

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penelitian

Islam memberikan tuntunan kepada setiap muslim agar dapat bekerja dibidang apapun dengan sikap yang profesionalnya. Professional dalam pandangan islam di cirikan oleh tiga hal, yakni Kafa'ah, yaitu adanya keahlian dan kecakapan dalam bidang pekerjaan yang di lakukan, Himmatul 'amal, yakni memiliki semangat atau etos kerja yang tinggi, dan Amanah, yakni terpercaya dan bertanggung jawab dalam menjalankan berbagai tugas dan kewajibannya serta tidak berkhianat terhadap jabatan yang didudukinya.<sup>1</sup>

Pada hakikatnya manusia diciptakan oleh Allah SWT bukan hanya sebagai hiasan pekerjaan saja, tetapi juga makhluk yang harus bekerja dan berusaha dengan kemampuan yang telah Allah SWT berikan kepada pribadi setiap insan. Bukan hanya sekedar bekerja untuk mengabdikan kepada-Nya, namun juga bertujuan untuk mempertahankan hidup agar lebih baik. Maka manusia diharuskan untuk memiliki etos kerja yang tinggi dan usaha, agar bisa merubah kehidupannya menjadi lebih baik.

Manusia harus bekerja dan berusaha sebagai manifestasi kesejatiannya hidupnya demi menggapai kesuksesan dan kebahagiaan hakiki, baik jasmani maupun rohani, dunia dan akhirat. Namun, bekerja tanpa dilandasi semangat untuk mencapai tujuan tentu saja akan sia-sia. Karena itu sebuah pekerjaan

---

<sup>1</sup> Muhammad Ismail, *Pengantar Manajemen Syariah*, Cet. 2, (Jakarta: Khairul Bayaan Press, 2003), hal. 156

yang berkualitas seharusnya dilandasi dengan niat yang benar dengan disertai semangat yang kuat. Inilah yang biasa disebut dengan istilah “etos kerja”.

Tujuan bekerja setiap orang berbeda-beda, tergantung pada niatnya. Sebagian orang tidak menghadirkan rasa religius dalam niat bekerjanya akan berakibat tidak merasa bahagia dalam bekerja, mereka hanya mendapat tujuan dari bekerjanya atau cukup secara jasmani namun tidak bahagia batinnya. Al-Qur'an telah menegaskan bahwasanya yang perlu dicari adalah keutamaan dan keridhaan. Sebagaimana firman Allah:<sup>2</sup> (Q.S Al-Baqarah: 207)

وَمِنَ النَّاسِ مَن يَشْرِي نَفْسَهُ ابْتِغَاءَ مَرْضَاتِ اللَّهِ فِى ٱللَّهِ رَءُوفٌ مَّبْعُودٌ

Artinya: “Dan diantara manusia ada orang yang mengorbankan dirinya karena mencari keridhaan Allah, dan Allah Maha Penyantun kepada hamba-hamba-Nya”

Etos kerja dalam Al-Qur'an inilah yang seharusnya bisa diterapkan dalam bekerja sehari-hari manusia. Sebagaimana firman Allah :<sup>3</sup> (Q.S Al-Muddatsir: 5)

وَالرُّجُزَ فَإِهْجُرْ

Artinya: “Dan perbuatan dosa tinggalkanlah”

Ayat diatas mencerminkan salah satu etos kerja Islam, dimana kita harus meninggalkan dosa atau perbuatan yang buruk. Seperti, korupsi, berbohong, meninggalkan kewajiban kita sebagai umat Islam (yaitu shalat). Dan masih banyak ayat-ayat Al-Qur'an yang lain yang dapat dijadikan sebagai motivasi dalam bekerja.

---

<sup>2</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Terjemah Tajwid*, (Bandung : PT Sygma Examedia Arkanleema, 2014), hal. 50

<sup>3</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Terjemah Tajwid...*, hal.992

Dalam era globalisasi saat ini, pelayanan masyarakat harus meningkatkan kualitasnya, dan sopan santun ketika melayani masyarakat. Kemampuan para penyedia jasa untuk melayani dengan sopan dan santun merupakan syarat yang mutlak untuk menjaga citra perusahaan atau instansi yang ditempati. Oleh karena perlu dijaga agar tidak sampai menyinggung masyarakat yang dilayani. Setiap orang menginginkan pelayanan yang sesuai dengan harapannya. Pada umumnya masyarakat menginginkan pelayanan dari pemerintah yang sama rata tanpa harus membedakan. Sebab dimata hukum warga negara memiliki kedudukan yang sama.

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja dapat berjalan dengan baik apabila karyawan memiliki karakteristik biografis yang mendukung. Karakteristik biografis terbentuk dari faktor-faktor yang menyebabkan perusahaan bisa berjalan dengan baik. Oleh karena itu, dalam mencari karyawan sebuah perusahaan harus bisa melakukan seleksi secara ketat terkait karakteristik biografis untuk mencapai kinerja yang ingin dicapai.<sup>4</sup>

Karakteristik biografis yaitu kemampuan kepribadian dan pembelajaran. Karakteristik biografis meliputi umur, jenis kelamin, dan status kawin yang objektif dan mudah diperoleh dari rekaman pribadi.<sup>5</sup> Setiap individu tentu saja memiliki karakteristik individu yang menentukan terhadap

---

<sup>4</sup> Fatkhur R. Albanjari, *Pengaruh Biografis dan Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan dengan Motivasi sebagai Variabel Intervening Studi pada BMT Binaan Pinbuk Tulungagung*, An-Nisbah Vol.02, No.02, April 2016, hal.40

<sup>5</sup> Rendi Mahardika Moses, *Pengaruh Karakteristik Individu dan Karakteristik Pekerjaan terhadap Prestasi Kerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT. Inti Bara Mandiri Tuban)*, Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol. 12 No. 1 Juli 2014, hal. 1

perilaku individu. Yang pada akhirnya menghasilkan sebuah motivasi individu.

Menurut Supriyadi pemimpin adalah seseorang yang memiliki ketrampilan untuk mempengaruhi atau menggerakkan perilaku orang lain agar mampu bekerja secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi.<sup>6</sup> Banyak cara yang bisa dilakukan oleh seorang atasan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Misalnya memberikan kompensasi atau upah yang cukup, memberikan tunjangan kesehatan, pendidikan, keluarga, dan yang paling penting adalah atasan memberikan motivasi dan dukungan terhadap semua yang dilakukan oleh karyawan. Apabila seorang karyawan memiliki kesalahan sikap membentak, atau menyalahkan adalah hal yang sangat buruk. Seorang atasan harus mampu membimbing, mengayomi dan memberikan arahan kepada bawahannya.

Pimpinan sebagai orang yang memiliki kekuasaan tertinggi di organisasi memiliki kesempatan untuk menentukan langkah apa yang akan diambil untuk organisasi yang dijalankan layaknya seperti seorang jenderal yang sedang memimpin peperangan pada zaman dahulu. Maka strategi itulah yang harus diikuti oleh para pegawainya dalam upaya pencapaian tujuan bersama yaitu meningkatkan kinerja berupa pelayanan kepada masyarakat serta mewujudkan konsep *Good Governance* yang sebenarnya.

Teknologi Informasi mengalami perkembangan yang pesat dan merambah ke banyak sistem dan membawa pengaruh yang luar biasa terhadap aktivitas manusia. Kementerian Keuangan yang besar memberikan peluang

---

<sup>6</sup> Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009) hal. 43

inovasi teknologi yang memberikan kemudahan. Beberapa pekerjaan telah menerapkan basis elektronik dalam pelaksanaannya, khususnya dibidang Perbendaharaan dan Anggaran Negara, salah satu teknologi yang adalah SPAN, yaitu teknologi informasu terintegrasi antara penganggaran, pelaksanaan, penatausahaan dan pelaporan yang menghasilkan output laporan keuangan yang akurat melalui proses akuntabel dan transparan. Sumber daya manusia yang kompeten dan produktif telah dimiliki oleh KPPN Blitar yang seluruhnya telah lulus dalam Assesment Pegawai pada KPPN Percontohan. KPPN Blitar saat ini didukung oleh 6 pejabat dan 18 pegawai.<sup>7</sup>

Komposisi para pegawai merupakan perpaduan antara tenaga senior yang sudah berpengalaman dan tenaga muda lulusan prodip (lulusan D1/D3 STAN) yang memiliki bekal pengetahuan perbendaharaan dan Teknologi Informasi (TI) yang memadai. Dengan jumlah dan komposisi tersebut pengelolaan SDM dilakukan melalui optimalisasi pegawai yang ada serta mempertimbangkan aspek teknis pekerjaan serta aspek etika, integritas dan peningkatan disiplin. Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk menjadikan SDM yang cakap dan terampil dalam menyelesaikan pekerjaan serta memiliki integritas yang tinggi.

Tugas dan fungsi Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Blitar adalah sebagai perpanjangan tangan Bendahara Umum Negara (BUN) di daerah KPPN Blitar untuk melakukan pengendalian dan peningkatan kualitas SDM yang dimilikinya. Dan dengan adanya Unit Kepatuhan Internal (UKI) untuk fungsi pengendalian serta pelaksanaan Gugus Kendali Mutu

---

<sup>7</sup> Hasil wawancara dengan Kasubbag Umum KPPN Blitar Bapak Niko tanggal 25 April 2019

(GKM) secara rutin untuk membahas berbagai hal teknis pelaksanaan tugas pekerjaan, arah kebijakan pimpinan Ditjen Perbendaharaan, pengenalan aplikasi, dan juga pembinaan secara langsung oleh Kepala KPPN Blitar.<sup>8</sup>

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsi KPPN Blitar di atas selanjutnya dibagi kepada Subbagian Umum, Seksi Pencairan Dana, Seksi Bank, Seksi Manajemen Satker dan Kepatuhan Internal dan Seksi Verifikasi & Akuntansi. Selanjutnya dalam mewujudkan tugas dan fungsi tersebut Kepala KPPN Blitar dibantu oleh 5 orang kepala seksi/kasubbag dan 18 orang pelaksana.

Upaya peningkatan sumber daya manusia (SDM) berarti memiliki tujuan untuk peningkatan kualitas pendidikan dari tenaga kerja yang ada, berikut ini adalah data pegawai berdasarkan tingkat pendidikannya pada tabel 1.1 berikut:

**Tabel 1.1 : Tingkat Pendidikan Pegawai Negeri Sipil Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Blitar<sup>9</sup>**

NO	PANGKAT	GOL. / RUANG	MENURUT PENDIDIKAN					JUMLAH
			S2	S1/D4	D3	D1	SMU	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Pembina	IV/a	1	-	-	-	-	1
2.	Penata Tk. I	III/d	-	4	1	-	-	5
3.	Penata	III/c	-	-	-	-	-	-
4.	Penata Muda Tk. I	III/b	-	-	-	-	10	10
5.	Penata Muda	III/a	-	3	2	1	-	6
6.	Pengatur Tk.I	II/d	-	-	-	1	1	2
7.	Pengatur	II/c	-	-	-	-	-	-
<b>JUMLAH</b>			<b>1</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>24</b>
<b>PRESENTASE (%)</b>			<b>4,16%</b>	<b>29,16%</b>	<b>12,50%</b>	<b>8,33%</b>	<b>45,83%</b>	<b>100%</b>

Sumber: **KPPN Blitar Tahun 2018**

Dari tabel 1.1 dapat kita baca bahwa jumlah pegawai sebanyak 24 orang memiliki tingkat pendidikan yang bervariasi. Dari tingkat paling rendah yakni

<sup>8</sup> Buku Profil KPPN Blitar

<sup>9</sup> Buku Profil KPPN Blitar

SMA/ SMK sebanyak 11 orang dengan presentase 45,83%, tingkat D1 sebanyak 2 orang dengan presentase 8,33%, tingkat D3 sebanyak 3 orang dengan presentase 12,50%, tingkat S1 sebanyak 7 orang dengan presentase 29,16%, dan tingkat S2 sebanyak 1 orang dengan presentase 4,16%.

KPPN Blitar merupakan KPPN Tipe A1 yang memiliki 5 seksi beserta tugasnya antara lain untuk penyelenggaraan tugas dan fungsi KPPN Blitar, pada tahun 2018 dialokasikan dana melalui Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Tahun 2018 No DIPA-015.08.2/634860/2018 tanggal 05 Desember 2017 sebesar Rp 2.287.088.000,- dengan rincian sebagai berikut :

**Tabel 1.2 : Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Tahun 2018**

DIPA Tahun 2018 Program/Kegiatan /Output	Pagu Belanja			Jumlah
	Pegawai	Barang	Modal	
015.08.09.1705.0 02	<b>363.200.000</b>	<b>1.603.435.000</b>	<b>320.453.000</b>	2.287.088.000
TOTAL	363.200.000	1.603.435.000	320.453.000	2.287.088.000

Sumber: **KPPN Blitar Tahun 2018**

Jumlah satuan kerja yang berada dalam wilayah bayar KPPN Blitar untuk tahun 2018 sebanyak 68 satker dengan 88 DIPA yang terinci sebagai berikut ;

1. Kabupaten Tulungagung sebanyak 27 satker dan 34 DIPA;
2. Kota Blitar sebanyak 22 satker dan 29 DIPA;
3. Kabupaten Blitar sebanyak 19 satker dan 25 DIPA.

Dan 1 DIPA untuk DAK Fisik dan Dana Desa sehingga secara keseluruhan dana yang dikelola KPPN Blitar dengan total 89 DIPA sebesar Rp 1.805.840.841.000,- yang terinci sebagai berikut :

1. Belanja Pegawai Rp. 650.575.995.000,-
2. Belanja Barang Rp. 418.799.229.000,-
3. Belanja Modal Rp. 45.219.270.000,-
4. Bansos Rp. 6.946.800.000,-
5. Transfer Rp. 684.299.547.000,-

Data yang tercantum dari DIPA Nomor 999.05.6.403562/2017 tanggal 12 April 2017 dengan pagu dana sebesar 639.079.837.000,- KPPN Blitar bertambah fungsi menjadi KPA penyalur Dana Alokasi Khusus (DAK) Fisik dan Dana Desa sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor PMK.50/PMK.07/2017 tentang Pengelolaan Transfer ke Daerah dan Dana Desa serta peraturan Dirjen perbendaharaan Nomor PER-4/PB/2017 tentang Petunjuk Teknis Penyaluran Dana Alokasi Khusus Fisik dan dana Desa pada Direktorat Jenderal Perbendaharaan. Dan untuk tahun 2018 dana yang disalurkan oleh KPPN Blitar sebesar Rp. 684.299.547.000,- (ada kenaikan dibanding tahun sebelumnya).

Selain itu Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Blitar juga memiliki infrastruktur penunjang dari kegiatan-kegiatan pekerjaan tersebut, antara lain: ruangan *Treasury Learning Centre*, ruang gudang Arsip sebagai tempat penyimpanan berbagai dokumen, ruang Aula, ruang kerja Kepala Kantor, ruangan Sub Bagian Umum.

Penggambaran fenomena yang ada dilapangan, penulis menduga bahwa masih ada pelayanan publik atau pelayanan kepada pihak yang membutuhkan atau masyarakat yang belum dijalankan secara baik bagi para pegawainya, seperti dikatakan bahwa dalam memberikan pelayanan perlu dijaga agar jangan sampai terjadi hal-hal yang bisa menyinggung perasaan pihak atau masyarakat yang dilayani. Tentu hal ini akan berkaitan dengan sikap, tingkah laku dan adab dari para pegawainya sendiri.

Untuk dapat terus meningkatkan pelayanan yang baik kepada pihak yang membutuhkan ataupun masyarakat adalah salah satunya dengan memahami kembali bagaimana konsep pelayanan prima itu sebenarnya, yaitu tidak hanya sekedar memberikan layanan atas yang dibutuhkan tetapi juga diimbangi dengan sikap yang sopan, santun serta ramah kepada setiap yang membutuhkan layanan publik serta bagaimana cara dalam menangani suatu pekerjaan yang ada sebagai bagian dari tanggung jawab pekerjaannya.

Berdasarkan apa yang telah diuraikan diatas, serta melihat dugaan yang ada pada proses penyelenggaraan pemerintahan terkait pelayanan publik maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih jauh dengan judul **STRATEGI PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN BERDASARKAN PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM (Pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Blitar)**

## **B. Fokus Penelitian**

Dari paparan latar belakang diatas maka penulis mengambil beberapa rumusan masalah yang akan dijadikan pokok pembahasan pada karya tulis ini yaitu :

1. Bagaimana strategi peningkatan kinerja pegawai Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Blitar dalam memberikan pelayanan kepada satuan kerja?
2. Bagaimana kendala pegawai Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Blitar dalam memberikan pelayanan kepada satuan kerja?
3. Bagaimana solusi dari kendala di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Blitar?

## **C. Tujuan Penelitian**

Beberapa tujuan penulis melakukan penelitian di Bagian Akademik dan Kemahasiswaan di IAIN Tulungagung yaitu :

1. Untuk mengetahui strategi peningkatan kinerja pegawai Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Blitar dalam memberikan pelayanan kepada satuan kerja.
2. Untuk mengetahui kendala yang terjadi pada pegawai Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Blitar dalam memberikan pelayanan kepada satuan kerja.
3. Untuk mengetahui solusi dari kendala yang dialami Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Blitar dalam memberikan pelayanan kepada satuan kerja.

#### **D. Batasan Masalah**

Agar tidak menyimpang jauh dari sasaran yang dikehendaki dari tulisan ini dan memberikan gambaran yang jelas mengenai suatu yang dibahas, maka perlu adanya batasan. Pokok permasalahan ini dibatasi pada strategi peningkatan kinerja pegawai Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Blitar dalam memberikan pelayanan berdasarkan perspektif ekonomi islam, kendala dalam memberikan pelayanan, dan cara mengatasi kendala tersebut.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat atau nilai guna. Adapun manfaat dari hasil penelitian yang penulis harapkan adalah sebagai berikut :

##### **1. Manfaat secara teoritis**

Penelitian ini menambah pengetahuan di bidang keilmuan maupun pengembangan ilmiah bagi penulis maupun pembaca mengenai strategi peningkatan kinerja pegawai Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Blitar dalam memberikan pelayanan berdasarkan perspektif ekonomi islam. Tujuan penelitian ini agar mengetahui kendala yang terjadi dan strategi seperti apa yang dapat diambil untuk meningkatkan kinerja dari pegawai Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Blitar.

##### **2. Manfaat secara praktis**

###### **a. Bagi Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Blitar**

Hasil penelitian diharapkan dapat berguna sebagai bahan masukan kepada pihak Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Blitar mengenai strategi peningkatan kinerja pegawai dalam

memberikan pelayanan berdasarkan perspektif ekonomi islam, sehingga lembaga/instansi dapat membuat kebijakan yang sesuai guna terciptanya kinerja yang sehat dan dapat diterima dengan baik oleh instansi yang dinaungi.

b. Bagi Civitas Akademik

Sebagai referensi penelitian berikutnya terkait strategi peningkatan kinerja pegawai Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Blitar dalam memberikan pelayanan berdasarkan perspektif ekonomi islam. Selain itu sebagai dokumentasi ilmiah yang bermanfaat untuk kegiatan akademik bagi pihak kampus.

c. Bagi Peneliti Lanjutan

Sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan sebagai referensi atau daftar rujukan bagi penelitian yang akan dilakukan selanjutnya dengan memberikan alternatif solusi lain yang belum termasuk dalam variabel penelitian dalam penelitian ini.

## **F. Definisi Istilah**

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam memahami konsep judul skripsi ini, penulis perlu kemukakan penegasan istilah yang sesuai dengan maksud istilah penelitian yaitu:

1. Definisi Konseptual

a. Manajemen Sumber Daya Manusia

Pengertian menurut teori sumber daya manusia adalah manusia yang bekerja di lingkungan suatu organisasi (disebut juga

personil, tenaga kerja, pekerja, pegawai atau karyawan).<sup>10</sup> Yang dimaksud dengan SDM dalam penelitian ini adalah orang yang bekerja di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara di Blitar baik pimpinan maupun staffnya.

#### b. Pelayanan

Layanan atau *to service*, di sebuah administrasi berbeda dengan layanan pada kegiatan kemasyarakatan yang lain, seperti layanan kesehatan, layanan kependudukan dan layanan keagamaan. Perbedaan itu tentu dikaitkan dengan tugas dan fungsi masing-masing bidang, meskipun pada dasarnya suatu layanan mempunyai prinsip-prinsip yang sama atau berdekatan.<sup>11</sup>

#### c. Kinerja

Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai pada pelaksanaan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya.<sup>12</sup> Peningkatan kinerja adalah cara perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan agar tujuan perusahaan tersebut dapat tercapai.<sup>13</sup>

#### d. Strategi

Pengertian strategi dalam kamus besar Bahasa Indonesia adalah berhubungan sedangkan perusahaan adalah kegiatan.<sup>14</sup>

---

<sup>10</sup> Soekidjo Notoatimodjo, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 1992), hal. 4

<sup>11</sup> NS Sutarno, *Manajemen Perpustakaan "Suatu Pendekatan Praktik"*, (Jakarta: CV Sagung Seto, 2006), hlm. 189-190

<sup>12</sup> Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*, (Bandung: PT.Remaja Rosdakarya, 2013), hal. 67

<sup>13</sup> *Ibid.*, hal. 4

<sup>14</sup> Dinas Pendidikan *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)* (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), hal.1377

Untuk mencapai efektifitas yang maksimum, strategi harus memiliki arti dan tepat pada waktunya bagi perusahaan. Pada umumnya tujuan untuk menyelesaikan pekerjaan pada herarki bahwa harus dinyatakan dalam kesatuan yang dapat di ukur.<sup>15</sup>

## 2. Penegasan Operasional

Dari judul diatas, maka secara operasional peneliti mencari tahu tentang bagaimana strategi peningkatan kinerja pegawai dalam memberikan pelyanan berdasarkan perspektif ekonomi islam. Dan peneliti akan mencari tahu faktor kendala apa yang mempengaruhi kinerja dari pegawai Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara dalam melayani satuan kerja (satker).

## G. Sistematika Penelitian

Agar dalam penelitian skripsi ini bisa mendapatkan gambaran yang dan menyeluruh, maka sistematika pembahasannya dimuat per-bab yang terdiri dari 6 bab, yaitu:

### **BAB I : Pendahuluan**

Pada pendahuluan ini menguraikan tentang latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan penegasan istilah. Dengan pendahuluan ini dimaksudkan agar pembaca dapat mengetahui konteks penelitian. Pendahuluan ini berisi tentang hal-hal pokok yang dapat dijadikan pijakan dalam memahami bab-bab selanjutnya.

---

<sup>15</sup> Siswanto. *Pengantar Manajemen* (Jakarta : Bumi aksara, 2005) hal.13

## **BAB II : Landasan Teori**

Dalam bab landasan teori ini berisi uraian tentang kajian teori yang dapat digunakan sebagai bahan analisa dalam membahas objek penelitian. Kumpulan kajian teori yang akan dijadikan pisau analisa dalam membahas objek penelitian tentang strategi peningkatan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan berdasarkan perspektif ekonomi islam pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Blitar. Bab ini terdiri dari 6 sub bab, antara lain tinjauan strategi, tinjauan manajemen sumber daya manusia, tinjauan kinerja berdasarkan perspektif islam, tinjauan pelayanan, hasil penelitian terdahulu.

## **BAB III : Metode Penelitian**

Pada bab ini berisi tentang metode penelitian yang dipakai dalam rangka mencapai hasil penelitian secara maksimal, yang memuat jenis dan pendekatan penelitian, kehadiran peneliti, lokasi penelitian, waktu penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknis analisis data, pengecekan keabsahan temuan, dan tahap-tahap penelitian.

## **BAB IV : Hasil Penelitian**

Pada bab ini berisi tentang laporan hasil penelitian yang membahas profil Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Blitar, visi, misi, motto, janji layanan, tugas, fungsi, sarana prasarana, struktur organisasi dan daftar nama satker di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Blitar, paparan data

yang terdiri dari 3 sub bab yakni paparan data tentang strategi peningkatan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan berdasarkan perspektif ekonomi islam, dan paparan data tentang kendala yang dialami pegawai ketika memberikan pelayanan, dan paparan data tentang cara mengatasi kendala di KPPN Blitar. Analisis data terdapat 3 sub bab, yaitu analisis data tentang strategi peningkatan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan berdasarkan perspektif ekonomi islam, analisis tentang kendala dalam memberikan pelayanan dan cara mengatasinya di KPPN Blitar.

#### **BAB V : Pembahasan**

Dalam bab pembahasan ini, berisi tentang hasil penelitian yang memuat keterkaitan antara temuan penelitian dengan teori-teori besar yang diuraikan di kajian pustaka serta implikasi-impikasi temuan penelitian. Pembahasan penelitian ini memuat tentang strategi peningkatan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan berdasarkan perspektif ekonomi islam, kendala, dan cara mengatasi di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Blitar.

#### **BAB VI: Penutup**

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan dan saran peneliti yang dilakukan berdasarkan analisis data dari hasil temuan di lapangan.