

# BAB I

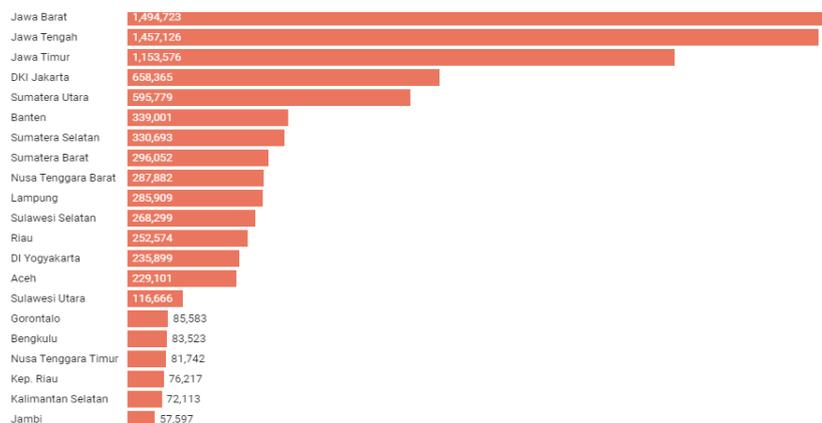
## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pemerintah Indonesia terus berusaha mendorong pertumbuhan perekonomian Indonesia, salah satu sektor yang menjadi kontributor dan penopang serta memiliki peran strategis dalam pertumbuhan perekonomian Indonesia adalah Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) adalah kegiatan ekonomi yang dilakukan oleh sebagian besar masyarakat Indonesia sebagai tumpuan dalam memperoleh pendapatan. Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) di Indonesia berkembang dengan sangat pesat setiap tahunnya, peningkatan yang signifikan terhadap perkembangan UMKM dalam jumlah unit, penyediaan lapangan kerja maupun jumlah output yang dihasilkan.

Gambar 1.1

### Jumlah UMKM Versi Kementerian Koperasi dan UKM (2022)<sup>2</sup>



Sumber: Kementerian Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, 2022.

<sup>2</sup> Kementerian Koperasi dan UKM Republik Indonesia, <https://kemenkopukm.go.id/data-umkm/?RqZU4PQW5aErZakAtZyolWRZ7mGsJUVRDXey2cIoexohSDCwJN>, "Jumlah UMKM Versi Kementerian Koperasi dan UKM Tahun 2022", 10 Juli 2023 (15.16)

Berdasarkan data Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah tahun 2022, jumlah UMKM di Jawa Timur mencapai 1,2 juta unit. Besaran jumlah UMKM tersebut menunjukkan bahwa usaha mikro, kecil, dan menengah merupakan kegiatan usaha yang mampu memperluas lapangan kerja dan memberikan pelayanan ekonomi secara luas kepada masyarakat, dan dapat berperan dalam proses pemerataan dan peningkatan pendapatan masyarakat, mendorong pertumbuhan ekonomi, dan berperan dalam mewujudkan stabilitas nasional. Selain itu, usaha mikro, kecil, dan menengah merupakan salah satu pilar utama ekonomi nasional yang harus memperoleh kesempatan utama, dukungan, perlindungan, dan pengembangan seluas-luasnya sebagai wujud keberpihakan yang tegas kepada kelompok usaha ekonomi rakyat.

Sekalipun potensinya sangat besar, masalah permodalan masih menjadi kendala utama bagi UMKM untuk tumbuh dan berkembang. Sistem keuangan mikro atau ultra mikro adalah sarana yang diciptakan dengan tujuan untuk menjembatani kesenjangan dalam akses keuangan, dengan memberikan produk keuangan kepada komunitas individu yang terpinggirkan yang sebelumnya tidak dapat mereka akses karena lembaga tradisional menganggap komunitas ini tidak ekonomis untuk dilayani atau bahkan dijangkau. Usaha Mikro, Kecil, Menengah (UMKM) mewakili bagian penting dari perekonomian Indonesia dan merupakan salah satu mesin terkuat dari pertumbuhan ekonomi, karena kontribusinya pada transaksi produktif, inovasi, dan penciptaan lapangan kerja. Masalah mendasar yang menyebabkan UMKM menemui kesulitan dalam pembiayaan usaha, yaitu masalah kolateral/jaminan. Hampir seluruh UMKM

mengeluhkan sulitnya mendapatkan pembiayaan dari perbankan karena ada ketentuan jaminan. Akibatnya, permodalan UMKM hingga kini lebih banyak menggantungkan pada pemupukan modal sendiri (*self financing*) yang sangat terbatas.

Pemerintah Indonesia mendefinisikan segmen ultra-mikro sebagai perusahaan yang membutuhkan pembiayaan di bawah Rp10.000.000. Kredit untuk segmen ini disalurkan melalui Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB) dalam bentuk pinjaman perorangan atau kelompok, disertai dengan program pendampingan dan pelatihan wajib. Terdapat peluang untuk memperluas cakupan Ultra Mikro (UMi) ini untuk mencakup pembiayaan mencapai Rp50.000.000. Dengan definisi yang baru, Indonesia dapat memastikan kenaikan kelas segmen Ultra Mikro ke Mikro yang lebih rapi. Proses pemberdayaan tidak berhenti untuk pinjaman di bawah Rp10.000.000, namun juga membantu segmen ini untuk naik ke kelas mikro yang formal di atas Rp50.000.000. Salah satu program yang dianggap dapat mengentaskan permasalahan diatas adalah program kesejahteraan keluarga dengan pola menumbuhkan dan mengembangkan kelompok kegiatan, usaha peningkatan pendapatan keluarga pra sejahtera, dan peningkatan kesejahteraan melalui upaya pemberdayaan kelompok untuk mempercepat transformasi kegiatan non sosial menjadi usaha ekonomi. Pemberdayaan ekonomi keluarga merupakan program yang memberikan kesempatan kepada keluarga kurang mampu untuk berusaha dalam rangka pemenuhan hidup sehari-hari.

Pendekatan ekonomi keluarga adalah salah satu upaya yang dilakukan PT. PNM cabang Tulungagung melalui program Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera (Mekaar) dalam mengurangi tingkat keluarga pra sejahtera. Program ini memberikan layanan pinjaman modal usaha untuk perempuan prasejahtera yang diberi pembiayaan modal usaha sebesar Rp2.000.000 – Rp10.000.000. PT. Permodalan Nasional Madani yaitu BUMN milik pemerintah yang memiliki peran dalam memberikan solusi pembiayaan kepada Usaha Mikro, Kecil, Menengah (UMKM) berdasarkan dengan kemampuan kelayakan usaha dalam prinsip ekonomi dasar. PNM Mekaar adalah program kerja yang memiliki tujuan dalam membimbing dan mensejahterakan masyarakat agar mencapai derajat kehidupan agar lebih baik. Pelayanan dalam pengelolaan pada PNM Mekaar lebih dikhususkan pada wanita pelaku usaha mikro dengan layanan berbasis kelompok atau tanggung renteng tanpa agunan dengan maksud mampu sebagai solusi adanya permasalahan terhadap akses pembiayaan untuk menjalankan usahanya, sehingga nasabah mengharapkan dapat mengembangkan maupun menjalankan usahanya dan pada akhirnya dapat mengubah perekonomian dalam rumah tangga.

PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) dalam menjalankan kegiatan usahanya memiliki komitmen dalam mendorong tercapainya Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) melalui penerapan keuangan berkelanjutan. PNM memiliki 2 (dua) program prioritas di antaranya penyaluran pendaan UMKM dan Nasabah Mekaar Naik Kelas serta Program Modal Insan Madani. Total penyaluran pembiayaan PT. PNM Mekaar pada tahun 2021 tercatat

sebesar Rp24,35 triliun dengan jumlah nasabah aktif mencapai 7.802.806 nasabah. Dalam kegiatan pemberdayaan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM), PNM menerapkan pendekatan pemberdayaan usaha yang terintegrasi dan berkelanjutan, yakni melalui pemberian fasilitas pembiayaan berupa pendampingan/pelatihan usaha agar UMKM menjadi lebih efektif dan efisien dalam memanfaatkan sarana produksi dan SDM, yang didukung dengan inovasi dan jaringan kemitraan, sehingga diharapkan dapat meningkatkan akses pasar dan daya saing UMKM dan memberikan nilai tambah bagi UMKM.

Kegiatan fasilitas pembiayaan bertujuan untuk menyediakan permodalan yang dibutuhkan oleh kelompok perempuan prasejahtera dan UMK untuk mengembangkan usahanya, menjadi *role model* pembiayaan UMK yang berbasis lokal dan turut menciptakan industri pembiayaan yang efisien dan berdaya saing dalam rangka mendukung pembangunan ekonomi kerakyatan. Kegiatan Peningkatan Kapasitas Usaha bertujuan untuk mewujudkan pelaku UMKM yang profesional, tangguh, inovatif dan berdaya saing melalui pola pelatihan, pendampingan dan *monitoring*, menjadikan pengetahuan dan keterampilan sebagai salah satu modal keunggulan pelaku UMKM dalam menjalankan kegiatan usaha, dan mendorong kerja sama dan terwujudnya sinergi antar institusi dalam rangka meningkatkan kualitas dan kapasitas pelaku UMKM. Mengingat lingkungan global yang kompetitif di mana organisasi beroperasi, kebutuhan untuk mengembangkan (dan mempertahankan) karyawan yang sangat terampil sangat penting untuk keberhasilan dan kelangsungan hidup organisasi. Dalam mendukung keberlangsungan

perusahaan diperlukan SDM dari karyawan PT. PNM Mekaar yang optimal sehingga penyaluran modal dan pembinaan, pendampingan, serta *monitoring* dapat berjalan sesuai dengan tujuan awal.

Dalam proses pelaksanaan penyaluran pembiayaan modal dalam kelompok UMKM maupun individu, karyawan PT. PNM Mekaar sering sekali menemui permasalahan berupa banyaknya persaingan dengan penyalur lembaga swasta lain yang bergerak dalam pemberian kredit kepada kelompok UMKM maupun individu. Hal tersebut dinilai sangat rentan akan eksistensi daripada PT. PNM Mekaar dikarenakan penyalur lembaga swasta bergerak dengan cara masuk-masuk ke dalam kelompok-kelompok UMKM yang telah diberikan pembiayaan dan diberikan pelatihan oleh PT. PNM Mekaar. Menanggapi hal tersebut PT. PNM Mekaar memberikan pelatihan berupa *coaching* dan *mentoring* dimana para karyawan PT. PNM Mekaar diberikan pelatihan dan *sharing* pengetahuan sehingga karyawan PT. PNM Mekaar mampu mengembangkan kapasitas individunya dalam proses memberikan pelatihan kepada nasabah maupun calon nasabah PT. PNM Mekaar, serta mampu mempertahankan jumlah kelompok dan menambah kelompok-kelompok baru yang akan diberikan pembiayaan berupa modal dan pelatihan UMKM. Pendampingan yang dilakukan oleh kepala cabang juga termasuk dalam membantu para karyawan untuk mampu memvalidasi pengetahuan, pengalaman yang selama ini dipelajari oleh para karyawan PT. PNM Mekaar dalam menyelesaikan serta memenuhi segala target yang diberikan oleh PT. PNM Mekaar.

Meningkatnya tekanan dan persaingan, menjadikan tugas mengelola sumber daya manusia secara efektif telah menjadi faktor kunci keberhasilan bagi perusahaan mana pun. Dengan demikian, perusahaan secara permanen berusaha meningkatkan keunggulan kompetitif mereka terutama melalui pengembangan sumber daya manusia. Beberapa cara yang dilakukan perusahaan dalam rangka meningkatkan sumber daya manusia yang ada diantaranya melalui *coaching* (pelatihan) dan *mentoring* (pendampingan). *Coaching* (pelatihan) merupakan proses pembelajaran untuk mengembangkan kapasitas individu yang di dalamnya terdapat proses dari berbagai pengetahuan untuk mengembangkan perilaku dan diharapkan kepada organisasi yang mengadakan pengembangan *coaching* dapat meningkatkan perusahaannya. *Coaching* digambarkan sebagai salah satu bentuk intervensi pengembangan yang memungkinkan individu dapat menyesuaikan diri secara cepat terhadap perubahan besar yang ada di lingkungan kerjanya dan seringkali digunakan dalam pengelolaan organisasi, terutama untuk meningkatkan pembelajaran, pengembangan diri, dan meningkatkan kinerja pegawai. *Coaching* dilakukan untuk memfasilitasi pembelajaran individu dan perubahan perilaku lebih berfokus pada bagaimana menghadapi situasi tertentu. Salah satu cara untuk mengembangkan sumber daya manusia adalah dengan kegiatan *mentoring*. *mentoring* merupakan sebuah proses untuk mendukung dan mendorong orang untuk mengatur cara belajar mereka sendiri agar mereka dapat memaksimalkan potensi mereka, mengembangkan keterampilan, meningkatkan kinerja mereka dan menjadi orang yang mereka inginkan. *Mentoring* akan meningkatkan

kualitas kinerja dan efektivitas kerja dari karyawan PT PNM Mekaar melalui percakapan intensif, pengarahan diri, dan peningkatan kepercayaan diri dalam berkontribusi positif pada perusahaan.

Suatu perusahaan yang tidak mengoperasikan perusahaan dengan efektif dan efisien tidak mungkin bisa terus mempertahankan kelangsungan perusahaannya. Untuk itu karyawan sebaiknya terus meningkatkan kinerjanya agar kemampuan yang dimilikinya terus meningkat karena mempunyai pengaruh yang cukup besar dan merupakan modal yang terpenting bagi perusahaan. Perusahaan dapat juga dengan menunjukkan bahwa perusahaan tidak hanya mengurus tenaga dan pikiran karyawan namun juga memperhatikan kebutuhan karyawan akan dukungan emosional. Salah satunya adalah dukungan rekan kerja yang akan memberikan stimulus dalam memiliki semangat kerja, yang diharapkan dengan adanya dukungan rekan kerja dalam bekerja dapat meningkatkan kestabilan emosional karyawan. Adanya dukungan rekan kerja juga dapat menumbuhkan rasa saling memiliki antar karyawan yang dapat menjadi sebuah dukungan ketika terjadi masalah terkait pekerjaan, hal tersebut secara signifikan dapat mendorong keterlibatan kerja karyawan. *Coworker support* adalah suatu lingkungan dimana pegawai bekerja, sedangkan kondisi kerja merupakan dimana pegawai tersebut bekerja. Kemampuan perusahaan dalam memberikan *coaching* (pelatihan), *mentoring* (pendampingan) dan *coworker support* (lingkungan kerja) terhadap karyawan akan sangat menentukan keberhasilan dalam pencapaian tujuan perusahaan. Sebagai tindakan dari beberapa permasalahan yang telah dipaparkan, maka

peneliti melakukan penelitian yang berkaitan dengan *coaching*, *mentoring*, *coworker support*, serta *job performance*, sehingga penelitian ini berjudul **“Pengaruh *Coaching*, *Mentoring* dan *Coworker Support* Terhadap *Job Performance* Pada Pegawai PT. PNM Mekaar Cabang Tulungagung”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis mengidentifikasi beberapa identifikasi masalah agar pembahasan yang akan dikaji lebih terstruktur dan mampu mencapai tujuan yang diinginkan antara lain:

1. Masalah yang timbul dalam *coaching* dan *mentoring* yaitu mengenai mempertahankan eksistensi penyaluran pembiayaan oleh PT. PNM dimana diluar sana banyaknya persaingan dengan penyalur lembaga swasta lain yang bergerak dalam pemberian kredit kepada kelompok UMKM maupun individu. Menanggapi hal tersebut PT. PNM memberikan pelatihan, pendampingan berupa *coaching* dan *mentoring* dimana para karyawan PT. PNM diberikan pelatihan dan *sharing* pengetahuan sehingga karyawan PT. PNM mampu mengembangkan kapasitas individunya dalam proses memberikan pelatihan kepada nasabah maupun calon nasabah PT. PNM, serta mampu mempertahankan jumlah kelompok dan menambah kelompok-kelompok baru yang akan diberikan pembiayaan berupa modal dan pelatihan UMKM.
2. Masalah yang timbul dalam *coworker support* yaitu dimana para pegawai tidak melakukan *sharing* pengetahuan kepada sesama rekan kerja dan kurangnya *support* antar rekan kerja.

3. Masalah yang timbul dalam *job performance* yaitu mengenai hasil kinerja dari perusahaan terhambat karena perilaku atau sifat karyawan yang kurang baik.

### **C. Rumusan Masalah**

Dilihat dari pemaparan latar belakang yang diuraikan tersebut maka rumusan masalah yang akan diteliti yakni:

1. Bagaimana pengaruh *coaching* terhadap *job performance* pada pegawai PT. PNM Mekaar Cabang Tulungagung?
2. Bagaimana pengaruh *mentoring* terhadap *job performance* pada pegawai PT. PNM Mekaar Cabang Tulungagung?
3. Bagaimana pengaruh *coworker support* terhadap *job performance* pada pegawai PT. PNM Mekaar Cabang Tulungagung?
4. Bagaimana pengaruh *coaching*, *mentoring* dan *coworker support* terhadap *job performance* pada pegawai PT. PNM Mekaar Cabang Tulungagung?

### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis pengaruh *coaching* terhadap *job performance* pada pegawai PT. PNM Mekaar Cabang Tulungagung.
2. Untuk menganalisis pengaruh *mentoring* terhadap *job performance* pada pegawai PT. PNM Mekaar Cabang Tulungagung.
3. Untuk menganalisis pengaruh *coworker support* terhadap *job performance* pada pegawai PT. PNM Mekaar Cabang Tulungagung.

4. Untuk menganalisis pengaruh *coaching*, *mentoring* dan *coworker support* terhadap *job performance* pada pegawai PT. PNM Mekaar Cabang Tulungagung.

## E. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis bagi berbagai pihak, diantaranya:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan ilmu yang berkaitan dengan ilmu manajemen bisnis terutama dalam manajemen sumber daya manusia serta dapat dijadikan sebagai referensi dalam penelitian berikutnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan mampu memperluas wawasan peneliti mengenai pengaruh *coaching*, *mentoring* dan *coworker support* terhadap *job performance* pada pegawai PT. PNM Mekaar Cabang Tulungagung.

- b. Bagi lembaga

Sebagai bahan masukan dalam pengembangan sumber daya manusia, serta sebagai bahan masukan untuk membuat kebijakan dan keputusan dalam *coaching*, *mentoring* dan *coworker support* terhadap *job performance* pegawai PT. PNM juga sebagai bahan pertimbangan

dan acuan dalam membuat program-program yang terkait pada peningkatan kinerja pegawai.

- c. Bagi pihak akademik (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan dan digunakan sebagai referensi kepustakaan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.

- d. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan rujukan untuk peneliti yang akan meneliti dalam bidang yang sama.

## **F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian**

Ruang lingkup dan keterbatasan penelitian memiliki tujuan agar penelitian yang dilakukan tidak keluar dari batas pokok permasalahan, adapun ruang lingkup dan keterbatasan penelitian yaitu.

### 1. Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup dalam penelitian ini yaitu.

- a. Variabel yang dimaksud berdasarkan permasalahan yang diangkat terdapat empat variabel yaitu, *coaching* sebagai variabel bebas (X1), *mentoring* variabel bebas (X2), *coworker support* variabel bebas (X3), dan *job performance* sebagai variabel terikat (Y1).
- b. Subyek penelitian atau responden yang digunakan yaitu karyawan PT. PNM Mekaar Cabang Tulungagung.

- c. Lokasi penelitian berada di PT. PNM Mekaar Cabang Tulungagung.

## 2. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam hal berikut ini.

- a. Variabel bebas yang mempengaruhi *job performance* hanya terbatas pada *coaching*, *mentoring*, dan *coworker support*.
- b. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer dimana pengumpulan data ini melalui penyebaran kuesioner.
- c. Subjek penelitian dalam penelitian ini hanya terbatas pada pegawai PT. PNM Mekaar Cabang Tulungagung.
- d. Objek penelitian ini hanya terbatas pada PT. PNM Mekaar Cabang Tulungagung.
- e. Instrumen yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian hanya terbatas pada angket.

## G. Penegasan Istilah

### 1. Secara Konseptual

- a. *Coaching*

*Coaching* merupakan suatu proses untuk membantu karyawan dalam menemukan potensi, memperjelas tujuan karir, menghadapi potensi masalah dalam pekerjaan, dan menemukan solusi yang paling sesuai, sehingga karyawan dapat mencapai kinerja yang optimal.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Komang Diah, "Efektivitas Pelatihan Teknik *Coaching* Untuk Meningkatkan Kinerja dan Penyusunan Rancangan Sistem *Coaching*", *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, Vol. 6 No. 1 (2017): hal. 1481

b. *Mentoring*

*Mentoring* merupakan sebuah proses untuk mendukung dan mendorong orang untuk mengatur cara belajar mereka sendiri agar mereka dapat memaksimalkan potensi mereka, mengembangkan keterampilan, meningkatkan kinerja mereka dan menjadi orang yang mereka inginkan.<sup>4</sup>

c. *Coworker Support*

*Coworker Support* merupakan kualitas persahabatan atau hubungan interpersonal yang saling peduli dan memberikan jaminan emosional, informasi yang dibutuhkan ataupun bantuan instrumental dalam menghadapi situasi yang penuh tekanan.<sup>5</sup>

d. *Job Performance*

*Job Performance* merupakan tingkat pencapaian atau hasil kerja seseorang dari sasaran yang harus dicapai atau tugas yang harus dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu.<sup>6</sup>

## 2. Secara Operasional

Definisi operasional merupakan definisi terhadap suatu variabel yang memberikan arti atau menyampaikan suatu operasional yang

---

<sup>4</sup> Togi Simanjutak, *The Art of Mentoring*, (Jakarta: Metanoia Publishing, 2012), hal. 6

<sup>5</sup> Vidya dan Ali, "Studi Kontribusi Dimensi Co-Worker Support Terhadap Gratitude (Studi pada Operator Onshore Procution Operation PT X Field Y dengan Performa Kerja yang Tinggi", *Prosiding Psikologi*, Vol. 5 No. 2 (2019): hal. 846

<sup>6</sup> Panca Dias P. et al., "Analisis Pengaruh Compensastion dan Job Stress Terhadap Job Performance Melalui Job Performance Melalui Job Satisfaction Sebagai Variabel Intervening pada Karyawan Generasi Milenial, *Jurnal Ekonomi*, Vol. 12 No. 2 (2021): hal. 177

digunakan untuk mengukur suatu variabel.<sup>7</sup> Terdapat beberapa penggunaan istilah yang perlu dijelaskan agar tidak terjadi penafsiran persepsi yang berbeda. Berikut beberapa batasan istilah atau operasional yang digunakan dalam penelitian.

- a. *Coaching* dalam penelitian ini yaitu mengoreksi perilaku yang tidak sesuai, memperbaiki kinerja, dan memberikan keterampilan yang diperlukan pegawai untuk mencapai tujuan dalam hal ini indikator yang digunakan untuk mengukur keberhasilan *coaching* yaitu efikasi diri, harapan, optimisme, dan ketahanan.
- b. *Mentoring* dalam penelitian ini yaitu pembimbingan peningkatan kinerja melalui transfer pengetahuan, pengalaman, dan keterampilan dari atasan langsung kepada pegawai PT. PNM Mekaar Cabang Tulungagung, dengan cara menuntun, membimbing, memberikan tips dan saran, sehingga bisa mempercepat proses pengembangan pribadi pegawai.
- c. *Coworker Support* dalam penelitian ini yaitu dukungan dari rekan-rekan kerja karyawan PT. PNM Mekaar Cabang Tulungagung sebagai bentuk interaksi antar rekan di tempat kerja, dengan cara membangun komunikasi yang baik serta untuk mendukung lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif. Indikator yang digunakan yakni *coworker emotional support* atau dukungan pasif kepada orang lain, seperti

---

<sup>7</sup> Iswi Hariani, *Restrukturasi dan Penghimpunan Kredit Macet*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2010), hal. 234

didasarkan pada persahabatan, dan perhatian pribadi. Serta *coworker instrumental support* atau dukungan aktif kepada karyawan yang membutuhkan bantuan, seperti membantu individu menyelesaikan tanggung jawab pekerjaannya.

- d. *Job Performance* dalam penelitian ini yaitu tingkat pencapaian hasil oleh pegawai PT. PNM Mekaar Cabang Tulungagung dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan dengan menggunakan Indikator untuk mengukur *job performance* yaitu (1) Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan. (2) Kuantitas yaitu jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan. (3) Ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. (4) Efektivitas merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya. (5) Kemandirian merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya. (6) Komitmen kerja merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

## **H. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan dalam penyusunan skripsi ini akan di bagi menjadi enam bab, yaitu:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini memuat latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penegasan istilah, dan sistematika pembahasan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini memuat kajian teoritis tentang teori-teori yang berkaitan dengan variabel-variabel yang diteliti yaitu teori tentang *coaching*, *mentoring*, *coworker support* dan *job performance*. Selain itu juga terdapat kajian penelitian terdahulu, kerangka konseptual, dan hipotesis penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini memuat pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling dan sampel, sumber data, variabel dan skala pengukurannya, teknik pengumpulan data, dan instrumen penelitian serta analisis data.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

Bab ini memuat deskripsi data dan selanjutnya melakukan pengujian hipotesis dengan memaparkan hasil penelitian dengan fokus pada masing-masing variabel yang telah ditentukan.

### **BAB V PEMBAHASAN**

Bab ini memuat pemaparan atas jawaban masaah penelitian, serta menguraikan temuan penelitian yang ada di lapangan.

## **BAB VI PENUTUP**

Bab ini memuat kesimpulan dan saran mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan.