

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Setiap organisasi memiliki sumber daya manusia yang merupakan aset yang sangat penting bagi perusahaan, dimana sumber daya tersebut memiliki kemampuan berkembang dalam menentukan keberhasilan perusahaan untuk jangka panjang. Sumber daya manusia di perusahaan perlu dikelola dengan tuntutan dan kemampuan suatu organisasi. Perkembangan usaha dan organisasi sangatlah bergantung pada produktivitas tenaga kerja yang ada dalam perusahaan.

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya.<sup>1</sup> Jadi, kinerja sebagai hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya meliputi kualitas dan kuantitas output serta keandalan yang dimiliki dalam melaksanakan pekerjaan.

Kinerja dapat berjalan dengan baik apabila karyawan memiliki karakteristik biografis yang mendukung. Karakteristik biografis terbentuk karena adanya faktor-faktor yang menyebabkan perusahaan bisa berjalan dengan baik. Oleh karena itu, dalam mencari karyawan sebuah perusahaan harus bisa melakukan seleksi secara ketat terkait dengan karakteristik biografis untuk mencapai kinerja yang ingin dicapai. pengertian

---

<sup>1</sup>Faustino Gomes, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta : Andi, 2009), hal. 135

karakteristik biografis adalah ciri-ciri pribadi yang obyektif seperti usia, jenis kelamin, status pernikahan, masa kerja.<sup>2</sup>

Kepemimpinan juga merupakan faktor yang menyebabkan tinggi rendahnya kinerja karyawan. Kepemimpinan diartikan sebagai kemampuan dan ketrampilan seseorang yang menduduki jabatan sebagai pemimpin satuan kerja untuk mempengaruhi perilaku pegawai. 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. Sedangkan menurut Greenberg dan Baron memberikan definisi kepemimpinan sebagai proses di mana satu individu mempengaruhi anggota kelompok lain menuju pencapaian kelompok atau organisasional yang didefinisikan. Sedangkan pemimpin adalah individu dalam kelompok atau organisasi yang paling berpengaruh terhadap orang lain.<sup>3</sup> Jadi, kepemimpinan merupakan sebuah kemampuan dan ketrampilan untuk mempengaruhi bawahannya yang bisa menyebabkan tinggi rendahnya pekerjaan. Tinggi rendahnya kinerja dipengaruhi bagaimana sikap pemimpin.

Apabila seorang pemimpin memiliki kredibilitas dan visi-misi yang tidak sejalan dengan seorang karyawan bisa menyebabkan seseorang bawahan maupun karyawan memiliki kinerja yang biasa saja. Karena pemikiran mereka tidak sejalan dan tidak bisa mencapai tujuan yang diharapkan untuk sebuah organisasi. Begitu pula sebaliknya apabila

---

<sup>2</sup> Alifulahtin Utaminingsih, *Perilaku Organisasi*, (Malang: Universitas Brawijaya Press, 2014), hal. 5

<sup>3</sup> Wibowo, *Perilaku Dalam Organisasi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hal. 264

pemimpin memiliki kepemimpinan yang baik dan disukai oleh bawahannya bisa jadi dia memiliki kinerja yang baik, mengingat visi-misi mereka yang sejalan untuk sebuah tujuan.

Dalam usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan dan kualitas kehidupan kerja maka salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan adanya motivasi kerja. Motivasi, berasal dari kata motif (*motive*), yang berarti dorongan, berarti, suatu kondisi yang mendorong atau menjadi sebab seseorang melakukan suatu perbuatan/kegiatan, yang berlangsung secara sadar.<sup>4</sup>

Dengan demikian motivasi dapat diartikan sebagai proses psikologi yang menggerakkan dan mengarahkan perilaku seseorang pada pencapaian tujuan. Motivasi pada dasarnya adalah proses untuk mencoba mempengaruhi seseorang agar melakukan sesuatu yang kita inginkan. Dengan kata lain adalah dorongan psikologis dari luar terhadap seseorang agar mau melaksanakan sesuatu. Pemberian dorongan ini bertujuan untuk menggiatkan orang-orang atau karyawan agar mereka bersemangat dan dapat mencapai hasil sebagaimana yang dikehendaki dari orang-orang tersebut.

Seorang atasan harus mempunyai cara dalam 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

---

<sup>4</sup> Wilson Bangun, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Erlangga, 2012), hal. 312

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.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja adalah karakteristik biografis. Menurut Robbins dan Coulter, karakteristik biografis adalah karakteristik perseorangan seperti usia, gender, ras, dan masa kerja, yang diperoleh secara mudah dan obyektif dari arsip pribadi seseorang. Karakteristik biografis yang mendasari adalah usia dan masa kerja. Karakteristik biografis usia baik usia muda maupun usia tua sama-sama memiliki pengaruh terhadap kinerja. Karakteristik biografis masa kerja menunjukkan bahwa masa kerja mempengaruhi kinerja pegawai. Semakin lama masa kerja, maka akan berdampak baik pada kinerja.<sup>5</sup>

Menurut Susanto, untuk mencapai kinerja yang optimal, banyak variabel yang dapat mempengaruhinya, antara lain kompensasi, yang terdiri dari upah, gaji, tunjangan-tunjangan, jaminan kesehatan, uang makan, uang insentif, lembur dan bonus, dengan terpenuhinya kebutuhan tersebut maka seorang pegawai akan mendapatkan kepuasan kerja dan memicu motivasi kerja pada akhirnya akan meningkatkan produktivitas kerja pada organisasi, kesemuanya itu tidak terlepas dari aturan dan komitmen yang telah digariskan dari unsur kepemimpinan dan komitmen organisasi.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Robbins, P. Stephen dan Coulter Mary, *Manajemen*, (Jakarta : Erlangga, 2010), hal. 134

<sup>6</sup> Yohanes Susanto, *Peran Kepemimpinan dalam Pengelolaan Koperasi*, (Yogyakarta: Deepublish, 2017), hal. 62

Alasan penggunaan variabel motivasi sebagai variabel intervening karena melihat dari penelitian yang dilakukan Wahyuni menyatakan bahwa kepemimpinan secara tidak langsung berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai melalui motivasi.<sup>7</sup> Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Kridharta menyatakan bahwa karakteristik individu secara tidak langsung berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan melalui motivasi.<sup>8</sup>

Sumberdaya manusia memiliki posisi sangat strategis dalam organisasi, artinya unsur manusia memegang peranan penting dalam melakukan aktivitas untuk mencapai tujuan. Sehingga untuk mencapai kondisi yang lebih baik maka perlu adanya manajemen terhadap SDM secara memadai agar tercipta sumber daya manusia yang berkualitas loyal dan berprestasi. Aktivitas manajemen sumber daya manusia meliputi usaha peningkatan produktivitas, pemanfaatan sumberdaya manusia, dan unsur- unsur yang berkaitan dengan sumber daya manusia seperti pelatihan dan pengembangan, kepemimpinan, motivasi dan lain sebagainya.

---

<sup>7</sup> Evi Wahyuni, "Pengaruh Budaya Organisasi dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai Bagian Keuangan Organisasi Sektor Publik dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pegawai Pemerintah Kota Tasikmalaya)", (Jurnal Nominal, Volume IV Nomor 1 2015)

<sup>8</sup> Danar Kridharta, Endang Rusdianti "Analisis Pengaruh Karakteristik Individu, Komitmen Organisasi, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan Motivasi sebagai Variabel Intervening", (Jurnal USM, Volume 10 Nomor 3 2017)

Begitu pula dengan lembaga keuangan yang memiliki basis syariah. Dituntut untuk memiliki akhlak yang lebih baik dari kinerja atau cara memimpinya. Syariat dan prinsip Islam merupakan pondasi utama untuk menjalankan tugas dan pekerjaannya. Lembaga keuangan lebih tepatnya disebut dengan LKS atau Lembaga Keuangan Syariah yang merupakan organisasi ekonomi yang operasionalnya berdasarkan syariat Islam.<sup>9</sup> Ditambah pula banyak didirikannya BPR Syariah serta Baitul Maal wat Tamwil. Tidak ketinggalan lembaga seperti pegadaian syariah dan asuransi syariah berdiri sampai dengan membuka kantor cabang.

*Baitul Mal wat Tamwil* (BMT) adalah balai usaha mandiri terpadu yang isinya berintikan bayt al-mal wa al-tamwil dengan kegiatan mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha kecil bawah dan kecil dengan antara lain mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonominya. Selain itu, baitul mal wat tamwil juga bisa menerima titipan zakat, infak, dan sedekah, serta menyalurkannya dengan peraturan dan amanatnya.<sup>10</sup>

Perkembangan lembaga keuangan syariah non bank atau koperasi syariah di Indonesia saat ini mengalami banyak kemajuan seperti halnya jasa perbankan syariah. Hal tersebut terbukti dengan banyak berdirinya *Baitul Maal wa Tanwil* (BMT) dan *Baitut Tamwil Muhammadiyah* (BTM).

---

<sup>9</sup> A. Djuzali dan Yadi Januari, *Lembaga Perekonomian Umat* (Sebuah Pengantar), (Jakarta: UII Press, 2002), hal. 4

<sup>10</sup> Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2009), hal. 473-474.

Pada dasarnya *Baitut Maal wa Tanwil* (BMT) dan *Baitut Tamwil Muhammadiyah* (BTM) sama, dasar operasionalnya sama yang membedakan dari keduanya hanya pada penamaannya saja. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Pasal 26 tentang perbankan menyebutkan bahwa segala kegiatan dalam bentuk penghimpunan dana masyarakat dalam bentuk tabungan dan menyalurkan dalam bentuk kredit harus berbentuk bank. Maka munculah beberapa LPSM (Lembaga Pengembangan Swadaya Masyarakat) yang memayungi KSM BMT. LPSM tersebut antara lain: P3UK sebagai penggagas awal, PINBUK dan FES dompet dhuafa republika.<sup>11</sup> Perkembangan dari *Baitut Tamwil Muhammadiyah* (BTM) yang sangat dipengaruhi dengan sumber daya manusia. Sebagai kunci pokok, sumber daya manusia dapat menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan dalam perusahaan.

Seperti halnya pada Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah *Baitut Tamwil Muhammadiyah* (KSPPS BTM) Surya Madinah yang ada di Tulungagung. Koperasi ini dinaungi dan didukung oleh Yayasan Baitul Maal Muhammadiyah yang didirikan pada tanggal 1 April 2002 dan dikukuhkan sebagai Koperasi Syariah dan UKM Kabupaten Tulungagung atas nama Menteri Negara Urusan Koperasi dan UKM dengan akta pendirian BH Nomor 188.2/41/BH/424.75/2002 tanggal 23 September 2002. BTM Surya Madinah beralamatkan di Jalan KH. Wakhid Hasyim No. 48 yang bertujuan membina dan mengembangkan usaha kecil atau sektor

---

<sup>11</sup> [Btmsuryamadinah781.com/2013/09koperasi-syariah-btm-surya-madinah.html](http://Btmsuryamadinah781.com/2013/09koperasi-syariah-btm-surya-madinah.html) diakses 20 Maret 2019

formal. Sekaligus meningkatkan kualitas kehidupan umat, beroperasi berdasarkan ketentuan syariah (pola bagi hasil) dengan mengacu pada prinsip-prinsip manajemen perbankan syariah menjalin kerjasama dengan instansi atau organisasi terkait (Depkop PKM, PT.Jamsostek, YBMM, LAZIZ).<sup>12</sup> BTM Surya Madinah Tulungagung mengalami perkembangan yang sangat pesat mulai didirikannya pada tahun 2002 sampai sekarang. Hal tersebut dibuktikan dengan banyaknya didirikan kantor cabang dan kantor kas. Dengan banyaknya kantor cabang dan kantor kas, para pengelola dari BTM Surya Madinah pun juga bertambah. Berikut jumlah pengelola dari tahun 2014-2018 pada BTM Surya Madinah Tulungagung yang ditunjukkan dengan tabel sebagai berikut:

**Tabel 1.1**

**Jumlah Pengelola BTM Surya Madinah Tahun 2014-2018**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Pengelola</b>
2014	38
2015	40
2016	38
2017	37
2018	40

Sumber : BTM Surya Madinah 2019

Kemampuan adalah kapasitas seorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan dapat berupa bakat dan minat yang dimiliki oleh pegawai, dengan kemampuan yang dimilikinya

---

<sup>12</sup> Buku Laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) BTM Surya Madinah Tulungagung Tahun 2018

para karyawan dapat menjalankan dan menyelesaikan tugas secara baik dengan hasil yang maksimal. Sangat penting pula untuk disadari oleh setiap pimpinan suatu organisasi yaitu dengan adanya teknik-teknik untuk dapat memelihara prestasi (kinerja) karyawan antara lain adalah dengan memberikan motivasi agar dapat melangsungkan tugas mereka sesuai aturan dan pengarahan. Salah satu motivasi yang diberikan adalah dengan menyediakan fasilitas yang memadai dan menunjang para karyawan.

Berdasarkan latar belakang banyaknya anggapan mengenai implementasi dan penerapan sumber daya manusia yang baik dan tepat dalam menjalankan operasional lembaga keuangan mikro syariah, begitu juga dengan BTM, maka dari itu mendorong penulis untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Karakteristik Biografis dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervening Pada BTM Surya Madinah Tulungagung”

## **B. Identifikasi Masalah**

Penelitian ini membahas tentang variabel-variabel yang diteliti, membatasi permasalahan yang diteliti dan lokasi penelitian sehingga tidak akan menyimpang dari penelitian yang dikehendaki. Adapun ruang lingkup penelitian ini adalah sebagai berikut obyek penelitian ini adalah kepala dan para karyawan di BTM Surya Madinah Tulungagung.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada latar belakang, maka permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah ada pengaruh antara karakteristik biografis terhadap motivasi secara signifikan pada BTM Surya Madinah Tulungagung?
2. Apakah ada pengaruh antara kepemimpinan terhadap motivasi secara signifikan pada BTM Surya Madinah Tulungagung?
3. Apakah ada pengaruh antara karakteristik biografis terhadap kinerja karyawan secara signifikan pada BTM Surya Madinah Tulungagung?
4. Apakah ada pengaruh antara kepemimpinan terhadap kinerja karyawan secara signifikan pada BTM Surya Madinah Tulungagung?
5. Apakah ada pengaruh antara motivasi terhadap kinerja karyawan secara signifikan pada BTM Surya Madinah Tulungagung?
6. Apakah ada pengaruh antara karakteristik biografis terhadap kinerja karyawan melalui motivasi pada BTM Surya Madinah Tulungagung?
7. Apakah ada pengaruh antara kepemimpinan terhadap kinerja karyawan melalui motivasi pada BTM Surya Madinah Tulungagung?

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, dalam penulisan proposal ini memiliki tujuan antara lain:

1. Untuk menguji apakah karakteristik biografis memiliki pengaruh secara signifikan terhadap motivasi pada BTM Surya Madinah Tulungagung.

2. Untuk menguji apakah kepemimpinan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap motivasi pada BTM Surya Madinah Tulungagung.
3. Untuk menguji apakah karakteristik biografis memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan pada BTM Surya Madinah Tulungagung.
4. Untuk menguji apakah kepemimpinan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan pada BTM Surya Madinah Tulungagung.
5. Untuk menguji apakah motivasi memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan pada BTM Surya Madinah Tulungagung.
6. Untuk menguji apakah karakteristik biografis memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan melalui motivasi pada BTM Surya Madinah Tulungagung.
7. Untuk menguji apakah kepemimpinan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan melalui motivasi pada BTM Surya Madinah Tulungagung.

#### **E. Kegunaan Penelitian**

Banyak pihak yang bisa memanfaatkan dan memetik dari hasil penelitian ini, adalah:

1. Kegunaan Teoritis
  - a. Sebagai bahan masukan terhadap kinerja karyawan.

- b. Menarik peneliti-peneliti baru dalam meningkatkan kinerja karyawan.

## 2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi IAIN Tulungagung, diharapkan sebagai pembangun perbendaharaan dalam pengembangan kepastakaan di bidang lembaga keuangan syariah.
- b. Bagi BTM Surya Madinah Tulungagung, dapat digunakan sebagai informasi dan evaluasi dalam rangka untuk melakukan pengelolaan manajemen BTM sehingga dapat digunakan sebagai dasar penimbangan dalam meningkatkan kinerja karyawan.
- c. Bagi peneliti selanjutnya, dapat digunakan sebagai bahan acuan atau referensi untuk penelitian lebih lanjut dalam bidang yang sama.

## F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Dikarenakan luasnya asumsi yang dapat diambil dari teori dan kondisi riil dilapangan maka peneliti hanya berfokus pada karakteristik biografis, gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan dengan motivasi sebagai variabel intervening pada BTM Surya Madinah Tulungagung.

## G. Penegasan Istilah

### 1. Definisi Konseptual

- a. Karakteristik biografis adalah ciri-ciri pribadi yang obyektif seperti usia, jenis kelamin, status pernikahan, masa kerja<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Alifulahtin Utaminingsih, *Perilaku Organisasi...*, hal. 5

- b. Menurut Greenberg dan Baron memberikan definisi kepemimpinan sebagai proses di mana satu individu mempengaruhi anggota kelompok lain menuju pencapaian kelompok atau organisasional yang didefinisikan. Sedangkan pemimpin adalah individu dalam kelompok atau organisasi yang paling berpengaruh terhadap orang lain.<sup>14</sup>
- c. Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya.<sup>15</sup>
- d. Motivasi, berasal dari kata motif (*motive*), yang berarti dorongan, berarti, sesuatu mendorong atau menjadi sebab seseorang melakukan sesuatu perbuatan/kegiatan, yang berlangsung secara sadar.<sup>16</sup>

## 2. Definisi Operasional

- a. Karakteristik Biografis merupakan karakteristik pribadi seperti umur, jenis kelamin, dan status kawin yang objektif dan mudah diperoleh dari rekaman pribadi. Setiap individu tentu saja memiliki karakteristik individu yang menentukan terhadap perilaku individu. Yang pada akhirnya menghasilkan sebuah motivasi individu.
- b. Kepemimpinan merupakan suatu cara bagaimana memimpin dengan mempengaruhi karyawan agar mampu dan mau mengikuti

---

<sup>14</sup> Wibowo, *Perilaku Dalam Organisasi...*, hal. 264

<sup>15</sup> Faustino Gomes, *Manajemen Sumber...*, hal. 135

<sup>16</sup> Wilson Bangun, *Manajemen Sumber...*, hal. 312

keinginan pemimpin untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan oleh perusahaan.

- c. Kinerja Karyawan merupakan hasil yang dicapai seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan tanggung jawab.
- d. Motivasi merupakan proses mempengaruhi dan mendorong seseorang dari luar agar berbuat dan mau melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang telah ditetapkan dalam perusahaan.

#### **H. Sistematika Pembahasan**

Adapun sistematika pembahasan dalam skripsi ini dibagi menjadi tiga bagian yang terdiri bagian awal, bagian utama (inti) dan bagian akhir. Bagian awal berisi tentang halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, motto, halaman persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran dan abstrak. Bagian utama (inti) terdiri dari enam bab, yaitu:

Bab Pertama Pendahuluan latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah, dan sistematika pembahasan. Pada bab ini peneliti menggambarkan tentang keadaan dari berbagai hal mengapa skripsi dibuat dengan judul tersebut dan mengidentifikasi dan pembatasan masalahnya serta fokus penelitian, tujuan dilakukan penelitian serta kegunaan penelitian, penegasan istilah dan hal apa yang akan ada dalam skripsi ini.

Dalam bab kedua Landasan Teori terdiri atas teori-teori yang terkait variabel yang diteliti dan penelitian terdahulu. Bab ini membahas tentang teori-teori yang dihasilkan dari penelitian terdahulu baik dari buku dan jurnal. Dalam bab ini membahas unsur-unsur yang terdiri dari deskripsi teori, kajian penelitian terdahulu, kerangka konseptual, dan hipotesis penelitian. Dari judul yang peneliti buat, pustaka yang dimuat meliputi variabel  $X^1$  yaitu karakteristik biografis, variabel  $X^2$  yaitu kepemimpinan, variabel Y yaitu kinerja karyawan dan juga variabel intervening (Z) yaitu motivasi dan penelitian terdahulu, kerangka konseptual, hipotesis penelitian. Kaitannya bab kedua ini dengan bab pertama yaitu pada bab ini menjelaskan mengenai teori dari berbagai variabel yang tercantum dalam judul sehingga dapat menjadi acuan untuk bab selanjutnya.

Bab ketiga Metode Penelitian terdiri atas pendekatan dan jenis penelitian, populasi teknik sampling dan sampel penelitian, sumber data variabel dan skala pengukuran, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian, dan teknik analisis data. Pembahasan dalam bab ini mengenai pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan peneliti kuantitatif dan termasuk kategori penelitian lapangan. Sumber data yang digunakan ialah sumber data secara primer yang langsung terjun kepada seluruh karyawan BTM Surya Madinah Tulungagung. Untuk teknik pengumpulan data dengan melakukan penyebaran angket atau kuesioner, dengan studi dokumentasi sebagai bukti yang valid, dengan melakukan

observasi dilapangan untuk mendapatkan data yang konkrit maka peneliti mengadakan kunjungan langsung. Selanjutnya, tahap peneliti melakukan analisis data.

Dalam bab keempat Hasil Penelitian, berisi tentang paparan data atau hasil data yang disajikan dalam sebuah pertanyaan-pertanyaan atau sebuah pernyataan-pernyataan penelitian dan analisis data. Papan tersebut diperoleh dari pengamatan, wawancara dan deskripsi informasi lainnya. Sehingga dalam bab ini merupakan penyajian paparan data dari lapangan yang telah disusun sedemikian rupa dan peneliti juga akan memberikan pemaparan atau analisis mengenai hasil dari penelitian.

Dalam bab kelima Pembahasan, meliputi analisis hasil temuan melalui teori, penelitian terdahulu dan teori yang ada. Pembahasan dalam bab ini ialah analisis hasil temuan di lapangan yang kemudian dikaitkan dengan teori yang sudah ada.

Dalam bab keenam Penutup, menguraikan tentang kesimpulan penelitian dan adapun saran yang ditujukan kepada pihak yang berkepentingan terhadap adanya penelitian yang dilakukan berdasarkan analisis data dari temuan di lapangan, implikasi penelitian dan adapun saran yang ditujukan kepada pihak yang berkepentingan terhadap adanya penelitian ini. Bagian akhir dari penelitian ini meliputi daftar pustaka, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian tulisan, dan daftar riwayat hidup.