

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM (YLPI) RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**ANALISIS GAYA KEPEMIMPINAN PADA PT. PEGADAIAN
(PERSERO) KANWIL II PEKANBARU**

KERTAS KERJA

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya
Bidang Ilmu Sosial Program Studi Administrasi Perkantoran
Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau



**Nisis Sari Heni Puspika
NPM : 167420552**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA (D3)
ADMINISTRASI PERKANTORAN
PEKANBARU
2019**

KATA PENGANTAR

AssalamualaikumWr. Wb

Dengan mengucapkan Alhamdulillah, penulis merasa sangat bersyukur atas petunjuk dan penerangan yang telah diberikan Allah SWT, sehingga penulis dapat merampungkan penyelesaian kertas kerja ini. Shalawat beriring salam penulis kirimkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan suritauladan dan pengajaran sehingga terbukalah berbagai hikmah ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi umat manusia hingga akhir zaman.

Selama penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) yang dimulai sejak tanggal 02 Januari s/d 02 Maret 2019, maka panulis mengangkat judul tentang **“Pelayanan Proses Permohonan Kontrak Kerjasama Pada Divisi Komersil (*Commercil*) PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional Sultan Syarif Kasim II Di Pekanbaru”**. Kertas Kerja ini adalah salah satu syarat yang harus penulis tempuh dalam meraih gelar Ahli Madya pada Program Studi D III Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Islam Riau, dimana penulis menekuni ilmu pengetahuan untuk menambah wawasan penulisan tentang ilmu-ilmu sosial dan ilmu politik.

Dalam penulisan Kertas Kerja ini penulis mendapat banyak dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, maka dari itu ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya, tidak lupa penulis sampaikan kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi SH., M.CL. selaku Rektor Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. Moris Adidi Yogya M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
3. Ibu Eka Komalasari, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Program Studi DIII Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Islam Riau dan selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya memberikan arahan dan motivasi kepada penulis sehingga Kertas Kerja ini dapat selesai sesuai target penulis .
4. Ibu Evi Zubaidah , S.Sos., I.MPA. selaku Sekretaris Program Studi DIII Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini, mudah-mudahan ilmu yang bapak dan ibu berikan bermanfaat bagi semua orang termasuk diri penulis.
6. Seluruh staf Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah memberikan jasa pelayanan bagi penulis.
7. Kepada Ayahanda Lika Jatnika dan Ibunda Alis Kusmiati yang telah memberikan doa dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan Kertas Kerja ini. Kepada adik saya Nadira Rahma Aulia dan Muhammad Hamzah Ghifahri dan kepada abang saya Ahmad Abrar yang selalu

memberikan semangat dan motivasi penulis untuk bisa menyelesaikan Kertas Kerja ini.

8. Kepada orang-orang yang saya sayangi, teman-teman Administrasi Perkantoran angkatan 2016 yang telah banyak membantu dan memberikan motivasi, penulis mengucapkan terimakasih atas semuanya.
9. Kepada sahabat- sahabat saya Iis Nurazizah Novianty, Arimbi Dyah Kartika Sari, Aminah Luffia dan Nisis Sari Heni Puspika yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan penulisan ini.
10. Kepada Pimpinan dan Pegawai PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Badar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru yang telah memberikan izin untuk penulis melakukan Pendidikan Kerja Lapangan (PKL) dan memberikan izin dalam melakukan penelitian, serta telah mempermudah dalam pengambilan data yang di gunakan dalam penelitian ini agar penelitian ini baik dan jelas .
11. Kepada keluarga besar Himia Perkantoran FISIPOL UIR beserta teman-teman terdekat yang telah memberikan semangat dan arahan kepada penulis selama menyelesaikan Kertas Kerja.

Dalam menyusun naskah Kertas Kerja ini penulis masih menyadari bahwa masih banyak terdapat kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat positif diharapkan dari semua pihak yang telah membaca Kertas Kerja ini untuk kesempurnaan Kertas Kerja penulis.

Akhir kata hanya ucapan terimakasih yang bisa diberikan oleh penulis. Semoga Allah SWT membalas jasa-jasa pihak yang membantu kelancaran

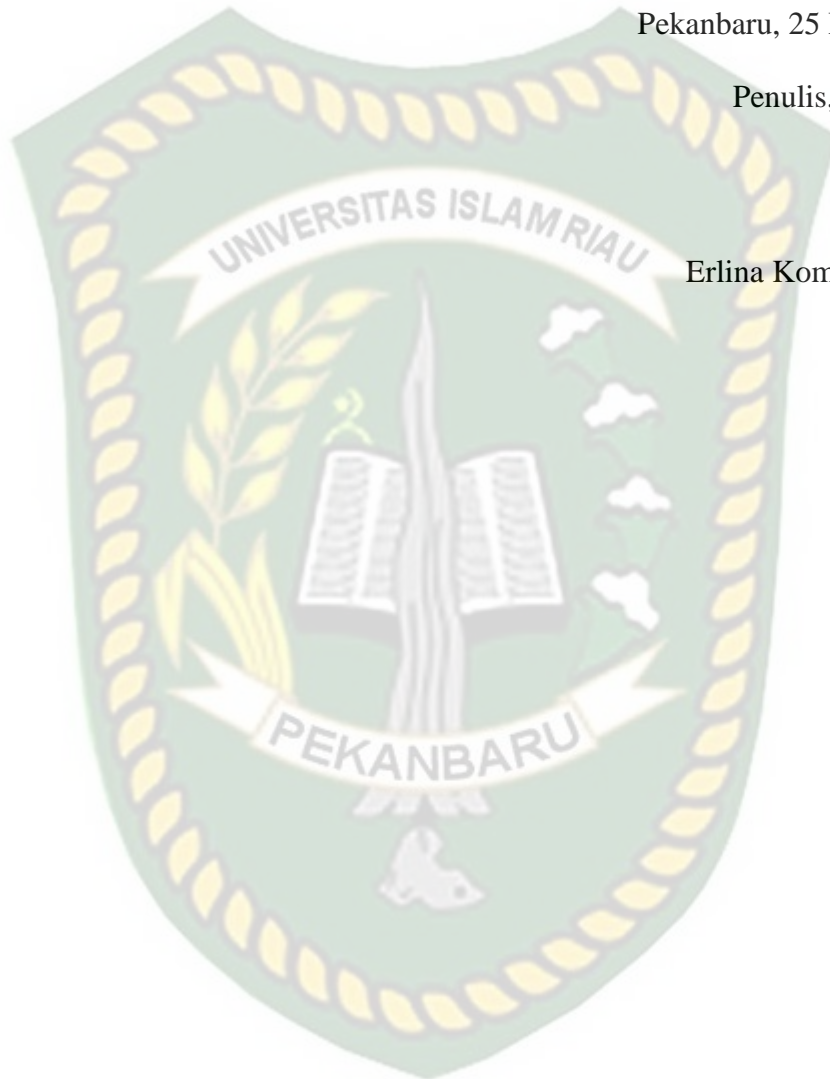
penulisan Kertas Kerja ini. Semoga Kertas Kerja ini dapat bermanfaat dan menambah khasanah cakrawala pemikiran bagi para pembaca.

WassalamualaikumWr.Wb.

Pekanbaru, 25 Maret 2019

Penulis,

Erlina Komalasari



DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN KERTAS KERJA	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI KERTAS KERJA	iii
PENGESAHAN KERTAS KERJA	iv
BERITA ACARA UJIAN KONFEREHENSIF	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
SURAT PERNYATAAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	19
C. Tujuan Kertas kerja dan Kegunaan Kertas Kerja.....	20
1. Tujuan Kertar Kerja	20
2. Kegunaan Kertas Kerja	20
BAB II DESKRIPSI UMUM PT ANGKASA PURA II (PERSERO).....	21
A. Sejarah Ringkas PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru	21

B. Struktur PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru	31
C. Fungsi dan Tujuan PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru	33
D. Sumber Daya PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru	35
E. Informasi Lain Yang Relevan Dengan Judul Penelitian	38
BAB III STUDI KEPUSTAKAAN DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Variabel, Indikator dan Kepustakaan Pendukung.....	39
B. Pembahasan Data Sekunder Indikator Variabel.....	54
C. Pembahasan Faktor Pendukung Indikator Variabel.....	64
D. Pembahasan Faktor Pendukung Indikator Variabel.....	65
BAB IV PENUTUP	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran.....	70
DAFTAR KEPUSTAKAAN	72
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
I.1 Daftar Mitra	9
II.1 Data Pegawai Divisi Komersil	37
II.2 Daftar Sarana Dan Prasarana Divisi Komersil	38



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
I.1 Gambar Alur Proses Permohonan Kontrak Kerjasama	16
II.1 Struktur PT Angkasa Pura II (Persero) Pekanbaru.....	33
II.2 Struktur Divisi Komersil PT Angkasa Pura II (Persero) Pekanbaru	34



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 : Sertifikat Praktek Kerja Lapangan.....	78
2 : Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Riau.....	79
3 : Dokumentasi	83



SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian konferehensif yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Erlina Komalasari
NPM : 167420070
Program Studi : Administrasi Perkantoran
Jenjang Pendidikan : Diploma Tiga (D III)
Judul Kertas Kerja : Pelayanan Proses Permohonan Kontrak Kerjasama Dengan Mitra Usaha Pada Divisi Komersil PT Angksa Pura II (Persero) Cabang Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Di Pekanbaru.

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian konfrehensif ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa, naskah kertas kerja ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dengan kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas;
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan butir 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian seminar yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 25 Maret 2019

Pelaku Pernyataan

Erlina Komalasari

**PELAYANAN PROSES PERMOHONAN KONTRAK KERJA SAMA
DENGAN MITRA USAHA PADA DIVISI KOMERSIL
(COMMERCIL) PT ANGKASA PURA II (PERSERO) CABANG
BANDAR UDARA INTERNASIONAL SULTAN SYARIF KASIM II
DI PEKANBARU**

ABSTRAK

Erlina Komalasari

Kata Kunci: Pelayanan, Tranparansi, Akuntabilitas Kondisional, Partisipatif, Kesesuaian Hak dan Keseimbangan Hak/Kewajiban.

Tujuan dari kertas kerja ini adalah untuk mengetahui pelayanan proses permohonan kontrak kerjasama dengan mitra usaha pada divisi komersil PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional Sultan Syarif Kasim II di Pekanbaru guna dapat mendorong keberhasilan tercapainya tujuan pada divisi komersil. Berawal dari ketertarikan penulis untuk mengangkat judul ini karena adanya rasa ingin tahu penulis terhadap pelayanan proses permohonan kontrak kerjasama dengan mitra usaha yang dilakukan oleh divisi komersil. Selama penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) penulis melihat bahwa proses tersebut berjalan dengan baik, hal itu karena divisi komersil mengikuti dan melaksanakan peraturan yang ada pada pedoman kegiatan komersil yang sudah ditetapkan. Pelayanan Proses Permohonan yang dilakukan divisi komersil sesuai dengan indikator pelayanan yaitu Tranparansi, Akuntabilitas Kondisional, Partisipatif, Kesesuaian Hak dan Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Diharapkan dengan pelayanan divisi komersil mampu memberikan keuntungan bagi mitra usaha terlebih lagi untuk PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional Sultan Syarif Kasim II di Pekanbaru.

**SERVICE PROCESS OF THE COOPERATION CONTRACT APPLICATION
WITH A BUSINESS PARTNER IN THE COMMERCIAL DIVISION OF
PT ANGKASA PURA II (PERSERO) SULTAN SYARIF KASIM II
INTERNATIONAL AIRPORT IN PEKANBARU**

ABSTRACT

Erlina Komalasari

Keywords: Service, Transparency, Conditional, Participatory Accountability, Equality of Rights and Balance of Rights / Obligations.

The purpose of this working paper is to find out the service process of the cooperation contract application with a business partner in the commercial division of PT Angkasa Pura II (Persero) Sultan Syarif Kasim II International Airport Branch in Pekanbaru in order to encourage the success of achieving the commercial division. Starting from the author's interest to raise this title because of the writer's curiosity about the service process of the application for cooperation contracts with business partners carried out by the commercial division. As long as the author carries out the Job Training the author sees that the process is going well, it is because the commercial division follows and implements regulations that have been set in the guidelines for commercial activities that have been established. Application Service Services carried out by the commercial division in accordance with service indicators, namely Transparency, Conditional, Participatory Accountability, Equality of Rights and Balance of Rights and Obligations. It is expected that the commercial division service will be able to provide benefits for business partners even more so for PT Angkasa Pura II (Persero) Sultan Syarif Kasim II International Airport Branch in Pekanbaru.

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN KERTAS KERJA

Nama : Nisis Sari Heni Puspika
NPM : 167420552
Program Studi : Administrasi Perkantoran
Jenjang Pendidikan : Diploma Tiga (D III)
Judul Kertas Kerja : Analisis Gaya Kepemimpinan Pada PT. Pegadaian
(persero) Kanwil II Pekanbaru

Format sistematika dan pembahasan materi masing-masing bab dan sub bab dalam kertas kerja ini, telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penulisan karya ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diuji dalam sidang ujian komprehensif.

Pekanbaru, 1 Agustus 2019

Turut Menyetujui
Program Studi D III Adm. Perkantoran Pembimbing,
Ketua

Eka Komalasari, S.Sos., M.Si

Rosmita, S.Sos., M.Si

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan kertas kerja ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Diploma Tiga (D3) Administrasi Perkantoran di Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Islam Riau.

Penulis dapat menyelesaikan kertas kerja ini dengan judul : **“Analisis Gaya Kepemimpinan Pada PT. Pegadaian (persero) kanwil II Pekanbaru”**

Dalam penulisan kertas kerja ini tentunya penulis mendapatkan banyak dorongan, bantuan dan juga bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., M.CL. selaku Rektor Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. H. Moris Adidi Yogia M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
3. Ibu Eka Komalasari S.Sos., M.Si. selaku Ketua Program Studi Diploma Tiga (D3) Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
4. Ibu Evi Zubaidah S.Sos., LMPA selaku Sekretaris Program Studi Diploma Tiga (D3) Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
5. Ibu Rosmita, S.Sos., M.Si selaku Pembimbing saya yang telah memberikan Bimbingan, Saran dan masukan dalam penulisan kertas kerja ini.

6. Bapak/Ibu dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi penulis.
7. Seluruh Pegawai Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah memberikan jasa pelayanan bagi penulis.
8. Pemimpin beserta seluruh karyawan PT.Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru yang telah memberikan masukan dan motivasi pada saat penulis PKL dan sangat membantu penulis dalam menyelesaikan kertas kerja ini.
9. Teristimewa untuk kedua orang tua penulis Ayahanda Sarnedi dan Ibunda Yuhanis yang telah banyak memberikan dorongan dan motivasi kepada penulis. Sehingga penulis bisa mendapatkan gelar A.Md yang sebagaimana telah di inginkan.
11. Untuk Teman-teman seperjuangan angkatan 2016 yang telah sama-sama berjuang dan saling memotivasi satu sama lain.
12. Untuk teman-teman yang saya sayangi Delia Junita, Aminah Luffia, Sitti Masyithah, Dina Utami, Hanif Rohadatun Nissa.

Pekanbaru, 1 Agustus 2019

Penulis,

Nisis Sari Heni Puspika

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN NASKAH KERTAS KERJA	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI KERTAS KERJA	iii
PENGESAHAN KERTAS KERJA	iv
BERITA ACARA UJIAN KONFEREHENSIF KERTAS KERJA	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
SURAT PERNYATAAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	8
1. Tujuan Penelitian	8
2. Kegunaan Penelitian	8
BAB II DESKRIPSI UMUM ORGANISASI TEMPAT PKL	
A. Sejarah Ringkas Perusahaan PT. Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru	9

B. Struktur Organisasi Perusahaan PT. Pegadaian (persero)	
Kanwil II Pekanbaru	12
C. Fungsi dan Tugas Organisasi PT. Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru	13
1. Fungsi Organisasi	13
2. Tugas Organisasi	13
D. Sumber Daya Organisasi pada PT. Pegadaian (persero) Kawil II Pekanbaru	21
E. Produk dan Layanan Pegadaian	22
BAB III STUDI KEPUSTAKAAN DAN PEMBAHASAN	
A. Variable, Indikator dan Kepustakaan Pendukung	26
B. Pembahasan Data Sekunder Indikator Variable	41
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	46
B. Saran	47
DAFTAR KEPUSTAKAAN	48
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
I.1 Daftar Kantor Area Dan Kantor Cabang PT. Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru	5
II.1 Daftar Kantor Cabang Pegadaian Syariah Yang Ada Di Pekanbaru	11
II.2 Daftar jumlah dan Jabatan Karyawan PT. Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru	21
II.3 Daftar Sarana Dan Prasarana Kerja PT. Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru	22
II.4 Daftar Umur Respoden Nasabah Pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil II Pekanbaru	24
II.5 Daftar Jenis Kelamin Respoden	24
II.6 Data Jumlah Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Kanwil II Pekanbaru Tahun 2014 – 2019	25

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
II.1 Struktur Organisasi Unit Kerja PT. Pegadaian (Persero) Kanwil II Pekanbaru.....	13



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. : Surat Keputusan Dekan FISIPOL UIR.....	49
2. : Lampiran Dokumentasi	53



SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian konferehensif yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nisis Sari Heni Puspika
NPM : 167420552
Program Studi : Administrasi Perkantoran
Jenjang Pendidikan : Diploma Tiga (D III)
Judul Kertas Kerja : Analisis Gaya Kepemimpinan Pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil II Pekanbaru

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian konfrehensif ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa, naskah kertas kerja ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dengan kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas;
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan butir 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian seminar yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 1 Agustus 2019

Pelaku Pernyataan

Nisis Sari Heni Puspika

ANALISIS GAYA KEPEMIMPINAN PADA PT PEGADAIAN (PERSERO) KANWIL II PEKANBARU

ABSTRAK

Oleh :

Nisis Sari Heni Puspika

Tujuan dari kertas ini adalah untuk mengetahui gaya kepemimpinan yang digunakan oleh pimpinan PT. Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru. berawal dari ketertarikan penulis untuk mengangkat judul ini karena adanya rasa ingin tahu penulis terhadap gaya apa yang digunakan oleh pimpinan PT. Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru. selama penulis melakukan praktek kerja lapangan, tidak pernah penulis melihat terjadi permasalahan yang tidak diinginkan pada PT. Pegadaian. Suasana kerja yang tenang dan tentram sehingga membuat penulis nyaman selama melakukan praktek kerja lapangan disana. Itu semua dibangun oleh seorang yang memimpin didalamnya. Pemimpin pada PT. Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru membuat para bawahannya nyaman dalam bekerja dengan menggunakan gaya kepemimpinan Motivatif. Gaya Kepemimpinan Motivatif merupakan Gaya yang sangat baik bagi pemimpin dalam menjalankan suatu perusahaan. Dengan menggunakan Gaya Kepemimpinan yang Motivatif Bapak Mohamad Ihsan Palaloi selaku pimpinan pada PT. Pegadaian mampu meraih tujuan yang ditetapkan oleh perusahaan.

Kata kunci : Gaya Kepemimpinan, Motivatif

**ANALYSIS OF LEADERSHIP STYLE AT PT PEGADAIAN (PERSERO)
KANWIL II PEKANBARU**

ABSTRACT

By :

Nisis Sari Heni Puspika

The purpose of this working paper is to find out the leadership style used by the leadership of PT. Pegadaian (persero) II Regional Office Pekanbaru. starting from the author's interest to raise this title because of the writer's curiosity about what style is used by the leader of PT. Pegadaian (persero) Regional Office II Pekanbaru. as long as the author does field work, the author has never seen any unwanted problems at PT. Pegadaian. A calm and calm working atmosphere that makes the writer comfortable while doing field work there. It was all built by one who led it. Leader at PT. Pegadaian (persero) II Regional Office Pekanbaru makes its subordinates comfortable in working by using motivational leadership styles. Motivatioal leadership style is a very good style leaders in running a company. By using a motivational leadership style Mohamad Ihsan Palaloi as the leader of PT. Pegadaian are able to achieve the goals set by the company.

Keywords : *Leadership Style, Motivational*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Administrasi menurut Siagian adalah satu keseluruhan proses menggunakan sarana dan prasarana tertentu pula. Sedangkan menurut Robbin dan Judge Organisasi adalah suatu unit sosial yang terdiri dari dua orang atau lebih, dikoordinasi secara sadar, dan berfungsi dalam suatu sadar yang relatif terus menerus untuk mencapai satu atau serangkaian tujuan. Menurut Richard Manajemen adalah pencapaian sasaran-sasaran organisasi dengan cara yang efektif dan efisien melalui perencanaan pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian sumber daya organisasi.

Didalam suatu organisasi manajemen menjadi suatu penentu dari berhasilnya organisasi tersebut. Dalam manajemen ini seorang pemimpin yang mengatur dan mengendalikan sehingga perusahaan bisa berhasil dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Maka dari itu pemimpin diuntut untuk mengarahkan segala kegiatan organisasi yang ada didalamnya.

Setiap organisasi memiliki seorang pemimpin untuk mengatur jalannya seluruh kegiatan didalam suatu organisasi. Oleh karena itu, pemimpin ini sangat berpengaruh besar bagi suatu organisasi karna jika tidak ada pemimpin maka tidak ada yang menggerakkan atau mengatur jalanya kegiatan di dalam suatu organisasi.

Seperti halnya pada PT. Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru, adanya seorang pemimpin untuk mengelola jalannya organisasi tersebut dengan baik dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Pemimpin adalah seseorang dengan wewenang kepemimpinannya mengarahkan bawahannya untuk mengerjakan sebagian pekerjaannya dalam mencapai tujuan.

Pemimpin yang Motivatif adalah pemimpin yang dapat menyampaikan informasi mengenai ide-idenya, program-program dan kebijaksanaan-kebijaksanaan kepada bawahan dengan baik. Baiknya komunikasi tersebut membuat segala ide, program dan kebijaksanaannya dapat dipahami oleh bawahan sehingga bawahan mau merealisasikan semua ide, program dan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh pemimpin.

Aset terbesar seorang pemimpin adalah kemampuan komunikasi. Jangan ragu-ragu melatih ilmu komunikasi, baik dengan cara menonton video, mengikuti pelatihan, atau sekedar meminta *feedback* dari para kolega.

Jadilah pemimpin yang terarah namun fleksibel. Dengan memberi kebebasan pada karyawan, mereka akan merasa lebih termotivasi dan bangga akan pekerjaannya.

Menjadi seorang pemimpin bukanlah hal yang mudah karena harus dapat mempengaruhi anggotanya dalam mencapai tujuan ataupun target yang sudah ditentukan, selain itu pemimpin harus dapat berperan sebagai sumber motivasi untuk karyawan sehingga karyawan mempunyai dorongan atau semangat

untuk meningkatkan kinerjanya diperusahaan. Sehingga pertumbuhan perusahaan akan berjalan kearah yang baik dan benar sehingga dapat mencapai tujuan yang diharapkan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa seorang pemimpin itu harus bisa mengelola suatu perusahaan dengan baik dan bisa menjadi contoh dan sebagai motivasi bagi orang-orang yang berada didalam organisasinya. Jika pemimpin tidak bisa mengelola organisasi dengan baik maka tujuan yang akan dicapai sebelumnya tidak akan tercapai dengan baik dan organisasi tersebut bakalan bisa hancur. Pemimpin didalam organisasi sangatlah penting untuk memajukan dan mensejahterakan organisasi yang dipimpinnya.

Menurut Robbins dan Judge dalam Wibowo (2018:6) kepemimpinan adalah sebagai kemampuan memengaruhi suatu kelompok menuju pada pencapaian visi atau serangkaian tujuan, di mana sumber dari pengaruh tersebut mungkin formal, seperti diberikan oleh jenjang manajerial dalam organisasi.

Sedangkan menurut McShane dan Von Glinow dalam Wibowo (2018:5) kepemimpinan adalah tentang memengaruhi, memotivasi, dan memungkinkan orang lain memberikan kontribusi pada efektivitas dan keberhasilan organisasi di mana mereka menjadi anggota.

Menurut Newstrom dalam Wibowo (2018:5) kepemimpinan adalah suatu proses memengaruhi dan mendukung orang lain untuk bekerja secara antusias untuk mencapai sasaran.

Kepemimpinan merupakan suatu proses untuk mencapai tujuan bersama dengan cara mempengaruhi seseorang. Kepemimpinan yang baik merupakan hal yang penting di dalam perusahaan, karena dengan kepemimpinan yang baik dapat bermanfaat untuk jalannya perusahaan ke arah yang lebih baik secara efektif dan efisien.

Jadi, dari uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan adalah suatu proses mempengaruhi atau memberikan contoh kepada bawahannya untuk mencapai tujuan organisasi tersebut.

Fungsi-fungsi kepemimpinan menurut Harbani (2010:21) adalah sebagai berikut :

1. Pemimpin sebagai penentu arah, yaitu seorang pemimpin harus mengetahui tujuan yang akan dicapai dalam sebuah organisasi.
2. Pemimpin sebagai wakil, pemimpin harus mampu melakukan usaha mengkoordinir seluruh anggota dan mewakili anggota dalam melakukan koordinasi dengan pihak luar dalam meningkatkan kerja organisasi.
3. Pemimpin sebagai komunikator, hal ini bertujuan untuk memberikan komunikasi baik dalam pihak organisasi maupun ke pihak luar organisasi sebagai mengembangkan organisasi.
4. Pemimpin sebagai mediator. Mediator merupakan sebuah wadah yang diperlukan dalam mengatasi dan menyelesaikan suatu konflik atau masalah.

Pemimpin diharapkan mampu melakukan mediasi secara baik dalam mengambil satu keputusan untuk mencapai tujuan organisasi.

Berikut merupakan kantor area dan kantor cabang PT. Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru.

Tabel I.1 Daftar Kantor Area dan Kantor Cabang PT. Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru.

No	Kantor Area	Kantor Cabang
1	Area Pekanbaru	<ul style="list-style-type: none"> - Pekanbaru Kota - Pasar Kodim - Dumai - Duri - Pangkalan Kerinci - Panam - Ahmad Yani - Subrantas
2	Area Batam	<ul style="list-style-type: none"> - Tanjung Pinang - Nagoya - Tanjung Balai Karimun - Natuna - Mega Legenda - Sei Panas
3	Area Padang	<ul style="list-style-type: none"> - Terendam - Tapi Bandar - Solok - Sungai Penuh - Ujung Gurun

Sumber : PT. Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru 2019

Tabel diatas merupakan daftar Kantor Area dan Kantor Cabang PT. Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru. Dimana bahwa terdapat banyak kantor

pegadaian yang telah tersebar diberbagai Area, setiap Kantor Area tentunya memiliki pemimpin yang berbeda-beda dan gaya kepemimpinan yang berbeda pula tetapi memiliki tujuan yang sama.

Dari pengamatan penulis selama melaksanakan praktek kerja lapangan selama 2 bulan pada PT. Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru penulis melihat beberapa fenomena yang terjadi:

1. Setiap pada saat Briefing pagi yang dilaksanakan setiap hari Selasa pagi Bapak Mohamad Ihsan Palaloi sebagai pemimpin selalu memberikan informasi dan ide-ide tentang program kerja kepada bawahannya agar program kerja dapat dilaksanakan dengan baik. Salah satu program kerjanya adalah Bank Sampah, yang menjadikan sampah menjadi emas. Dengan adanya bank sampah ini maka dapat mengurangi sampah-sampah yang ada dan masyarakat juga dapat menikmati manfaat dari program bersih-bersih pegadaian.
2. Terjalannya kerja sama yang baik antara atasan dengan bawahan, dan antar setiap bagian-bagian yang ada sehingga memudahkan dalam menyelesaikan pekerjaan yang telah diberikan.
3. Selama penulis melakukan praktek kerja lapangan pada PT. Pegadaian Bapak Mohamad Ihsan Palaloi tidak pernah membedakan setiap karyawannya. Seperti penulis yang sedang melakukan praktek kerja lapangan disana penulis sangat dihargai sama seperti dengan karyawan lain

dan tidak membedakan karna penulis hanya melakukan praktek kerja lapangan disana. Seperti misalnya pada saat jam makan siang, Bapak Mohamas Ihsan Palaloi mengajak makan bersama-sama bergabung dengan karyawan yang lainnya pada suatu tempat makan yang telah tersedia disana.

Bapak Mohamad Ihsan juga memberikan dorongan dan motivasi kepada bawahannya dalam menyelesaikan tugas yang diberikan, seperti yang penulis amati bahwa Bapak Mohamad Ihsan Palaloi selalu memberikan ide-ide kepada bawahannya dan selalu memotivasi bawahannya dalam melaksanakan pekerjaan sehingga bawahan mampu melaksanakan tugas-tugasnya.

Berdasarkan fenomena diatas maka dapat dilihat bahwa pimpinan PT. Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru telah menerapkan gaya kepemimpinan yang motivatif.

Dari uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul : **“ANALISIS GAYA KEPEMIMPINAN MOTIVATIF PADA PT. PEGADAIAN (PERSERO) KANWIL II PEKANBARU”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari penjelasan di latar belakang sebelumnya, maka rumusan masalahnya adalah : “Bagaimana Gaya Kepemimpinan Pada PT. Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru?”

C. Tujuan dan Kegunaan Kertas Kerja

1. Tujuan Kertas Kerja

Berdasarkan uraian dari rumusan masalah di atas maka tujuan dan manfaat kertas kerja ini adalah :

“ Untuk mengetahui dan menganalisis gaya kepemimpinan pada PT. Pegadaian (persero) Kawil II Pekanbaru ”

2. Kegunaan Kertas Kerja

Adapun kegunaan dari penulisan kertas kerja ini adalah sebagai berikut :

- a. Kegunaan Teoritis, penulisan kertas kerja ini sebagai bahan informasi bagi peneliti, selanjutnya yang ingin meneliti hal yang sama.
- b. Kegunaan Akademis, untuk melihat bagaimana gaya kepemimpinan pada PT. Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru.
- c. Kegunaan Praktis, menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi pembaca, dan semoga bermanfaat bagi mahasiswa/i yang akan melakukan penulisan kertas kerja di masa yang akan datang.

BAB II

GAMBARAN UMUM KANTOR PEGADAIAN

A. SEJARAH PEGADAIAN DI INDONESIA

PT Pegadaian berdiri pada tanggal 20 Agustus 1746 di Batavia. Pada tanggal tersebut merupakan momentum tonggak awal berdirinya lembaga pegadaian di Indonesia. Pemerintah kolonial melalui *Vereegde Oostindische Compagnie* atau VOC mendirikan Bank Van Leening sebagai lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai.

Pada tahun 1811, Inggris mengambil alih pemerintah dan membubarkan Bank Van Leening. Sebagai gantinya masyarakat diberikaan keleluasaan untuk mendirikan usaha pegadaian sepanjang mendapat lisensi dari pemerintah daerah setempat (*licentie stelsel*). Namun dalam perkembangannya metode tersebut berdampak buruk, pemegang lisensi menjalankan praktek rentenir atau lintah darah yang dirasakan kurang menguntungkan pemerintah berkuasa (inggris).

Pemerintah Hindia Belanda mencari jalan keluar dengan menerapkan *cultuur stelsel* yang kajiannya mengusulkan agar kegiatan pegadaian ditangani oleh pemerintah sehingga dapat memberikan perlindungan dan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat.

Selama kekuasaan jepang, tidak banyak perubahan yang terjadi baik dari sisi kebijakan maupun struktur organisasi Jawatan Pegadaian atau dalam bahasa Jepang disebut *SitjiEigeikyuku*. Kala itu, pimpinan Jawatan dipegang oleh Ohnson yang berkebangsaan Jepang dengan wakilnya, M. Saubari, seorang

warga pribumi. Kantor jawatan pegadaian kemudian sempat berpindah keluar Jakarta, yakni ke Karang Anyar, Kebumen, Jawa Tengah.

Pasca perang, kantor Jawatan Pegadaian kembali berpusat di Jakarta dan dikelola oleh pemerintah Republik Indonesia. Sejak dikelolah pemerintah, pegadaian telah megalami sejumlah pergantian status, mulai dari Prusahaan Negara PN pada 1 Januari 1961. Perubahan status kedua adalah berdasarkan PP Nomor 7 tahun 1969 yang menjadi pegadaian sebagai Perusahaan Jawatan (PERJAN).

Berdasarkan akta pendirian perusahaan perseroan (persero) PT. Pegadaian atau disingkat PT. Pegadaian (persero) Nomor 1 Tanggal 1 April 2012 yang dibuat di hadapan Notaris Nanda Fauziwan, SH, M.Kn yang berkedudukan di Jakarta, dan kemudian disahkan berdasarkan keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor AHU-17525.AH.01.01 tahun 2012 tanggal 4 April 2012 tentang pengesahan Badan Hukum Perseroan, telah disahkan Badan Hukum Perusahaan Perseroan (persero) PT Pegadaian (persero).

Adapun pegadaian syariah, yang dimaksudkan pegadaian syariah adalah sistem menjamin utang dengan barang yang dimiliki yang mana memungkinkan untuk dapat dibayar dengan uang atau hasil penjualannya. Pegadaian syariah bisa juga diartikan dengan menahan suatu barang milik penjamin sebagai jaminan atas sejumlah pinjaman yang diberikan.

Tabel II.1 Daftar Kantor Cabang Pegadaian Syariah yang ada di Pekanbaru.

No	Kantor Cabang	Alamat	Telepon
1	Cabang Syariah Subrantas	Jl. Hr Subrantas, Pekanbaru	08117097981
2	Cabang Syariah Paus Ujung	Jl. Paus Ujung, Pekanbaru	0761563178
3	Cabang Syariah Harapan Raya	Jl. Imam Munandar, Pekanbaru	076145051
4	Cabang Syariah Ahmad Yani	Jl. Ahmad Yani, Pekanbaru	076145565

Sumber :Humas PT. Pegadaian (persero)Kanwil II Pekanbaru, 2019

PT Pegadaian (persero) Kantor Wilayah II merupakan pecahan dari Kanwil Padang yang sekarang terbagi dua yaitu Kanwil Pekanbaru dan Kawil Palembang. Pegadaia sendiri bergerak di bidaag jasa gadai (kredit jangka pendek 4 bulan) da fidusia (sistem kredit dengan jaminan sistem angsura) Kanwil Pekanbaru sendiri memegang tiga Area yaitu Area Padang (Sumbar & Jambi), Area pekanbaru (Riau) dan Area Batam (Kepri). Pegadaian Kanwil II Pekanbaru terdiri dari 28 cabang dan 214 unit.

VISI DAN MISI PEGADAIAN

a. visi

“Memberikan pelayanan kepada masyarakat”

b. Misi

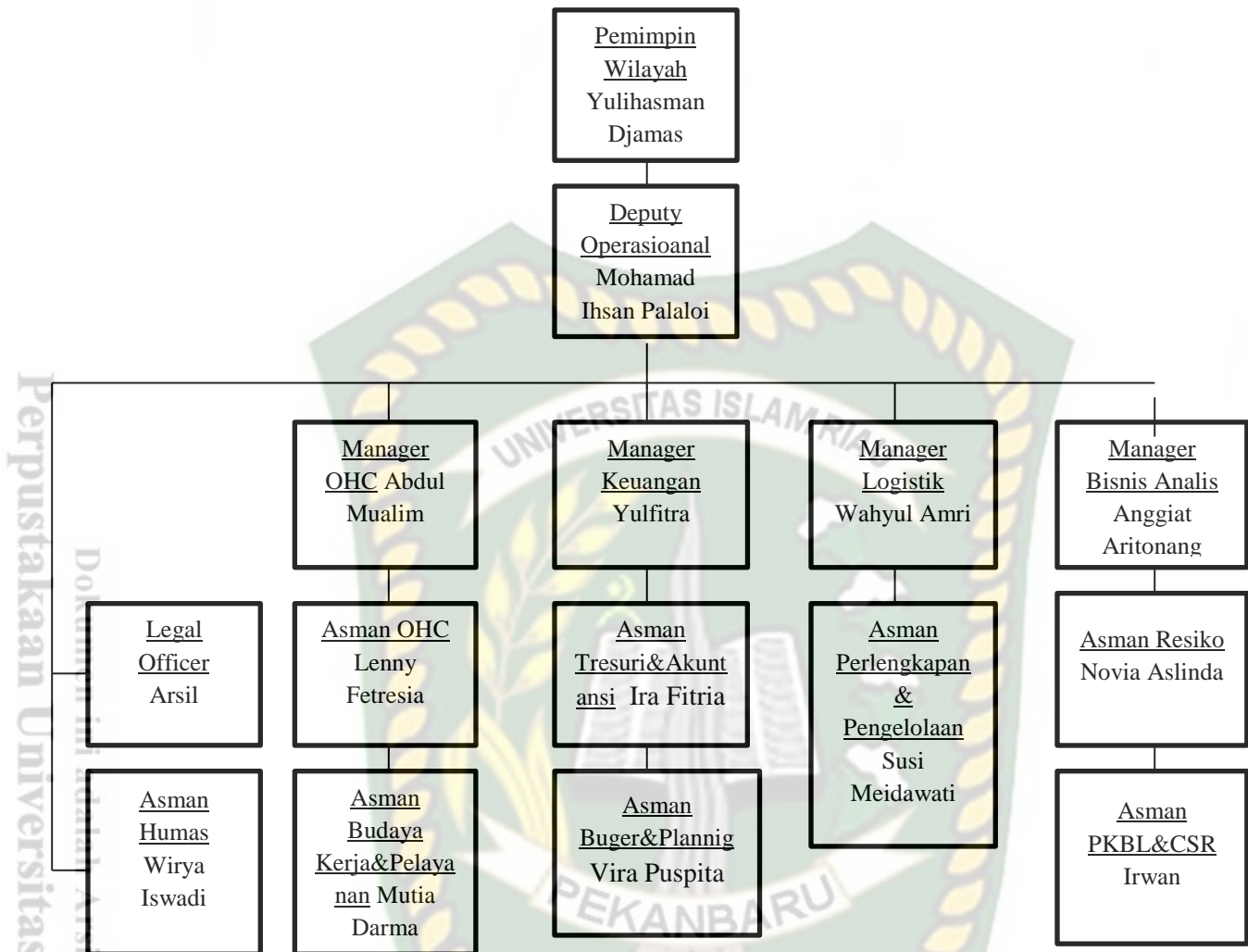
1. Memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh pemangku kepentingan dengan mengembangkan bisnis inti.
2. Membangun bisnis yang lebih beragam dengan mengembangkan bisnis baru pemangku kepentingan. untuk menambah proposisi nilai ke nasabah.
3. Memberikan *service excellence* dengan focus nasabah melalui :
 - Bisnis proses yang lebih sederhana dan digital
 - Teknologi informasi yang handal dan mutakhir
 - Praktek manajemen risiko yang kokoh
 - SDM yang profesional berbudaya kinerja baik.

B. STRUKTUR ORGANISASI PT PEGADAIAN (PERSERO) KANWIL II PEKANBARU

Struktur organisasi adalah kerangka antar hubungan satuan-satuan organisasi yang didalamnya terdapat pejabat, tugas serta wewenang yang masing-masing mempunyai peranan tertentu dalam kesatuan yang utuh.

Struktur organisasi di dalam kantor merupakan upaya sistematis untuk menggali makna yang dihayatipartisipan yaitu para manajer dalam menjalankan fungsi-fungsi manajemen. Proses dalam mengambil keputusan, sistem pengawasan dan model kepemimpinan serta aspek-aspek manajemen lainnya.

Gambar II.I Struktur Organisasi



Sumber : PT. Pegadaian (Persero) Kawil II Pekanbaru 2019

C. FUNGSI DAN TUGAS ORGANISASI

1. Pemimpin Wilayah

a. Fungsi Jabatan

1. Merencanakan, mengorganisasi, mengintegrasikan, menyelenggarakan, melakukan *monitoring*, pengawasan, dan evaluasi atas seluruh kegiatan kerja

di wilayah, serta membantu fungsi-fungsi kantor pusat sesuai dengan kewenangan yang dilimpahkan direksi untuk mencapai tujuan Perusahaan

2. Bertanggung jawab dan meyakini bahwa strategi dan kebijakan kantor pusat untuk kantor wilayah dapat diimplementasikan dengan baik, efektif dan optimal.

b. Rincian Tugas

1. Menyusun *roadmap* dan *blueprint* pengembangan bisnis pada wilayah yang dikelolanya berdasarkan potensi daerah setempat.
2. Menyusun rencana kerja, program, inisiatif strategis, rincian biaya untuk mendapatkan RKAP yang terintegritas dengan baik, dengan seluruh unit kerja yang dikelolanya.
3. Menyusun rencana anggaran dan program kerja kantor wilayah (RKAP dan inisiatif strategis) perusahaan untuk seluruh unit kerja di bawah sebagai kepanjangan unit atau organisasi kantor pusat. Dalam penyusunan RKAP dan inisiatif strategis mengacu pada *shareholder's aspirations*, rencana jangka panjang perusahaan (RJPP) dan ketentuan lainnya yang ditetapkan oleh kantor pusat..
4. Mengembangkan bisnis Perusahaan sesuai dengan potensi dan dinamika bisnis di daerah setempat.
5. Mengembangkan bisnis perusahaan sesuai dengan potensi dan dinamika bisnis di daerah setempat.

6. Meyakini, memastikan dan mengendalikan operasional unit kerja baik konvensional.
7. Bertanggung jawab dan meyakini bahwa strategi dan kebijakan kantor pusat untuk kantor wilayah dapat diimplementasikan dengan baik, efektif dan optimal.

2. Deputy Operasional

a. Fungsi dan Jabatan

1. Membantu efektivitas Pemimpin Wilayah dalam fungsi pengelolaan dan operasional kantor wilayah sebagai *Regional Chief Executive Officer* (Regional CEO).
2. Meyakini, memastikan dan mengendalikan operasional dan *supporting* kantor cabang berjalan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada para nasabah.

b. Rincian Tugas

1. Membantu dalam memberikan kajian pengembangan bisnis Perusahaan sesuai dengan potensi dan dinamika bisnis di daerah setempat.
2. Mengamankan aset perusahaan baik secara fisik maupun legalitas.
3. Meyakini dan memastikan seluruh karyawan telah dilakukan *performance review* dan *performance appraisal* sesuai jadwal waktu yang ditetapkan untuk meningkatkan produktivitas karyawan.
4. Mengamankan aset perusahaan baik secara fisik maupun legalitas.

3. Manager Sumber Daya Manusia

a. Fungsi Jabatan

1. Merencanakan, mengorganisasi, mengintegritas, menyelenggarakan, pengelolaan operasioal sumber daya manusia, hubungan industrial dan implementasi budaya perusahaan di kantor wilayah sesuai fungsi dan ruang lingkup Manager Operasional Huma Capital dikantor wilayah.
2. Melaksanakan operasioal fungsi *human capital* dan hubungan industrial (*man power plannig, recruitmet, people development, performance appraisal, compensation and benefit, talent managemet and retention*), sesuai kewenangan dan ruang lingkup bidang tugasnya.

b. Rincian Tugas

1. Merencanakan dan melaksanakan program budaya kerja sesuai tema budaya kerja yang ditetapkan oleh kantor pusat.
2. Mengelola operasional dan administrasi bidang *human capital* di seluruh unit kerja di kantor wilayah sesuai kebijakan dan ketentuan kantor pusat.

4. Manager Keuangan

a. Fungsi Jabatan

1. Merencanakan, mengorganisasi, mengintegritas, menyelenggarakan, melakuka *monitoring*, pengawasan, evaluasi dan tanggung jawab pengelolaan operasional akuntansi, keuangan, perasuransian dan operasional teknologi

informasi di kantor wilayah sesuai dengan fungsi dan ruang lingkup Manager Keuangan di kantor wilayah.

2. Melaksanakan operasional fungsi pengelolaan akuntansi, keuangan dan operasional teknologi informasi sesuai kewenangan (termasuk didalamnya mengelola sistem *cash management* dan fungsi-fungsi *maker*, *checker* dan validasi transaksi keuangan).

b. Rincian Tugas

1. Merencanakan, mengordinasikan, menyelenggarakan dan mengawasi kegiatan operasional treasury, perpajakan, pengelolaan asuransi dan operasional teknologi informasi di kantor wilayah.
2. Memberikan kajian, usulan perbaikan kepada Deputy Operasioanal sesuai bidang tugas dan ruang lingkup pekerjaannya.
3. Memastikan dan meyakini kebutuhan fisik kas terpenuhi untuk kegiatan operasional di kantor wilayah.

5. Manager Logistik

a. Fungsi Jabatan

1. Merencanakan, mengorganisasi, mengintegrasikan, menyelenggarakan, melakukan *monitoring*, pengawasan, evaluasi dan tanggung jawab pengelolaan operasional logistik, pengadaan barang dan jasa, mengelola stok barang, inventaris kantor dan pengelolaan operasional tenaga kerja *outsourcing* (khusus *office boy* dan *security*) di kantor wilayah.

b. Rincian Tugas

1. Memastikan pengelolaan operasional tenaga kerja *outsourcing* (*driver* dan *office boy*) dapat berjalan efektif.
2. Memastikan pengelolaan aset perusahaan dapat dikuasai dengan aman secara fisik maupun legalitas hukum.
3. Merencanakan, mengordinasikan, menyelenggarakan dan mengawasi kebutuhan perlengkapan rumah tangga dapat terpenuhi dengan baik untuk mendukung kelancaran operasioal kantor.

6. Manager Bisnis Analis**a. Fungsi Jabatan**

1. Mengordinasikan dan menyelenggarakan *performance review* untuk memastikan terget kinerja keuangan dan pelaksanaan inisiatif strategis sesuai RKAP dilaksanakan dengan baik dan sesuai jadwal.
2. Memberikan kajian dan pemetaan atas pengembangan bisnis perusahaan termasuk kajian mengenai pembukaan, relokasi atau penutupan kantor cabang di kantor wilayah berdasarkan potensi wilayah.

b. Rincian Tugas

1. Memberikan masukan atau usulan kepada kantor wilayah melalui Deputy Operasional terkait dengan kerja sama dengan pihak eksternal maupun pengembangan bisnis lainnya di kantor wilayah.

2. Menyusun kajian kerjasama *business to business* dengan perusahaan lain untuk mendukung peningkatan penjualan produk dan kinerja bisnis perusahaan.
3. Mengelola stok dan distribusi produk logam mulia kepada seluruh kantor cabang dengan cara yang efektif, amanah dan terkendali.
4. Mengimplementasikan program kerja untuk mencapai target-target PKBL&CSR.

7. Legal Officer

a. Fungsi Jabatan

1. Merencanakan, menyelenggarakan, melakukan *monitoring*, dan evaluasi pelaksanaan pekerjaan bidang hukum (advokasi, pemberian *advice*, *legal drafting*, pengurusan ijin, dan kajian hukum) dikantor wilayah.

b. Rincian Tugas

1. Mengordinasikan dan mengintegrasikan penyusunan rencana anggaran, program kerja, inisiatif strategis, rincian biaya yang berkaitan dengan kegiatan pelaksanaan bidang legal di kantor wilayah.
2. Melaksanakan kegiatan yang berkaitan dengan *legal drafting* untuk kepentingan perusahaan.
3. Menyusun laporan atas setiap tindakan atau kegiatan yang berkaitan dengan proses advokasi tersebut untuk disampaikan kepada atasan.

4. Melaksanakan kegiatan advokasi untuk kepentingan perusahaan berupa penanganan perkara didalam maupun diluar pengadilan.
5. Menyusun laporan pelaksanaan pekerjaan untuk disampaikan kepada atasan berikut usulan dan tindak lanjutnya.

8. Asman Humas

a. Fungsi Jabatan

1. Merencanakan, menyelenggarakan, melakukan *monitoring*, dan evaluasi pelaksanaan kegiatan kehumasan dan protokol di kantor wilayah, kantor area, kantor cabang, kantor unit pelayanan cabang, kantor unit pelayanan cabang syariah dalam ruang lingkup bidang Hubungan Masyarakat (Humas) dan protokoler di kantor wilayah.

b. Rincian Tugas

1. Merencanakan, mengordinasikan, melaksanakan dan mengawasi kegiatan pengurusan tamu dan kegiatan protokoler sesuai standar etika yang berlaku.
2. Menjadi juru bicara perusahaan untuk informasi yang bersifat operasional dengan cakupan wilayah kerja kantor wilayah masing-masing atas izin Pemimpin Wilayah.
3. Pengurusan perijinan yang wajib dimiliki perusahaan untuk memenuhi kepatuhan dan *complay* dengan ketentuan dan perundangan yang berlaku.

5. Merencanakan, melaksanakan, mendokumentasikan, dan melakukan *updating* administrasi mengenai akta, perijinan, surat keputusan, penetapan pengadilan, ketentuan internal, dan peraturan perundang-undangan.

D. SUMBER DAYA ORGANISASI

Untuk mencapai tujuan yang diinginkan, maka organisasi memerlukan sumber daya sebagai penunjang yang mendukung terwujudnya tujuan yang diinginkan. Organisasi dikelola oleh manusia, hal ini berkaitan dengan fungsi pengorganisasian, pelaksanaan tugas-tugas yang telah direncanakan yang hanya mampu dilakukan oleh manusia.

Tabel II.2 Daftar Jumlah dan Jabatan Karyawan di PT Pegadaian (Persero) Kanwil II Pekanbaru

NO	JABATAN	JUMLAH
1	Pemimpin Wilayah	1
2	Inspektur Wilayah	1
3	Deputy Operasional	1
4	Sekretaris	1
5	Manager	4
6	Humas	1
7	Legal Officer	1
	Jumlah	10

Sumber : Humas Pegadaian PT (Persero) Kanwil II Pekanbaru 2019

Tabel II.3 Daftar Sarana dan Prasarana kerja PT Pegadaian (Persero) Kanwil II Pekanbaru.

NO	SARANA DAN PRASARANA KERJA	KONDISI		JUMLAH
		BAIK	RUSAK	
1	Telepon	11	-	11
2	Cctv	4	-	4
3	Komputer	36	-	36
4	Printer	30	-	30
5	Ac	15	-	15
6	Lemari arsip	10	-	10
7	Mobil	4	-	4
8	Meja & Kursi	36	-	36

Sumber : Humas PT Pegadaian (Persero) Kanwil II Pekanbaru 2019

E. PRODUK DAN LAYANAN PEGADAIAN

a. KCA (Kredit Gadai Cepat & Aman)

KCA adalah kredit dengan sistem gadai yang diberikan kepada semua golongan nasabah, baik untuk kebutuhan produktif maupun konsumtif. Untuk mendapatkan kredit, sebagai nasabah hanya perlu membawa agunan berupa perhiasan emas atau barang berharga lainnya.

b. Krasida

kredit (pinjaman) angsuran bulanan yang diberikan kepada Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) untuk pengembangan usaha dengan sistem gadai.

c. Kreasi

kreasi adalah kredit dengan angsuran bulanan yang di berikan kepada Usaha Kecil dan Menengah (UKM) untuk pengembangan usaha dengan sistem fidusia.

d. Kresna

kresna atau kredit serba guna merupakan pemberian pinjaman kepada pegawai atau karyawan dalam rangka kegiatan produktif/konsumtif degan pengembalian secara angsuran.

e. Jasa Taksiran

Jasa ini adalah suatu layanan kepada masyarakat yang peduli akan harga atau nilai harta benda miliknya, yang diperiksa dan ditaksir oleh juru taksir berpengalaman untuk mengetahui kepastian nilai atau kualitas suatu barang.

Uraian diatas merupakan beberapa produk pegadaian yang telah dilaksanakan dan banyak nasabah yang telah menggunakannya, akan tetapi pegadaian juga akan segera meluncurkan beberapa produk baru, diantaranya adalah Gadai On Demand yang merupakan program Pegadaian untuk membantu masyarakat agar lebih mudah untuk mengakses layanan perseroan kepada nasabah. Program tersebut akan bekerjasama dengan perusahaan besar berbasis layanan digital.

PT. Pegadaian Kanwil II Pekanbaru yang membawahi Sumatera Barat, Riau, dan Kepri berhasil mendapatkan 47.000 nasabah produk tabungan emas. Jumlah nasabah yang didapat itu yakni dari periode januari – Desember.

Tabel II.4 Daftar Umur Responden Nasabah Pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil II Pekanbaru

No	Jenis Kelamin Responden	Jumlah	Persentase
1	< 20 Tahun	2	2%
2	20 - 29 Tahun	36	37%
3	30 – 39 Tahun	39	41%
4	40 – 49 Tahun	18	19%
5	≥ 50 Tahun	1	1%
Total		96	100%

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa 96 nasabah PT Pegadaian (Persero) Kanwil II Pekanbaru yang menjadi responden paling banyak adalah nasabah berumur 30 – 39 Tahun berjumlah 39 orang atau sebesar 41%.

Kemudian diikuti oleh nasabah berumur 20 -29 Tahun berjumlah 36 orang atau 37%, umur 40 – 49 Tahun berjumlah 18 orang atau 19%, dan umur <20 Tahun berjumlah 2 orang atau sebesar 2%, dna umu ≥ 50 Tahun berjumlah 1 orang atau 1%.

Tabel II.5 Daftar Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin Responden	Jumlah	Persetase
1	Pria	36	38%
2	Wanita	60	62%
Total		96	100%

Berdasarkan Tabel diatas, dapat diketahui bahwa dari 96 nasabah PT Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru terdiri dari nasabah berjenis kelamin pria berjumlah 36 orang dan Wanita berjumlah 60 orang.

Tabel II.6 Data Jumlah Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Kanwil II
Pekanbaru Tahun 2014-2019

NO	PRODUK	2014	2015	2016	2017	2018	2019
1	Kca	433.955,00	284.809,00	286.089,00	272.024,00	255.369,00	238.010,00
2	Gadai	0	0	0	0	8	27
	Tabungan						
	Emas Prima						
3	Krasida	1.622,00	2.759,00	4.626,00	5.473,00	7.242,00	7.428,00
4	Rahn	56.361,00	52.688,00	53.452,00	51.657,00	49.811,00	47.095,00
5	Gadai	0	0	0	0	372	1.535,00
	Tabungan Emas						
6	Kreasi	3.480,00	3.362,00	4.140,00	4.239,00	6.326,00	9.826,00
7	Kresna	340	436	461	460	427	430
8	Tabungan emas	103.811,00	103.665,00	52.240,00	80.555,00	107.250,00	162.542,00
Total		599.569,00	447.719,00	401.008,00	414.408,00	426.805,00	466.893,00

BAB III

STUDI KEPUSTAKAAN DAN PEMBAHASAN

A. Variable, Indikator dan Kepustakaan Pendukung

1. Teori Administrasi

Konsep awal “administrasi” (lih. Waldo, 1955) adalah “kerja sama manusia yang didasarkan atas pertimbangan rasional guna mencapai tujuan secara bersama” (sesuatu yang sekadar ada dalam pemikiran).

Istilah *administratie*, dalam bahasa Indonesia disebut “tata usaha” atau administrasi dalam arti sempit dan *bestuur en beheer* sekaligus. *Bestuur* adalah manajemen akan kegiatan-kegiatan organisasi dan *beheer* adalah management akan sumber dayanya (financial, personel, material, gudang, dan sebagainya).

Menurut Siagian dalam Syafri (2012:9) Administrasi didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Administrasi dalam arti sempit merupakan meliputi kegiatan ketatausahaan, yaitu berupa : menerima, mencatat atau mengagendakan, mengirimkan surat-surat menghimpun, menyelenggarakan kearsipan dan dokumentasi, menetapkan sistem-sistem kerja, mengadakan serta menjaga keharmonisan sistem kerja antara anggota organisasi.

Administrasi dalam arti luas adalah kegiatan-kegiatan sekelompok manusia, melalui tahapan-tahapan tertentu dan dipimpin secara efektif dan efisien dengan menggunakan sarana-sarana yang dibutuhkan agar dapat dicapai tujuan yang diinginkan.

Maka dapat disimpulkan dari beberapa pengertian administrasi diatas adalah administrasi merupakan kegiatan dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu melalui suatu kerja sama di dalam suatu organisasi untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

2. Teori Organisasi

Organisasi merupakan wadah suatu kegiatan, termasuk kegiatan usaha. Bukan hanya sebagai wadah organisasi juga memberikan kejelasan tentang fungsi, tugas, wewenang, dan tanggung jawab setiap orang yang terlibat dalam sebuah usaha.

Menurut Malinowski (2006:22) mendefinisikan organisasi sebagai “ suatu kelompok orang yang bersatu dalam tugas-tugas atau tugas umum, terikat pada lingkungan tertentu, menggunakan alat teknologi dan patuh pada peraturan”.

Selanjutnya Griffin dalam Mulyadi (2009:155) organisasi adalah sekelompok orang yang bekerjasama dalam suatu struktur dan pola tertentu untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan.

Selain itu menurut James D. Mooney (2001:59) mengatakan “ organisasi adalah bentuk setiap perserikatan manusia untuk mencapai suatu tujuan bersama”.

Kemudian Schein dalam Doni (2015:61) berpendapat organisasi merupakan koordinasi yang bersifat rasional yang dilakukan oleh sejumlah orang demi mencapai sejumlah tujuan yang jelas, lewat pembagian kerja atau fungsi dan lewat hirarki otoritas dan pertanggung jawaban.

Tanpa mendefinisikan apa organisasi, beberapa penulis mengemukakan bahwa ada tiga ciri dari suatu organisasi, yaitu :

1. Adanya sekelompok orang
2. Antar hubungan terjadi dalam suatu kerja sama yang harmonis
3. Kerja sama didasarkan atas hak, kewajiban, dan tanggung jawab masing-masing orang untuk mencapai tujuan.

Dari pernyataan diatas maka dapat disimpulkan bahwa organisasi adalah suatu susunan dari bagian-bagian yang saling tergantung untuk mewujudkan suatu keseluruhan yang bersatu padu dengan mana kekuasaan dan kontrol dapat dilaksanakan dengan tujuan untuk mencapai suatu maksud tertentu.

3. Teori Manajemen

Secara etimologi kata manajemen diambil dari bahasa Prancis kuno, yaitu *management*, yang artinya adalah seni dalam mengatur dan melaksanakan. Manajemen dapat juga di definisikan sebagai upaya perencanaan, pengkoordinasian, pengorganisasian dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran secara efektif dan efisien.

Manajemen adalah sebuah proses dalam rangka untuk mencapai suatu tujuan organisasi dengan cara bekerja secara bersama-sama dengan orang-orang dan sumber daya yang dimiliki organisasi.

Menurut Haiman bahwa manajemen adalah fungsi untuk mencapai sesuatu melalui kegiatan orang lain dan megawasi usaha-usaha individu untuk mencapai tujuan bersama.

Sedangkan menurut Terry megatakan bahwa manajemen adalah pencapaian tujuan yang ditetapkan terlebih dahulu dengan mempergunakan kegiatan orang lain.

Selanjutnya menurut Liang Gie dalam manullang, mengemukakan bahwa manajemen adalah seni da ilmu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengontrolan *human* dan *natural resources* terutama *human resources* untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu.

Stoner dan Freeman dalam Garnida dan Priansa (2013:29) menyatakan bahwa manajemen adalah proses dari dari perencanaan, pengorganisasian, pemimpin dan pengawasan pekerjaan anggota-anggota organisasi dan penggunaan semua semua sumber organisasi yang ada untuk mencapai tujuan organisasi.

Rincian fungsi manajemen Menurut Terry dalam Siagian (2006) rincian fungsi manajemen adalah :

1. Perencanaan

Perencanaan berarti persiapan atau penentuan-penentuan terlebih dahulu tentang apa yang akan dikerjakan di kemudian hari dalam batas waktu tertentu untuk mencapai hasil tertentu.

2. Pengorganisasian

Pengorganisasian merupakan kegiatan membentuk ikatan dalam rangka menjalin hubungan baik antara tiap-tiap bagian atau sub-sub bagian sehingga didapat koordinasi yang baik diantara orang-orang yang terlibat dalam proses kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

3. Penggerakan

Penggerakan berarti suatu tindakan untuk dapat mengusahakan agar semua anggota kelompok mau bekerja dengan senang hati sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara efisien dan efektif.

4. Pengawasan

Pengawasan berarti suatu proses untuk menetapkan aparat atau unit bertindak atas nama pimpinan organisasi dan bertugas mengumpulkan segala data dan informasi yang diperlukan oleh pimpinan organisasi untuk menilai kemajuan dan kemuduran dalam pelaksanaan pekerjaan.

Dari beberapa pernyataan diatas maka dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah proses merencanakan, mengorganisasi, mengarahkan, dan

megendalikan kegiatan untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien dengan menggunakan sumber daya organisasi.

4. Teori Manajemen Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya (rasio, rasa dan karsa).

Menurut Simamora dalam Sutrisno (2016:5), manajemen sumber daya manusia adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja.

Menurut Umar dalam Sutrisno (2016:6), dalam tugas-tugas manajemen sumber daya manusia dapat dikelompokkan atas tiga fungsi, yaitu :

1. Fungsi manajerial : perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian.
2. Fungsi operasioal : pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemutusan hubungan kerja.
3. Fungsi ketiga adalah kedudukan manajemen sumber daya manusia dalam pencapaian tujuan organisasi perusahaan secara terpadu.

Dari beberapa penjelasan yang dikemukakan diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia mempunyai definisi sebagai suatu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan atas pengadaan, pengembangan, kompesensasi, pengitegrasian, pemeliharaan, dan pemutusan

hubungan kerja dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan secara terpadu.

5. Teori Pemimpin

Pemimpin biasanya diartikan sebagai orang yang mempunyai tugas untuk mengarahkan dan membimbing bawahan, dan mampu memperoleh bawahan hingga dapat menggerakkan mereka kearah pencapaian tujuan organisasi. Setiap organisasi memiliki seorang pemimpin untuk mengatur jalannya seluruh kegiatan didalam suatu organisasi. Oleh karena itu, pemimpin ini sangat berpengaruh besar bagi suatu organisasi karna jika tidak ada pemimpin maka tidak ada yang menggerakkan atau mengatur jalanya kegiatan di dalam suatu organisasi.

Menurut Frech dan Raven dalam Hasibuan (2009:14) faktor yang dapat mendukung manajer dalam memimpin bawahannya adalah sebagai berikut :

1. Otoritas-otoritas manajer untuk *coercive power*, *reward power*, *legitimate power*, *expert power*, dan *reference power*.
2. Para karyawan masih mempunyai kebutuhan yang sama, yaitu kebutuhan makan, hidup berkelompok, kebutuhan sosial, kebutuhan kerja sama, dan kebutuhan untuk memperoleh kepuasan kerja.
3. Orang-orang mau bekerjasama dan hidup berkelompok karena adanya keterbatasan (*limit factors*), yaitu keterbatasan fisik dan mental.
4. Orang-orang mau bekerjasama karena keinginan untuk mempertahankan hidup, berkuasa, mendapat pujian, dan pengakuan.

Jadi, seorang manajer dalam memimpin para bawahannya harus mampu memberikan dorongan, pengarahan, bimbingan, penyuluhan, pengendalian, keteladanan, dan bersikap jujur serta tegas, agar para bawahan mau bekerja sama dan bekerja efektif untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan.

Menurut Yogita dan Wijaya (2015:50) mendefinisikan pemimpin sebagai orang yang mempunyai tugas untuk mengarahkan dan membimbing bawahannya, dan mampu memperoleh dukungan bawahan hingga dapat menggerakkan mereka ke arah pencapaian tujuan organisasi.

Selain itu menurut Kartono pemimpin adalah seorang pribadi yang memiliki kecakapan dan kelebihan khususnya kecakapan dan kelebihan disatu bidang, sehingga dia mampu mempengaruhi orang-orang lain untuk bersama-sama melakukan aktivitas-aktivitas tertentu.

Menurut James tugas utama seorang pemimpin adalah :

1. Pemimpin bekerja dengan orang lain.
2. Pemimpin menyeimbangkan pencapaian tujuan dan prioritas.
3. Pemimpin harus menjadi seorang pemikir yang analitis dan konseptual.

Dari beberapa penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa pemimpin adalah seorang yang memiliki wewenang untuk dapat mengatur, mengelola, mengarahkan dan mengawasi kegiatan-kegiatan orang lain atas dasar kekuasaan atau kedudukan.

6. Teori Kepemimpinan

Dalam suatu organisasi, faktor kepemimpinan memegang peranan yang penting karena pemimpin itulah yang akan menggerakkan dan mengarahkan organisasi dalam mencapai tujuan dan sekaligus merupakan tugas yang tidak mudah.

Menurut Siagian (2002), mengatakan kepemimpinan adalah kemampuan seseorang untuk memengaruhi orang lain, dalam hal ini para bawahannya sedemikian rupa sehingga orang lain itu mau melakukan kehendak pimpinan meskipun secara pribadi hal itu mungkin tidak disenangi.

Salah satu tantangan yang cukup berat yang sering harus dihadapi oleh pemimpin adalah bagaimana ia dapat menggerakkan para bawahannya agar senantiasa mau dan bersedia mengerahkan kemampuannya yang terbaik untuk kepentingan kelompok atau organisasinya. Untuk mencapai tujuannya maka pemimpin harus mempunyai wewenang untuk memimpin para bawahannya dalam usaha mencapai tujuan tersebut. Wewenang ini disebut sebagai wewenang kepemimpinan yang merupakan hak untuk bertindak atau memengaruhi tingkah laku orang yang dipimpinnya.

Jika pemimpin bisa mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya maka pemimpin itu bisa dikatakan seorang pemimpin yang efektif.

Fungsi-fungsi Kepemimpinan yang hakiki menurut Siagian (2010:46) adalah :

1. Pemimpin sebagai penentu arah
2. Pemimpin sebagai wakil dan juru bicara organisasi
3. Pemimpin sebagai komunikator yang efektif
4. Pemimpin sebagai mediator
5. Pemimpin selaku integrator

Ada beberapa tugas penting seorang pemimpin, yaitu :

1. Sebagai Konselor

Konselor merupakan tugas seorang pemimpin dalam suatu unit kerja, dengan membantu atau menolong Sumber Daya Manusia (SDM) untuk mengatasi masalah yang dihadapinya dalam melakukan tugas yang dibebankan kepadanya. Untuk menjadi konselor yang baik diperlukan keterampilan berkomunikasi yang baik, disamping pengetahuan tentang teori konseling itu sendiri, agar konseling yang diadakan menjadi efektif

2. Sebagai Instruktur

Untuk menjadikan seorang instruktur yang baik tentu diperlukan adanya keterampilan berkomunikasi, dan kemampuan menganggap bawahan sebagai orang yang perlu dikasihani, karena masih buta terhadap materi yang akan diberikan. Namun komunikasi yang berlangsung haruslah berjalan timbal balik, yang suasananya perlu diciptakan oleh instruktur yang bersangkutan. Proses

pemberian materi oleh seorang instruktur bukanlah merupakan penyampaian perintah yang harus dilaksanakan, tetapi merupakan proses belajar mengajar yang akan dijalankan dengan penuh kesabaran dan ketekunan, sehingga apa yang dikehendaki dapat tercapai.

3. Memimpin Rapat

Seorang pemimpin rapat merupakan motor kehidupan suatu rapat. Apakah suatu rapat akan berhasil atau tidak amatlah ditentukan oleh pemimpin rapat itu sendiri. Oleh sebab itu, peran seorang pemimpin rapat dalam membimbing dan menggerakkan sasaran yang tepat dan berguna. Untuk itu ia harus bertindak sebagai pengarah, membantu kelompok sampai kepada mengambil keputusan yang dapat dipahami oleh setiap orang, dan dapat diterima oleh seluruh peserta rapat.

4. Mengambil Keputusan

Pengambilan keputusan ini merupakan satu-satunya hal yang membedakan seorang pemimpin. Oleh sebab itu, keberhasilan seorang pemimpin sangat ditentukan oleh keterampilan mengambil keputusan, di saat-saat amat kritis. Dikatakan berat, karena pengambilan keputusan akan mempunyai dampak luas terhadap mekanisme organisasi yang dipimpinnya, dan cenderung mempunyai kadar kerawanan yang tinggi, bila pengambilan keputusan itu tidak didasarkan pada aturan-aturan yang berlaku.

5. Mendelegasikan Wewenang

Pendelegasian disebut juga pelimpahan. Seorang pemimpin tidak mungkin dapat mengerjakan sendiri seluruh pekerjaannya, karena keterbatasan waktu, dan keterbatasan kemampuannya. Oleh sebab itu, seorang pemimpin yang bijaksana haruslah mendelegasikan sebagian tugas dan wewenang kepada bawahannya. Tanpa pendelegasian wewenang orang tidak akan dapat melakukan tugasnya dengan baik. Oleh karena itu, pembagian tugas harus diikuti oleh pendelegasian sebagian wewenang kepada pihak yang diberikan tugas, agar mereka mempunyai dasar hukum untuk melakukan tugas itu.

7. Teori Gaya Kepemimpinan

Setiap pemimpin memiliki perilaku yang berbeda dalam memimpin para pengikutnya, perilaku para pemimpin itu disebut gaya kepemimpinan. Gaya kepemimpinan merupakan suatu cara pemimpin untuk mempengaruhi bawahannya yang dinyatakan dalam bentuk pola tingkah laku atau kepribadian. Seorang pemimpin merupakan seseorang yang memiliki suatu program dan yang berperilaku secara bersama-sama dengan anggota-anggota kelompok dengan mempergunakan cara atau gaya tertentu, sehingga kepemimpinan mempunyai peranan sebagai kekuatan dinamik yang mendorong, memotivasi dan mengkoordinasikan perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Kartini Kartono (2008:34) gaya kepemimpinan adalah sifat, kebiasaan, tempramen, watak dan kepribadian yang membedakan seorang pemimpin dalam berinteraksi dengan orang lain.

Gaya kepemimpinan merupakan norma perilaku yang digunakan oleh seseorang pada saat orang tersebut mencoba memengaruhi perilaku orang lain seperti yang ia lihat (thoha, 2010:49)

Sedangkan menurut Wijaya Supardo (2006:4) gaya kepemimpinan adalah suatu cara dan proses kompleks dimana seseorang mempengaruhi orang-orang lain untuk mencapai suatu misi, tugas atau suatu sasaran dan mengarahkan organisasi dengan cara yang lebih masuk akal.

Berdasarkan pernyataan diatas maka dapat disimpulkan bahwa gaya kepemimpinan adalah kemampuan seseorang pemimpin dalam mengarahkan, mempengaruhi, mendorong dan mengendalikan bawahan untuk bisa melakukan sesuatu pekerjaan atas kesadarannya dan sukarela dalam mencapai suatu tujuan tertentu

Menurut Istijanto (2006:236) bahwa gaya kepemimpinan dibagi dua, yaitu:

1. Kepemimpinan Atas Dasar Struktur

Kepemimpinan yang menekankan struktur tugas dan tanggung jawab yang harus dijalankan dimana meliputi tugas pokok, fungsi, tanggung jawab, prestasi kerja dan ide (gagasan).

2. Kepemimpinan Berdasarkan Pertimbangan

Kepemimpinan ini menekankan gaya kepemimpinan yang memberikan perhatian atas dukungan terhadap bawahan dimana meliputi peraturan, hubungan kerja dan etika.

Sutrisno (2016:222) mengemukakan Macam-macam gaya kepemimpinan yang ada :

1. Gaya Persuasif

Yaitu gaya memimpin dengan menggunakan pendekatan yang mengunggah perasaan, pikiran atau dengan kata lain dengan melakukan ajakan atau bujukan.

2. Gaya Refresif

Yaitu gaya kepemimpinan dengan cara memberikan tekanan-tekanan, ancaman-ancaman, sehingga bawahan merasa ketakutan.

3. Gaya Partisipatif

Yaitu gaya kepemimpinan dengan cara pemimpin memberikan kesempatan kepada bawahan untuk itu secara aktif baik mental, spritual, fisik maupun material dalam kiprahnya di organisasi.

4. Gaya Inovatif

Yaitu pemimpin yang selalu berusaha dengan keras untuk mewujudkan - usaha pembaharuan didalam segala bidang, baik dibidang politik, ekonomi, sosial, budaya atau setiap produk terkait dengan kebutuhan manusia.

5. Gaya Investigatif

Yaitu gaya pemimpin yang selalu melakukan penelitian yang disertai dengan rasa penuh kecurigaan terhadap bawahannya sehingga menimbulkan perasaan bahwa bawahan itu selalu kurang dipercaya.

6. Gaya Inspektif

Yaitu pemimpin yang suka melakukan acara-acara yang sifatnya protokoler, kepemimpinan dengan gaya inspektif menuntut penghormatan bawahan, atau pemimpin yang senang apabila dihormati.

7. Gaya Motivatif

Yaitu pemimpin yang dapat menyampaikan informasi mengenai ide-idenya, program-program dan kebijaksanaan-kebijaksanaan kepada bawahan dengan baik.

8. Gaya Naratif

Pemimpin yang banyak bicara namun tidak disesuaikan dengan apa yang ia kerjakan, atau dengan kata lain pemimpin yang banyak bicara sedikit bekerja.

9. Gaya Edukatif

Yaitu pemimpi yang suka melakukan pengembangan bawahan dengan cara memberikan pendidikan dan keterampilan kepada bawahan, sehingga

bawahan menjadi memiliki wawasan dan pengalaman yang lebih baik dari hari ke hari.

10. Gaya Retrogesif

Pemimpin tidak suka melihat bawahannya maju, apalagi melebihi dirinya. Untuk itu sang pemimpin yang bergaya retrogesif selalu menghalangi bawahannya untuk mengembangkan pengetahuan dan keterampilan.

Dari 10 Gaya Kepemimpinan diatas yang diterangkan oleh Sutrisno, maka peneliti hanya mengambil 1 (satu) gaya kepemimpinan yaitu Gaya Kepemimpinan Motivatif. Dengan alasan, selama penulis melakukan praktek kerja lapangan pada PT. Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru, pemimpin tersebut menggunakan Gaya Kepemimpinan Motivatif.

B. Pembahasan Data Sekunder Indikator Variable

Analisis Gaya kepemimpinan Motivatif pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil II Pekanbaru

Berikut merupakan tipe atau karakteristik Gaya Kepemimpinan yang Motivatif pada PT. Pegadain (persero) Kanwil II Pekanbaru berdasarkan teori Sutrisno (2016:222) yang didalamnya terdapat 5 item penilaian Gaya Kepemimpinan yang Motivatif, yaitu sebagai berikut :

1. Cara Berkomunikasi

Setiap pemimpin harus mampu memberikan informasi yang jelas dan untuk itu harus mempunyai kemampuan berkomunikasi dan baik dan lancar. Karena dengan komunikasi yang baik dan lancar, tentu hal ini memudahkan bagi bawahannya guna menangkap apa yang dikehendaki oleh seorang pemimpin baik untuk jangka pendek maupun jangka panjang.

Menurut pengamatan penulis pada PT. Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru dalam Cara Berkomunikasi yang baik telah dilakukan oleh pimpinan. Dimana pada saat karyawan atau bawahan merasa bingung atau kesulitan dalam bekerja yang bagaimana sehingga mampu mencapai tujuan perusahaan. Sehingga kemampuan untuk berkomunikasi bagi seorang pemimpin benar-benar memegang peranan penting guna memperlancar dalam usaha pencapaian tujuan perusahaan.

2. Pemberian Motivasi

Seorang pemimpin selain mempunyai kemampuan untuk berkomunikasi yang baik dan lancar, tentu saja mempunyai kemampuan untuk memberikan dorongan-dorongan atau memberi motivasi secara finansial atau nonfinansial. Pemberian motivasi ini dapat menciptakan prestasi dan suasana kondusif bagi keberhasilan usaha, dimana bawahan atau karyawan akan merasa sangat diperhatikan oleh pimpinannya yang mewakili perusahaan, dengan harapan prestasi yang dicapai selama ini mendapatkan penghargaan yang sepadan.

Dari pengamatan penulis dalam pemberian motivasi pada PT. Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru dapat dikatakan telah dilaksanakan dengan baik,

karena karyawan telah bisa melakukan pekerjaannya dengan baik sehingga bisa menciptakan prestasi dan berhasil mewujudkan program-program kerja yang ingin dicapai.

3. Kemampuan Memimpin

Tidak setiap orang atau pemimpin mampu memimpin, kemampuan memimpin merupakan hal yang terpenting ini berkaitan dengan gaya kepemimpinan, seperti gaya kepemimpinan motivatif seorang pemimpin yang selalu memberikan ide-ide atau memberikan motivasi kepada para bawahannya.

Untuk meningkatkan kemampuan memimpin pada PT. Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru selalu mengadakan Morning Briefing pada setiap hari Selasa agar pemimpin bisa mengetahui sejauh mana berjalannya program-program kerja yang selama ini telah dijalankan. Dan sekaligus pemimpin memberikan ide-idenya kepada para bawahan jika ada program kerja yang belum terlaksana dan memberikan dorongan agar program kerja yang belum terlaksana dapat terlaksana sehingga bisa mencapai tujuan dari organisasi tersebut.

4. Pengambilan Keputusan

Seorang pemimpin mampu mengambil keputusan berdasarkan fakta dan peraturan yang berlaku di perusahaan serta keputusan yang diambil tersebut mampu memberikan motivasi bagi karyawan untuk bekerja lebih baik dan bahkan mampu meningkatkan produktivitas kerja. Dengan demikian keputusan yang telah diambil tersebut berlaku efektif dalam menanamkan rasa percaya diri para karyawannya.

Pada PT. Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru tentang pengambilan keputusan sangat baik, karena yang penulis amati pemimpin selama mengambil keputusan tidak pernah memutuskan suatu keputusan dengan Cuma-Cuma, setiap mengambil keputusan maka pemimpin selalu mengadakan agenda rapat dengan seluruh Manajer yang ada pada PT. Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru, sehingga keputusan yang diambil secara musyawarah tidak hanya dengan keputusan perseorangan.

5. Kekuasaan yang Positif

Seorang pemimpin dalam menjalankan organisasi atau perusahaan harus memberikan rasa aman bagi karyawan yang bekerja. Sebagai seorang pemimpin tidak boleh jika sampai menyalah gunakan kekuasaannya sebagai seorang pemimpin.

Menurut pengamatan penulis tentang kekuasaan pada PT. Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru sangat baik, karena selama masa kepemimpinannya bapak Mohamad Ihsan Palaloi selalu menggunakan kekuasaannya dengan baik tidak pernah menyalah gunakan kekuasaannya sebagai seorang pemimpin. Dengan kekuasaan yang positif ini juga bisa membuat para bawahannya semangat dan menjadikan sebuah motivasi dan para bawahannya akan bisa melaksanakan program-program kerja dengan baik.

PT. Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru memiliki 1 (satu) pimpinan yang dipercaya untuk mengatur dan mengelola jalannya organisasi tersebut agar bisa mencapai tujuan yang ditetapkan sebelumnya.

Dalam kepemimpinannya, Bapak Mohamad Ihsan Palaloi menggunakan Gaya Kepemimpinan Motivatif. Sehingga membuat bawahannya mau merealisasikan semua ide, program dan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh pemimpin. Didalam kepemimpinannya, Bapak Ihsan Palaloi membangun rasa empati kepada setiap karyawannya. Kepada karyawan yang lebih muda bisa merangkul dalam menyelesaikan tugas yang diberikan, memberitahu dengan baik jika pekerjaan yang dilakukannya tidak sesuai dengan apa yang diperintahkan. Dengan adanya rasa empati dikantor akan dapat berpengaruh baik bagi perusahaan, dan mempererat hubungan kerjasama antar karyawan.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada uraian bab sebelumnya serta hasil praktek kerja lapangan yang penulis paparkan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa :

Berdasarkan pengamatan penulis selama dalam melakukan praktek kerja lapangan pada PT. Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru , menggunakan gaya kepemimpinan yang motivatif dalam memimpin bawahannya agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa Bapak Mohamad Ihsan Palaloi, adalah pemimpin yang dapat menyampaikan informasi mengenai ide-idenya, program-program, dan kebijakan-kebijakan kepada bawahannya dengan baik dan bisa menjadi panutan pemimpin yang baik yang mampu membimbing dan mengarahkan anggotanya sehingga memaksimalkan potensi yang ada pada anggotanya sehingga baik bagi karyawan maupun perusahaan dapat berkembang bersama-sama.

Dalam kepemimpinannya Bapak Mohamad Ihsan Palaloi mampu memberi motivasi kepada setiap bawahannya, karena kepemimpinan mempunyai kaitan yang erat dengan motivasi, sebab keberhasilan seorang pemimpin dalam menggerakkan orang lain untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sangat bergantung kepada kewibawaan

B. Saran

Adapun saran yang dapat peneliti berikan sebagai masukan kepada Pimpinan PT. Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru sebagai berikut :

1. Diharapkan lebih mempertahankan cara dan gaya kepemimpinan yang dilakukan oleh pimpinan dan ditingkatkan lagi kerja sama yang baik antar karyawan.
2. Perlu adanya pemantauan dari CCTV pada setiap ruangan agar lebih mudah untuk mengawasi setiap pekerjaan karyawan dan lebih menjaga etika dalam bekerja.
3. Diharapkan agar terjalinnya komunikasi yang baik antar kepala Pimpinan Sub Bagian PT. Pegadaian (Persero) Kanwil II Pekanbaru.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

Buku :

- Ali, Faried, 2011 *Teori dan Konsep Administrasi*. Makassar, Kharisma Putra Utama Offiset
- Fathoni, Abdurrahmat, 2010. *Organisasi & Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung, PT Asdi Mahasatya
- Fathoni, Abdurrahmat, 2006. *Oganisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung, PT Rineka Cipta
- Handoko, Hani, 2003. *Manajemen*. Yogyakarta , BPFE- Yogyakarta
- Indrastuti, Sri, 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. Pekanbaru , UR Press
- Manullang, 2001. *Dasar-dasar Manajemen*. Yogyakarta , Gadjah Mada University press
- Marnis, 2009. *Pengantar Manajemen*. Pekanbaru, PT. Panca Abdi Nurgama
- Meilati, Katrin, 2018. Kertas Kerja : Analisis Gaya Kepemimpinan Demokratis Pada Sub Bagian Harga Perhitungan Sendiri Dan E-Katalog Bagian Sekretaris Perusahaan Pt. Perkebunan Nusantara V (Persero) Pekanbaru.
- Morissan, 2006. *Manajemen Public Relation*. Surabaya, KENCANA
- Nuraida, Ida, 2013. *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Bandung, PT. Kanisius
- Prabu, Anwar M, 2003. *Perencanaan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung, Aditama
- Priansa, Garnida, 2013. *Manajemen Perkantoran*. Jakarta-Bandung, Alfabeta

- Rosidah, Ambar Teguh, S, 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta, Graha Ilmu
- Rusby, Zulkifli, 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pekanbaru, Pusat Kajian Pendidikan Islam FAI UIR
- Sutarto, 2006. *Dasar-dasar Organisasi*. Yogyakarta, Gadjah Mada University Press
- Sutrisno, Edy, 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Surabaya, Fajar Interpratama Mandiri
- Syafri, Wirman, 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta, ERLANGGA
- Terry, George R dan Rue W, 2014. *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta, PT Bumi Aksara
- Tohardi, Ahmad, 2002 *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pontianak, Mandar Maju
- Wibowo, 2018. *Kepemimpinan*. Depok, Kharisma Putra Utama Offset
- Zulkifli, dkk. 2013. *Buku Pedoman Penulisan Usulan Penelitian Skripsi Dan Kertas Kerja Mahasiswa*. Fisipol uir, pekanbaru
- Zulkifli, Yogia, 2009. *Fungsi-fungsi Manajemen*. Pekanbaru, Marpoyan Tujuh

Dokumen :

- Meilati, Katrin, 2018. Kertas Kerja : Analisis Gaya Kepemimpinan Demokratis Pada Sub Bagian Harga Perhitungan Sendiri Dan E-Katalog Bagian Sekretaris Perusahaan Pt. Perkebunan Nusantara V (Persero) Pekanbaru.
- Zulkifli, dkk. 2013. *Buku Pedoman Penulisan Usulan Penelitian Skripsi Dan Kertas Kerja Mahasiswa*. Fisipol uir, pekanbaru.

Website : <http://bumn.go.id/pegadaian/hal/41/tentang-perusahaan.html>. Diakses pada tanggal 23 Januari 2019 pukul 13.20 Wib.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau