

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Konteks Penelitian

Dalam setiap organisasi atau perusahaan mempunyai berbagai target yang akan dicapai, dan setiap organisasi ataupun perusahaan pasti mempunyai banyak saingan dalam dunia usahanya, oleh karena itu perusahaan harus mempunyai taktik atau strategi dalam mengembangkan usahanya tersebut. Salah satu strategi yang sangat dominan dalam mengembangkan usaha yaitu dengan meningkatkan kinerja dari karyawannya, karena keberhasilan dari suatu perusahaan atau organisasi tergantung kepada kinerja karyawan yang dibawah pimpinan dari Manajer. Manajer merupakan orang yang sangat berperan penting dalam suatu organisasi atau perusahaan dan orang yang melaksanakan kegiatan manajemen.

Manajemen adalah sebuah proses untuk mengatur sesuatu yang dilakukan oleh sekelompok orang atau organisasi untuk mencapai tujuan organisasi tersebut dengan cara bekerja sama memanfaatkan sumber daya yang dimiliki. Manajemen diperlukan sebagai elemen dasar yang harus melekat dalam manajemen sebagai acuan manajer (seseorang yang mengelola manajemen) dalam melaksanakan tugas untuk mencapai tujuan dengan cara merencanakan, mengorganisir, mengordinasi, dan mengendalikan.<sup>1</sup> Jadi, manajemen merupakan sistem yang mengatur atau memanfaatkan sumber yang ada untuk mencapai tujuan dari perusahaan, dan manajemen disini dikelola oleh seorang manajer.

---

<sup>1</sup> Burhanudin Gesi, dkk, "Manajemen dan Eksekutif", *Jurnal Manajemen*, Vol. 3, No. 2, (Oktober, 2019): 53.

Manajer dalam suatu perusahaan sangat berperan penting untuk mencapai kesuksesan di masa mendatang, dikarenakan manajer merupakan orang yang bertugas dalam pengelolaan manajemen, dimana manajemen disini merupakan sistem yang bertanggung jawab dalam memecahkan masalah untuk mencapai target dari perusahaan, sehingga seseorang manajer harus mempunyai strategi untuk kesuksesan perusahaan dalam mencapai tujuan. Strategi pada dasarnya merupakan seni dan ilmu dalam menggunakan dan mengembangkan kekuatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.<sup>2</sup> Strategi secara umum adalah suatu ide atau gagasan maupun perencanaan dalam suatu waktu tertentu untuk mencapai sasaran atau tujuannya. Manajemen strategi adalah serangkaian daripada keputusan manajerial dan kegiatan-kegiatan yang menentukan keberhasilan perusahaan dalam jangka waktu yang panjang.<sup>3</sup> Seseorang yang melakukan praktik manajemen disebut manajer.

Manajer adalah seseorang yang bekerja melalui orang lain dengan mengkoordinasikan kegiatan-kegiatannya guna mencapai sasaran suatu organisasi.<sup>4</sup> Dalam setiap organisasi terutama dalam organisasi bisnis, para manajer bertugas untuk memastikan bahwa keseluruhan tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi dapat diwujudkan melalui rangkaian kegiatan manajemen, baik yang bersifat fungsional maupun bersifat operasional. Menjadi seorang manajer memang bukan perkara mudah, perlu betahun-tahun pengalaman dan jam terbang serta bidang keilmuan yang mencukupi dan bisa

---

<sup>2</sup> Siti Aminah Chaniago, "Perumusan Manajemen Strategi Pemberdayaan Zakat", *Jurnal Syariah dan Ekonomi Islam (JHI)*, Vol. 12, No. 1, (Juni, 2014): 87.

<sup>3</sup> Muhammad Gafur Kadar, dkk., *Manajemen Strategik dan Kepemimpinan*, (t.t.: Yayasan Kita Menulis, 2021), 3.

<sup>4</sup> Ibid, 10.

menjadikan seseorang tersebut pantas disebut dan diangkat menjadi seorang manajer.

Peranan seorang manajer dalam suatu organisasi itu sangatlah penting, karena keberadaan seorang manajer akan menjadi seorang motivator bagi karyawan-karyawannya yang merupakan salah satu ujung tombak dari keberhasilan suatu organisasi. Salah satu tugas atau peran seorang manajer yaitu harus bisa mengatasi masalah atau konflik yang ada dalam suatu organisasi yang dipimpinnya sehingga setiap masalah itu dapat diselesaikan dengan baik dan tidak ada yang merasa dirugikan. Seorang manajer dalam melakukan tugasnya menjamin ketersediaan, keakuratan, ketepatan, dan keamanan informasi serta pengaturan organisasi yang baik serta dibutuhkan oleh suatu organisasi untuk mencapai tujuan atau target dari suatu organisasi, serta meningkatkan eksistensi organisasi di tengah-tengah lingkungannya, keberhasilan menjalankan tugas ini mensyaratkan manajer mempunyai kemampuan multi disiplin, seperti dalam bidang: teknologi, bisnis, manajemen, serta kepemimpinan.<sup>5</sup>

Kepemimpinan (*leadership*) adalah kemampuan, proses, atau fungsi yang digunakan dalam memengaruhi orang lain untuk berbuat sesuatu dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Fungsi pemimpin sendiri adalah mengarahkan, membina, mengatur, dan menunjukan orang-orang yang dipimpin supaya mereka senang, sehaluan, dan terbina, serta menurut terhadap kehendak dan tujuan pemimpin. Kegagalan seorang pemimpin dalam melaksanakan tugasnya menunjukkan kegagalan pemimpin sendiri, mengingat

---

<sup>5</sup> Wa Ode Zusnita Muizu dan Ernie Tisnawati Sule, "Manajer dan Perangkat Manajemen Baru", *Pekbis Jurnal*, Vol. 9, No. 2, (juli, 2017): 153.

pemimpin yang mampu membina, mengarahkan, menunjukkan, serta mengatur yang dipimpinnya, maka segala tugas pekerjaan yang dipimpinnya itu akan berjalan secara efektif dan terarah terhadap sarannya.<sup>6</sup> Dalam kepemimpinan seorang manajer, ada bawahan yang menjadi tanggung jawabnya yaitu karyawan yang menjadi kunci kesuksesan dari suatu perusahaan atau organisasi.

Salah satu keunggulan kompetitif yang penting bagi perusahaan adalah karyawan. Karyawan merupakan penggerak operasi perusahaan dan sebagai ujung tombak pelaksanaan operasional, sehingga jika kinerja karyawan baik, maka kinerja perusahaan juga akan meningkat. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberi kontribusi pada ekonomi. Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya.<sup>7</sup> Dengan adanya partisipasi karyawan dalam proses kegiatan organisasi, hal ini akan meningkatkan karyawan akan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dengan adanya partisipasi, karyawan tahu benar mengenai apa yang harus dikerjakan berkaitan dengan pencapaian tujuan perusahaan, meminimalisir teguran tertulis atau surat komplain terkait terhadap kinerja unit.<sup>8</sup>

---

<sup>6</sup> Siti Rahmawati dan Deny Marcian, "Analisis Gaya Kepemimpinan Manajer dan Supervisor Berdasarkan Persepsi Karyawan PT Coast Rejo Indonesia Divisi Produksi": 146.

<sup>7</sup> Dhany Iskandar, "Strategi Peningkatan Kinerja Perusahaan Melalui Pengelolaan Sumber Daya Manusia dan Kepuasan Kerja dan Dampaknya Terhadap Produktivitas Karyawan", *Jurnal JIBEKA*, Vol. 12, No. 1, (2018): 23

<sup>8</sup> *Ibid.*,24

Berdasarkan hasil pra penelitian yang didapat peneliti dari hasil wawancara kepada narasumber yang menjadi manajer dan juga salah satu karyawan dari Do'ana Reng Toa (DRT) *Delivery*. Peneliti mendapatkan empat hal unik untuk lebih memperkuat judul yang diangkat: *Pertama*, berdasarkan hasil wawancara dari narasumber yang selaku manajer di DRT *Delivery* yang bernama bapak Isol, mengatakan bahwa Do'ana Reng Toa (DRT) *Delivery* merupakan organisasi besar yang bergerak di bidang jasa kurir, seperti pengantaran barang, makanan, dan antarjemput manusia. Usaha jasa kurir ini sudah diakui oleh masyarakat sumenep, dan Do'ana Reng Toa (DRT) *The Big Family* yang diketuai oleh bapak Sofwan Wahyudi, merupakan organisasi besar yang memiliki macam-macam usaha, seperti DRT *Meat* (usaha daging), DRT *Shurf* (usaha pakaian), dan masih banyak usaha yang lain lagi, salah satunya usaha DRT *Delivery* (usaha jasa kurir) dan sudah bekerjasama dengan PT. POJUR yang merupakan perusahaan besar milik bapak Ahsanul Kosasi yang sudah banyak dikenal di seluruh Madura, berdasarkan kerjasama tersebut DRT *Delivery* tentunya sudah diakui secara resmi dan juga sudah banyak yang menjadi pelanggan dari DRT *Delivery*.

*Kedua*, berdasarkan hasil wawancara dari narasumber yang sama, bahwa DRT *Delivery* merupakan salah satu usaha jasa kurir yang masih menggunakan *WhatsApp* untuk pemesanannya, masih belum memiliki aplikasi sendiri yang merupakan usaha kurir yang bergerak di bidang jasa kurir, tapi masih tidak kalah saing terhadap usaha jasa kurir yang lain yang sudah memiliki aplikasinya sendiri.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Isol Darwanto, Manajer DRT Delivery, *Wawancara Langsung*, (5 Desember 2021)

*Ketiga*, berdasarkan hasil wawancara dari narasumber yang sama, bahwa manajernya memberikan toleransi gaji tetap kepada narasumber yang masih mencari ilmu, walaupun dalam sebulan narasumber lebih banyak masuk kuliah ketika perkuliahannya dilaksanakan dengan tatap muka, ketimbang masuk kerja. Hal tersebut dikarenakan kinerja narasumber sangat baik, selalu melebihi dari target yang diberikan perusahaan. Target yang diberikan perusahaan yaitu tiap harinya minimal harus mendapatkan sendiri 4 pelanggan bukan dari admin, kalau dalam sebulan target yang harus dicapai yaitu 112 pelanggan yang didapat sendiri oleh karyawan. Sedangkan narasumber selalu mendapatkan pelanggan sendiri minimal 5 sampai 11 pelanggan. Berdasarkan hal tersebut membuat seorang karyawan bekerja dengan lebih maksimal lagi, sehingga pengaruhnya terhadap perusahaan bisa berdampak positif dan bisa mencapai target atau tujuan dari organisasi secara lancar.<sup>10</sup>

Dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Warniati yang berjudul *Manajemen Strategi dalam Peningkatan Kinerja Karyawan PT. Makassar Raya Motor Cabang Parepare* yang menjelaskan tentang perencanaan dan implementasi strategi dalam peningkatan kinerja karyawan PT. Makassar Raya Motor Cabang Parepare.<sup>11</sup> Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang diteliti peneliti yakni penelitian ini membahas tentang perencanaan dan implementasi dalam meningkatkan kinerja karyawan, sedangkan penelitian yang diteliti peneliti yakni membahas tentang strategi yang diterapkan manajer dalam meningkatkan kinerja karyawan. Persamaannya dengan judul yang diangkat peneliti yaitu peneliti membahas

---

<sup>10</sup> Muhammad Mahfud, *Karyawan DRT Delivery, Wawancara Langsung* (5 Desember 2022)

<sup>11</sup> Warniati, "Manajemen Strategi Dalam Peningkatan Kinerja Karyawan PT Makassar Raya Motor Cabang Parepare", (Skripsi, STAIN Parepare, Makassar, 2018), 74.

tentang strategi yang diterapkan oleh manajer dalam meningkatkan kinerja karyawan untuk mengembangkan salahsatu usaha yang dimiliki organisasi Do'ana Reng Toa (DRT) *The Big Family*, yaitu usaha kurir yang bernama Do'ana Reng Toa (DRT) *Delivery* yang bergerak di bidang jasa, sehingga bisa menyaingi usaha kurir yang lain di daerah Kota Sumenep. Lebih tepatnya sama-sama penelitian yang membahas tentang peningkatan kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian. Uraian tersebut merupakan alasan ketertarikan peneliti untuk melakukan penelitian yang berjudul "Studi Kasus Strategi Manajer dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan untuk Mengembangkan Usaha Do'ana Reng Toa *Delivery* di Kabupaten Sumenep".

## **B. Fokus Penelitian**

Dari konteks penelitian di atas maka fokus penelitian yang akan di bahas ialah Bagaimana strategi manajer dalam meningkatkan kinerja karyawan untuk mengembangkan usaha Do'ana Reng Toa (DRT) *Delivery* di Kabupaten Sumenep?

## **C. Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui strategi manajer dalam meningkatkan kinerja karyawan untuk mengembangkan usaha Do'ana Reng Toa (DRT) *Delivery* di Kabupaten Sumenep.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

##### 1. Bagi penulis

Untuk memenuhi tugas akhir, penelitian ini untuk mengetahui strategi manajer yang diterapkan di Do'ana Reng Toa (DRT) *Delivery* Sumenep dalam meningkatkan kinerja karyawannya.

##### 2. Bagi IAIN Madura

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi tambahan di perpustakaan IAIN Madura dan bisa menjadi acuan penelitian lebih lanjut dan bisa lebih baik lagi kedepannya.

##### 3. Bagi masyarakat

Hasil penelitian diharapkan bisa memberikan informasi atau pemahaman lebih lanjut terhadap strategi yang diterapkan manajer sebuah organisasi atau perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan.

#### **E. Definisi Istilah**

##### 1. Strategi

Strategi ialah suatu seni menggunakan kecakapan dan sumber daya suatu organisasi untuk mencapai suatu sasarannya melalui hubungannya yang efektif dengan lingkungan dalam kondisi yang paling menguntungkan. Jadi pada dasarnya strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> Sesra Budio, "Strategi Manajemen Sekolah", *Jurnal Menata*, Vol. 2, No. 2, (Desember, 2019): 58.

## 2. Manajer

Manajer adalah orang yang bertanggung jawab untuk mengarahkan usaha yang bertujuan dalam mencapai sasaran atau tujuan dari suatu perusahaan.<sup>13</sup>

## 3. Kinerja Karyawan

Kinerja atau *performance* adalah penampilan kerja maupun hasil yang dicapai oleh seseorang, baik barang/produk maupun yang berupa jasa yang biasanya digunakan sebagai dasar penilaian atas diri karyawan atau organisasi kerja yang bersangkutan yang mencerminkan pengetahuan karyawan tentang pekerjaannya.<sup>14</sup>

## 4. Usaha

Usaha menurut kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) adalah kegiatan dengan mengerahkan tenaga, pikiran, atau badan untuk mencapai suatu maksud. Pekerjaan, perbuatan, prakarsa, ikhtiar, daya upaya untuk mencapai sesuatu.<sup>15</sup>

## **F. Kajian Penelitian Terdahulu**

1. Dalam penelitian sebelumnya, pada tahun 2018, yang dilakukan oleh Warniati yang berjudul *Manajemen Strategi dalam Peningkatan Kinerja Karyawan PT. Makassar Raya Motor Cabang Parepare*. Penelitian ini menggunakan metode penelian kualitatif. Hasil penelitian yang dilakukan

---

<sup>13</sup> Triyono, "Manajer dan Pengelolaan pada Era Milenium", *Jurnal Unimus*, Vol, 6, No. 2, (Agustus, 2010): 1

<sup>14</sup> Akhmad Fauzi & Rusdi Hidayat, *Manajemen Kinerja*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2020), 2.

<sup>15</sup> KBBI, "Pengertian Usaha," diakses dari <https://kbbi.web.id/usaha>, pada tanggal 29 Desember 2021, pukul 08.00 WIB.

peneliti di perusahaan PT. Makassar raya Motor Cabang Parepare, bahwa implementasi strategi dalam peningkatan kinerja karyawan PT. Makassar Raya Motor Cabang Parepare yaitu setiap karyawan diikutkan dalam berbagai pelatihan yang diadakan oleh perusahaan di dalam trainin maupun di luar prinsip yang dimiliki oleh perusahaan. Dalam menerapkan kedisiplinan, perusahaan mengharuskan setiap karyawan untuk masuk jam kerja tepat pada waktunya. Motivasi yang diberikan oleh pimpinan terhadap karyawan agar meningkatkan kinerja mereka dalam bekerja yaitu setiap karyawan bekerja berdasarkan target yang bermuara pada bonus dan *punishment*. Bonus (*reward*) yang diberikan oleh pimpinan dalam bentuk uang sedangkan *punishment* yang diberikan dalam bentuk *skorsing* selama satu bulan.<sup>16</sup>

2. Dalam penelitian sebelumnya, pada tahun 2016, yang dilakukan oleh Ridha Khairun Nisa, dkk. yang berjudul Pengaruh Manajemen Talenta dan Manajemen Pengetahuan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur, Surabaya). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Hasil penelitian yang dilakukan peneliti di perusahaan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur, Surabaya, bahwa implementasi Manajemen Talenta dan Manajemen Pengetahuan berada pada interval yang

---

<sup>16</sup> Warniati, "Manajemen Strategi dalam Peningkatan Kinerja Karyawan PT. Makassar Raya Motor Cabang Parepare (Analisis Manajemen Syariah)", (Skripsi, STAIN Parepare, Parepare, 2018), 74.

menunjukkan sangat baik, dan Kinerja Karyawan berada pada interval yang menunjukkan baik.<sup>17</sup>

3. Dalam penelitian sebelumnya, pada tahun 2013, yang dilakukan oleh Ludfia Dipang yang berjudul Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Peningkatan Kinerja Karyawan pada PT. Hasjrat Abadi Manado. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Hasil penelitian yang dilakukan peneliti di perusahaan PT. Hasjrat Abadi Manado, bahwa perusahaan telah melakukan berbagai usaha dalam peningkatan kinerja karyawannya berupa penelitian awal saat perekrutan, pemberian bonus bagi karyawan yang memiliki kinerja baik, serta penilaian akhir untuk kenaikan jenjang karir bagi setiap karyawan yang memiliki peningkatan dalam kinerjanya.<sup>18</sup>
4. Dalam penelitian sebelumnya pada tahun 2016, yang dilakukan oleh Sulia Megarani yang berjudul Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan pada Perusahaan Sogan Batik Rejodani, Sleman, Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian yang dilakukan peneliti di perusahaan Sogan Batik Rejodani, Sleman, Yogyakarta, bahwa strategi yang diterapkan perusahaan mampu menghasilkan dampak yang positif, namun untuk penerapannya masih

---

<sup>17</sup> Ridha chairun Nisa, dkk, "Pengaruh Manajemen Talenta dan Manajemen Pengetahuan terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur, Surabaya)", *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 39, No. 2, (Oktober, 2016): 147.

<sup>18</sup> Ludfia Dipang, "Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Kinerja Karyawan pada PT. Hasjrat Abadi Manado", *Jurnal EMBA*, Vol. 1, No. 3, (September, 2013):1087.

jauh dari kata sempurna, karena penerapan strategi yang digunakan belum dilakukan secara teratur dan tidak terstruktur dengan baik.<sup>19</sup>

5. Dalam penelitian sebelumnya, pada tahun 2020, yang dilakukan oleh Sofiatun Imamah yang berjudul Strategi Pengembangan Terhadap Optimalisasi Kinerja Karyawan (Studi Kasus: BMT Nuansa Ummat Cabang Pakong). Penelitian ini menggunakan metode penelitian Kualitatif. Hasil penelitian yang dilakukan peneliti di perusahaan BMT Nuansa Ummat Cabang Pakong, mengenai implementasi pengembangan sumber daya manusia, dilakukan melalui metode pelatihan dan pendidikan yaitu menggunakan teknik metode praktis (*on the job training*). Pada teknik metode praktis yang dilakukan berupa pembekalan (*coaching*), rotasi jabatan, magang, latihan intruksi jabatan. Sehingga dengan metode diatas dapat mengoptimalkan kinerja karyawan dalam mewujudkan visi dan misi yang ingin di capai serta menjadikan perusahaan semakin maju dan berkembang.<sup>20</sup>

---

<sup>19</sup> Sulia Megarani, “Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan pada Perusahaan Sogan Batik Rejodani, Sleman, Yogyakarta”, (Skripsi, UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta, 2016), 74.

<sup>20</sup> Sofiatun Imamah, “Strategi Pengembangan Terhadap Optimalisasi Kinerja Karyawan (Studi Kasus: BMT Nuansa Ummat Cabang Pakong)”, *At-Tasharruf*, Vol. 2, No. 2, (Oktober, 2020): 71.

**Tabel 1.1**

**Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu**

No.	Perbedaan	Persamaan
1.	Objek dan lokasi penelitian	Sama-sama membahas tentang strategi peningkatan kinerja karyawan
2.	Objek, lokasi, dan metode penelitian	Sama-sama berfokus pada kinerja karyawan
3.	Objek, lokasi, dan metode pengumpulan data dan pendekatan penelitian	Sama-sama membahas tentang peningkatan kinerja karyawan
4.	Objek dan lokasi penelitian	Sama-sama membahas tentang peningkatan kinerja karyawan
5.	Objek, dan lokasi penelitian	Sama-sama berfokus pada kinerja karyawan