, 2010).
- Lilis Sulastri, *Manajemen Sebuah Pengantar* (Bandung: La Goods Publishing, 2014).
- M Munir and Ilahi Wahyu, *Manajemen Dakwah* (Jakarta: Kencana, 2009).
- Malayu Hasibuan S.P, *Manajemen Dasar, Pengertian Dan Masalah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2016).
- Marbawi Adamy, *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Praktik, Dan Penelitian)* (Unimal Press: Malikussaleh, 2016).
- Michael Mamentu Debby D.Y. Lintjewas, "Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa," *Jurnal Ilmu Sosial & Pengelolah Sumber Daya Pembangunan Edisi XX*, Vol 2, Program Pascasarjana Universitas Samratulangi, (2016).
- Muhammad, *Manajemen Bank Syariah* (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005).
- Nauman Lawrence W, *Metodologi Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif* (Jakarta: PT.Indeks, 2013)..
- Nurlaila, *Manajemen Sumber Daya Manusia I* (LepKhair, 2010).
- Priyono, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Surabaya: Zifatama Publisher, 2010).

- Ratnasari dkk Sri Langgeng, *Manajemen Kinerja Karyawan* (Nusa Tenggara barat: Forum Pemuda Aswaja, 2020).
- Ruslan Rosadi, *Metode Penelitian Public Relations Dan Komunikasi* (Jakarta: Rajawali Pers, 2017).
- Ruslan Rosady, *Metode Penelitian Public Relations Dan Komunikasi* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010).
- Samuel Batlajery, “Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Pada Aparatur Pemerintahan Kampung Tambat Kabupaten Marauke” VII (2016).
- Santri Eka Putri, “Implementasi Fungsi manajemen Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Panjang Kota Bandar Lampung,” *Skripsi*, 2022.
- Satria Nusa Putra, “Implementasi Fungsi Manajemen Dalam meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Gunung Labuhan Kabupaten Way Kanan,” *Skripsi*, 2018.
- Schein and Edgar H, *Organizational Culture and Leadership*, third Edit (San Francisco: Jossey Bass, 2008).
- Siagain Sondang P, *Teori Dan Praktik Kepemimpinan*, Cet Ke-5 (Jakarta: Rineka Cipta, 2003).
- Siti Rahayu, “Analisis Manajemen Koperasi Dalam Meningkatkan SHU,” *Jom FISIP* 1, no. 2 (2014).
- Sudarmanto, *Kinerja Dan Pengembangan Kompetensi SDM Teori, Dimensi Pengukuran Dan Implementasi Dalam Organisasi*, (Jakarta: Pustaka Pelajar, 2009).
- Sugiono, *Methodology Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2008).
- Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung: Alfabeta, 2014).
- Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D*, CV Alfabeta (Bandung: Alfabeta, 2016).

Terry George R and Leslie W Rue, *Dasar-Dasar Manajemen* (Jakarta: Bumi Aksara, 1992).

Terry George R, *Dasar Dasar Manajemen* (Jakarta: Bumi Aksara, 2010).

Terry George R, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, Cet Ke-9 (Jakarta: Bumi Aksara, 2008).

Terry George R, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, Cet VI (Jakarta: Bumi Aksara, 2000).

Usman Efendi, *Asas Manajemen* (Jakarta: Rajawali Pers, 2014).

Wahyuni Sri Kiki, “Implementasi Fungsi Manajemen Dakwah Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa Di Kabupaten Gowa,” *Skripsi*, 2020.

