

**SKRIPSI**

**ANALISIS PERBANDINGAN KINERJA KARYAWAN PT. PLN  
(PERSERO) ULP CILEDUG SEBELUM DAN MASA PANDEMI  
COVID-19 DALAM SUDUT PANDANG MANAJEMEN  
SYARIAH**



Oleh :

**DESTI AMANDA RIYANI**

**NIM : 1718.02.006**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM SAHID  
2022 M/ 1443 H**

## UNGKAPAN BIJAK

*“Bukan Kesulitan yang membuat kita takut, tapi sering ketakutanlah yang membuat jadi sulit. Jadi jangan mudah menyerah” – Joko Widodo*

*“... Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap”.*

**(QS. Al Insyirah [94]: 6-8)**

INSTITUT AGAMA ISLAM SAHID

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan adanya pernyataan atas keaslian skripsi ini, saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi syariah yang diajukan kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Institut Agama Islam Sahid (INAIS) Bogor. Ini merupakan karya tulis ilmiah saya pribadi, adapun beberapa tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini, telah saya sebutkan kutipannya dengan jelas dan sudah sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila kemudian hari terbukti bahwa seluruh atau sebagian isi skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulisan orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Bogor, 20 Agustus 2022



**Desti Amanda Rivani**  
**NIM : 1718.02.006**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM SAHID BOGOR**

**LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING**

Judul Skripsi : **Analisis Perbandingan Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug Sebelum dan Masa Pandemi Covid-19 Dalam Sudut Pandang Manajemen Syariah**  
Nama : Desti Amanda Riyani  
NIM : 1718.02.006  
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Bogor, 20 Agustus 2022  
Menyetujui,  
Komisi Pembimbing Skripsi

Pembimbing Pertama

Pembimbing Kedua

  
**Ujang Buchori Muslim, S.Ag., M.E.Sy**

**NIP : 19740812-201120037**

  
**Hasbi Ash Shiddieqy, S.E., M.E.Sy**

**NIP : 19830205201904131**

Mengetahui,  
Ketua Prodi Manajemen dan Bisnis Syariah

  
**Susi Melinasari, S.E., M.Si.**

**NIP : 19910530201103020**

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

  
**Rully Trihantana, S.SI., M.SI**

**NIP : 19711129-201903129**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM SAHID BOGOR  
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PENGUJI**

Skripsi yang berjudul “**Analisis Perbandingan Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug Sebelum dan Masa Pandemi Covid-19 Dalam Sudut Pandang Manajemen Syariah**” yang disusun oleh:

Nama : Desti Amanda Riyani  
NIM : 1718.02.006  
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Telah diujikan pada tanggal 20 Agustus 2022 dan disahkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Sahid Bogor.

Panitia Sidang,

Ketua

Ujang Buchori Muslim, S.Ag., M.E.Sy  
NIP : 19740812-201120037

Sekretaris

Hasbi Ash Shiddieqy, S.E., M.E.Sy  
NIP : 19830205201904131

Penguji 1

Ermi Suryani, S.H.I, MA.Hk  
NIP : 19870206-201904121

Penguji 2

Azizah Mursyidah, S.H.I., M.E.  
NIP : 19910725201904133

Diketahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Islam

Rully Trihantana, S.Si., M.Si  
NIP : 19711129-201903129

Ketua Program Studi Manajemen Bisnis  
Syariah

Susi Melinasari, S.E., M.Si  
NIP : 19910530201103020

## ABSTRAK

Desti Amanda Riyani, **Analisis Perbandingan Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug Sebelum dan Masa Pandemi Covid-19 dalam Sudut Pandang Manajemen Syariah.** Dibawah bimbingan Bapak Ujang Buchori Muslim, S.Ag., M.E.Sy. dan Bapak Hasbi Ash Shiddieqy, S.E., M.E.Sy.

---

Di masa pandemi ini tentunya terjadi perubahan yang sangat signifikan di berbagai bidang. Salah satunya di bidang ekonomi, dengan adanya pandemi ini hampir seluruh perusahaan melakukan perubahan dalam aktivitasnya. Salah satu aktivitas perusahaan dalam menyikapi pandemi ini yaitu dengan melakukan WFH (Work From Home). Dalam suatu perusahaan tentu sumber daya yang paling berpengaruh adalah sumber daya manusianya. Keberhasilan perusahaan dalam melakukan kegiatannya dipengaruhi oleh kinerja dari karyawan perusahaan tersebut. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan membandingkan kondisi kinerja karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug sebelum dan ketika pandemi COVID-19 serta mengetahui Bagaimana Pandangan Manajemen Syariah Terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN (persero) ULP Ciledug sebelum dan ketika pandemi Covid-19. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, yang tujuannya adalah menganalisis setiap data-data yang di dapatkan kemudian ditarik kesimpulan. Sumber data yang diperoleh melalui sumber data primer dan sekunder dengan menggunakan metode pengumpulan data wawancara dan dokumentasi yang ada di PT. PLN (Persero) ULP Ciledug yaitu dari sistem informasi manajemen kinerja Pegawai (SIMKPNAS). Hasil dan analisis yang didapat dari penelitian ini serta kesimpulan yang didapat adalah adanya perbedaan Kinerja karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug sebelum Adanya pandemi Covid-19 kinerja karyawan yang di ukur melalui KPI *Key Performance Indicator* sudah sangat baik, seluruh karyawan di PT. PLN (Persero) ULP Ciledug rata-rata berada pada kompetensi 2 atau dalam kategori Pencapaian “Melampaui Harapan” / *Meet Requirements (ER)*. Sedangkan ketika Adanya pandemi covid-19 Kinerja karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug rata-rata berada pada kompetensi 2 dan 3 atau dalam kategori “Melampaui Harapan” / *Exceeds Requirements (ER)* dan “Memenuhi Persyaratan” *Meet Requirements (MR)*, artinya ada sedikit penurunan kinerja karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug pada masa pandemi covid-19. Dan kinerja karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug sebelum dan masa pandemi Covid-19 dalam sudut pandang manajemen syariah telah di jalankan dengan baik sesuai dengan syariah islam.

**Kata Kunci : Kinerja Karyawan, Pandemi Covid-19, Manajemen Syariah**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM SAHID BOGOR**

**LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING**

Judul Skripsi : **Analisis Perbandingan Kinerja Karyawan PT. PLN  
(Persero) ULP Ciledug Sebelum dan Masa Pandemi  
Covid-19 Dalam Sudut Pandang Manajemen Syariah**  
Nama : Desti Amanda Riyani  
NIM : 1718.02.006  
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah


Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Bogor, 20 Agustus 2022  
Menyetujui,  
Komisi Pembimbing Skripsi

Pembimbing Pertama

Pembimbing Kedua

  
**Ujang Buchori Muslim, S.Ag., M.E.Sy**  
NIP : 19740812-201120037

  
**Hasbi Ash Shiddieqy, S.E., M.E.Sy**  
NIP : 19830205201904131

Mengetahui,  
Ketua Prodi Manajemen dan Bisnis Syariah

  
**Susi Melinasari, S.E., M.Si.**  
NIP : 19910530201103020

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

  
**Rully Trihantana, S.SI., M.SI**  
NIP : 19711129-201903129



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM SAHID BOGOR  
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PENGUJI**

Skripsi yang berjudul “**Analisis Perbandingan Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug Sebelum dan Masa Pandemi Covid-19 Dalam Sudut Pandang Manajemen Syariah**” yang disusun oleh:

Nama : Desti Amanda Riyani  
NIM : 1718.02.006  
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Telah diujikan pada tanggal 20 Agustus 2022 dan disahkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Sahid Bogor.

Panitia Sidang,

Ketua

Ujang Buchori Muslim, S.Ag., M.E.Sy  
NIP : 19740812-201120037

Sekretaris

Hasbi Ash Shiddieqy, S.E., M.E.Sy  
NIP : 19830205201904131

Penguji 1

Ermi Suryani, S.H.I, MA.Hk  
NIP : 19870206-201904121

Penguji 2

Azizah Mursyidah, S.H.I., M.E.  
NIP : 19910725201904133

Diketahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Islam

Rully Trihantana, S.Si., M.Si  
NIP : 19711129-201903129

Ketua Program Studi Manajemen Bisnis  
Syariah

Susi Melinasari, S.E., M.Si.  
NIP : 19910530201103020



## ABSTRACT

*Desti Amanda Riyani, Comparative analysis of employee performance at PT. PLN (Persero) ULP Ciledug before and during the covid-19 pandemic from the perspective of sharia management. Under the guidance of Mr. Ujang Buchori Muslim, S.Ag., M.E.Sy. and Mr. Hasbi Ash Shiddieqy, S.E., M.E.Sy.*

---

*During this pandemic, there have been significant changes in various fields. One of them is in the economic field, with this pandemic almost all companies are making changes in their activities. One of the company's activities in responding to this pandemic is to do WFH (Work From Home). In a company, of course, the most influential resource is its human resources. The success of the company in carrying out its activities is influenced by the performance of the company's employees. The purpose of this study was to determine and compare the performance conditions of employees of PT. PLN (Persero) ULP Ciledug before and during the COVID-19 pandemic and to find out how the views of Islamic management on the performance of employees of PT. PLN (Persero) ULP Ciledug before and during the Covid-19 pandemic. The type of research used is descriptive qualitative, the purpose of which is to analyze any data obtained and then draw conclusions. Sources of data obtained through primary and secondary data sources using interview data collection methods and documentation at PT. PLN (Persero) ULP Ciledug, namely from the Employee Performance Management Information System (SIMKPNAS). The results and analysis obtained from this study and the conclusions obtained are the differences in the performance of employees of PT. PLN (Persero) ULP Ciledug prior to the Covid-19 pandemic, employee performance as measured through the KPI Key Performance Indicator was very good, all employees at PT. PLN (Persero) ULP Ciledug on average is in competence 2 or in the category of "Exceeding Expectations" / Meet Requirements (ER). while during the covid-19 pandemic The performance of employees of PT. PLN (Persero) ULP Ciledug There is an average decrease in competencies 2 and 3 or in the "Exceeding Expectations" / Exceeds Requirements (ER) and "Meeting the Requirements" (MR) categories, meaning that there is a slight decrease in the performance of PT. PLN (Persero) ULP Ciledug employees during the covid-19 pandemic. And the performance of employees of PT. PLN (Persero) ULP Ciledug before and during the Covid-19 pandemic in the perspective of sharia management has been carried out properly in accordance with Islamic sharia.*

**Keywords: Employee Performance, Covid-19 Pandemic, Sharia Management**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan taufik hidayah serta karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beserta salam semoga tercurah limpahkan kepada Nabi kita Muhammad SAW, beserta keluarganya, sahabat, dan para pengikutnya yang senantiasa istiqomah dalam sunnahnya hingga akhir zaman.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi Syariah pada program studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Sahid (INAIS) Bogor. Dalam proses penyusunan pada skripsi ini penulis mengalami banyak kesulitan dan kendala, namun berkat bantuan semua pihak penulis bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih atas segala bentuk bantuannya kepada :

1. Ibu Dr. Titien Yusnia, M.Si selaku Rektor Institut Agama Islam Sahid (INAIS) Bogor.
2. Bapak H. Rully Trihantana, S.Si.,M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Sahid (INAIS) Bogor.
3. Ibu Susi Melinasari, S.E., M.Si. Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Sahid (INAIS) Bogor.
4. Bapak Tubagus Rifqy Thantawi, S.H.,M.Si, selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Sahid (INAIS) Bogor
5. Bapak Ujang Buchori Muslim, S.Ag., ME.,Sy., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan ilmu dan kesabaran, memberikan saran, dan nasihat dalam membimbing penulis untuk menyelesaikan SKRIPSI penelitian ini. Semoga Allah SWT selalu memberikan kesehatan, kemudahan, serta kelancaran.
6. Bapak Hasbi Ash Shiddieqy, S.E., M.E.Sy selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan ilmu, arahan, kesabaran, memberikan saran, dan nasihat dalam membimbing penulis untuk menyelesaikan SKRIPSI penelitian ini. Semoga Allah SWT selalu memberikan kesehatan, kemudahan, serta kelancaran dalam segala urusan Bapak.
7. Ibu Ermi Suryani, S.H.I, M.A.Hk. selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan ilmu, arahan, saran, kesabaran dalam proses penyusunan sampai menyelesaikan skripsi penelitian ini.
8. Ibu Azizah Mursyidah, S.H.I., M.E. Dosen Penguji II yang telah memberikan ilmu, arahan, saran, kesabaran dalam proses penyusunan sampai menyelesaikan skripsi penelitian ini.

9. Bapak Faizal Setia Permana selaku Branch Manager PT. PLN (Persero) ULP Ciledug yang sudah Memberikan izin untuk saya melakukan Penelitian di Perusahaan yang Beliau Pimpin.
10. Kedua orang tua yang sangat saya sayangi yaitu Bapak Sugian dan Mamah Yoyon Yonita yang telah merawat, membesarkan, membimbing dan selalu memberikan semangat dengan penuh pengorbanan baik secara moril maupun materil dan selalu mendo'akan saya untuk dapat mewujudkan cita-cita hingga menjadi seorang sarjana.
11. Kakak dan Adik saya Yessi Sugianti dan Sandi Hadiansyah, yang Selalu Mendukung dan Mendoakan Adik dan Kaka nya dalam segala hal.
12. Orang Tua Kedua saya yaitu Bapak Dulhamit Kelana S.Pd.I. dan Ibu Nunung Nurlaelah S.Pd. yang sudah memberikan doa dan semangat nya untuk saya sehingga saya bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan lancar.
13. Terima kasih untuk yang selalu mau di repotkan yaitu suami saya Nurul Fahmi yang selalu memberikan masukan, dukungan, motivasi dan memberikan Saran, dan terima kasih juga untuk do'anya.
14. Admin Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Sahid Ibu Eneng Kurniasih yang telah membantu penulis dalam persuratan.
15. Terimakasih kepada Karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug yang sudah memberikan saya izin untuk dapat penelitian disana.
16. Teman tim seperjuangan, Sahabat dan Sepupu-Sepupu ku Yaitu Trisia Amalia, Tasya Audina Oktavia, Fatma Agustiany, Sibyani Hayati, Siti Marlina, Najilah, dan Siti Hindayanti, yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada saya serta memberikan saya Masukan Terimakasih banyak My Bestie.
17. Seluruh teman-teman Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam angkatan 2017 yang telah berjuang bersama-sama mulai dari awal masuk kuliah di Institut Agama Islam Sahid (INAIS) sampai akhir perkuliahan selesai.

Demikian ucapan terimakasih yang saya sampaikan kepada pihak-pihak yang telah membantu menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan semoga dibalas dengan pahala yang berlipat ganda. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak sekali kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran guna memperbaiki kesalahan dalam penulisan ini.

Bogor, 20 Agustus 2022



**Desti Amanda Riyani**  
**NIM : 1718.02.006**

## DAFTAR ISI

<b>UNGKAPAN BIJAK .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PENGUJI.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
I.1. Latar Belakang.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
I.2. Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
I.3. Pertanyaan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
I.4. Manfaat Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
I.5. Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
I.6. Sistematika Penulisan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II TINJAUAN TEORITIS .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
II.1. Kinerja Karyawan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
II.1.a. Pengertian Kinerja .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
II.1.b. .Penilaian Kinerja .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
II.1.c. Tujuan Penilaian Kinerja .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
II.1.d. Faktor-Faktor Kinerja Karyawan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
II.1.e. Key Performance Indicators (KPI).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
II.1.f. Metode pengukuran kinerja karyawan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
II.2. Pandemi Covid-19 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
II.3. Manajemen Syariah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
II.3.a. Pengertian Manajemen Syariah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
II.3.b. Dasar-dasar manajemen syariah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
II.3.c. Prinsip-prinsip Manajemen Syariah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
II.3.d. Fungsi Manajemen Syariah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
II.3.e. Landasan Indikator Moral Manajemen Syariah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
II.4. Hasil Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

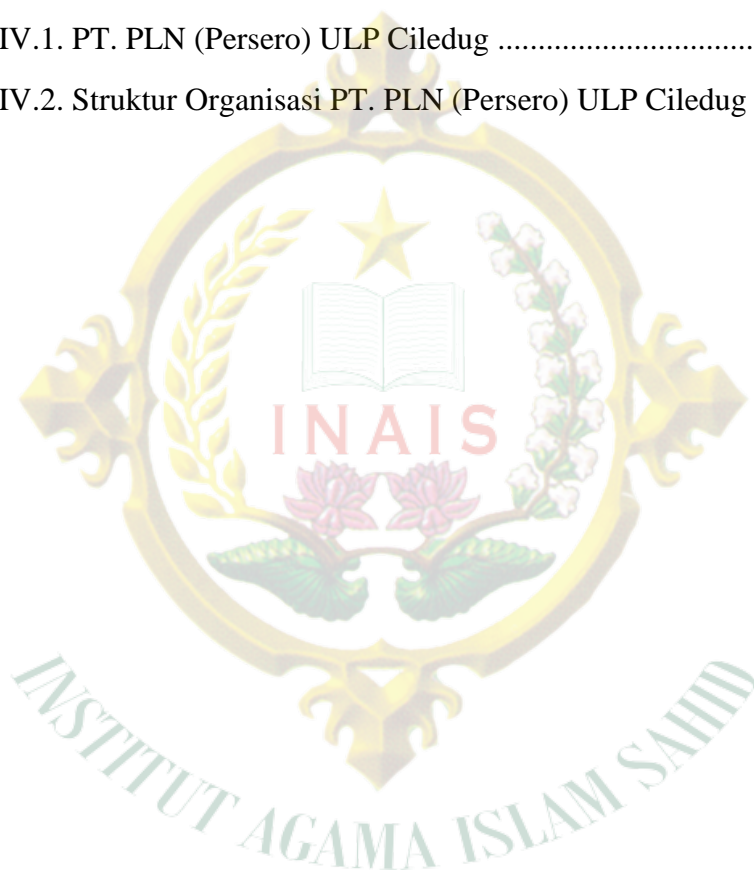
II.5. Kerangka Berpikir .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
III.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
III.2. Lokasi Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
III.3. Jenis dan Sumber Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
III.4. Teknik Pengolahan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
IV.1. Gambaran Umum Perusahaan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
IV.2. Hasil Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
IV.2.a. Deskripsi Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
IV.2.b. Kriteria Hasil Penilaian Kinerja.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
IV.2.c. Data Nama Karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug beserta Nipeg dan Jabatan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
IV.3. Pembahasan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
IV.3.a. .. Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug Sebelum Pandemi Covid-19.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
IV.3.b. Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug Pada Masa Pandemi Covid-19.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
IV.3.c. Sudut Pandang Manajemen Syariah Terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug Sebelum dan Masa Pandemi Covid-19. ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
V.1. Kesimpulan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
V.2. Saran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>101</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>105</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1. Data Sasaran Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug Sebelum Pandemi Covid-19 .....	3
Tabel II.1. Contoh Target Usulan Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero ULP Ciledug Semester 1 .....	21
Tabel II.2. Contoh Target Perhitungan Sasaran Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug Seester 1 .....	24
Tabel II.3. Penelitian Terdahulu .....	45
Tabel III.1. Jenis dan Sumber Data .....	52
Tabel IV.1. Tingkat Klasifikasi / Penggolongan Kompetensi Karyawan .....	73
Tabel IV.2. Nama Karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug .....	74
Tabel IV.3. Laporan Penilaian Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug Sebelum Pandemi Covid-19 .....	77
Tabel IV.4. Laporan Penilaian Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug Ketika Pandemi Covid-19 .....	84
Tabel IV.5 Hasil Strategi Kinerja karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug dalam Sudut Pandang Manajemen Syariah .....	96

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1. Kerangka Pemikiran .....	47
Gambar IV.1. PT. PLN (Persero) ULP Ciledug .....	58
Gambar IV.2. Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) ULP Ciledug 2021 .....	60







# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1. Latar Belakang**

Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting dalam Setiap organisasi, dan sumber daya manusia merupakan salah satu penggerak terpenting bagi kelancaran jalannya kegiatan sebuah organisasi, oleh karena itu maju mundurnya sebuah perusahaan ditentukan oleh keberadaan sumber manusia, untuk itu semua perusahaan harus memperhatikan dan mengatur keberadaan karyawannya guna meningkatkan kinerja yang baik. mengingat begitu pentingnya sumber daya manusia, maka perusahaan perlu memperhatikan karyawannya. Setiap saat perusahaan perlu melakukan evaluasi terkait hal-hal yang berhubungan dengan karyawan. Salah satu masalah yang perlu di evaluasi yaitu adalah kinerja karyawan (Sutrisno E. , 2017).

Setiap organisasi harus mampu memberikan pelayanan yang baik untuk selalu meningkatkan kinerja yang tinggi, salah satunya yang diselenggarakan pemerintah melalui BUMN (Badan Usaha Milik Negara). Salah satu perusahaan BUMN yang bergerak di bidang hajat hidup masyarakat yaitu PT.PLN (Persero), PT. PLN (Persero) sebagai BUMN yang berbadan hukum non profit, berkomitmen untuk senantiasa menjaga dan meningkatkan kinerja pegawai untuk selalu memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen dalam

pemberian, PT. PLN (Persero) memiliki unit terkecil yaitu tingkat rayon yang merupakan unit yang langsung melayani kebutuhan listrik masyarakat. Salah satu rayonya yaitu PT PLN (Persero) ULP Ciledug. Adapun kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) ULP Ciledug ini sudah sangat baik dilihat dari kehadiran, kualitas kerja yang bagus, tanggung jawab yang tinggi, ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, serta kuantitas kerja dari karyawan itu sendiri. Tidak hanya itu karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug ini pun Rajin dalam beribadah, Selalu berbagi dengan sesama, dan selalu melakukan aktivitas keseharian dalam bekerjanya dilaksanakan dengan niat ikhlas karena Allah dan melakukannya sesuai tuntunan Allah SWT.

Sebagaimana Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an surat Al-Jumu'ah Ayat 10 yang menjelaskan tentang tujuan seorang muslim dalam bekerja untuk mencari keridhaan Allah SWT, antara lain :

فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِنْ فَضْلِ اللَّهِ وَاذْكُرُوا اللَّهَ كَثِيرًا لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

*Artinya : “apabila telah ditunaikan sholat maka bertebaranlah kamu dimuka bumi dan carilah karunia Allah, ingatlah Allah sebanyak-banyaknya supaya kamu beruntung”.*

PT. PLN (Persero) mempunyai keunikan di bandingkan perusahaan yang lain yaitu PT. PLN (Persero) sudah menerapkan aplikasi sistem informasi kinerja pegawai nasional (SIMKPNAS), yang merupakan sebuah aplikasi yang digunakan khusus oleh PT. PLN (Persero) untuk dokumentasi penilaian kinerja seluruh pegawai PT. PLN (Persero). Adapun data sasaran kinerja karyawan

pada sistem informasi kinerja pegawai nasional (SIMKPNAS) PT. PLN (Persero) ULP Ciledug sebelum Adanya Pandemi Covid-19 sebagai berikut:

**Tabel 1.1**

**Data Sasaran Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug  
Sebelum Pandemi Covid-19**

No	Nama Talent	Jabatan	Target	Realisasi	Keterangan
1.	TENI	SPV II TE	100	106	Predikat sangat baik
2.	YOGI JUNIYANTO	SPV II TEKNIK	8.17	8.36	Predikat sangat baik
3.	RYAN FIRDAUS	PJ LAKSK3L	10.3	15.05	Predikat sangat baik
4.	MIRA AL DILLA	SPV II YAN GAN DAN ADM	100	100	Predikat baik
5.	FRANSISCUS ANTON SAPUTRO	SPV II YAN GAN DAN ADM	100	100	Predikat baik
6.	RIO RICHARD SIMANJUNTAK	PJ LAKSK3L	3.3	3.66	Predikat sangat baik
7.	NANA SUDIANA	AN KINA	100	100	Predikat baik

Sumber: Data di olah sebelum pandemi covid-19 tahun 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat terlihat bagaimana pencapaian sasaran kinerja pegawai dalam satu semester. Nilai yang didapatkan dalam perhitungan pencapaian kinerja berupa persentase. Dapat di lihat hasil dari kinerja karyawan yaitu seluruh karyawan telah melaksanakan kinerja nya dengan baik, semua target yang karyawan buat telah terlampaui bahkan ada yang melebihi

target artinya kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) ULP Ciledug ini sebelum pandemi covid-19 sudah sangat baik.

Pada bulan maret 2020, dunia digemparkan oleh adanya virus menular yaitu Corona Virus Disease 2019. Awal mula Corona virus muncul di wuhan cina kemudian merebak ke negara-negara lain termasuk indonesia, Corona Virus Disease 2019 (Covid 19) menjadi pandemi global yang menyebabkan perubahan pada berbagai bidang seperti pendidikan, sosial, budaya, dan perdagangan. Banyak kebiasaan baru yang harus dilakukan oleh setiap orang agar terhindar dari penyebaran virus ini, salah satunya adalah social distancing dan menjaga jarak dengan orang lain (Susilo, et al., 2020).

Ketika Adanya pandemi covid-19 Aktifitas Perusahaan di PT PLN (Persero) ULP Ciledug di batasi, Perusahaan harus membuat Kebijakan terkait dengan perubahan lingkungan kerja meliputi standar dan prosedur yaitu harus menggunakan masker dan *menjaga jarak*, tidak bersentuhan dengan rekan maupun pelanggan, sebelum masuk kantor diwajibkan untuk mencuci tangan dan memakai hand sanitizer pada karyawan dan pelanggan yang datang, serta mengecek suhu, dan membatasi pelanggan yang masuk ke dalam kantor agar tidak berjubel. dan ada waktu dimana PT.PLN ini juga membuat pembagian aktivitas kerja karyawannya yaitu ada beberapa karyawan yang harus di rumahkan sementara dan ada juga yang bekerja di rumah WFH (*Work from Home*) karena ada beberapa hal yang memang di wajib kan karyawan tersebut untuk di rumahkan.

Menurut informasi yang didapat Kepemimpinan mengalami penurunan sejak 2020. Aktivitas yang dilakukan di rumah terus menunjukkan kesenjangan komunikasi antara manajer dan karyawannya. Kesenjangan komunikasi di sebabkan oleh manajer yang jarang melakukan pengawasan langsung terhadap kegiatan operasional, sehingga tidak dapat melakukan evaluasi kinerja karyawannya secara langsung. Peran pemimpin dalam memperhatikan karyawan kurang optimal, dan tugas juga harus didelegasikan melalui perantara. yang mengakibatkan hubungan dan komunikasi antara pemimpin dan karyawan berjalan tidak begitu baik.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana perbandingan kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) ULP Ciledug yaitu sebelum dan ketika adanya pandemi covid-19. Dengan mengetahui hal ini, maka PT. PLN dapat mengevaluasi pelaksanaan perubahan kebijakan yang dilakukan. Jika ada kekurangan maka dapat dilakukan perbaikan kebijakan. Oleh karena itu, berdasarkan uraian diatas maka untuk menulis skripsinya yaitu yang berjudul tentang **“ANALISIS PERBANDINGAN KINERJA KARYAWAN PT. PLN (PERSERO) ULP CILEDUG SEBELUM DAN MASA PANDEMI COVID-19 DALAM SUDUT PANDANG MANAJEMEN SYARIAH”**.

## **I.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka rumusan masalah yang diambil oleh peneliti yaitu di masa pandemi Covid-19 ini tentunya

terjadi perubahan yang sangat signifikan di berbagai bidang. Salah satunya di bidang ekonomi, dengan adanya pandemi ini hampir seluruh perusahaan melakukan perubahan dalam aktivitasnya. Salah satu aktivitas perusahaan dalam menyikapi pandemi ini yaitu dengan melakukan WFH (Work From Home). Dalam suatu perusahaan tentu sumber daya yang paling berpengaruh adalah sumber daya manusianya. Keberhasilan perusahaan dalam melakukan kegiatannya dipengaruhi oleh kinerja dari karyawan perusahaan tersebut. Untuk itu kinerja yang dilakukan oleh karyawan selama masa pandemi ini layak dipamerkan untuk membedakan dengan yang sebelumnya, yaitu sebelum adanya pandemi covid-19. Penulis mengambil objek terhadap karyawan PT PLN (Persero) ULP Ciledug.

### **I.3. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan pada rumusan permasalahan yang telah dipaparkan, maka peneliti membuat pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug sebelum Pandemi Covid-19?
2. Bagaimana kinerja karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug pada masa Pandemi Covid-19?
3. Bagaimana pandangan manajemen syariah terhadap kinerja karyawan PT. PLN (persero) ULP Ciledug sebelum dan masa Pandemi Covid-19?

#### **I.4. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah dan pertanyaan penelitian yang dipaparkan diatas, maka kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **1. Bagi peneliti**

Dapat memperoleh informasi tentang bagaimana perbandingan kinerja karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug Sebelum dan ketika adanya pandemi Covid-19 dalam sudut pandang manajemen syariah.

##### **2. Bagi akademisi**

Penelitian ini di harapkan dapat menambah literatur dan wawasan pengetahuan terutama pada bidang ilmu yang bersangkutan dengan penelitian “Analisis Pebandingan Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug Sebelum dan Ketika Pandemi Covid-19 dalam Sudut Pandang Manajemen Syariah”.

##### **3. Bagi Praktisi**

Dapat di jadikan catatan atau koreksi untuk menarik perhatian dan meningkatkan kinerjanya, sekaligus memperbaiki apabila ada kelemahan dan kekurangan.

#### **I.5. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada rumusan masalah diatas, peneliti menyusun beberapa tujuan penelitian yaitu untuk:

1. Untuk menganalisis bagaimana kinerja karyawan PT. PLN (persero) ULP Ciledug sebelum pandemi covid-19.

2. Untuk menganalisis bagaimana kinerja karyawan PT. PLN (persero) ULP ciledug pada masa pandemi covid-19.
3. Untuk Menganalisis dan mengetahui Bagaimana Pandangan Manajemen Syariah Terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN (persero) ULP Ciledug sebelum dan masa pandemi covid-19.

## **I.6. Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penulisan yang penulis ajukan dalam penelitian skripsi ini, yaitu:

### **BAB 1: PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, pertanyaan permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II: TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menguraikan secara singkat teori yang berhubungan dengan objek penelitian melalui teori-teori yang mendukung serta relevan dari buku atau literature yang berkaitan dengan masalah yang di teliti dan juga sebagai sumber informasi dan referensi media lain. adapun isinya adalah pengertian kinerja, penilaian kinerja, tujuan penilaian kinerja, faktor-faktor kinerja, *key performance indicators* (KPI), metode pengukuran kinerja karyawan, teori mengenai pandemi covid-19, pengertian manajemen syariah, dasar-dasar manajemen syariah, prinsip-prinsip manajemen syariah, fungsi manajemen syariah, landasan indikator moral manajemen syariah, hasil



penelitian terdahulu yang memiliki relevansi dengan penelitian ini serta kerangka berpikir.

### **BAB III: METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, objek penelitian, jenis dan sumber data, serta teknik pengolahan data.

### **BAB IV: HASIL PENELITIAN dan PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan tentang deskripsi obyek penelitian, analisis data dan hasil analisis serta pembahasannya yang di sesuaikan dengan metode penelitian pada bab tiga, sehingga akan memberikan perbandingan hasil penelitian dengan kriteria yang ada dan pembuktian kebenaran dari hipotesis serta jawaban-jawaban dari pertanyaan yang telah di sebutkan dalam rumusan masalah.

### **BAB V: PENUTUP**

Pada bab terakhir ini memuat kesimpulan dari keseluruhan pembahasan, refleksi untuk memberikan saran berdasarkan kesimpulan penelitian untuk mengkaji kebenaran hipotesis yang sudah ada, yang kemudian perlu di sampaikan sebagai bahan pertimbangan bagi pimpinan untuk kebijaksanaan perusahaan selanjutnya.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **II.1. Kinerja Karyawan**

##### **1. Pengertian Kinerja**

Kinerja karyawan merupakan istilah yang berasal dari kata Job Performance atau Actual Performance Sebuah Prestasi kerja atau prestasi yang sesungguhnya yang di capai oleh seseorang, dan juga dapat di artikan sebagai perbandingan hasil yang di peroleh dengan peran serta dengan tenaga kerja per satuan waktu.

Menurut Mangkunegara (2008:9) kinerja atau prestasi kerja pegawai merupakan hasil kerja kualitatif dan kuantitatif yang dilakukan oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. (Susanti, Sawitri, & Muawanah, 2021) .

Menurut Moeheriono (2014:96) kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dapat dilakukan seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, baik secara kuantitatif maupun kualitatif, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, untuk mencapai tujuan organisasi secara legal tanpa melanggar hukum. Dan sesuai dengan moral dan etika. (Lestari, Abidin, & Rusminah, 2019) . Sedangkan kinerja menurut Islam adalah bentuk atau jalan individu dalam realisasi diri. kinerja merupakan wujud nyata dari

nilai, keyakinan dan pemahaman yang diteguhkan dan dilandasi prinsip moral yang kuat yang dapat menjadi motivasi kerja yang berkualitas.

Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an Q.S. Al-Fath Ayat 29 dan Q.S.

Al-Jumu'ah Ayat 10 yang berbunyi:

مُحَمَّدٌ رَسُولُ اللَّهِ وَالَّذِينَ مَعَهُ أَشِدَّاءُ عَلَى الْكُفَّارِ رُحَمَاءُ بَيْنَهُمْ تَرَاهُمْ رُكَّعًا سُجَّدًا يَبْتَغُونَ  
فَضْلًا مِنَ اللَّهِ وَرِضْوَانًا سِيمَاهُمْ فِي وُجُوهِهِمْ مِنْ أَثَرِ السُّجُودِ ذَلِكَ مَثَلُهُمْ فِي  
التَّوْرَةِ وَمَثَلُهُمْ فِي الْإِنْجِيلِ كَرَزَعٍ أُخْرِجَ شَطْهُ فَازْرَرَهُ فَاسْتَعْطَبَ فَاسْتَوَى عَلَى سَوْقِهِ  
يُعْجِبُ الزَّرَّاعَ لِيغِيظَ بِهِمُ الْكُفَّارَ وَعَدَّ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ مِنْهُمْ مَغْفِرَةً  
وَأَجْرًا عَظِيمًا

Artinya:

“Muhammad adalah utusan Allah dan orang-orang yang bersamanya adalah orang-orang kafir yang keras tetapi baik satu sama lain. Kamu akan melihat mereka bersyukur dan tertunduk saat mereka mencari rahmat dan kesenangan Allah. Pada wajah mereka menunjukkan tanda-tanda bekas sujud. Demikianlah sifat-sifatnya (dinyatakan) di dalam Taurat dan sifat-sifatnya (dinyatakan) di dalam injil, yaitu seperti sebutir benih yang bertunas, kemudian tunas itu tumbuh kuat dan tumbuh tinggi serta tegak di batangnya; Tumbuhan ini menggembirakan hati para penggarapnya karena Allah hendak menjengkelkan hati orang-orang kafir (melalui kekuatan orang-orang beriman). Allah menjanjikan ampunan dan pahala yang besar bagi orang-orang yang beriman dan berbuat kebaikan di antara mereka sendiri.”

فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِنْ فَضْلِ اللَّهِ وَاذْكُرُوا اللَّهَ كَثِيرًا  
لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Artinya : “apabila telah ditunaikan sholat maka bertebaranlah kamu dimuka bumi dan carilah karunia Allah, ingatlah Allah sebanyak- banyaknya supaya kamu beruntung”.

Ayat-ayat di atas menjelaskan bahwa tujuan seorang muslim bekerja adalah untuk mencari ridha Allah SWT dan memperoleh keutamaan (mutu

dan hikmah) dari hasil yang diperoleh. Ketika kedua hal tersebut menjadi dasar kerja, maka akan dihasilkan kinerja yang baik.

Defenisi di atas dapat disimpulkan kembali bahwa kinerja karyawan merupakan hasil kerja atau prestasi kerja (output) yang dicapai seseorang atau sekelompok orang baik secara kualitatif maupun kuantitatif dalam jangka waktu tertentu, ketika mereka melakukan pekerjaannya sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan padanya, dan juga secara konkret nilai-nilai, kepercayaan; dan wawasan yang di anut dan berlandaskan prinsip moral yang kuat serta dapat menjadi pendorong untuk menghasilkan karya yang berkualitas.

## **2. Penilaian Kinerja**

Kinerja karyawan harus dievaluasi dengan tujuan memberikan kesempatan yang baik kepada karyawan untuk merencanakan karir mereka berdasarkan kekuatan dan kelemahan sehingga perusahaan dapat membuat keputusan gaji, menawarkan promosi dan melihat perilaku karyawan.

Penilaian Kinerja atau bisa di sebut juga dengan istilah Performance Appraisal (PA) merupakan sebuah sistem yang formal digunakan dalam beberapa periode waktu tertentu untuk dapat menilai prestasi kerja seorang karyawan. Selain itu, penilaian kinerja juga dapat digunakan untuk mengidentifikasi, memantau, mengukur, mencatat dan melihat kekuatan dan kelemahan karyawan dalam bekerja. Penggunaan penilaian kinerja ini dapat meningkatkan performa kerja karyawan.

Menurut Dewi Hanggraeni (2012:121) dan Soekidjo Notoatmodjo (2009:135), penilaian kinerja atau *performance appraisal* adalah proses yang diselenggarakan perusahaan untuk mengevaluasi kinerja individu dan karyawan. (Sugijono, 2015).

Menurut Latham dan Weley dalam Mondy, W. dan Noe, R.M. (2005), penilaian kinerja adalah serangkaian interaksi formal dan terstruktur antara bawahan dan atasan, biasanya dalam bentuk pertemuan rutin di mana kinerja bawahan ditinjau dan didiskusikan, dengan penekanan pada identifikasi kekuatan dan kelemahan serta peluang untuk peningkatan kinerja dan kemajuan karyawan.

Menurut Mahmudi (2005) Terdapat beberapa manfaat penilaian kinerja, yaitu:

- 1) Sebagai alat untuk mengevaluasi tingkat kinerja.
- 2) Sebagai alat untuk mendorong karyawan untuk mengambil inisiatif untuk meningkatkan kinerja.
- 3) Memperkuat hubungan antara karyawan melalui diskusi tentang perkembangan kinerja mereka.
- 4) Meningkatkan motivasi serta semangat kerja.
- 5) Pembeda antara satu karyawan dengan karyawan lainnya.
- 6) Mengidentifikasi dan menghilangkan hambatan untuk meningkatkan kinerja.
- 7) Dasar pemutusan hubungan kerja, serta pemberian punishment dan reward (Herniah & Sudirman, 2020).

Menurut Cascio (1989), penilaian kinerja yang efektif memerlukan beberapa hal yang harus diperhatikan, yaitu:

1. *relevance*, hal ini menunjukkan bahwa harus ada keterkaitan atau hubungan yang jelas antara standar kinerja dan tujuan organisasi, antara elemen kerja kritis yang diidentifikasi oleh analisis pekerjaan dan dimensi yang dinilai oleh formulir evaluasi.
2. *Sensitivity*, Menunjukkan bahwa sistem penilaian kinerja dapat membedakan antara karyawan yang efektif dan tidak efektif.
3. *Reliability*, Untuk mendapatkan informasi yang andal, setiap penilai harus memiliki kesempatan yang luas untuk mengamati apa yang dilakukan karyawan. Jika tidak, penilai menjadi bingung ketika memberikan nilai karena mereka tidak bisa dalam keadaan tersebut.
4. *Acceptability*, Dalam praktiknya, *acceptability* adalah bagian terpenting dari program karyawan, yang harus diterima oleh orang yang menggunakannya. Jika tidak, kecerdasan manusia dapat digunakan untuk mencegahnya.
5. *Practicality*, menunjukkan bahwa alat penilaian kinerja harus mudah dipahami oleh manajer dan karyawan (Setiobudi, 2017).

Adapun aspek-aspek yang di nilai dalam penilaian kinerja adalah:

1. *Kemampuan teknis*, adalah kemampuan untuk menerapkan pengetahuan, metode, teknik, dan peralatan yang di gunakan untuk melaksanakan tugas serta pengalaman dan pelatihan yang diperoleh.

2. Kemampuan konseptual, yaitu kemampuan memahami kompleksitas perusahaan dan mencocokkan tingkat bisnis masing-masing unit dengan bidang kegiatan seluruh perusahaan, individu memahami tugas, fungsi dan tanggung jawab nya sebagai karyawan.
3. Kemampuan hubungan interpersonal, yaitu antara lain kolaborasi, motivasi karyawan/rekan, negosiasi dan lain-lain.

### **3. Tujuan Penilaian Kinerja**

Perencanaan penilaian kinerja harus mempertimbangkan segala aspek, salah satunya yaitu tujuan yang ingin dicapai, Perumusan tujuan penilaian kinerja akan mempengaruhi manfaat yang didapatkan seluruh anggota organisasi, disisi lain juga tujuan penilaian kinerja harus mempertimbangkan visi dan misi sebuah perusahaan.

Menurut Werther dan Davis penilaian kinerja memiliki beberapa tujuan, yaitu: Performance Improvement, Compensation Adjustment, Placement Decision, Training and Development Needs, Career Planning and Development, Staffing Process Deficiencies, Informational Inaccuracies and Job Design Errors, Equal Employment Opportunity, External Challenges, Feedback.

Adapun Menurut Cascio tujuan diadakannya penilaian kinerja karyawan, yaitu:

1. Hasil penilaian kinerja dapat dijadikan dasar untuk pengambilan keputusan yang legal dan formal terkait dengan pengembangan karyawan.
2. Penilaian dapat digunakan sebagai kriteria validasi tes.

3. Evaluasi memberikan umpan balik kepada karyawan tentang pengembangan karir.
4. Hasil penilaian kinerja dapat membantu mengidentifikasi kebutuhan pengembangan yang tepat dan secara objektif menentukan kebutuhan pelatihan karyawan.
5. Penilaian kinerja dapat memprediksi masalah yang muncul dalam organisasi (Palguna & Sri Utari , 2020).

#### **4. Faktor-Faktor Kinerja Karyawan**

Malaya S.P. Hasibuan (2006:94) mengemukakan bahwa Kinerja merupakan gabungan dari tiga faktor penting, yaitu kemampuan dan minat individu terhadap tugas, kemampuan menjelaskan tugas dan penerimaan tugas, serta peran serta tingkat motivasi karyawan. Berkaitan dengan pendapat tersebut, apabila seorang karyawan kemampuannya dalam bekerja tergolong rendah serta minatnya untuk bekerja juga demikian, maka kinerja yang dihasilkan sudah dipastikan akan maksimal. Demikian pula, jika kemampuan dalam menerima penjelasan atas delegasi, tugas maupun peran serta motivasi rendah, maka pada kondisi ini akan mengakibatkan pula tidak maksimalnya kinerja karyawan.

Menurut Alex Soemadji Nitisemito (2001:109), mengatakan bahwa ada beberapa factor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu:

1. Jumlah dan komposisi menurut kompensasi yang akan diterima
2. Penempatan pekerjaan yang tepat
3. Pelatihan dan promosi



4. adanya jaminan rasa aman
5. hubungan antara rekan kerja
6. hubungan dengan pemimpin (Herniah & Sudirman, 2020).

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa factor yang mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu ada factor internal dan ada pula factor eksternal. Fanktor internal yaitu meliputi, tingkat intelektualitas, kedisiplinan dalam bekerja, kepuasan serta motivasi karyawan. Sedangkan, factor eksternal yaitu gaya kepemimpinan, lingkungan kerja, kompensasi, dan system manajemen yang dikembangkan dalam perusahaan.

## **5. Key Performance Indicators (KPI)**

Dalam setiap proses pengukuran kinerja dibutuhkan suatu ukuran untuk mengetahui tingkat keberhasilan atau capaian dari kinerja perusahaan tersebut. Salah satu ukuran yang digunakan dalam proses pengukuran kinerja adalah Indikator Kinerja Utama/*Key Performance Indicators* (KPI). Indikator Kinerja Utama / *Key Performance Indicators* (KPI) merupakan suatu indikator yang digunakan untuk mengetahui seberapa jauh strategi yang telah dilakukan oleh perusahaan sesuai dengan visi dan misi perusahaan (Moehariono, 2012:1).

Menurut Arini (2017) *Key Performance Indicator* (KPI) atau Indikator Kinerja Utama merupakan serangkaian indikator kunci yang bersifat terukur dan memberikan informasi sejauh mana sasaran strategis yang dibebankan

kepada suatu organisasi sudah berhasil dicapai. Unsur-unsur yang termasuk dalam KPI terdiri dari sasaran strategis, indikator kunci yang relevan dengan sasaran strategis tersebut, sasaran yang menjadi tolak ukur dan kerangka waktu atau masa berlaku KPI tersebut (Soemohadiwidjojo, 2017).

Indikator Kinerja Utama / *Key Performance Indicators* (KPI) ini juga memiliki peran lain selain sebagai ukuran keberhasilan dalam suatu perusahaan (Moeheriono, 2012:47), antara lain yaitu:

- 1) Sebagai indikator bagi karyawan untuk mengetahui dimana area karyawan tersebut harus bekerja dan menghasilkan output sesuai dengan target yang telah ditentukan.
- 2) Sebagai alat komunikasi atasan dengan bawahan ataupun perusahaan ke seluruh lini organisasi.
- 3) Sebagai alat yang secara jelas menyatakan kapabilitas proses yang dapat dicapai sehingga tujuan perusahaan juga dapat tercapai.

Menurut Mathis dan Jackson (2006 :378) indikator kinerja yaitu :

1. Kuantitas, diukur dengan persepsi karyawan terhadap jumlah aktivitas yang ditugaskan dan hasilnya.
2. Kualitas, dapat diukur dengan persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dilakukan dan sejauh mana tugas diselesaikan berdasarkan keterampilan dan kemampuan karyawan. Hasil pekerjaan yang dilakukan mendekati sempurna atau sesuai dengan tujuan pekerjaan yang diharapkan.

3. Ketepatan waktu, yang diukur dengan pandangan karyawan terhadap aktivitas yang telah diselesaikan dari awal sampai akhir. Dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan dan memaksimalkan waktu yang tersedia untuk kegiatan lainnya.
4. Efektifitas, pemanfaatan secara maksimal sumber daya dan waktu organisasi yang tersedia untuk meningkatkan keuntungan dan mengurangi kerugian. Absensi, tingkat kehadiran karyawan pada suatu perusahaan dapat menentukan kinerja karyawan. (Wahyu S, Sanorsa, & Rozzaid, 2019).

Tujuan dari penjelasan indikator kinerja kepada seluruh jajaran perusahaan atau organisasi yaitu untuk mempersiapkan keterlibatan para pegawai perusahaan dalam mengikuti perubahan pola dan budaya kepemimpinan perusahaan atau organisasi yang akan terjadi berkaitan dengan penerapan indikator kinerja yang baru. Agenda dalam langkah 2 ini terdiri dari :

1. Meyakinkan pegawai perusahaan atau organisasi akan kebutuhan perubahan bagi perusahaan atau organisasi untuk meningkatkan kinerjanya. Hal ini harus dilakukan secara terbuka dan jujur, tanpa menyembunyikan agenda dan kepentingan pribadi.
2. Mengemukakan visi perusahaan atau organisasi untuk apa perubahan dilakukan.
3. Meningkatkan minat pegawai sehingga mereka bersedia berpartisipasi dalam mengembangkan rencana perubahan yang terperinci.

4. Menugaskan personil yang memiliki otoritas dan pengaruh terhadap banyak pegawai yang berkaitan dengan perubahan serta pengukuran kinerja pekerjaan di bagian yang akan menjadi tanggung jawabnya. Merupakan suatu penilaian kinerja pegawai dengan menetapkan tujuan kinerja atau sasaran yang ditetapkan oleh karyawan untuk mencapai kinerja dalam jangka waktu tertentu.

## **6. Metode pengukuran kinerja karyawan**

Penilaian kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) ULP Ciledug menggunakan penilaian Hardskill yang di nilai dari sasaran kinerja karyawan. Metode penilaian kinerjanya menggunakan metode *Management By Objective* (MBO). Metode *Management By Objective* (MBO) atau manajemen berdasarkan sasaran merupakan suatu penilaian kinerja pegawai dengan menetapkan tujuan kinerja atau sasaran yang ditetapkan oleh karyawan untuk mencapai kinerja dalam jangka waktu tertentu. Dimana pada tahap ini pegawai dan atasan langsung membuat target kerja untuk satu semester (enam bulan), sehingga pekerjaan yang dilakukan dalam satu semester tersebut lebih terarah. Ada tiga tahap dalam penilaian kinerja hardskill karyawan, yaitu:

### **1. Tahap perencanaan Kinerja Karyawan**

Pada tahap ini pegawai membuat sasaran kinerja atau target kerja pegawai dalam satu semester. Pembuatan sasaran kinerja tersebut berdasarkan tujuan organisasi, dimana KPI (Key Performance Indikator) unit dan KPI

manajemen yang menjadi acuan untuk membuat sasaran kinerja. Adapun contoh sasaran kinerja yang diusul pegawai, dapat dilihat pada tabel 2.1

**Tabel 2.1**  
**Contoh target usulan kinerja karyawan PT. PLN (Persero) ULP**  
**Ciledug Semester 1**

No	Key Performance indicator/ polarisasi	Kuantitas						kualitas	Waktu
		1	2	3	4	5	6		
1	Tingkat akurasi P2TL / Hit rate (Persen)								
	Satuan Kuantitas : Persentase						12	100	1
	Satuan Kualitas :								
	Satuan Waktu :								
	Prioritas : Prioritas 1								
	Type Target Akumulatif								
	2041012409 – SPV II TE - KPI Jabatan – Proxy – EPP.1.1								
2	Pencapaian kWh P2TL (kWh)								
	Satuan Kuantitas : Jumlah						170937	100	1
	Satuan Kualitas :								
	Satuan Waktu :								
	Prioritas : Prioritas 1								
	Type Target Non Akumulatif								
	2041012409 – SPV II TE - KPI Jabatan – Proxy – EPP.1.2								
3	Tindak Lanjut LBKB (Persen)								
	Satuan Kuantitas : kali						100	100	1
	Satuan Kualitas : Persen								
	Satuan Waktu :								
	Prioritas : Prioritas 1								
	Type Target Akumulatif								
	2041012409 – SPV II TE - KPI Jabatan – Proxy – EPP.1.3								

Sumber : Simkpnas PT.PLN (Persero) ULP Ciledug Tahun 2019

Jabatan merupakan pekerjaan rutin dimana akan ada perbedaan dalam pengisian targetnya. Berdasarkan contoh sasaran kinerja pada tabel dapat di jelaskan sebagai berikut:

1. Identitas karyawan yang terdiri dari nama, jabatan, jenjang jabatan dan tahun dibuat nya sasaran kinerja.
2. Nomor merupakan urutan sasaran kinerja yang dibuat oleh pegawai. Sasaran yang di buat minimal lima dan maksimal delapan.
3. Prioritas merupakan tingkat prioritas pengerjaan sasaran kinerja menyatakan tingkat urgensi, keluasan dampak, serta prioritas penyelesaian suatu sasaran kinerja yang dinyatakan berupa skor prioritas. Prioritas terdiri dari satu sampai lima.

## **2. Tahap pemantauan kinerja karyawan**

Pemantauan sasaran kinerja pegawai adalah periode diskusi formal antara pegawai dengan atasan langsung selama proses pencapaian sasaran kinerja pegawai. Pada tahap ini dilakukan tiga bulan setelah dilakukan perencanaan kinerja oleh pegawai. Jika pada saat dilakukannya pemantauan, ternyata dua dari lima rencana yang dibuat menjadi kenyataan. Atasan langsung kemudian memotivasi karyawan mereka untuk mencapai tujuan tersebut. Jika rencana atau tujuan yang ditetapkan tidak tercapai, maka atasan langsung memberikan solusi terhadap karyawan tersebut. Jika target yang telah dibuat sulit untuk dicapai, atasan langsung beserta bawahannya harus membuat target kerja yang baru untuk tiga bulan kedepan. Pada fase ini terjadi komunikasi antara karyawan dan atasan langsung. Dimana atasan langsung memberikan arahan, bimbingan, motivasi, dan pemantauan progres atau pencapaian kinerja pegawai.



2	Susut Non Teknis (Persen)			1	2	3	4	5	6			
	Kategori Satuan	: Persentase	POSITIF	target					7.1	100	1	
	Satuan Kualitas	: Persentase		realisasi								
	Satuan Waktu	:										
	Prioritas	: Prioritas 1		Persentase pencapaian						75,70 %		
	Type Target	Akumulatif										
	1015121711 – SPV II TE - DISJABAR											
	KPI Jabatan – Proxy – EPP.1.2											
3	Monitoring pengelolaan material PB/PD/PS tanpa perluasan (Persen)			1	2	3	4	5	6			
	Kategori Satuan	: Persentase	POSITIF	target					100	100	1	
	Satuan Kualitas	: Persentase		realisasi					100			
	Satuan Waktu	:										
	Prioritas	: Prioritas 1		Persentase pencapaian						100,00 %		
	Type Target	Non Akumulatif										
	1015121708 – SPV II TE - DISJABAR											
	KPI Jabatan – Proxy – KEU.1.3											

Sumber: Simkpnas PT.PLN (Persero) ULP Ciledug Tahun 2019

Berdasarkan tabel 2 dapat terlihat bagaimana pencapaian sasaran kinerja pegawai dalam satu semester. Nilai yang didapatkan dalam perhitungan pencapaian kinerja berupa persentase. Nilai ini otomatis akan tampil setelah pegawai mengisi kolom realisasi kerja. Berikut data pendukung pengisian pencapaian sasaran kinerja. Untuk cara perhitungan manual dapat dicari dengan rumus sebagai berikut:

Angka poin pencapaian	Waktu penyelesaian tugas dibandingkan target waktu yang ditetapkan (%)	Pencapaian kualitas atau kuantitas target (%)
400	yang ditetapkan Waktu untuk menyelesaikan sasaran kinerja rata-rata sangat cepat atau <90% dari target waktu tugas	Selalu konsisten dan mampu mempertahankan sasaran kinerja melebihi target yang ditetapkan rasio rencana dan realisasi target 101%-110%



300	Waktu untuk menyelesaikan sasaran kinerja rata-rata lebih cepat atau 91%-100% dari target waktu tugas yang ditetapkan.	Sasaran kinerja yang di capai melebihi target yang di tetapkan rasio rencana dan realisasi target 91%-100%
200	Waktu untuk menyelesaikan sasaran kinerja rata-rata tercapai atau 101%-110% dari target waktu tugas yang ditetapkan	Terkadang mampu menunjukkan hasil kerja yang melebihi target yang di tetapkan yang rasio rencana dan realisasi target 91%-100%
100	Waktu untuk menyelesaikan sasaran kinerja rata-rata tidak tercapai dengan baik atau 111%-130% dari target waktu yang di tetapkan	Lambat dan tidak mampu memenuhi sasaran kinerja sesuai target yang di tetapkan rasio rencana dan realisasi target 75%-90%
0	Waktu untuk menyelesaikan sasaran kinerja rata-rata tidak tercapai dengan baik atau 131% dari target waktu yang di tetapkan	Target tidak tercapai atau <75%

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa cara mendapatkan nilai akhir dari sasaran kinerja yang didapatkan pegawai dengan cara menghitung nilai waktu, kuantitas dan kualitas dan dicari nilai rata-ratanya. Cara menghitung nilai rata-rata waktu, kuantitas dan kualitas adalah sebagai berikut:

$$\text{Waktu} = \frac{\text{Rata-Rata poin waktu pencapaian}}{\text{Jumlah target kerja}}$$

$$\text{Kuantitas} = \frac{\text{Rata-Rata poin kuantitas pencapaian}}{\text{Jumlah target kerja}}$$

$$\text{Kualitas} = \frac{\text{Rata-Rata poin waktu pencapaiannya}}{\text{jumlah target kerja}}$$

Waktu, kuantitas, dan kualitas dengan cara rumus diatas sebagai berikut ini:

$$\text{Waktu} = \frac{300+300+300}{3}$$

$$= \frac{900}{3}$$

$$= 300$$

$$\text{Kuantitas} = \frac{300+100+300}{3}$$

$$= \frac{700}{3}$$

$$= 233$$

$$\text{Kualitas} = \frac{300+300+300}{3}$$

$$= \frac{900}{3}$$

$$= 300$$

Setelah masing-masing nilai waktu, kuantitas, dan kualitas sudah diketahui, maka selanjutnya mencari nilai sasaran kinerja dengan cara :

$$\text{Sasaran kinerja} = \frac{\text{nilai waktu} + \text{nilai kuantitas} + \text{nilai kualitas}}{3}$$

$$= \frac{300+233+300}{3}$$

$$= \frac{833}{3}$$

$$= 277$$

Kemudian setelah nilai sasaran kinerja diketahui, maka pegawai akan mengetahui hasil pencapaian sasaran kerjanya. Dari contoh diatas diketahui bahwa pegawai tersebut mendapatkan poin 277. Artinya bahwa

pegawai tersebut berada direntang nilai “Memenuhi Persyaratan (*Meet Requirements*)” Berikut tabel hasil penilaian sasaran kinerja pegawai dapat dilihat pada tabel berikut.

Daftar Hasil Akhir Penilaian Sasaran Kinerja Pegawai

Rentang poin penilaian	Hasil pengukuran sasaran kinerja	Simbol
401-500	Pencapaian luar biasa ( <i>Outstanding</i> )	OS
301-400	Melampaui Harapan ( <i>Exceeds Requirements</i> )	ER
201-300	Memenuhi Persyaratan ( <i>Meet Requirements</i> )	MR
101-200	Perlu pengembangan ( <i>Need Improvement</i> )	NI
0-100	Pencapaian Minimum ( <i>Marginal</i> )	MG

Kebaikan dari metode ini adalah pegawai terlibat langsung dalam perencanaan sasaran kinerja, sehingga dalam bekerja pegawai sudah tau target apa yang akan dicapai dalam satu semester. Selain itu, akan mendorong pegawai untuk bekerja lebih efektif guna mencapai hasil yang diinginkan.

## II.2. Pandemi Covid-19

Pandemi Corona virus 2019–2020 atau yang dikenal sebagai pandemi Covid-19 merupakan peristiwa menyebarnya penyakit coronavirus disease 2019 (Covid-19) di seluruh dunia. Penyakit ini disebabkan oleh virus corona jenis baru yang disebut Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2 (SARSCoV-2).

Menurut (Anies, 2020), menyatakan definisi Covid-19 berasal dari akronim Coronavirus Disease. Angka 19 yang artinya tahun 2019 yang menunjukkan ditemukannya virus ini.

Wabah Covid-19 pertama kali dideteksi di Kota Wuhan, Provinsi Hubei, Tiongkok yaitu pada bulan Desember 2019, dan dinyatakan sebagai pandemi oleh organisasi kesehatan dunia (WHO) pada tanggal 11 Maret 2020. Virus SARS-CoV-2 diperkirakan menyebar di antara manusia terutama melalui tetesan pernapasan yang di hasilkan saat orang batuk. Percikan ini juga dapat dihasilkan dari bersin dan pernapasan normal. (Susanti, Sawitri, & Muawanah, 2021).

Selain itu, Virus ini juga merupakan penyakit zoonosis, sehingga terdapat kemungkinan virus berasal dari hewan dan ditularkan ke manusia. Proses penularan dari hewan ke manusia belum dapat dipastikan, namun berdasarkan data filogenetik, Covid-19 juga dapat bersifat zoonosis. Perkembangan selanjutnya dalam data menunjukkan penularan dari manusia ke manusia yang diprediksi oleh tetesan dan paparan virus yang di lepaskan tetesan. Hal ini sesuai dengan angka infeksi tenaga kesehatan yang merawat pasien covid-19 dan di sertai dengan tambahan bukti penularan di luar china dari seseorang yang datang ke jerman dari kota Shanghai , Cina, dan dinyatakan positif mengidap penyakit tersebut. Mengarah ke orang-orang yang bertemu di kantor. Laporan kasus ini bahkan menyatakan bahwa infeksi terjadi pada saat kasus indeks (asimtomatik) atau masih dalam fase inkubasi. Laporan lain yang mendukung penularan dari manusia ke manusia adalah laporan sembilan

penularan langsung dari manusia ke manusia di luar Cina dari kasus indeks yang melibatkan kontak dekat tanpa riwayat perjalanan. (Handayani dkk, 2020).

Penularan virus antara orang sakit atau pembawa virus ke orang sehat melalui tiga cara, yaitu:

1. Droplet, merupakan percikan cairan atau lendir yang keluar dari mulut dan hidung pada waktu berbicara, batuk, bersin, yang berasal dari saluran pernapasan. Percikan dari mulut dan hidung ini bisa menyembur hingga 1-2 meter, terutama saat batuk dan bersin. Percikan tersebut dapat terhirup oleh orang lain di dekatnya.
2. Kontak dekat dan intim dengan orang yang terinfeksi, misalnya duduk dengan jarak kurang dari tiga kaki, berbicara, menari, mengantri, menghadiri ibadah, pernikahan, dll.
3. Kontak dengan permukaan atau benda yang terkontaminasi virus. Tetesan yang mengandung virus dapat jatuh ke lantai atau permukaan terdekat setelah keluar dari mulut dan hidung.

Misalnya meja, kursi, kertas, buku, perabot rumah tangga, atau kantor (sutaryo dkk, 2020).

## **II.3. Manajemen Syariah**

### **1. Pengertian Manajemen Syariah**

Pada dasarnya terkandung dalam Al-Qur'an dan As Sunnah juga Ijma' ulama banyak mengajarkan tentang kehidupan yang serba rapi, benar, tertib

dan teratur. Teori dan konsep manajemen yang digunakan saat ini sebenarnya bukan hal baru dari sudut pandang islam. Kekuasaan ini ada setidaknya ketika Allah menciptakan alam semesta dan isinya. Unsur-unsur penguasaan dalam penciptaan alam, seperti halnya makhluk-makhluk lainnya tidak terlepas dengan manajemen langit. Ketika nabi Adam memimpin alam semesta ini sebagai khalifah, ia menerapkan elemen-elemen penguasa ini.

Manajemen dalam Islam tidak jauh dari pengertian tersebut. Kepemimpinan pada mulanya dipandang sebagai ilmu teknis (seni) pengembangan kepemimpinan Islam. Namun, pemikiran manajemen telah diadopsi di beberapa negara di dunia (Hafidhuddin, Manajemen Syariah, 2008).

Pemikiran manajemen dalam Islam bersumber dari petunjuk Al Qur'an dan Al-Sunnah. Selain itu juga di dasarkan pada nilai-nilai kemanusiaan yang berkembang di masyarakat pada masa itu. dibandingkan dengan manajemen konvensional, adalah sistem yang penerapannya tidak berharga dan hanya bertujuan untuk mencapai keuntungan duniawi. Pada awalnya manajemen ini mencoba mewarnai dengan nilai, tapi di tengah jalan tidak mampu. Karena, itu bukan sumber dan berdasarkan deskripsi Hukum syariah yang lengkap, menyeluruh dan benar.

Manajemen syariah merupakan perilaku yang berkaitan dengan nilai-nilai keimanan dan tauhid, jika tindakan semua orang terlibat kegiatan yang di landasi dengan nilai tauhid, maka diharapkan perilakunya akan terkendali.

Aturan-aturan ini terkandung dalam Al-Qur'an, hadis dan beberapa contoh yang dilakukan oleh para sahabat (Abu Sinn, 2012)

Hal terpenting dalam manajemen di dasarkan pada pandangan Islam yaitu harus memiliki sifat ri'ayah (jiwa kepemimpinan). kepemimpinan berdasarkan pandangan Islam ini adalah elemen utama dari filosofi manajemen. Karakter dasar ini merupakan bagian penting dari umat manusia sebagai khalifah fi al ardh.

Menurut Didin hafidhuddin dan Hendri Tanjung, manajemen dapat dikatakan telah memenuhi syariah apabila:

- a. Manajemen syariah ini mengutamakan perilaku yang berkaitan dengan nilai - nilai kepercayaan dan ketauhitan.
- b. Manajemen syariah harus mementingkan adanya sebuah struktur organisasi.
- c. Manajemen syariah membahas persoalan sistem, dimana sistem tersebut diatur agar perilaku yang ada di dalamnya berjalan dengan baik (Hafidhuddin & Tanjung, Manajaemen Syariah dalam Praktik, 2003).

Prosesnya harus diikuti dengan benar, semuanya tidak boleh dilakukan sembarangan. Ini adalah prinsip yang paling penting dari ajaran islam. Arah kerja yang jelas, landasan yang kokoh dan sarana untuk membuatnya transparan adalah perbuatan-perbuatan yang disukai oleh Allah SWT, pada dasarnya manajemen dalam arti mengatur segala sesuatu agar terlaksana dengan benar, tepat, dan tuntas kehendaknya adalah hal-hal yang disyariatkan dalam ajaran islam.

## 2. Dasar-dasar manajemen syariah

Islam mengajarkan segala sesuatu tentang kehidupan yang serba terarah, tepat, teratur, jelas dan tuntas. Hal ini merupakan prinsip utama dalam Islam. Manajemen menurut Islam juga memiliki prinsip-prinsip yang bisa dijadikan pedoman. berikut Beberapa prinsip manajemen dalam Islam adalah:

### 1. Keadilan

Kata kunci yang digunakan dalam Al-Qur'an untuk menjelaskan konsep keadilan yaitu adl dan qist. Adl mengandung arti sawiyyat dan juga mengandung makanan yang adil dan setara. Keadilan yang terkandung dalam al-Qur'an juga bermakna menempatkan sesuatu pada porsinya.

### 2. Amanah dan Pertanggung Jawaban

Islam mengisyaratkan tentang amanah yang dijelaskan dalam al Qur'an surat An-Nahl [16]: 93).

وَلَوْ شَاءَ اللَّهُ لَجَعَلَكُمْ أُمَّةً وَاحِدَةً وَلَكِنْ يُضِلُّ مَنْ يَشَاءُ وَيَهْدِي مَنْ يَشَاءُ وَأَنْتُمْ عَنْكُمْ تَعْمَلُونَ

*Artinya : “dan jika Allah menghendaki niscaya Dia akan menjadikan kamu satu umat (saja) tetapi Allah menyesatkan siapa yang dia kehendaki dan memberi petunjuk kepada siapa yang dia dikehendaki. Tetapi kamu pasti akan ditanya tentang apa yang kamu lakukan”.*

### 3. Komunikatif

Komunikatif menjadi faktor penting dalam melakukan transformasi kebijakan atau keputusan yang berkaitan dengan pelaksanaan manajemen itu sendiri dan pengendalian pencapaian tujuan yang diharapkan (Abu Sinn, 2012).



### 3. Prinsip-prinsip Manajemen Syariah

Manajemen erat kaitannya dengan kehidupan sehari-hari. Oleh karena itu aplikasi manajemen harus diimplementasikan secara terencana untuk mencapai suatu tujuan. Beberapa prinsip atau kaidah dan teknik pengelolaan yang berkaitan dengan Al-Qur'an dan al-Hadits antara lain:

1. Prinsip Amar Ma'ruf Nahi Munkar Setiap Muslim memiliki kewajiban untuk melakukan perbuatan baik, yaitu perbuatan baik dan perilaku berjasa, seperti gotong royong (taawun), menjaga keadilan antara orang-orang, memperkuat kesejahteraan sosial dan meningkatkan efisiensi. . Sedangkan perbuatan buruk atau memalukan seperti korupsi, suap, pemborosan dll harus dihindari bahkan diberantas. Memikat kebajikan amar ma'ruf dan mencegah kejahatan (nahi munkar) adalah wajib sebagaimana Allah berfirman dalam Al-Qur'an Surat al-Imran (3):

104

وَلْتَكُنْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ

*Artinya: “dan hendaklah ada di antara kamu segolongan umat yang menyeru kepada kebajikan, menyuruh kepada yang ma’ruf dan mencegah dari yang munkar, merekalah orang-orang yang beruntung”.*

Untuk mencapai tujuan tersebut perlu adanya sekelompok umat Islam yang aktif di bidang dakwah dan memperingatkan ketika ada tanda-tanda ketidaksepakatan dan perbedaan. Untuk menerapkan prinsip-prinsip tersebut, ilmu manajemen harus dipelajari dan dilaksanakan secara sehat, baik dan bijaksana serta ilmiah.

## 2. Kewajiban Menegakkan Kebenaran

Manajemen sebagai cara manajemen yang baik dan benar untuk menghindari kesalahan dan mengutamakan kebenaran. Membela kebenaran adalah jalan Tuhan yang harus diikuti manusia. Oleh karena itu manajemen yang disusun oleh manusia untuk menegakkan kebenaran menjadi wajib.

## 3. Kewajiban Menegakkan Keadilan

Hukum syariah mewajibkan kita untuk menegakkan keadilan, kapanpun dan dimanapun. Semua tindakan harus dilakukan dengan adil. Adil dalam menimbang, adil dalam bertindak, dan adil dalam menghukum. Setiap muslim harus adil terhadap dirinya sendiri dan adil terhadap orang lain.

## 4. Kewajiban Menyampaikan Amanah

Allah dan Rasul-Nya memerintahkan setiap muslim untuk menunaikan amanah. Allah memerintahkan kita untuk selalu menunaikan amanat dalam segala bentuknya, baik titipan pribadi, seperti jual-beli, Hukum Akad yang tertulis dalam Kitab al-Buyu (Hukum Dagang), dan mandat perusahaan, kontrak publik dan pemerintah yang dibuat oleh pejabat pemerintah, atau amanat Allah dan umat sebagaimana yang diemban oleh pemimpin umat Islam, mereka selalu memikul beban untuk mendukung dan memenuhi amanah tersebut. (Agama RI).

## 4. Fungsi Manajemen Syariah

### 1. Planning (Perencanaan)

Dalam Q.S. Shaad (3): 27

وَمَا خَلَقْنَا السَّمَاءَ وَالْأَرْضَ وَمَا بَيْنَهُمَا بَاطِلًا ذَٰلِكَ ظَنُّ الَّذِينَ كَفَرُوا فَوَيْلٌ لِلَّذِينَ  
كَفَرُوا مِنَ النَّارِ

*Artinya: “Dan kami tidak menciptakan langit dan bumi dan apa yang ada di antaranya tanpa hikmah, itu adalah pendapat orang-orang kafir, maka celakalah orang-orang kafir, karena mereka akan masuk neraka”.*

Surat diatas menjelaskan bahwa segala sesuatu pasti sudah direncanakan beserta manfaat/hikmahnya. Planning atau perencanaan adalah fungsi dasar (fundamental) manajemen, karena organizing, actuating dan controlling pun terlebih dahulu harus direncanakan, dan merupakan suatu kegiatan membuat tujuan organisasi dan juga diikuti dengan beberapa rencana untuk mencapai tujuan yang ditetapkan.

Perencanaan adalah bagian dari Sunatullah. Konsep manajemen Islami menjelaskan bahwa setiap orang (tidak hanya organisasi) tetapi juga individu harus selalu merencanakan segala kegiatan yang akan datang untuk mencapai hasil yang optimal nantinya. Semua kegiatan desain pada dasarnya melalui empat langkah berikut:

- a. Menetapkan tujuan atau serangkaian tujuan
- b. Merumuskan situasi saat ini
- c. Identifikasi semua fasilitas dan hambatan
- d. Mengembangkan rencana atau tindakan untuk mencapai tujuan

(Effendi, 2014) .

## 2. Organizing (pengorganisasian)

Organizing berasal dari kata organize yang berarti menciptakan suatu struktur dari bagian-bagian yang terintegrasi sedemikian rupa sehingga hubungannya satu sama lain terkait dengan hubungan keseluruhan.

Menurut George R. Terry pengorganisasian adalah pencarian hubungan perilaku yang efektif antara orang-orang sehingga mereka dapat bekerja sama secara efektif dan juga memperoleh kepuasan pribadi dari melakukan tugas tertentu dalam kondisi lingkungan tertentu untuk mencapai tujuan atau sasaran tertentu. Pengorganisasian juga merupakan :

- a. Menentukan sumber daya dan kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi.
- b. Merancang dan mengembangkan organisasi atau kelompok kerja yang dapat mencapai hal-hal tersebut (R. Terry & W. Rue, 2013).

Pengorganisasian adalah suatu kegiatan regulasi sumber daya manusia yang tersedia dalam organisasi untuk menjalankan rencana yang telah di rencanakan serta menggapai sebuah tujuan organisasi. Organisasi mengelompokan dan menentukan berbagai kegiatan penting serta memberikan kekuasaan untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan tersebut. Penugasan tanggung jawab tertentu, pendelegasian wewenang yang di perlukan kepada individu- individu untuk melaksanakan tugas-tugasnya. Ajaran Islam merupakan ajaran yang mendorong umat muslim untuk melakukan segala sesuatu dengan rapi dan teratur. Dalam islam, hal ini telah ditegaskan dalam Q.S. as-Shaff (61) : 4

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًّا كَانَهُمْ بُنْيَانٌ مَّرْصُورٌ

*Artinya: “Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang berperang dijalanNya dengan tertib, seolah-olah mereka adalah satu kesatuan yang kokoh”.*

Dalam ajaran Islam menekankan bahwa dalam melaksanakan suatu kegiatan harus dilakukan sesuai dengan keahliannya, tidak adanya tumpang tindih antara pekerjaan yang satu dengan yang lain, agar segala sesuatu tersebut dapat berjalan dengan lancar.

Dalam sebuah hadits, Rasulullah SAW bersabda: “Sesungguhnya Allah sangat mencintai seseorang jika seseorang tersebut melakukan hal-hal yang terutama dilakukan dengan itqan (kesungguhan dan keseriusan), (HR. Thabrani)”. Dari penjelasan tersebut di jelaskan bahwa keseriusan dan kesungguhan mengorganisir sangat dianjurkan oleh Islam (Hafidhuddin & Tanjung, Manajaemen Syariah dalam Praktik, 2003).

### 3. Actuating (Pelaksanaan dan Pengarahan)

Actuating adalah melakukan penggerakan dan memberikan motivasi kepada bawahan untuk melaksanakan tugas-tugasnya. Penggerakan adalah kegiatan yang memotivasi dan membangkitkan semangat karyawan untuk memenuhi tugas dan kewajibannya, karyawan berdasarkan kompetensi dan bagiannya, menerjemahkan rencana segera menjadi tindakan nyata, dipandu oleh tujuan yang diberikan, selalu menjaga komunikasi, hubungan interpersonal yang baik, manajemen yang efektif, memberikan motivasi, mengeluarkan perintah dan arahan, serta memimpin dan meningkatkan sikap dan moral setiap kelompok.

George R. Terry mengatakan bahwa penggerakan merupakan upaya agar anggota kelompok mau dan bekerja untuk mencapai tujuan **mereka**, tujuan organisasi dan tujuan anggota tersebut, sehingga anggota tersebut juga ingin mencapai tujuan mereka.

Jadi penggerakan (actuating) dapat diartikan sebagai suatu tindakan untuk mencapai tujuan yang sejalan dengan perencanaan dan upaya organisasi, dalam hal ini sebagai upaya untuk menginspirasi orang untuk bekerja secara mandiri atau dengan kesadaran bersama untuk mencapai tujuan yang diinginkan secara efektif.

Peranan penggerakan memiliki posisi yang menentukan dalam upaya pencapaian tujuan, apakah keberhasilan dapat dicapai atau tidak. Menurut Koontz dan O'Donnel dalam pelaksanaan terdapat pengarahan yang dimana terdapat hubungan antara aspek individual yang di hasilkan dari peraturan dengan cara yang dapat dipahami dan memungkinkan pembagian kerja yang efektif dalam arti mencapai tujuan. Diantaranya sebagai berikut:

1. Pengarahan dan bimbingan, sebagai upaya dalam menciptakan keahlian yang dimiliki anggota dalam melaksanakan kegiatan, baik tentang struktur maupun fungsi masing-masing agar semakin terarah dalam pencapaian tujuan.
2. Mobilisasi, tidak lain adalah upaya mewujudkan rencana melalui berbagai arahan dan insentif, agar setiap anggota dapat melakukan kegiatannya secara optimal sesuai dengan peran, tugas dan tanggung

jawabnya masing-masing. Dengan adanya peran serta fungsi pelaksanaan yang efektif maka didalam pengawasan terhadap kinerja anggota akan mudah dikendalikan dan akan semakin memudahkan dalam mencapai tujuannya. Dalam agama Islam ampaikan dalam Surah Al Qur'an surah Mujadalah [58]: 7

أَلَمْ تَرَ أَنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا فِي السَّمَوَاتِ وَمَا فِي الْأَرْضِ مَا يَكُونُ مِنْ نَجْوَى ثَلَاثَةٍ إِلَّا هُوَ رَابِعُهُمْ وَلَا خَمْسَةٍ إِلَّا هُوَ سَادِسُهُمْ وَلَا آدْنَى مِنْ ذَلِكَ وَلَا أَكْثَرَ إِلَّا هُوَ مَعَهُمْ أَيْنَ مَا كَانُوا ثُمَّ يُنَبِّئُهُمْ بِمَا عَمِلُوا يَوْمَ الْقِيَامَةِ إِنَّ اللَّهَ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

*“Tidakkah kamu perhatikan, bahwa sesungguhnya Allah mengetahui apa yang ada di langit dan di bumi? Tidak ada percakapan rahasia antara tiga orang, tetapi dia yang keempat, dan tidak ada (pembicaraan) lima orang, tetapi dia yang keenam. Dan tiada (pula) tidak ada perdebatan tentang jumlah yang kurang atau lebih besar, melainkan Dia bersama mereka dimanapun mereka berada. Maka dia Dia akan memberitahu mereka apa yang mereka lakukan pada hari kiamat. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui segala sesuatu”.* (Effendi, Asas Manajemen, 2014)

Ayat di atas menegaskan bahwa Allah memang mengetahui segala sesuatu. Seseorang harus yakin bahwa Tuhan selalu menjaga hambanya, sehingga dia bertindak hati-hati dan ketika dia sendirian, dia tidak merasa kesepian karena Tuhan ada. Maka setiap tindakan harus disesuaikan dengan apa yang diyakini dan apa yang menjadi keputusan bersama. Sehingga perencanaan, tujuan dan pelaksanaan dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

#### 4. Controlling ( pengawasan)

Pengawasan merupakan suatu kegiatan untuk memeriksa apakah kegiatan usaha (Actuating), dilapangan sesuai dengan on-site (Rencana), yang telah di tentukan ketika tujuan organisasi mencapai tujuan (Goals) tercapai. Oleh karena itu obyek kegiatan pengawasan adalah tentang kesalahan, pelanggaran, cacat dan hal-hal negatif.

Chuck Williams mengatakan bahwa pengawasan merupakan peninjauan kemajuan terhadap hasil akhir dan pengambilan tindakan pembetulan ketika kemajuan tidak tercapai.

Pengawasan adalah fungsi yang harus dilakukan oleh seorang manajer guna untuk memastikan bahwa kegiatan yang dilakukan oleh anggota dakan membawa organisasi kearah tujuan yang ditetapkan.

Tujuan dari pengendalian (Controlling) adalah untuk mengevaluasi dan perbaiki alur kerja yang sedang berlangsung. Semua fungsi manajemen tidak akan berjalan dengany efektif dan efisien tanpa adanya fungsi pengawasan (Controlling). Fungsi pengawasan pada dasarnya mencakup empat unsur, yaitu :

- 1) Penetapan standar pelaksanaan tujuan organisasi.
- 2) Penentuan ukuran-ukuran pelaksanaan tujuan organisasi.
- 3) Pengukuran pencapain tujuan aktual organisasi dan membandingkannya dengan standar yang ditetapkan.
- 4) Mengembalikan tindakan koreksi yang diperlukan ketika implementasi menyimpang dari standar yang berlaku (Herman, 2010).



Pengendalian yang efektif mendukung upaya organisasi untuk mengatur pekerjaan yang direncanakan dan memastikan pekerjaan selesai sesuai dengan rencana. Dalam Firman Allah :

وَلْتَكُنْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ ۗ

وَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ

*“Dan hendaklah diantara kamu ada sekelompok umat yang menyeru kepada kebajikan , menyeru kepada yang ma’ruf dan mencegah dari yang munkar, merekalah orang-orang yang beruntung.” (QS Ali Imran [3]: 104).*

Ayat di atas menjelaskan bahwa pengawasan merupakan tanggung jawab social dan publik yang harus dijalankan dengan baik dalam bentuk lembaga formal maupun non formal.

## 5. Landasan Indikator Moral Manajemen Syariah

Menurut Didin Hafidhuddin manajemen syariah merupakan perilaku yang berkaitan dengan keimanan, ketauhidan, dan nilai-nilai keyakinan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Dimana dalam pelaksanaannya terdapat indikator nilai-nilai moral yang harus diterapkan agar kinerja manajemen pada suatu organisasi dapat berjalan secara tepat dan benar (Hafidhuddin, Manajemen Syariah, 2008). Berikut Indikator- indikator tersebut adalah sebagai berikut:

### a. Kesadaran bahwa dirinya diperintah oleh Allah

Maksudnya adalah seorang nazir tidak boleh lupa bahwa apapun yang di lakukan oleh nya dalam menjalankan tugas ia tidak pernah luput dari

pengawasan Allah SWT, sebagaimana Arti dalam Q.S. Al-Zalzalah [94]:

7-8 firman Allah sebagai berikut:

فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ

*Artinya: "Barangsiapa yang mengerjakan kebaikan seberat dzarrahpun, niscaya Dia akan melihat (balasan) nya. Dan barangsiapa yang mengerjakan kejahatan sebanyak dzarrahpun, niscaya Dia pasti akan melihat (balasan) nya pula".*

Ayat di atas mengingatkan kita bahwa tidak ada sesuatu yang dapat kita tutupi, semuanya dalam pantauan Allah SWT, dan nanti pada hari perhitungan segala perbuatan kita yang baik dan yang buruk ada berorientasi syariah ayat ini akan membuat nya sadar akan perlunya pengendalian diri (self control). dalam mengerjakan apapun sebelum dikontrol oleh Allah Yang Maha Kuasa. Dengan adanya *self control* ini insya Allah kita akan terhindar dari perbuatan yang menyimpang dari yang seharusnya.

b. Komitmen yang tinggi pada kejujuran

kejujuran merupakan kesucian nurani yang memberi jaminan terhadap kebenaran dalam berbuat, ketepatan dalam bekerja, dan dapat dipercaya, serta enggan untuk berbuat kebohongan. Allah SWT dalam firmannya berikut mengingatkan:

فَمَنْ أَظْلَمُ مِمَّنْ كَذَبَ عَلَى اللَّهِ وَكَذَبَ بِالصِّدْقِ إِذْ جَاءَهُ الْبَيِّنَاتُ فِي جَهَنَّمَ مَثْوًى لِّلْكَافِرِينَ

وَالَّذِي جَاءَ بِالصِّدْقِ وَصَدَّقَ بِهِ أُولَئِكَ هُمُ الْمُتَّقُونَ لَهُمْ مَا يَشَاءُونَ عِنْدَ رَبِّهِمْ ذَٰلِكَ

جَزَاءُ الْمُحْسِنِينَ

*“Maka siapakah yang lebih zalim daripada orang yang berdusta terhadap Allah dan mengingkari kebenaran yang datang kepadanya? Bukankah di neraka jahannam tersedia tempat tinggal bagi orang-orang kafir? Dan orang-rang yang membawa kebenaran (Muhammad) dan membenarkannya, itulah orang-orang yang bertaqwa. Mereka mendapatkan apa yang mereka inginkan dari tuhan mereka. Ini adalah pahala bagi mereka yang berbuat baik”.* (Q.S. Az-Zumar [39]: 32-34).

c. Komitmen yang tinggi pada amanah

Amanah atau kepercayaan yang diberikan kepada seorang yang berorientasi syariah adalah semacam penghargaan moral yang sangat mahal. Kepercayaan tidak diperoleh begitu saja, akan tetapi melalui proses yang panjang, dimulai dari pemantauan dan pengamatan dan di akhiri dengan penilaian yang teliti atas perilaku orang yang diberi amanah. Apa dan siapa dia, Orang yang dapat di percaya adalah orang yang mempunyai nilai plus dibanding dengan orang lain. Dampak positif dari orang yang dapat di percaya menjadi orang yang dicintai banyak orang dan menjadi panutan bagi orang lain. Islam melarang kita berkhianat terhadap amanah atau kepercayaan dari orang lain. Sebagaimana Allah SWT berfirman:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمْنَتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ وَأَعْلَمُوا أَنَّ مَا  
 أَمْوَالِكُمْ وَأَوْلَادِكُمْ فَتَنَةٌ وَأَنَّ اللَّهَ عِنْدَهُ أَجْرٌ عَظِيمٌ

*“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul nya (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dititipkan kepadamu, padahal kamu mengetahuinya. Dan ketahuilah, bahwa hartamu dan anak-anakmu hanyalah ujian dan sesungguhnya di sisi Allah lah pahala yang besar”.* (Q.S. Al-Anfal [8]: 27-28).

d. Fathanah

Seorang nazir juga dituntut untuk mempunyai kecerdasan (fathanah).

Kecerdasan adalah anugrah dari Allah SWT kepada orang-orang yang mau

berpikir, mengembangkan nalar, menganalisis, menemukan berbagai alternatif, mengevaluasi alternatif, memilih alternatif yang terbaik dan menerapkannya pilihan tersebut. Oleh karena itu Allah SWT sering menyindir atau memberi peringatan yang keras kepada orang-orang yang enggan berpikir dalam salah satu firmanNya:

وَمَا كَانَ لِنَفْسٍ أَنْ تُؤْمِنَ إِلَّا بِإِذْنِ اللَّهِ وَيَجْعَلُ الرَّجْسَ عَلَى الَّذِينَ لَا يَعْقِلُونَ

“Dan tidak ada seorangpun akan beriman kecuali dengan izin Allah; dan Allah murka kepada mereka yang tidak mempergunakan akalNya”. (Q.S. Yunus [10]: 100).

Demikian pentingnya kecerdasan itu sehingga sangat berguna bagi seorang manajer atau manager dalam melaksanakan tugasnya, antara lain merumuskan strategi untuk mencapai tujuan organisasi, menentukan dan mendistribusikan pekerjaan organisasi, menentukan alur kegiatan organisasi dan mengevaluasi kinerja organisasi. /hasil, dan merencanakan keseimbangan kegiatan organisasi dari tahun ke tahun.

#### II.4. Hasil Penelitian Terdahulu

Hasil kajian pustaka berdasarkan penelitian yang relevan dengan penelitian yang akan dihasilkan sebelumnya telah banyak diteliti oleh para peneliti lainnya diantaranya adalah sebagai berikut:

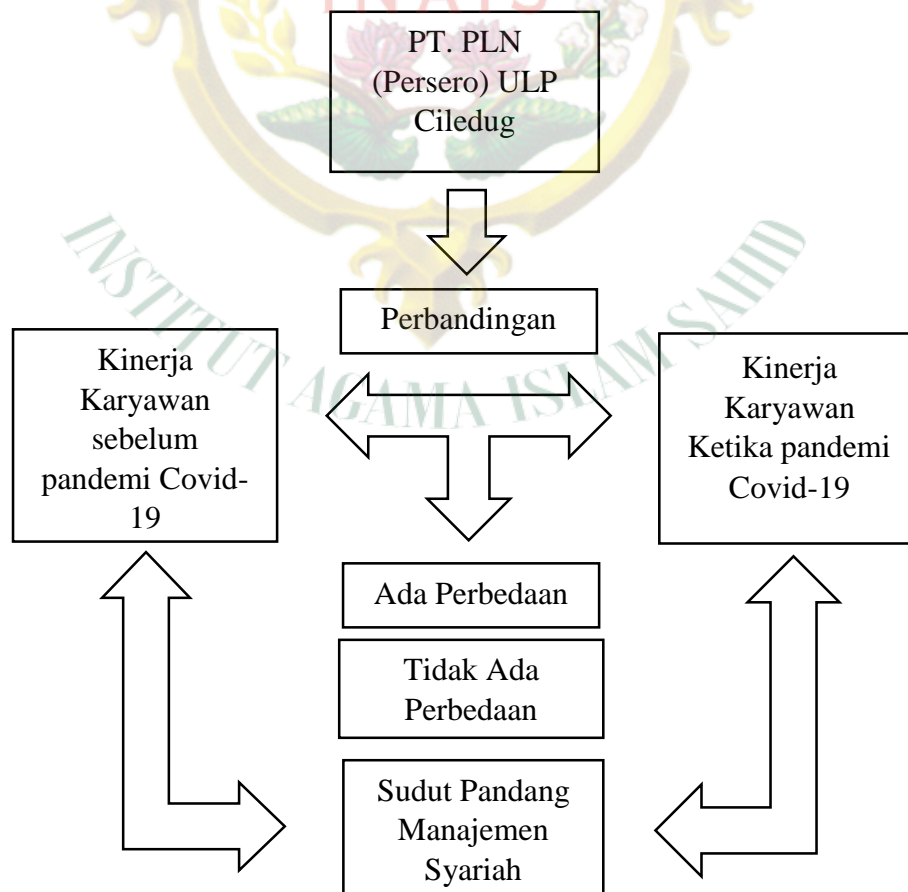
**Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu**

No	Nama Penulis/ Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
1	Riliani Manitik, Starry Homenta Rampengan, Freddy W.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menganalisis kinerja karyawan sebelum dan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Terdapat 3 Objek pada penelitian ini yaitu kinerja</li> </ul>	Hasil penelitian yaitu kinerja pegawai dibagian administrasi sebelum pandemi

	<p>Wagey, Aaltje Ellen Manampiring (Universitas Sam Ratulangi, Manado, Indonesia)          “Analisis Kinerja pegawai bagian administrasi RSUP ratatotok buyat di era sebelum pandemi COVID-19, saat pandemi covid-19, dan new normal”</p>	<p>pada saat Pandemi covid-19</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jenis penelitian menggunakan jenis penelitian Deskriptif kualitatif</li> <li>• Terdapat perbedaan kinerja karyawan sebelum dan pada saat pandemi covid-19</li> </ul>	<p>pegawai sebelum pandemi covid-19, saat pandemi covid-19, dan new normal.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Waktu dan lokasi Penelitian</li> </ul>	<p>covid-19 sangat baik, dan terjadi penurunan kinerja di saat pandemi covid-19.</p>
2	<p>Annisya Nur Ambiya (Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau)          “Analisis Produktifitas Kerja Pegawai di Masa Pandemi Covid-19 Dinas Kebudayaan Provinsi Riau”</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jenis penelitian kualitatif</li> <li>• Instrumen Penelitian Observasi, Wawancara, Dokumentasi</li> <li>• Terdapat penurunan kinerja karyawan di masa pandemi covid-19</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Waktu dan lokasi Penelitian</li> <li>• Hanya menganalisis kinerja karyawan di masa pandemi covid-19</li> </ul>	<p>Hasil Penelitian yaitu Produktivitas Kerja Pegawai di Masa Pandemi Covid-19 Pada Dinas Kebudayaan Provinsi Riau menurun dan kurang maksimal. Perbedaan kerja pegawai sebelum pandemi dan saat pandemi yaitu terlihat dari sistem kerja ada yang bekerja dari kantor dan bekerja dari rumah, adanya pergantian shif, kemudian disaat pandemi harus mengikuti protokol kesehatan dan adanya program-program tahunan yang tidak terlaksanakan disaat Pandemi covid19.</p>
3.	<p>Adi Krisnanto Hartono, Dedi Rianto Rahadi</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terdapat perbedaan Kinerja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hanya menganalisis kinerja</li> </ul>	<p>Hasil Penelitian yaitu kinerja karyawan yang dipekerjakan di rumah</p>

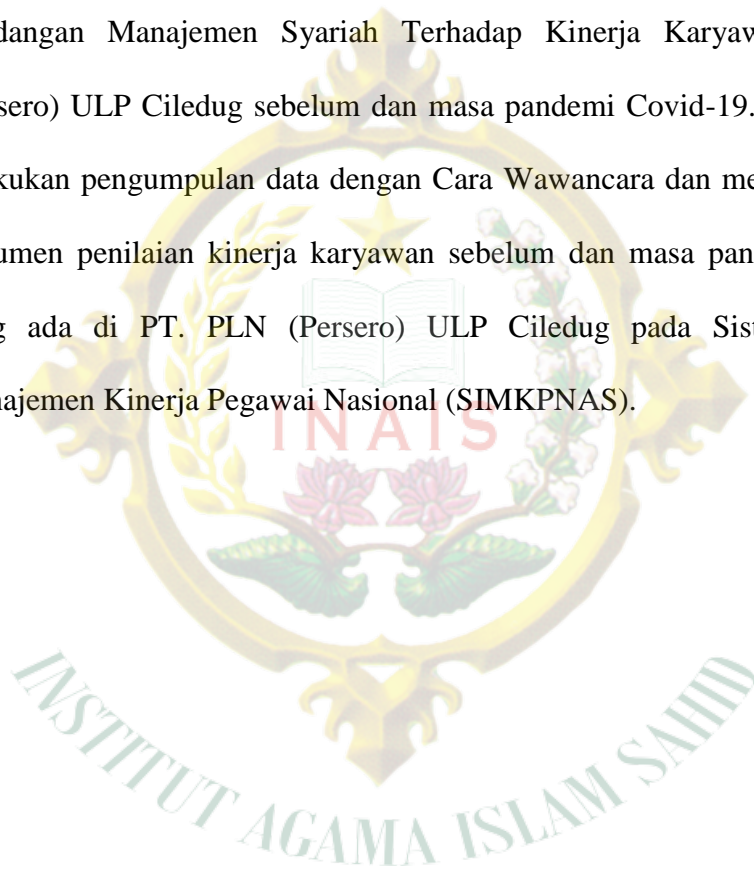
	<p>“Work From Home Terhadap Kinerja Karyawan Pada Masa Pandemi Covid 19”</p>	<p>karyawan yaitu pada masa pandemi covid-19 kinerjanya menurun secara signifikan dibandingkan dengan sebelum terjadinya pandemi covid-19</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jenis penelitian Kualitatif</li> </ul>	<p>karyawan di masa pandemi covid-19 saja, kinerja sebelum pandemi tidak di analisis</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Waktu dan lokasi penelitian</li> </ul>	<p>(WFH) pada masa pandemi covid 19 ini menurun kinerja kejanya secara signifikan dibandingkan dengan sebelum pandemi terjadi.</p>
--	--	---	--	--

## II.5. Kerangka Berpikir



### **Gambar 2. 1 Kerangka konseptual Penelitian**

Berdasarkan bagan kerangka pemikiran diatas maka dapat dijelaskan bahwa penelitian di lakukan di PT. PLN (Persero) ULP Ciledug untuk mengetahui perbandingan kinerja karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug sebelum dan pada masa pandemi covid-19 Serta Untuk mengetahui Bagaimana Pandangan Manajemen Syariah Terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN (persero) ULP Ciledug sebelum dan masa pandemi Covid-19. Dalam hal ini dilakukan pengumpulan data dengan Cara Wawancara dan menganalisa data dokumen penilaian kinerja karyawan sebelum dan masa pandemi covid-19 yang ada di PT. PLN (Persero) ULP Ciledug pada Sistem Informasi Manajemen Kinerja Pegawai Nasional (SIMKPNAS).



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **III.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Dalam penelitian ini, digunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian Kualitatif adalah jenis penelitian untuk meneliti suatu objek pada masa sekarang dengan tujuan untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, serta hubungan antar fenomena yang diselidiki (Nazir, 2014). Dalam penelitian ini, hasil penelitian yang berupa perhitungan angka yang disajikan dalam tabel dan grafik, dapat dideskripsikan dan dijelaskan dengan baik agar lebih mudah untuk dipahami (Lumenta, Gamaliel, & Lantjandu, 2021).

Pendekatan kualitatif adalah proses penelitian dan pemahaman berdasarkan metodologi yang mempelajari fenomena sosial dan masalah manusia. Dalam pendekatan ini, peneliti mengkaji kata-kata, melaporkan secara rinci dari sudut pandang responden dan menyelidiki dalam situasi yang alami.

Penelitian deskriptif dalam bentuk studi kasus untuk memperoleh gambaran yang mendalam dan komprehensif tentang Perbedaan sebuah kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) ULP Ciledug Sebelum dan pada saat Pandemi Covid-19. Oleh sebab itu peneliti akan memberikan hasil dari penelitian ini untuk mendeskripsikan/memberikan gambaran yang jelas



mengenai kondisi kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) ULP Ciledug sebelum dan pada saat pandemi Covid-19.

### **III.2. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini di lakukan di PT PLN (Persero) ULP Ciledug dengan alamat Jl. Merdeka Timur, Ciledug Tengah, Kecamatan Ciledug, Cirebon Jawa Barat 45188,

### **III.3. Jenis dan Sumber Data**

Untuk mendapatkan data yang di perlukan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data berikut:

#### **1. Data Primer**

Data primer adalah data atau informasi dalam pokok yang menjadi sumber penelitian dan diperoleh secara langsung sebagai informasi yang dicari.

Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner, dan dokumentasi.

##### **a. Observasi**

Observasi adalah suatu proses yang kompleks, proses yang terdiri dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan (Sutrisno, 1986).

Observasi merupakan tahap pertama dan penting dalam sebuah penelitian, dimana observasi adalah kegiatan pengamatan yang dilakukan sebelum data yang lebih mendalam didapatkan. Dengan melakukan pengamatan diharapkan peneliti dapat melihat dan

mengamati secara langsung pada keadaan yang sebenarnya sesuai obyek yang diteliti. Dalam penelitian ini peneliti mengobsevasi tentang bagaimana kondisi lingkungan kerja yang ada di PT. PLN (Persero) ULP Ciledug sebelum dan ketika Adanya Pandemi Covid-19.

b. *Interview* (Wawancara)

Wawancara merupakan proses komunikasi atau interaksi untuk mengumpulkan informasi dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan informan atau subjek penelitian. Dalam prosedur pengumpulan data menurut John W. Creswell (2016). Wawancara juga merupakan kegiatan untuk memperoleh informasi yang mendalam tentang subyek atau topik yang diangkat dalam penelitian. Wawancara yang digunakan peneliti yaitu wawancara terstruktur. Penulis Melakukan Tanya Jawab dengan Pimpinan Perusahaan dan *Customer Service* Melalui Via Online.

c. Dokumen

Dokumen adalah rekaman peristiwa masa lalu yang berupa tulisan, gambar, atau karya manusia yang monumental. Untuk itu digunakan beberapa dokumen yang menceritakan terkait masalah yang akan dianalisis. Dokumentasi ini berfungsi untuk mendapatkan informasi tertulis tentang subjek penelitian yang dipertimbangkan dalam penelitian ini serta digunakan sebagai metode verifikasi untuk hasil observasi dan metode wawancara.

Adapun penggunaan metode ini untuk mendapatkan data tentang gambaran umum, Visi & misi perusahaan, struktur organisasi dan data dokumen penilaian kinerja karyawan sebelum dan ketika pandemi covid-19 yang ada di PT. PLN (Persero) ULP Ciledug.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah bahan penelitian yang didapatkan dari sumber bacaan yang berasal dari berbagai literatur baik berupa jurnal, skripsi, website, ataupun buku yang berkaitan dengan penelitian. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah jurnal, skripsi, buku, website, buku tentang manajemen syariah dan Covid-19.

**Tabel III.1. Jenis dan Sumber Data**

No	Jenis Data	Sumber
1	Data primer	PT. PLN (Persero) ULP Ciledug.
2	Data sekunder	Jurnal, skripsi, buku, website, buku tentang kinerja, buku tentang manajemen syariah dan Covid-19.

### III.4. Teknik Pengolahan Data

Moleong (2008) mengatakan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menfokuskan pada paparan kalimat, sehingga dapat lebih memahami keadaan psikologis manusia yang kompleks (dipengaruhi oleh banyak fakta), yang tidak cukup jika diukur hanya dalam skala. Ini sebagian besar didasarkan pada asumsi bahwa manusia adalah hewan simbiot (makhluk simbolik) yang mencari makna dalam hidup mereka. Maka penelitian ini membutuhkan peran kualitatif untuk melihat manusia secara

keseluruhan (Sugiyono, Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, 2013).

Tujuan analisis data kualitatif agar peneliti dapat memahami pentingnya hubungan antar variabel sehingga dapat digunakan untuk menjawab permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian. Hubungan antar semantis sangat penting karena peneliti dalam analisis kualitatif tidak menggunakan angka seperti yang dilakukan dalam analisis kuantitatif. Prinsip utama teknik analisis data kualitatif adalah mengolah dan menganalisis data yang terkumpul menjadi data yang sistematis, terorganisir, terstruktur dan bermakna.

Menurut Miles, Huberman & Saldana (2014), terdapat tiga teknik analisis data kualitatif yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Proses ini berlangsung terus-menerus selama penelitian berlangsung, bahkan sebelum data benar-benar terkumpul. Teknik analisis data kualitatif sebagai berikut :

#### 1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses seleksi yang berfokus pada penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data mentah dari catatan lapangan. (Miles dan Huberman, 1992:16). Langkah-langkah yang dilakukan adalah mempertajam analisis, mengklasifikasikan atau mengkategorikan setiap masalah dengan uraian singkat, mengarahkan, menghilangkan yang tidak perlu dan mengatur informasi sehingga dapat diakses dan diversifikasi. Data yang telah direduksi memberikan gambaran yang lebih akurat dan

memudahkan peneliti untuk mengumpulkan lebih banyak informasi dan mencari informasi tambahan jika diperlukan.

## 2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, langkah analisis selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data adalah seperangkat informasi terstruktur yang memberikan kesempatan untuk menarik kesimpulan dan mengambil tindakan (Miles dan Huberman, 1992:17). Penyajian data dirancang agar data yang dihasilkan tertata dan tersusun dalam pola relasional agar lebih mudah dipahami. Penyajian data dapat berupa deskripsi naratif, diagram, hubungan antar kategori, serta diagram alur. Penyajian data dalam format ini memudahkan peneliti untuk memahami apa yang sedang terjadi. Pada tahap ini peneliti berusaha mengumpulkan data yang relevan sehingga dapat ditarik kesimpulan dari materi tersebut dan mempunyai arti tertentu dalam menjawab masalah penelitian. Penyajian informasi yang baik merupakan langkah penting menuju analisis kualitatif yang valid dan handal. Penyajian data tidak hanya berupa uraian naratif, melainkan proses analisis yang berkesinambungan hingga ditarik kesimpulan. Langkah selanjutnya dalam proses analisis dan kualifikasi adalah menarik kesimpulan dari temuan dan memverifikasi data.

## 3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah salah satu teknik analisis data kualitatif. Penarikan kesimpulan merupakan hasil analisis yang dapat digunakan untuk tindakan. Dari penjelasan-penjelasan tersebut dapat dipahami bahwa ada

yang mengutarakan memfokuskan pada kalimat dan ada juga yang menjelaskan mengenai makna variabel dalam sesuatu (Sugiyono, 2014).



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### IV.1. Gambaran Umum Perusahaan

##### 1. Sejarah Berdirinya PT. PLN (PERSERO)

Berawal di akhir abad 19, ladang pabrik gula dan pembangkit listrik di Indonesia mulai berkembang ketika beberapa perusahaan Belanda yang bergerak dibidang pabrik gula dan teh mendirikan pembangkit listrik untuk digunakan sendiri.

Antara tahun 1942 dan 1945, Jepang mengubah manajemen perusahaan-perusahaan Belanda ini ketika Belanda menyerah kepada pasukan Jepang pada awal Perang Dunia II.

Proses pemindahan kekuasaan terulang kembali pada akhir perang dunia II pada bulan Agustus 1945, ketika Jepang menyerahkan perusahaan-perusahaan itu kepada pemerintah Republik Indonesia kepada Sekutu. Pada tanggal 27 Oktober 1945, Presiden Sukarno mendirikan Departemen Listrik dan Gas di bawah Departemen Pekerjaan Umum dan Listrik dengan kapasitas pembangkit listrik sebesar 157,5 MW.

Pada tanggal 1 Januari 1961, Kementerian Listrik dan Gas diubah menjadi Badan Administrasi Umum Perusahaan Listrik Negara (BPU-PLN) yang mengurus listrik, gas dan kokas, dan dibubarkan pada tanggal 1 Januari 1965.

Bersamaan dengan itu, 2 (dua) perusahaan, yaitu Perusahaan Listrik Negara dan Perusahaan Gas Negara (PGN), diangkat sebagai kepala departemen gas.

Pada tahun 1972, Keputusan Pemerintah No. dikeluarkannya status 17 Perusahaan Listrik Negara (PLN) ditetapkan sebagai Perusahaan Listrik Negara dan Pemegang Izin Usaha Bidang Ketenagalistrikan (PKUK), yang mengemban misi membangkitkan tenaga listrik untuk kepentingan umum.

Seiring dengan kebijakan pemerintah untuk memberikan peluang pembangkitan tenaga listrik kepada swasta, sejak tahun 1994 status PLN berubah dari perusahaan umum menjadi perusahaan patungan (Persero) dan juga menjadi PKUK dalam penyediaan energi utilitas. sampai sekarang.

PT. PLN (Persero) memiliki unit terkecil yaitu tingkat Rayon, yaitu unit yang berhadapan langsung menghadapi dan melayani kebutuhan listrik masyarakat. Salah satu rayon nya yaitu PT. PLN (Persero) ULP Ciledug.

PT. PLN (Persero) ULP Ciledug Merupakan Rayon yang letak nya berada di Jl. Merdeka Timur, Ciledug Tengah, Kecamatan Ciledug, Cirebon Jawa Barat ([www.pln.co.id](http://www.pln.co.id), t.thn.).



**Gambar 4.1****PT. PLN (Persero) ULP Ciledug****2. Visi dan Misi PT. PLN (PERSERO) ULP CILEDUG****a) Visi**

Menjadi Penyedia Jasa Inspeksi, Pengujian dan Sertifikasi Terkemuka se-Asia Tenggara dan #1 Pilihan Pelanggan di Bidang Ketengalistrikan.

## b) Misi

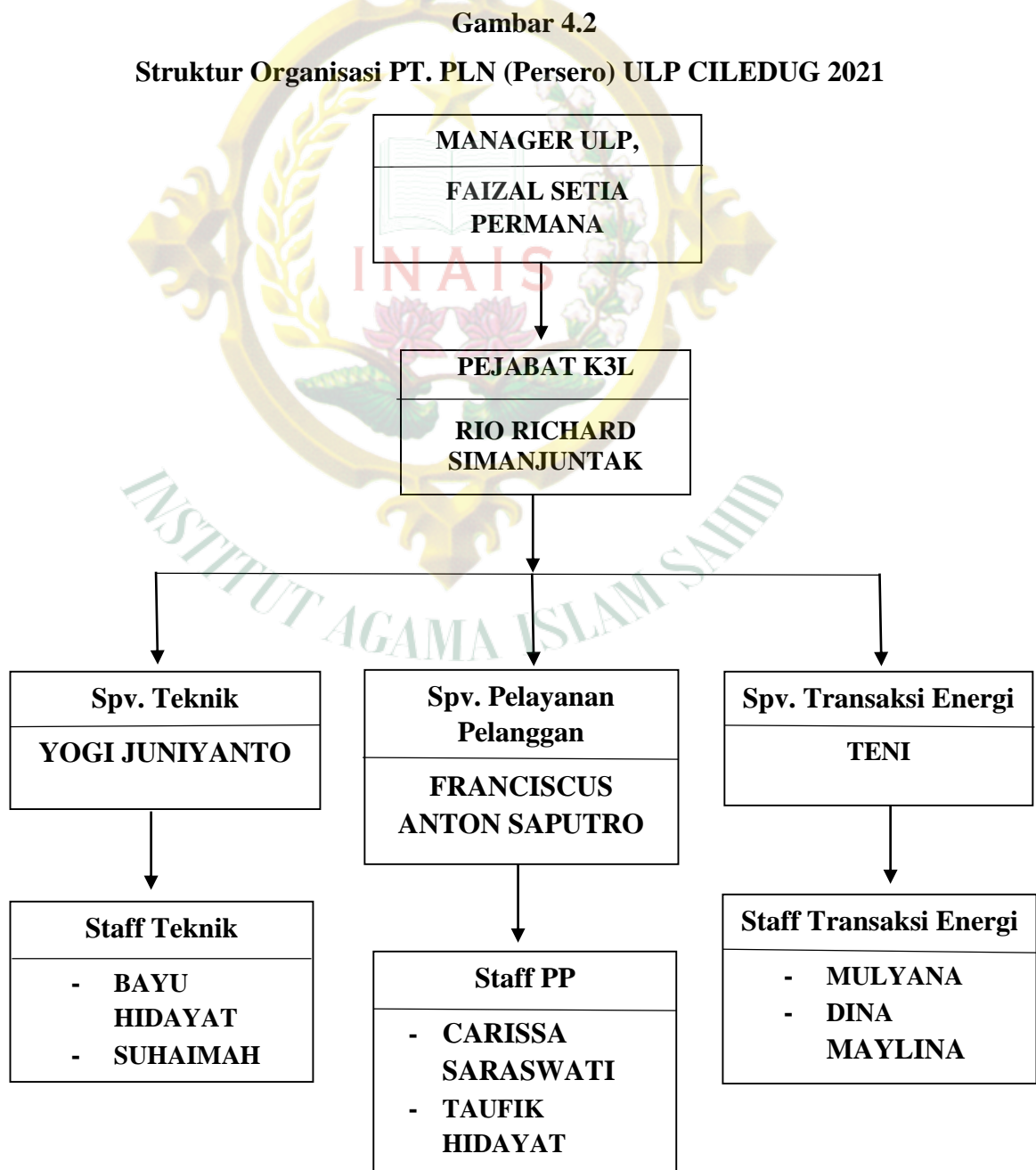
- Menjalankan bisnis Sertifikasi di bidang ketenagalistrikan yang meliputi Sertifikasi Produk, Sistem Manajemen Mutu, Lingkungan, K3 dan Sertifikasi Kelaikan Instalasi (Inspeksi Teknik) secara baik sesuai standar/ketentuan yang berlaku dengan kaidah bisnis yang sehat guna menjamin keberadaan dan pengembangannya dengan moto *faster, better, and competitive*.
- Mewujudkan inovasi dan kreativitas dalam pengembangan produk dan jasa sertifikasi di bidang ketenagalistrikan sesuai standar internasional dan perkembangan teknologi untuk fasilitas sertifikasi serta mempertahankan sentuhan lokal untuk memenuhi standar mutu dan kualitas.
- Memenuhi kebutuhan pasar dengan mengutamakan kepuasan pelanggan dan memberikan hasil terbaik kepada pemangku kepentingan.
- Melakukan kegiatan pengujian, kalibrasi dan konsultasi teknis di bidang ketenagalistrikan, termasuk pengujian pembangkit, transmisi dan distribusi sesuai kebutuhan PT PLN (Persero).

## 3. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi Sangatlah penting bagi perusahaan atau suatu organisasi, karena dengan adanya struktur organisasi bisa memperlihatkan dengan jelas kedudukan seseorang/karyawan di dalam organisasi tersebut.

Sehingga setiap karyawan yang bersangkutan dapat mengetahui dengan jelas fungsi dan tugas mereka, dengan demikian tidak akan terjadi penumpukan wewenang dan tanggung jawab pada orang-orang tertentu saja, akan tetapi wewenang itu di bagi secara merata dan sesuai dengan bidang dan kemampuannya masing-masing.

Adapun bagan dan struktur organisasi PT. PLN (Persero) ULP Ciledug Adalah sebagai berikut:



Sumber: Profil PT. PLN (Persero) ULP Ciledug 2021

#### **4. Fungsi dan Tugas dari setiap Unit**

Manager maupun Supervisor mempunyai tugas dan tanggung jawab masing-masing dan harus dijalankan dengan baik, untuk lebih jelasnya tugas serta tanggung jawab masing-masing bagian adalah sebagai berikut :

##### **a. Manager Unit Pelayanan dan Jaringan**

Tugas pokok manajer Tugas utama manajer area unit pelayanan dan jaringan adalah bertanggung jawab dalam pengawasan layanan pelanggan, pembacaan meter dan manajemen akun, kontrol pendapatan, pengendalian losses penertiban, kontrol operasi distribusi dan kontrol konstruksi distribusi, melaksanakan administrasi dan keuangan, serta membina hubungan kerja, kemitraan dan komunikasi yang efektif untuk melindungi citra perusahaan dan menerapkan tata kelola perusahaan yang baik.

Fungsi Manager Unit Pelayanan dan Jaringan Adalah sebagai berikut:

1. Manajemen dan evaluasi layanan pelanggan, jarak tempuh dan tagihan listrik
2. Mengelola, mengevaluasi, dan menganalisis pendapatan, kerugian, pengunduran diri, kematian, dan kendali.
3. Mengelola sumber daya manusia, keuangan dan aset/inventaris perusahaan di lingkungan kerja.
4. Menyadari konstruksi tugas pengurus.

##### **b. Supervisor Pelayanan Pelanggan**

Tugas pokok Supervisor Pelayanan Pelanggan Unit layanan dan jaringan bertanggung jawab atas perencanaan, implementasi dan pengendalian layanan pelanggan, termasuk informasi layanan, layanan instalasi baru (PB) / perubahan daya (PD) / layanan lainnya, manajemen.

Fungsi Supervisor Pelayanan Pelanggan antara lain sebagai berikut:

1. Memantau dan menganalisis pelayanan PB/ PD, penyambungan sementara, perubahan tarif, perubahan nama pelanggan, pengalihan nama pelanggan dan perubahan lainnya serta keluhan pelanggan terkait penyambungan tenaga listrik.
2. Melaksanakan proses penerbitan dan pemantauan surat Perintah Kerja (PK) dan Surat Perintah Kerja (SPK).
3. Memantau penerimaan pembayaran BP/UJL, penyambungan sementara, biaya peralihan, tagihan susulan dan pembayaran lainnya, serta rekonsiliasi penerimaan pendapatan penjualan energi listrik dengan fungsi terkait secara harian.

#### **c. Supervisor Pembacaan Meter dan Pengelolaan Rekening**

Tugas pokok pemantauan meteran dan pengelolaan rekening bagian Layanan dan Jaringan adalah perencanaan dan pemantauan pengelolaan meteran pelanggan yang benar dan tepat waktu serta pengelolaan tagihan listrik.

Fungsi Supervisor Pembacaan Meter dan Pengelolaan Rekening antara lain :

1. Menyusun rencana kerja dan anggaran pembacaan meter serta pemeliharaan hardware dan software sebagai instruksi kerja.
2. Melaksanakan manajemen baca meter.
3. Mengawasi pembentukan dan pemeliharaan jalur baca meter (RBM) melalui outsourcing pembacaan meter.
4. Memimpin pelaksanaan dan mengevaluasi pengukuran yang dilakukan oleh PLN.
5. Analisis pelaksanaan pembacaan dan penyimpanan data pembacaan meter dengan outsourcing pembacaan meter.

#### **d. Supervisor Pengendalian Penagihan**

Tugas utama Supervisor Pengendalian Penagihan Unit Pelayanan dan Jaringan adalah Bertanggung jawab untuk perencanaan, akuntansi, penagihan piutang pelanggan, akuntansi penjualan listrik ke pelanggan yang akurat dan tepat waktu, pemantauan penjualan, pemantauan piutang, rekonsiliasi piutang, proposal penghapusan piutang tak tertagih, pemantauan kredit, penghentian dan umpan balik, dan pelaporan . sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh perusahaan..

Fungsi Supervisor Pengendalian Penagihan antara lain sebagaiberikut:

1. Menyusun rencana kerja dan anggaran fungsi billing dan credit control sebagai pedoman kerja.
2. Mengontrol penerimaan, verifikasi dan distribusi informasi rekening, termasuk salinan ke kantor pembayaran dan transfer antar unit. Memantauan dan analisis implementasi sistem penagihan dan layanan

penerimaan pembayaran pelanggan di payment point, termasuk implementasi pembayaran online.

3. Memantau setoran atau penerimaan kas/cek/cek untuk hasil pembayaran BP/UJL, obligasi provisi, biaya perubahan, pelacakan faktur dan pembayaran lainnya untuk mendanai fungsi.
4. Pemantauan pembayaran biaya akun berbayar dan informasi yang belum dibayar pada akun listrik (akun penggantian) agen pembayar, serta formulir pembayaran untuk periode pembayaran sesuai protokol antara petugas agen pembayar dan Zloty di akhir.

**e. Supervisor Penertiban**

Tugas pokok Supervisor Penertiban yaitu bertanggung jawab atas perencanaan, penagihan, pelaksanaan pengurangan kerugian, pengurangan keterlambatan tagihan utilitas, penyambungan PB/PD, P2TL dan pelaporan sesuai peraturan yang ditetapkan perusahaan.

Fungsi Supervisor Penertiban adalah sebagai berikut :

1. Membuat rencana kerja dan anggaran manajemen pemadaman dan pengendalian sebagai instruksi kerja.
2. Memantau pelaksanaan reduksi outsourcing.
3. Ringkas dan catat penghentian sementara dan keputusan penuh dan penyambungan kembali dengan pelepasan.
4. Melaksanakan koordinasi dengan instansi berwenang sebagai bagian dari inventarisasi pelaksanaan P2TL dan pemantauan PJU secara berkala.

#### **f. Supervisor Teknik**

Tugas utama Supervisor Teknik adalah bertanggung jawab atas pelaksanaan perencanaan dan pelaksanaan pemeliharaan operasi distribusi dan pengawasan pekerjaan konstruksi distribusi, penyelidikan, pengoperasian jaringan distribusi, perencanaan dan pemasangan jaringan distribusi. jaringan distribusi. persyaratan material (transformator, JTR, SR & APP), pengawasan konstruksi, jaringan penjualan manajemen informasi aktif, sesuai dengan peraturan perusahaan.

Fungsi Supervisor Teknik adalah sebagai berikut :

1. Melaksanakan pemeliharaan jaringan distribusi tegangan menengah, transformator serta jaringan tegangan rendah.
2. Mengendalikan dan mengawasi pelaksanaan kontrak kerja sama pelayanan gangguan dan pemeliharaan serta kontrak kerja lainnya.
3. Menyusun rencana kebutuhan Material dan memantau kebutuhan material pemeliharaan dan material PDP.
4. Mengusulkan pemegang/ penanggung jawab tuntut operasi Distribusi, kesalahan, pemantauan, pemutusan dan penyambungan, pemeliharaan dan konstruksi.

#### **g. Supervisor Keuangan dan Administrasi**

Tugas utama Supervisor Keuangan dan administrasi unit layanan dan jaringan adalah tanggung jawab penganggaran, pengelolaan keuangan, pengelolaan kesekretariatan dan organisasi kantor, pengelolaan dokumen,



pengelolaan dan administrasi kepegawaian, serta penyusunan laporan yang akurat dan ringkas.

Fungsi Supervisor Keuangan dan Administrasi antara lain sebagai berikut :

1. Melakukan pengelolaan kantor dan pengadaan dan distribusi yang beretika pada fungsi-fungsi terkait.
2. Melaksanakan pengaturan pengelolaan SDM yang meliputi SPDD, absensi pegawai, review kinerja pegawai, pembayaran gaji dan tunjangan lainnya serta biaya pengobatan.
3. Memantau dan bertanggung jawab atas transfer kawat (transfer otomatis) dan penyimpanan kas fisik.
4. Pencatatan data pengiriman data KEU- SIM ke APJ terkendali.
5. Melakukan manajemen yang berkaitan dengan operasi keuangan.

Dalam menjalankan tugasnya supervisor membawahi asisten analis dan asisten pejabat yang dibantu oleh bawahannya.

Berikut adalah tugas dan tanggung jawab dari masing-masing Assistant Analyst maupun Assistant Officer:

### **1. Junior Analyst Pelayanan**

Fungsi Junior Analyst Pelayanan antara lain:

- a) Menyusun program kerja layanan pelanggan yang mencakup informasi layanan, layanan PB/PD/ layanan lainnya, manajemen pelanggan, dan rencana penjualan.

- b) Memenuhi akurasi dan ketepatan waktu hasil update perubahan data pelanggan (PDL) dan master data pelanggan (DIL).
- c) Menjalankan surat perjanjian kuasa pembelian (SPJBTL) untuk pelanggan kecil untuk mencapai pengelolaan yang terkelola.

## **2. Junior Officer Administrasi Pelanggan**

Fungsi Junior Officer Administrasi pelanggan yaitu sebagai berikut:

- a) Penerbitan dan verifikasi bukti pembayaran terkait pelaksanaan PB/PD, penyambungan sementara, perubahan tarif, perubahan nama pelanggan, pengembalian nama pelanggan, pelacakan tagihan P2TL dan perubahan lainnya.
- b) Melaksanakan penagihan hasil penjualan tenaga listrik sesuai ketentuan yang berlaku.

## **3. Junior Officer Pengawasan Pembacaan Meter**

Fungsi Junior Officer Pengawasan Pembacaan Meter adalah sebagai berikut:

- a) Melakukan perekaman dan pengecekan hasil pembacaan meter yang dilakukan oleh PLN.
- b) Pemantauan dan pengembangan meter untuk meningkatkan kualitas hasil pembacaan meter

## **4. Junior Officer Penagihan**

Fungsi Junior Officer Penagihan antara lain sebagai berikut:

- a) Melaksanakan verifikasi terhadap invoice agen pembayar dan pemotongan/koneksi.

- b) Mengkoordinasikan pembayaran rekening dengan pengelola keuangan setiap hari.

#### **5. Junior Officer Pengawasan Piutang**

Fungsi Junior Officer Pengawasan Piutang antara lain:

- a) Membuat penawaran rekening giro untuk rekening tanpa jaminan.
- b) Memantau dan melaksanakan penagihan kembali piutang ragu-ragu maupun piutang yang telah dihapuskan.

#### **6. Junior Officer Penertiban Teknik Instalasi**

Fungsi Junior Officer Penertiban Teknik Instalasi adalah memeriksa pabrik pelanggan yang tidak patuh.

#### **7. Junior Officer Administrasi P2TL**

Fungsi Junior Officer Administrasi P2TL adalah menetapkan tujuan dan melaksanakan langkah-langkah pengendalian penggunaan tenaga listrik (P2TL).

#### **8. Assistant Officer Pengendalian Losses**

Fungsi Assistant Officer Pengendalian Losses adalah memantau dan mengevaluasi pelaksanaan penghentian sementara dan pemulihan kembali.

#### **9. Assistant Operator Penyambungan/Pemutusan**

Fungsi Assistant Operator Penyambungan/Pemutusan adalah menyelesaikan proses penyiapan sambungan rumah

#### **10. Assistant Operator Pemeliharaan APP (Alat Pembatas dan Pengukur)**

Fungsi Asisten Operator Pemeliharaan APP adalah:

- a) Bertanggung jawab atas penggunaan APP, pemasangan dan penghentian APP oleh pelanggan.
- b) Mencetak dan melacak laporan meteran dan keluhan pelanggan tentang kesalahan APP.

#### **11. Junior Operator Survey Data Teknik**

Fungsi Junior Operator Survey Data Teknik antara lain sebagai berikut:

- a) Melaksanakan survey permintaan untuk instalasi pasang baru/ permintaan perubahan daya, sambungan sementara, dan layanan lainnya.
- b) Menyusun rencana pemadaman listrik sehubungan dengan pemeliharaan dan pengembangan jaringan distribusi.

#### **12. Junior Engineer Pemeliharaan Distribusi Fungsi Junior Engineer**

Pemeliharaan Distribusi meliputi hal-hal berikut:

- a) Melakukan pengelolaan data aset jaringan distribusi (termasuk PDPJ), ruang kerja dan perangkat.
- b) Melakukan pengelolaan data aset jaringan distribusi (termasuk PDPJ), ruang kerja dan perangkat.

#### **13. Junior Operator Pengatur Operasi Distribusi**

Fungsi Junior Operator Pengatur Operasi Distribusi yaitu menyiapkan konsep SPK (Surat Perintah Kerja) untuk merencanakan kerja dan mengendalikan kualitas beban dan tegangan jaringan distribusi.

#### **14. Assistant Operator Pelayanan Gangguan**

Fungsi Assistant Operator Pelayanan Gangguan adalah menganalisis kinerja layanan interupsi dan memantau peningkatannya.

#### **15. Junior Engineer Konstruksi**

Fungsi Junior Engineer Konstruksi adalah memonitor persediaan material sesuai manajemen Gudang dan bertanggung jawab atas penyimpanan fisik material.

#### **16. Junior Analyst Keuangan**

Fungsi Junior Analyst Keuangan meliputi:

- a) Melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap penerimaan pendapatan.
- b) Penyusunan dokumen berdasarkan transaksi keuangan untuk tujuan akuntansi.
- c) Melakukan rekonsiliasi pendapatan operasi dengan bank.

#### **17. Junior Officer Administrasi Umum**

Fungsi Junior Officer Administrasi Umum yaitu:

- a) Mengelola rumah tangga kantor dan kendaraan serta membantu pelaksanaan kegiatan kehumasan.

b) Melakukan pemesanan material.

## IV.2. Hasil Penelitian

### 1. Deskripsi Data

Deskripsi data dalam penentuan sasaran dan target kerja yang tertuang dalam analisis pekerjaan (*job description*) pegawai PT. PLN (Persero) ULP Ciledug menggunakan Cascading KPI yakni dari atasan ke para bawahan, sebagaimana Manajer Area menurunkan pekerjaannya ke Asmen (Asisten Manajer), dan Manajer Rayon, sedangkan untuk Asmen dan Manajer Rayon menurunkannya kepada Supervisor, dan terakhir Supervisor menurunkan pekerjaannya ke para Staff. Jadi dari uraian diatas dapat diketahui bahwa pelaksanaan analisis pekerjaan yang ada di PT. PLN (Persero) ULP Ciledug ini diturunkan secara Top Down dan bersifat turunan yakni dari atasan ke-bawahan (Iestari, Abidin, & Rusminah, 2019).

Menurut Banerjee dan Bood (2012), KPI adalah skala dan ukuran kuantitatif yang digunakan untuk mengevaluasi efektivitas suatu organisasi dalam mencapai tujuan organisasi. KPI juga digunakan untuk menetapkan tujuan terukur, mengidentifikasi tren, dan mendukung pengambilan keputusan (www.hrnote.asia, 2021)

Dalam menyusun KPI terdapat beberapa prinsip atau kriteria SMART yang harus dipenuhi yaitu:

1. *Specific*, artinya sasaran kinerja/unjuk kerja pegawai seharusnya terfokus pada arah dari pekerjaan serta usaha yang diperlukan untuk mencapai tujuan Perseroan.
2. *Measurable*, artinya sasaran kinerja/unjuk kerja pegawai harus bisa diukur baik secara kuantitatif (misalnya penurunan biaya sebesar 5%), maupun secara kualitatif (misalnya peningkatan kepuasan pelanggan dalam hal kecepatan penyambungan sebesar 3%).
3. *Achievable*, artinya yaitu sasaran kinerja/unjuk kerja harus bisa dicapai sehingga memerlukan proses diskusi, kesepakatan, dan pemahaman baik oleh atasan langsung maupun oleh karyawan.
4. *Realistic*, artinya sasaran kinerja/unjuk kerja pegawai harus dapat dicapai dalam konteks yang sesuai dengan keterampilan dan kemampuan karyawan, serta di dukung oleh sumber daya yang tersedia.
5. *Time Bound*, artinya sasaran kinerja/unjuk kerja pegawai harus mempunyai target waktu sehingga dapat membantu karyawan memprioritaskan jadwal kerja mereka dan menggunakan sumber daya secara efisien (www.sodexo.id, 2021).

**a. Kriteria Hasil Penilaian Kinerja**

**Tabel 4.1.**  
**Tingkat Klasifikasi / Penggolongan Kompetensi Karyawan**

No	Level Performance	Target Kinerja	Kategori Pencapaian		Tingkat Kompetensi
1.	401 – 500	> 110 %	OS	Pencapaian	Kompetensi 1

				Luar Biasa ( <i>Outstanding</i> )	
2.	301 - 400	101% -110%	ER	Melampaui Harapan ( <i>Exceeds Requirements</i> )	Kompetensi 2
3.	201 – 300	91% - 100%	MR	Memenuhi Persyaratan ( <i>Meet Requirements</i> )	Kompetensi 3
4.	101 – 200	75% - 90%	NI	Perlu Pengembangan ( <i>Need Improvement</i> )	Kompetensi 4
5.	0 - 100	≤ 75%	MG	Pencapaian Minimum ( <i>Marginal</i> )	Kompetensi 5

**b. Data Nama Karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug beserta Nipeg dan Jabatan.**

**Tabel 4.2**

**Nama Karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug Nipeg Dan Jabatan**

No	Nipeg	Nama Talent	Jabatan
1.	8307033L	TENI	SPV II TE
2.	8908162L	YOGI JUNIYANTO	SPV II TEKNIK
3.	9114914ZY	RYAN FIRDAUS	PJ LAKSK3L
4.	92141004ZY	MIRA AL DILLA	SPV II YAN GAN DAN ADM
5.	9217338ZY	FRANSISCUS ANTON SAPUTRO	SPV II YAN GAN DAN ADM
6.	9418261ZY	RIO RICHARD SIMANJUNTAK	PJ LAKSK3L
7.	6591058T	NANA SUDIANA	AN KIN

Sumber : Data Diolah, 2021



Berdasarkan Tabel 4.2 di atas terdapat 7 karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug yang akan diukur kinerjanya dengan cara melihat dan mengamati hasil penilaian kinerja karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug dengan menggunakan aplikasi yang digunakan khusus oleh PT. PLN (Persero) untuk dokumentasi penilaian kinerja seluruh pegawai PT. PLN (Persero) yaitu Aplikasi Sistem Informasi Kinerja Pegawai Nasional (SIMKPNAS), dan cara pengukurannya menggunakan instrument *Key performance indicators* (KPI) yang telah dijadikan sebagai indikator dalam menilai kinerja karyawan secara individu pada semua level jabatan, maupun juga pada tingkat unit Rayon dalam lingkup perusahaan PT. PLN (Persero) diseluruh Indonesia, termasuk PT. PLN (Persero) ULP Ciledug.

### **IV.3. Pembahasan**

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan peneliti, berikut interpretasi dari hasil dokumentasi yang peneliti dapat kan serta wawancara yang telah dilakukan dengan pimpinan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug dan *Customer service* PT. PLN (Persero) ULP Ciledug :

#### **1. Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug Sebelum Pandemi Covid-19.**

Berdasarkan hasil data laporan prestasi kerja karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug sebelum adanya pandemi covid-19 kinerja karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug sudah sangat baik, Seluruh Karyawan di PT. PLN (Persero) ULP Ciledug rata-rata berada pada

kompetensi 2 atau dalam kategori pencapaian “Melampaui Harapan” / *Meet Requirements (ER)*, Artinya kinerja karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug Sebelum pandemi covid-19 kinerjanya sudah mencapai target yang telah di tentukan.

Dan berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Faizal Setia Permana selaku pimpinan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug, kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) ULP Ciledug mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP), apa yang dikerjakan dan apa yang dilaksanakan mengikuti aturan-aturan yang ada. Sehingga setiap karyawan di tuntut untuk memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) PT. PLN agar dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

Bapak Faizal Setia Permana menuturkan bahwa Penilaian kinerja karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug di lakukan setiap satu tahun sekali yakni di dua semester dalam satu tahun. Aspek-aspek yang dinilai yaitu kemampuan membuat sasaran kinerja atau target kerja pegawai dalam satu semester, Pembuatan sasaran kinerja tersebut berdasarkan tujuan organisasi, dimana KPI (*Key Performance Indikator*) unit dan KPI manajemen yang menjadi acuan untuk membuat sasaran kinerja. Adapun sasaran kinerjanya yaitu melalui pengukuran yakni dilihat dari kuantitas, kualitas, dan ketepatan waktu.

Menurut Bastian (2001: 329) Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi tersebut (Tsauri,

2014).

Menurut Mathis dan Jackson (2006 :378) indikator-indikator kinerja terdiri dari 4 yaitu Kuantitas, Kualitas, Ketepatan Waktu, dan Efektifitas. Indikator tersebut digunakan peneliti dalam mengukur hasil kinerja karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug.

Berikut Hasil Penilaian Prestasi Kerja Karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug Sebelum Pandemi Covid-19, yakni data yang di gunakan yaitu data pada Tahun 2019.

**Tabel 4.3**

**Laporan Hasil Prestasi Kerja Karyawan PT. PLN (Persero) ULP  
Ciledug Sebelum Pandemi Covid-19**

No	Nama Talent	Jabatan	Rentang Poin Penilaian	Hasil Pengukuran Sasaran Kinerja	Simbol
1.	TENI	SPV II TE	343,33	Melampaui Harapan ( <i>Exceeds Requirements</i> )	ER
2.	YOGI JUNIYANTO	SPV II TEKNIK	366,66	Melampaui Harapan ( <i>Exceeds Requirements</i> )	ER
3.	RYAN FIRDAUS	PJ LAKSK3L	346	Melampaui Harapan ( <i>Exceeds Requirements</i> )	ER
4.	MIRA AL DILLA	SPV II YAN GAN DAN ADM	320	Melampaui Harapan ( <i>Exceeds Requirements</i> )	ER
5.	FRANSISCUS ANTON SAPUTRO	SPV II YAN GAN DAN ADM	320	Melampaui Harapan ( <i>Exceeds Requirements</i> )	ER

6.	RIO RICHARD SIMANJUNTAK	PJ LAKSK3L	343,33	Melampaui Harapan ( <i>Exceeds Requirements</i> )	ER
7.	NANA SUDIANA	AN KIN	333,33	Melampaui Harapan ( <i>Exceeds Requirements</i> )	ER

Sumber : Data Diolah, 2019

Berdasarkan data pada tabel 4.3 di atas dapat diketahui bagaimana pencapaian penilaian prestasi kerja pada karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug dalam satu semester di tahun 2019 yaitu sebelum pandemi Covid-19 menunjukkan bahwa rata-rata berada pada kompetensi 2 atau dalam kategori pencapaian “Melampaui Harapan” / *Exceeds Requirements (ER)*, di mana karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug berjumlah 7 orang. dan tingkat persentasi kontribusi karyawan berdasarkan setiap perspektif indikator utama/KPI terhadap pencapaian kinerja menunjukkan pencapaian yang Melampaui Harapan. Artinya kinerja karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug Sebelum pandemi covid-19 kinerjanya sudah mencapai target yang telah di tentukan.

Sedangkan untuk penilaian performance seperti *customer service* dan *Teller* cukup dengan melihat cara melayani pelanggan sudah sesuai dengan aturan yang ada. Seperti keramahan dalam melayani pelanggan dan mengucapkan salam kepada pelanggan yang datang dan hendak menggunakan jasa PT. PLN (Persero), serta mampu memberikan pelayanan yang baik. sehingganya apabila kinerja dari segi pelayanan terhadap pelanggan baik dan ramah maka pelanggan tidak sungkan-

sungkan dalam memberikan aspirasi, keluhan dari apa yang menjadi sebuah kebutuhan pelanggan. Karena seluruh karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug dituntut untuk bersikap ramah, sopan dan selalu tersenyum sesuai aturan perusahaan. Keberlangsungan perusahaan itu tergantung bagaimana kinerja yang dilakukan oleh karyawan.

Dan Berdasarkan hasil penilaian kinerja pada *Customer Service* dan *Teller* yang di lakukan oleh perusahaan mengenai sikap *customer service* dan *Teller* dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen, yaitu:

1. Sopan santun, dalam hal berbicara dan memberikan informasi kepada konsumen.
2. Cerdas dan cermat, sikap cerdas yang dimiliki oleh para karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug adalah bagaimana karyawan menyikapi para konsumen yang memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda-beda dan cermat dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.
3. Integritas, bagaimana *Customer service* dan *Teller* dengan sukarela dan ikhlas dalam melakukan pelayanan atas dasar ibadah. Hal ini yang dibentuk adalah mentalitas keikhlasan dalam melayani para konsumen.
4. Totalitas pelayanan, kesungguhan *customer service* dan *Teller* dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.
5. Cepat dan tepat, yaitu cepat dalam melayani konsumen. Dan tepat sasaran, yaitu bagaiman *Customer Service* bisa tepat dalam merekomendasikan pelayanan yang harus diterima oleh konsumen.

Bapak Faizal Setia Permana menuturkan berdasarkan hasil penilaian kinerja *customer service* dan *Teller* Sebelum adanya pandemi Covid-19 kinerja karyawan pada *customer service* dan *Teller* kinerja nya sudah sangat baik bisa di lihat bagaimana hasil penilaian Kinerja Customer Service dan Teller pada PT. PLN (Persero) ULP Ciledug di atas dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen sudah cukup baik.

Secara keseluruhan kinerja *customer service* dalam upaya meningkatkan pelayanan konsumen PT. PLN (Persero) ULP Ciledug sudah cukup baik, hal itu dapat dilihat dari beberapa faktor kinerja *customer service* dan metode pengukuran kinerja yang diterapkan oleh PT. PLN (Persero) ULP Ciledug, dimana pelayanan yang diberikan juga telah memenuhi kriteria dasar-dasar dan standar pelayanan seperti menyapa pelanggan, menanyakan keperluan pelanggan, memberikan informasi kepada pelanggan dengan sikap sopan santun dan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pelanggan.

Keberhasilan pelayanan *customer service* sangat dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam pelayanan informasi. Hubungan yang baik antara *customer service* dan konsumen sangat dibutuhkan dalam pelayanan di PT. PLN (Persero) ULP Ciledug, dengan melakukan komunikasi yang baik akan berdampak positif bagi konsumen sebagai suatu kepuasan dari keluhan-keluhan yang disampaikan.

## 2. Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug Pada Masa Pandemi Covid-19.

Berdasarkan hasil data laporan prestasi kerja karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug pada masa pandemi covid-19 hasilnya menunjukkan bahwa kinerja karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug sudah sangat baik, tetapi terdapat sedikit Penurunan kinerja karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug yaitu rata-rata berada pada kompetensi 2 dan 3 atau dalam kategori pencapaian “Melampaui Harapan” / *Exceeds Requirements (ER)* dan “Memenuhi Persyaratan” *Meet Requirements (MR)*, artinya ada sedikit penurunan kinerja karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug pada masa pandemi covid-19 terdapat jumlah karyawan yaitu sebanyak 6 orang berada pada kompetensi 2. Sedangkan terdapat 1 orang karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug berada pada Kompetensi 3 atau “Memenuhi Persyaratan” *Meet Requirements (MR)*.

Hasil penelitian yang mendukung dalam penelitian ini yaitu dalam jurnal penelitian yang di lakukan oleh Riliani Manitik, Starry Homenta Rampengan, Freddy W. Wagey, Aaltje Ellen Manampiring dalam penelitian yang berjudul “Analisis kinerja pegawai bagian administrasi RSUP ratatotok buyat di era sebelum pandemi covid-19, saat pandemi covid-19, dan new normal” dengan hasil penelitiannya menyebutkan bahwa Kinerja Pegawai di bagian administrasi sebelum pandemi covid-19 sangat baik, dan terjadi penurunan kinerja di saat pandemi covid-19.

Pandemi Corona virus 2019–2020 atau yang dikenal sebagai pandemi Covid-19 merupakan peristiwa menyebarnya penyakit coronavirus disease 2019 (Covid-19) di seluruh dunia.

Dan berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Faizal Setia Permana selaku pimpinan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug terkait dengan kinerja karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug pada masa pandemi covid-19 beliau mengatakan bahwa Pada Masa Pandemi Covid-19 Ini Perusahaan Membuat kebijakan baru terkait dengan perubahan lingkungan kerja meliputi standar dan prosedur yang telah di tetapkan oleh pemerintah dengan membatasi aktifitas kerja karyawan dengan mengutamakan protokol kesehatan yang ada yaitu dengan melakukan *social distancing* dan melakukan aktifitas nya selalu menggunakan masker baik karyawan maupun pelanggan, tidak bersentuhan dengan rekan maupun pelanggan, sebelum masuk kantor diwajibkan untuk di cek suhu terlebih dahulu, mencuci tangan dan memakai hand sanitizer pada karyawan dan pelanggan yang datang, serta membatasi pelanggan yang masuk kedalam kantor yaitu sebagian pelanggan nya menunggu antrian di luar agar tidak bejubel dan terhindar dari penyebaran *corona virus disease 2019*.

Dan untuk mengatasi hal ini juga perusahaan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug membuat pembagian aktivitas kerja karyawannya, yaitu ada beberapa karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug harus dirumahkan sementara dan ada juga yang bekerja di rumah (*Work From Home*) karena



ada beberapa hal yang memang di wajib kan karyawan tersebut untuk di rumahkan.

Pada awal tahun 2021 pemerintah telah menetapkan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) guna untuk memutus rantai penyebaran virus covid-19. dan pada awal Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug harus bekerja di rumah masing-masing atau yang di sebut juga dengan WFH (*Work From Home*). PT. PLN (Persero) ULP Ciledug tidak lagi menerima pelayanan di kantor melainkan di alihkan sementara menjadi Online. jika ada pelanggan yang datang ke kantor maka satpam yang akan menjelaskan bahwa pelayanan sementara di PT. PLN (Persero) ULP Ciledug ini di alihkan menjadi online yaitu melalui Aplikasi PLN Mobile. Tetapi jika pelanggan masih belum mengerti juga akan kegunaan Aplikasi PLN Mobile tersebut maka nanti akan di berikan nomor Whatsapp kantor yang nanti nya bisa di jelaskan langsung oleh *costumer service* melalui *video call* dan *costumer service* tersebut akan menjelaskan dengan jelas bagaimana proses pelayanan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug melalui Aplikasi PLN Mobile tersebut.

Selain melakukan wawancara dengan pimpinan perusahaan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug peneliti juga mewawancarai salah satu karyawan di PT. PLN (Persero) ULP Ciledug yaitu pada *customer service*.

Dan berdasarkan hasil wawancara dengan *customer service* mengenai perubahan aktifitas kerja pada masa pandemi covid-19, wawancara yang

dilakukan penulis terhadap *customer service* yang bertugas untuk mengelola komunikasi masuk dari pelanggan, menghasilkan prospek penjualan, mengidentifikasi pelanggan untuk memuaskan kebutuhannya, memberikan informasi akurat dan valid seputar produk dan layanan perusahaan, serta menangani berbagai keluhan pelanggan sekaligus memberikannya solusi. Beliau mengatakan bahwa

*“Pandemi covid-19 begitu mempengaruhi kegiatan kita untuk menjalin hubungan dengan konsumen, biasanya setiap hari saya melayani pelanggan secara langsung apa yang menjadi kebutuhan pelanggan dan berbagai keluhan pelanggan sekaligus memberikannya solusi.*

*tetapi saat adanya pandemi covid-19 ini kita sama sekali tidak bisa melakukan pelayanan secara langsung, karena pemberlakuan aturan baru yang di berlakukan oleh pemerintah yaitu Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat atau yang di sebut juga dengan (PPKM), sehingga seluruh kegiatan karyawan yang di lakukan di kantor itu di alihkan menjadi online. jadi itu membuat kita tidak mengerti tentang kebutuhan konsumen secara langsung dan kita agak kesusahan dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen. Tapi kita akan memberikan pelayanan dan mendengarkan keluhan kesah pelanggan melalui media elektronik yaitu melalui whatsapp, pelanggan yang datang ke kantor akan diberikan nomor whatsapp kantor untuk bisa di hubungi oleh pelanggan yang membutuhkan pelayanan jasa di PT. PLN (Persero), walaupun hal*

tersebut tidak semaksimal ketika kita melayani secara langsung melalui tatap muka.”

Berikut data hasil penilaian prestasi kerja karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug pada masa pandemi covid-19 pada Semester 1.

**Tabel 4.4**  
**Laporan Hasil Prestasi Kerja Karyawan PT. PLN (Persero) ULP**  
**Ciledug Pada Masa Pandemi Covid-19**

No	Nama Talent	Jabatan	Rentang Poin Penilaian	Hasil Pengukuran Sasaran Kinerja	Simbol
1.	TENI	SPV II TE	333,33	Melampaui Harapan ( <i>Exceeds Requirements</i> )	ER
2.	YOGI JUNIYANTO	SPV II TEKNIK	331,81	Melampaui Harapan ( <i>Exceeds Requirements</i> )	ER
3.	RYAN FIRDAUS	PJ LAKSK3L	331,81	Melampaui Harapan ( <i>Exceeds Requirements</i> )	ER
4.	MIRA AL DILLA	SPV II YAN GAN DAN ADM	260	Memenuhi Persyaratan (meet Requirements)	MR
5.	FRANSISCUS ANTON SAPUTRO	SPV II YAN GAN DAN ADM	318,75	Melampaui Harapan ( <i>Exceeds Requirements</i> )	ER
6.	RIO RICHARD SIMANJUNTAK	PJ LAKSK3L	339,39	Melampaui Harapan ( <i>Exceeds Requirements</i> )	ER
7.	NANA SUDIANA	AN KIN	333,33	Melampaui Harapan ( <i>Exceeds Requirements</i> )	ER

Sumber : Data Diolah, 2020

Berdasarkan data pada tabel 4.4 di atas dapat diketahui bagaimana pencapaian penilaian prestasi kerja pada karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug dalam satu semester di tahun 2020 yaitu pada masa pandemi Covid-19 menunjukkan bahwa rata-rata berada pada kompetensi 2 dan 3 atau dalam kategori pencapaian “Melampaui Harapan” / *Exceeds Requirements (ER)* dan “Memenuhi Persyaratan” *Meet Requirements (MR)*, di mana karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug pada kompetensi 2 atau “Melampaui Harapan” / *Exceeds Requirements (ER)* terdapat jumlah karyawan yaitu sebanyak 6 orang. sedangkan karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug pada kompetensi 3 atau “Memenuhi Persyaratan” *Meet Requirements (MR)* yaitu berjumlah 1 orang. dan tingkat persentasi kontribusi karyawan berdasarkan setiap perspektif indikator utama/KPI terhadap pencapaian kinerja menunjukkan pencapaian yang Melampaui Harapan.

### **3. Sudut Pandang Manajemen Syariah Terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug Sebelum dan Masa Pandemi Covid-19.**

Berdasarkan hasil penelitian bahwa karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug telah menjalankan kinerja nya sesuai dengan syariah islam, karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug selalu melakukan aktivitas keseharian dalam bekerja nya dilaksanakan dengan niat ikhlas karena Allah dan melakukannya sesuai tuntunan Allah SWT, selalu berkomitmen yang tinggi pada kejujuran, berkomitmen pada amanah dan fathanah. Sudut pandang manajemen syariah terhadap kinerja karyawan di PT. PLN

(Persero) ULP Ciledug Sebelum dan masa pandemi covid-19 ini telah di jalankan dengan baik, sesuai dengan syariah islam.

Hasil penelitian di atas mendukung teori menurut Didin Hafidhuddin (2008) yang mengemukakan bahwa indikator-indikator moral Manajemen Syariah terdiri dari 4 yaitu kesadaran bahwa dirinya diperintah oleh Allah, komitmen yang tinggi pada kejujuran, komitmen yang tinggi pada amanah, dan fathanah. indikator tersebut digunakan peneliti dalam mengukur hasil kinerja karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug dalam sudut pandang manajemen syariah.

Menurut Didin hafidhuddin dan Hendri Tanjung, manajemen telah memenuhi syariah jika:

- d. Manajemen syariah ini mengutamakan perilaku yang berkaitan dengan nilai - nilai keimanan dan ketauhidan.
- e. Manajemen syariah harus mementingkan adanya sebuah struktur organisasi.
- f. Manajemen syariah membahas soal sistem, yang dimana sistem ini disusun agar perilaku-perilaku didalanya berjalan dengan baik (Hafidhuddin & Tanjung, Manajemen Syariah dalam Praktik, 2003).

Berikut hasil landasan indikator moral manajemen syariah yang di laksanakan di PT. PLN (Persero) ULP Ciledug:

2. Kesadaran bahwa dirinya diperintah oleh Allah menilai bahwa karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug sudah menjalankan

landasan moral ini sesuai dengan syariah islam. Karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug selalu melakukan aktivitas keseharian dalam bekerja nya dilaksanakan dengan niat ikhlas karena Allah dan melakukannya sesuai tuntunan Allah SWT. Sebagaimana firman Allah dalam Q.S. Saba : 39 sebagai berikut:

قُلْ إِنَّ رَبِّي يَبْسُطُ الرِّزْقَ لِمَنْ يَشَاءُ مِنْ عِبَادِهِ وَيَقْدِرُ لَهُ وَمَا أَنْفَقْتُمْ مِنْ شَيْءٍ فَهُوَ يُخْلِفُهُ وَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ

Katakanlah: “*Sesungguhnya tuhanku melapangkan rizky bagi siapa yang dikehendaki-Nya di antara hamba-hamba Nya dan menyempitkan bagi siapa yang dikehendaki Nya*”. dan barang apa saja yang kamu nafkahkan, Maka Allah Akan menggantinya dan dia lah pemberi rizky yang sebaik-baik nya.

Ayat di atas bisa di artikan jika kamu berbuat sesuatu dengan ikhlas penuh dengan kesadaran diri maka kamu akan mendapatkan balasan yang lebih baik dari Allah SWT.

Dan dalam moral indikator manajemen syariah ini seorang nazir tidak boleh lupa bahwa apapun yang di lakukan oleh nya dalam menjalankan tugas atau dalam bekerja ia tidak pernah luput bahwa semuanya dalam pantauan Allah SWT, dan nanti pada hari perhitungan segala perbuatan kita yang baik dan yang buruk ada berorientasi syariah ayat ini akan membuat nya sadar akan perlunya pengendalian diri (self control). dalam mengerjakan apapun sebelum dikontrol oleh Allah Yang Maha Kuasa. Dengan adanya *self control* ini insya Allah kita akan terhindar dari perbuatan yang menyimpang dari yang seharusnya. hal ini berdasarkan firman Allah SWT. dalam Q.S. Al-Zalzalah: 7-8 firman Allah sebagai berikut:

فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ

*Artinya: “Barangsiapa melakukan kebaikan sebesar atom, pasti Dia melihat (pahalanya). Dan barang siapa melakukan kejahatan sekecil atom, Dia pasti akan melihat (balasan) untuk itu.”*

### 3. Komitmen yang tinggi pada kejujuran

Karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug dalam bekerja selalu berkomitmen tinggi pada kejujuran, selalu enggan untuk berbuat kebohongan, melakukan kebenaran dalam berbuat, ketepatan dalam bekerja, serta dapat di percaya, sebagaimana Allah SWT dalam firman nya dalam Q.S. Az-zumar: 32-34 berikut mengingatkan:

فَمَنْ أَظْلَمُ مِمَّنْ كَذَبَ عَلَى اللَّهِ وَكَذَبَ بِالصِّدْقِ إِذْ جَاءَهُ الْبَيِّنَاتُ فِي جَهَنَّمَ مَثْوًى  
لِّلْكَافِرِينَ وَالَّذِي جَاءَ بِالصِّدْقِ وَصَدَّقَ بِهِ أُولَئِكَ هُمُ الْمُتَّقُونَ لَهُمْ مَا يَشَاءُونَ عِنْدَ  
رَبِّهِمْ ذَلِكَ جَزَاءُ الْمُحْسِنِينَ

*“Maka siapakah yang lebih zalim daripada orang yang mengada-adakan dusta terhadap Allah dan menyangkal kebenaran padahal itu berasal dari-Nya? Apakah tidak ada tempat bagi orang kafir di neraka? Dan orang-orang yang membawa kebenaran (Muhammad) dan membenarkannya, itulah orang-orang yang bertaqwa. mereka akan menerima dari Tuhan mereka apa yang mereka kehendaki. Ini adalah balasan bagi mereka yang berbuat baik.”*

4. Komitmen yang tinggi pada amanah, dalam hal ini karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug di tuntutan penuh dalam sebuah amanah yang di percayakan kepada mereka, dan karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug sudah menjalankan amanah nya dengan baik, karena dalam manajemen syariah amanah atau kepercayaan yang diberikan kepada seorang itu semacam penghargaan moral yang sangat mahal. Kepercayaan tidak diperoleh begitu saja, akan tetapi melalui proses

yang panjang, dimulai dari pemantauan dan pengamatan dan di akhiri dengan penilaian yang teliti atas perilaku orang yang diberi amanah. apa dan siapa dia, orang yang dapat di percaya adalah orang yang mempunyai nilai plus dibanding dengan orang lain. dampak positif dari orang yang dapat di percaya menjadi orang yang di cintai banyak orang dan menjadi panutan bagi orang lain. Islam melarang kita berkhianat terhadap amanah atau kepercayaan dari orang lain. Sebagaimana Allah SWT berfirman dalam Q.S. Al-Anfal: 27-28 sebagai berikut:

أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمْنِيَّتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ وَعَلِمُوا  
أَنْمَا أَمْوَالُكُمْ وَأَوْلَادُكُمْ فِتْنَةٌ وَأَنَّ اللَّهَ عِنْدَهُ أَجْرٌ عَظِيمٌ

*"Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan janganlah kamu mengkhianati (juga) kekuasaan yang dipercayakan kepadamu, sekalipun kamu mengetahui dan mengetahui bahwa hartamu dan anak-anakmu hanyalah ujian dan sesungguhnya pahala yang besar di hadapan Allah."*

5. Fathanah, karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug selalu berfikir kreatif dan cerdas dalam menjalankan tugas yang mereka kerjakan. Selalu menemukan berbagai alternatif dan memilih alternatif yang terbaik. sebagaimana di jelaskan dalam manajemen syariah bahwa seorang nazir di tuntutan untuk mempunyai kecerdasan (fathanah). kecerdasan merupakan sebuah anugerah dari Allah SWT kepada orang-orang yang mau berfikir. Allah SWT memberikan peringatan yang keras kepada orang-orang yang enggan berfikir salah satu firman nya dalam Q.S. Yunus : 100 sebagai berikut:



وَمَا كَانَ لِنَفْسٍ أَنْ تُؤْمِنَ إِلَّا بِإِذْنِ اللَّهِ وَيَجْعَلُ الرَّجْسَ عَلَى الَّذِينَ لَا يَعْقِلُونَ

*“Dan tidak ada yang percaya kecuali dengan izin Allah; dan Tuhan mendatangkan murka atas mereka yang tidak menggunakan akal mereka.*

Demikian pentingnya kecerdasan itu sehingga sangat bermanfaat bagi seorang nazir atau karyawan dalam menjalankan tugasnya, Ini meliputi menyusun strategi untuk mencapai tujuan organisasi, menentukan dan mendistribusikan pekerjaan organisasi, mengatur operasi organisasi, mengevaluasi pekerjaan/kinerja organisasi dan merencanakan kegiatan organisasi yang seimbang dari tahun ke tahun.

PT. PLN (Persero) ULP Ciedug juga telah menjalankan strategi kinerja karyawan dalam sudut pandang manajemen syariah sebelum dan ketika pandemi covid-19. Pandangan syariah islam tentang strategi yang di lakukan oleh PT. PLN (Persero) ULP Ciledug mengenai beberapa strategi yaitu: strategi kemampuan dan ketangkasan kinerja, manajerial skill, lingkungan kerja yang baik, upah, motivasi, disiplin dan pendidikan.

Berikut hasil srategi kinerja karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug sebelum dan masa pandemi covid-19 dalam sudut pandang manajemen syariah.

1. Strategi mengembangkan kemampuan dan ketangkasan Islam menilai bahwa karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug sudah sepenuhnya menjalankan strategi ini sesuai dengan ajaran Islam karena dalam Islam nilai kerja yang dapat diakomondir dari

implimentasi nilai Islam dalam alquran dan Hadist seperti menghargai waktu, ketulusan, kejujuran, komitmen yang kuat, Istiqomah, disiplin dalam bekerja, konsisten dan berani menantang, kreatif, percaya diri dan gigih, tanggung jawab, senang melayani, menghargai diri sendiri, jiwa kepemimpinan, masa depan. berorientasi, gaya hidup hemat, jiwa wirausaha, insting kompetitif, kemandirian, selalu belajar, orientasi pada produktifitas, perkaya jaringan silaturahmi, semangat perantauan dan semangat perubahan. kerja merupakan usaha untuk mewujudkan keseimbangan antara pemenuhan kebutuhan jiwa dan jasmani hal ini berdasarkan firman Allah SWT. dalam Q.S. al-Qashash ayat 77:

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا  
أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

“Dan carilah apa yang Allah berikan kepadamu (kebahagiaan) di akhirat nanti, dan jangan lupakan kebahagiaanmu dalam (kesenangan) duniawi, dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah berbuat jahat (maka). bumi, sesungguhnya Allah tidak berkenan kepada orang-orang yang berbuat jahat.”

2. Strategi managerial skill syariat Islam menilai bahwa PT. PLN (Persero) ULP Ciledug sudah menjalankan kinerjanya sebagai manajer. Dengan demikian pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen oleh manajer maka pengelolaan dan pengendalian seluruh kegiatan organisasi perusahaan agar berlangsung efektif dan efisien. Seperti firman Allah SWT dalam Q.S. Ali-imran ayat:189

وَاللَّهُ مُلْكُ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ وَاللَّهُ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ

*“Kepunyaan Allah lah kerajaan langit dan bumi, dan Allah maha kuasa atas segala sesuatu”.*

Sedangkan manusia hanya diberikan hak milik yang terbatas sebagai pelaku untuk melaksanakannya, dan inti dari kewenangan tersebut adalah kewajiban (taklif) untuk menjadi khalifah beribadah di muka bumi ini. Inilah moral yang paling mendasar setiap pemimpin dalam memberikan apresiasi terhadap wewenang dan mengelolah sumber SDM dalam perusahaan.

a. Strategi lingkungan kerja yang baik yang di lakukan oleh PT.

PLN (Persero) ULP Ciledug lingkungan kerja syariah menilai bahwa strategi seperti itulah yang diharuskan dalam perusahaan namun strategi dengan apa yang terjadi pada saat ini di PT. PLN (Persero) ULP Ciledug ini bertolak belakang. maka strategi yang kondusif dapat mendukung terciptanya budaya organisasi yang baik seperti kebebasan mengambil keputusan, tersedianya waktu untuk ide-ide yang baru, tinggi rendahnya tingkat konflik, keterlibatan dalam tukar menukar pendapat, suasana yang santai, tingkat saling percaya dan keterbukaan, dengan demensi lingkungan kerja seperti ini memberi peluang semua unsur manajemen dapat berfungsi seperti yang diharapkan.

Dalam memahami bahwasanya materi dapat menjadi fitnah jika digunakan pada hal-hal yang bertentangan dengan syariat Allah dan materi dapat pula menjadi nikmat jika digunakan sesuai

syariat islam. memberikan kemudahan bagi pihak yang mengalami kesulitan firman Allah SWT dalam Q.S. al-Baqoroh ayat:280

وَإِنْ كَانَ ذُو عُسْرَةٍ فَنَظِرَةٌ إِلَىٰ مَيْسَرَةٍ ۗ وَإِنْ تصَدَّقُوا خَيْرٌ لَّكُمْ إِنْ كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ

*“Dan jika (penghutang) dalam kesulitan, maka bersabarlah sampai dia mampu, dan berikan sedekah (sebagian atau seluruh hutang), itu lebih baik bagimu jika kamu mengetahui.”*

b. Strategi upah syariah Islam menilai bahwa PT. PLN (Persero)

ULP Ciledug ini sudah menjalankan struktur-struktur upah yang sesuai dengan syariah Islam. Namun karena masi ada struktur yang belum berjalan dengan sempurna maka Islam menjelaskan memberikan hak-hak pekerja seorang muslim wajib mematuhi batasan syariah dalam berhubungan dengan para pekerja dalam hal perbuatan perjanjian kerja, batasan lingkungan kerja, mekanisme kerja, penentuan upah, bonus, insentif, dan hak-hak lain ketika pekerja tersebut keluar dari pekerjaan. perusahaan harus mengetahui bahwasanya memberikan upah atau gaji sesuai dengan hak buruh atau karyawan adalah kewajiban yang tersirat dalam firman Allah SWT Pada Q.S. Huud ayat 85:

وَيَقُومِ أَوْفُوا الْمِكْيَالَ وَالْمِيزَانَ بِالْقِسْطِ ۗ وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْتُوا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ

dan Syu'aib berkata: *“Wahai umatku, ukur dan timbang dengan adil, dan jangan mencabut hak orang, dan jangan melakukan kejahatan di bumi dengan menyebabkan kejahatan.*

Allah SWT juga mengingatkan kepada kita dalam sebuah hadist

Qudtsi akan larangan mengurangi gaji para pekerja, Rasulullah

SAW bersabda:

*Tiga glongan yang aku celakakan pada hari kiamat: seseorang yang memberikan amanat kemudian berkhianat, seseorang yang menjual orang yang merdeka dan memakan hasil penjualan tersebut, dan seseorang yang tidak membayar gaji pegawainya.* (HR.Ibnu Majah).

Sedangkan kewajiban untuk bersegerah dalam memberikan para pekerja Rasulullah memperingati kita:

*“berikanlah upah kepada para pekerja mereka sebelum kering keringatnya”.* (HR.Ibnu Majah)

- c. Strategi motivasi yang terjadi di PT. PLN (Persero) ULP Ciledug sama halnya dengan ajaran Islam seperti firman Allah dalam Q.S. saba ayat:39

قُلْ إِنَّ رَبِّي يَبْسُطُ الرِّزْقَ لِمَنْ يَشَاءُ مِنْ عِبَادِهِ وَيَقْدِرُ لَهُ وَمَا أَنْفَقْتُمْ مِنْ شَيْءٍ فَهُوَ يُخْلِفُهُ وَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ

Katakanlah: “*Sesungguhnya Tuhanku membentangkan di antara hamba-hamba-Nya siapa yang Dia kehendaki, dan menyempitkan bagi siapa yang Dia kehendaki.*” dan apapun yang kamu belanjakan, Allah akan menggantinya dan dia sebaik-baik pemberi rezeki.

Ayat di atas bisa di artikan jika kamu berbuat sesuatu dengan ikhlas penuh dengan kesadaran diri maka kamu akan mendapatkan balasan yang lebih baik dari Allah SWT.

- d. Strategi yang di berikan oleh PT. PLN (Persero) ULP Ciledug tentang disiplin kepada karyawannya Islam menilai dalam Qur'an surat al-jummu'ah ayat 9-10

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا نُودِيَ لِلصَّلَاةِ مِنْ يَوْمِ الْجُمُعَةِ فَاسْعَوْا إِلَى ذِكْرِ اللَّهِ  
 وَذَرُوا الْبَيْعَ ذَلِكُمْ خَيْرٌ لَكُمْ إِنْ كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ  
 فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِنْ فَضْلِ اللَّهِ وَاذْكُرُوا اللَّهَ  
 كَثِيرًا لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

9. *Wahai orang-orang yang beriman, ketika kamu diperintahkan untuk melakukan shalat Jum'at, bersegeralah untuk mengingat Allah dan hentikan jual beli, itu lebih baik untuk kamu ketahui.*  
 10. *apabila Setelah selesai sholat, sebarkan dirimu di bumi dan carilah rahmat Allah dan ingatlah Allah sebanyak-banyaknya agar kamu beruntung.*

Maksudnya: Apabila imam telah naik mimbar dan muazzin telah adzan di hari jum'at, maka kaum muslimin wajib bersegera memenuhi panggilan muazzin itu dan meninggalkan semua pekerjaannya. dan di dalam dunia pekerjaan pada saat jam kerja maka tepat waktu lah agar kamu di senangi dan kamu akan mendapatkan imbalan dengan kedisiplinan mu itu.

Strategi pendidikan atau surat keterangan pengalaman kerja seorang karyawan di PT. PLN (Persero) ULP Ciledug ini nilai pandangan Islam yaitu unsurnya sama. Menurut syari'ah Islam pendidikan sangat menentukan pembagian posisi kerja dalam suatu perusahaan agar sejalan dengan pemikiran dan kemampuan yang dimiliki. tujuan pendidikan dalam Islam memiliki akhlak-akhlak seperti suka memberi, mengutamakan orang lain, serta mensucikan diri dari al-mazmumah, seperti pelit, laba dan mementingkan diri sendiri.

**Tabel 4.5**  
**Hasil Strategi Kinerja karyawan PT. PLN (Persero) ULP**  
**Ciledug dalam Sudut Pandang Manajemen Syariah**

No	Strategi PT.PLN (Persero) ULP CILEDUG	Pandangan Syariah	Sesuai
1.	Strategi Pengembangan kemampuan dan ketangkasan karyawan	Dalam Islam strategi dan pelaksanaan dilapangan haruslah sama, dan yang terjadi di PT. PLN (Persero) ULP Ciledug ini Sudah berjalan dengan baik.	Sesuai
2.	Strategi Manajerial Skill	Strategi yang ada di PT. PLN (Persero) ULP Ciledug ini sudah berjalan dengan baik sesuai dengan tindakan yang terjadi di lapangan.	Sesuai
3.	Strategi Lingkungan kerja yang baik	Dalam Islam kebersihan itu sebagian dari iman, di PT. PLN (Persero) ULP Ciledug strategi itu telah dilaksanakan dengan baik.	Sesuai
4.	Strategi Upah	Strategi upah yang dilaksanakan oleh PT. PLN (Persero) ULP Ciledug telah dilaksanakan dan dijalankan dengan baik dan tepat waktu. Sebagaimana sabda Rasulullah SAW “berikanlah gaji kepada para pekerja mereka sebelum kering keringatnya.”	Sesuai
5.	Strategi Motivasi	Motivasi di PT. PLN (Persero) ULP Ciledug sudah berjalan	Sesuai

		dengan baik, karena strategi dan pelaksanaannya berjalan.	
6.	Strategi Disiplin	Strategi ini sudah di jalankan di PT. PLN (Persero) ULP Ciledug, karyawan selalu datang ke kantor tepat waktu, memakai seragam perusahaan sesuai dengan jadwal yang telah di tentukan, serta sudah melaksanakan peraturan-peraturan yang lainnya.	Sesuai
7.	Strategi Pendidikan	Pendidikan yang di berikan perusahaan serta menilai karyawan dengan latar belakang pendidikan telah berjalan dengan baik, karena penerimaan karyawan di perusahaan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug salah satu nya menilai karyawannya dari pendidikan nya. Namun walaupun karyawan tersebut mempunyai pendidikan yang tinggi tetapi gelar karyawan yang ada di PT. PLN ini tidak di sebutkan atau tidak di cantumkan, alasannya karena Menghargai para pekerja atau pegawai pegawai terdahulu yang tidak berpendidikan tinggi atau sarjana melainkan ada yang berprofesi sebagai tukang service AC.	Sesuai

Sumber: Data diolah 2021



Setelah dijelaskan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yang terjadi di PT. PLN (Persero) ULP Ciledug, dan dengan adanya tabel di atas menunjukkan bahwa strategi yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) ULP Ciledug ini telah berjalan 100%.



## BAB V

### PENUTUP

#### V.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan serta hasil yang diperoleh seperti yang telah di deskripsikan pada bab-bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Kinerja karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug sebelum adanya pandemi covid-19 kinerjanya sangat baik, berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan pimpinan perusahaan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug dan dapat dilihat juga dari hasil data laporan prestasi kerja karyawan Sebelum adanya pandemi covid-19 bahwa Seluruh Karyawan di PT. PLN (Persero) ULP Ciledug kinerjanya telah “Melampaui Harapan” / *Meet Requirements (ER)*. Artinya kinerja karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug Sebelum pandemi covid-19 kinerjanya telah melebihi target yang telah ditentukan.
2. Dengan adanya pandemi covid-19 ini kinerja karyawan pun ada sedikit penurunan, Pandemi Covid-19 sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug berdasarkan penerbitan lisensi karena kinerja mengalami penurunan selama pandemi yang disebabkan oleh adanya perubahan aktifitas kerja yang dibatasi, serta dilakukannya WFH (Work From Home) sehingga pelayanan di kantor PT. PLN (Persero) ULP Ciledug ini tidak produktif karena dilakukannya secara online dan proses kinerja karyawan yang dibatasi tersebut ditemukan

adanya kendala dan dampak pada kinerja karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug.

3. kinerja karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug sebelum dan masa pandemi covid-19 dalam sudut pandang manajemen syariah telah di jalankan dengan baik sesuai dengan syariah Islam yaitu dengan menjalankan aktivitas keseharian dalam bekerjanya di laksanakan dengan niat ikhlas karena Allah SWT, selalu berkomitmen tinggi pada kejujuran, berkomitmen tinggi pada amanah dan selalu berfikir kreatif dan cerdas dalam menjalankan tugas yang mereka kerjakan.

## V.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya maka saran peneliti terhadap:

### 1. Bagi Karyawan

Bekerja dalam kondisi pandemi covid-19 ini memang sebuah keputusan yang tidak mudah untuk di ambil, banyak konsekuensi-konsekuensi logis yang harus di fikirkan dan dipertanggungjawabkan. senantiasa untuk tetap mematuhi protokol kesehatan di tempat kerja atau di luar rumah yang di himbau oleh pemerintah sampai pandemi ini berakhir adalah upaya menjaga kesehatan diri dan keluarga di rumah. Sehingga ketika upaya keamanan sudah terlaksanakan optimal maka *psychological well-being* dan *employee engagement* yang dimiliki karyawan di harapkan bisa terjaga.

## 2. Bagi Perusahaan

Dampak dari pandemi covid-19 memang tidak bisa dihindarkan, sehingga perusahaan harus dituntut kreatif dalam mencari profit sebagai tujuan utama perusahaan. Hal ini dapat dicapai dengan memanfaatkan berbagai segmen usaha yang ada di dalam perusahaan selain segmen usaha utama. bagi perusahaan yang memiliki ukuran dan cakupan bisnis yang stabil sebelum adanya pandemi covid-19 juga harus memikirkan bagaimana alternatif bertahan saat pandemi COVID-19.

## 3. Bagi Peneliti Selanjut nya

Dalam penelitian ini memiliki keterbatasan yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi para peneliti selanjutnya agar lebih baik. Keterbatasan dalam penelitian ini hanya membandingkan 2 periode saja yaitu tahun 2019 dan tahun 2020 dengan menggunakan data laporan penilaian Kinerja karyawan pada 1 semester saja yang bisa di tampilkan dalam laporan ini, yaitu di ambil pada semester 1 sebelum dan masa pandemi covid-19. dengan begitu bagi peneliti selanjutnya sebaiknya mampu memperluas jangkauan dan menambahkan sampel dan menggunakan periode pengamatan yang lebih lama, sebelum pandemi, ketika pandemi, dan sesudah pandemi. agar bisa mengkaji lebih jauh tentang pencapaian kinerja secara maksimal bagi perusahaan lain dan khususnya di PT. PLN (Persero) ULP Ciledug

## DAFTAR PUSTAKA

- Abu Sinn, A. (2012). *Manajemen Syariah Sebuah Kajian Historis dan Kontemporer*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Agama RI, K. (n.d.). *Al-Qur'an Transliterasi per kata dan terjemahan per kata*. Jakarta: Cipta bagus segara.
- Effendi, U. (2014). *Asas Manajemen*. Jakarta : Raja Gafrindo Persada.
- Effendi, U. (2014). *Asas Manajemen* . Depok: PT. Raja Grafindo.
- Hafidhuddin, D. (2008). *Manajemen Syariah*. Jakarta: Gema insani.
- Hafidhuddin, D., & Tanjung, H. (2003). *Manajaemen Syariah dalam Praktik*. Jakarta: Gema Insani.
- Handayani dkk, D. (2020, april). Penyakit Virus Corona 2019. *jurnal respirologi indonesia*, 119-129.
- Hartono, A. K., & Rahadi , D. R. (2021, januari). *Work From Home Terhadap Kinerja Karyawan Pada Masa Pandemi Covid 19*. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 16-21.
- Herman, S. (2010, maret). *Fungsi pengawasan dalam penyelenggaraan manamjemen korporasi*. *jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*.
- Herniah, & Sudirman. (2020). *Analisis Perbandingan Kinerja Karyawan Tetap dan Karyawan Outsourcing Pada PT. PLN (Persero) Area Makassar*. *Jurnal Mirai Management*, 402-417.
- Lestari, M. F., Abidin, H., & Rusminah. (2019, September). *Analisis Perbandingan Kinerja Karyawan di PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) (PERSERO) Wilayah Nusa Tenggara Barat (Studi Kasus Pada Rayon Ampenan dan Rayon Cakra Negara)*. *Jurnal Distribusi*, 231-250.
- Lumenta, M., Gamaliel, H., & Lantjandu, L. D. (2021, juli). *Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Perusahaan Transportasi Sebelum dan Saat Pandemi Covid-19*. *Jurnal EMBA*, 341-354.
- MM, D. S. (2014). *Manajemen Kinerja (Performance Management)*. (K. M.Si, Ed.) jember: STAIN Jember Press.
- Nugraha dkk, D. P. (2020). *Pencegah Covid-19*. (M. F. Alhakim , E. Y. Handayani , & R. Taufik, Eds.) Riau: Fakultas Kedokteran Universitas Riau.
- Palguna, G. R., & Sri Utari , L. P. (2020, Juli). *Implementasi Penilaian Kinerja Karyawan Pada PT. GAE*. *Jurnal Syntax Transformation*, 125-135.

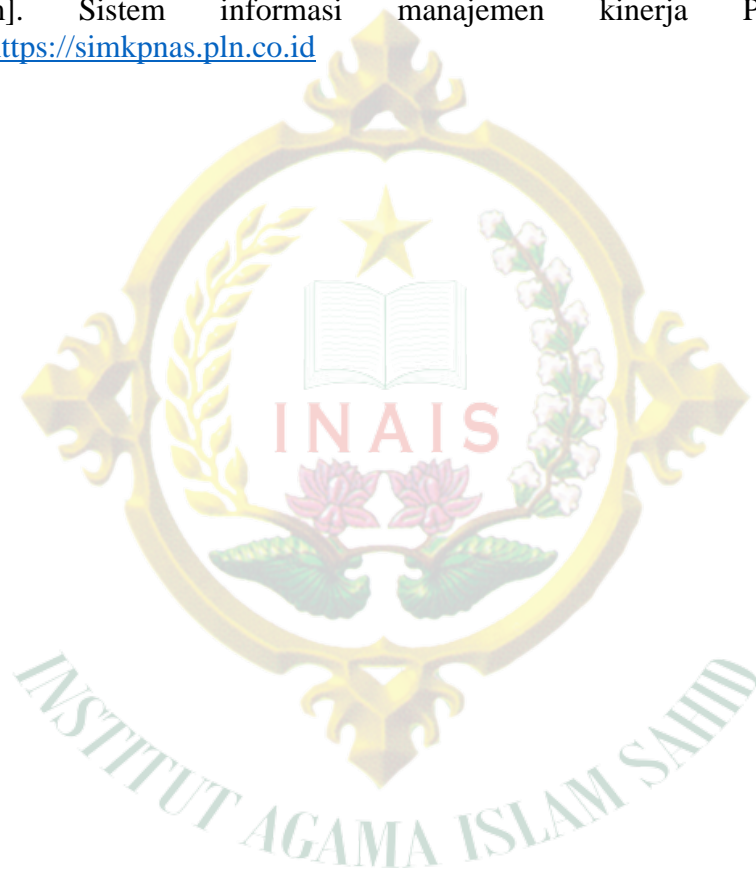
- R. Terry, G., & W. Rue, L. (2013). *Dasar- Dasar Manajemen*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Setiobudi, E. (2017, Maret). *Analisis Sistem Penilaian Kinerja Karyawan Studi Pada PT. Tridharma Kencana*. *Journal of Applied Business and Economics*, 170-182.
- Sugijono . (2015, november). *Penilaian Kinerja dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*. 214 – 222.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susanti, A. A., Sawitri, D., & Muawanah, U. (2021, Januari). *Kinerja Learning & Organizational Development Division Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Jobsite PT Freeport Indonesia*. *Jurnal Academica*, 1-12.
- Susilo dkk, A. (2020). *Coronavirus disease 2019: Riview of current literatures*. *Jurnal Penyakit Dalam Indonesia*, 45-67.
- Susilo, A., Rumende, C., W Pitoyo, C., Santoso, W. D., Yulianti, M., Herikurniawan, . . . Yuniastuti, E. (2020). *Corona virus disease 2019: Tinjauan literatur terkini corona virus disease 2019: Review of current literatures*. *Jurnal penyakit dalam indonesia*, 45-67.
- sutaryo dkk. (2020). *Buku Praktis Penyakit Virus Corona 19 (covid-19)*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Sutrisno, E. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Sutrisno, H. (1986). *Metodologi Research* (Jilid 1, 2 ed.). UGM.
- Tsauri, D. (2014). *Manajemen Kinerja (Performance Management)*. (K. Rifa'i, Ed.) Jember: STAIN Jember Press.
- Wahyu S, D. S., Sanorsa, A., & Rozzaid, Y. (2019). *Analisis Perbandingan Kinerja Antara Karyawan Tetap dan Karyawan Alih Daya (Outsourcing) Pada PT. Bank Mandiri Syariah KC Rogojampi Banuwangi*. 1-10.
- www.hrnote.asia. (2021, februari). *KPI (Key performance Indicator) Definisi, praktik dan terapan*. Retrieved from www.hrnote.asia: <https://id.hrnote.asia/orgdevelopment/kpi-definisi-dan-praktik-210211/>

www.jurnal.id. (n.d.). *Mengenal KPI (Key Performance Indicator) Perusahaan*. Retrieved from www.jurnal.id: <https://www.jurnal.id/id/blog/mengenal-kpi-key-performance-indicator/>

www.pln.co.id. (n.d.). *Profil perusahaan PT. PLN*. Retrieved from www.co.id: <https://web.pln.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan>

www.sodexo.id. (2021, maret 22). *Key Performance Indicator: penjelasan dan penerapannya*. Retrieved from www.sodexo.id: <https://www.sodexo.co.id/key-performance-indicator-adalah>

[Anonim]. Sistem informasi manajemen kinerja PLN Group, <https://simkpnas.pln.co.id>



## LAMPIRAN-LAMPIRAN

Wawancara (Interview)

A. Teks Wawancara

**“ANALISIS PERBANDINGAN KINERJA KARYAWAN PT. PLN (PERSERO) ULP CILEDUG SEBELUM DAN KETIKA PANDEMI COVID-19 DALAM SUDUT PANDANG MANAJEMEN SYARIAH”.**

**Institut Agama Islam Sahid Bogor**

TEKS WAWANCARA

1. Wawancara kepada

Nama : Faizal Setia Permana

Jabatan : Branch Manager PT. PLN (Persero) ULP Ciledug 2021

Pertanyaan

1. Bagaimana sejarah berdirinya PT. PLN (Persero) ?
2. Apa visi dan misi PT.PLN Persero ULP Ciledug ?
3. Apa fungsi dan Tugas dari setiap Unit ?
4. Bagaimana pelayanan yang di berikan oleh PT. PLN (Persero) ULP Ciledug terhadap konsumen sebelum adanya pandemi covid-19 ?
5. Bagaimana pelayanan yang di berikan oleh PT.PLN (Persero) ULP Ciledug Ketika pandemi covid-19 ?
6. Bagaimana pembagian aktifitas kerja karyawan di PT.PLN (Persero) ULP Ciledug Ketika Pandemi Covid-19 ?
7. Bagaimana sistem penilaian kinerja karyawan di PT. PLN ULP Ciledug ?
8. Bagaimana kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) ULP Ciledug sebelum adanya pandemi Covid-19 ?
9. Bagaimana kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) ULP Ciledug Ketika adanya pandemi Covid-19 ?
10. Bagaimana sistem penilaian kinerja karyawan pada *customer service* dan *Teller*?



11. Bagaimana kinerja karyawan pada *customer service* dan *Teller* sebelum pandemi covid-19 ?
12. Bagaimana kinerja karyawan pada *customer service* dan *Teller* ketika pandemi covid-19 ?
13. Bagaimana Penerapan manajemen syariah terhadap kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) ULP Ciledug ?
14. Bagaimana Strategi kinerja karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug dalam sudut pandang manajemen syariah.

## 2. Wawancara Kepada

Jabatan : Customer Service PT. PLN (Persero) ULP Ciledug

### Pertanyaan

1. Bagaimana pelayanan yang dilakukan di PT. PLN (Persero) ULP Ciledug sebelum adanya Pandemi Covid-19 ?
2. Bagaimana pelayanan yang dilakukan di PT. PLN (Persero) ULP Ciledug ketika adanya Pandemi Covid-19 ?
3. Bagaimana pembagian Aktifitas kinerja karyawan *customer service* di masa pandemi covid-19 ?
4. Apakah dengan adanya pandemi covid-19 ini ada kendala dalam bekerja?

## B. Dokumentasi

1. Sejarah berdirinya PT. PLN (Persero) ULP Ciledug
2. Visi dan Misi PT. PLN Persero ULP Ciledug
3. Struktur Organisasi PT. PLN Persero ULP Ciledug
4. Fungsi dan Tugas Karyawan PT. PLN Persero ULP Ciledug
5. Data Kinerja karyawan Sistem Manajemen Kinerja pegawai Nasional (Simkpnas) sebelum dan ketika pandemi covid-19.

### C. Surat Permohonan Penelitian di PT. PLN (Persero) ULP Ciledug



## FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM SAHID BOGOR

Jalan Kapten Dasuki Bakri Km. 6 (Jalan K.H. Abdul Hamid Km. 6),  
Desa Gunung Meyan, Kecamatan Pamijahan, Kabupaten Bogor,  
Provinsi Jawa Barat 16810. Telepon: (0251) 8592243.  
Website: <http://inais.ac.id> Email: [info@inais.ac.id](mailto:info@inais.ac.id)

Program Studi Perbankan Syariah ■  
Program Studi Manajemen Bisnis Syariah ■

Bogor, 21 Oktober 2021

Nomor : 054/SKP/FEBI-INAIS/X/2021  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan Penelitian

Kepada Yth.  
Pimpinan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug.  
Di  
Tempat

*Assalamu'alaikum, Wr. Wb.*

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam Institut Agama Islam Sahid Bogor menerangkan bahwa :

Nama : Desti Amanda Riyani  
T T L : Bogor, 08 Desember 1999  
NIM : 1718.02.006  
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam/ Manajemen Bisnis Syariah  
Alamat : Kp. Cigamea 2 Rt 01/05 Desa Situ Udik Kecamatan Cibungbulang  
Kabupaten Bogor.  
No. Telp/Hp : 0856-9296-6909

Adalah mahasiswi Program Sarjana pada Institut Agama Islam Sahid Bogor tahun akademik 2021/2022. Mahasiswi tersebut akan melakukan penelitian sebagai bahan penyusunan skripsi dengan judul :


**“Analisis Perbandingan Kinerja Karyawan PT.PLN (Persero) ULP Ciledug Sebelum dan Ketika Pandemi Covid-19 dalam Sudut Pandang Manajemen Syariah.”**

Dibawah Bimbingan Pembimbing I Bapak. Ujang Buchori Muslim, S.Ag.,ME.,Sy dan Pembimbing II Bapak Hasby Ash Shiddieqy, S.E.,M.E.,Sy Sehubungan dengan itu, kami mengharapkan kiranya Bapak/Ibu memberikan izin kepada Sdri. Desti Amanda Riyani Untuk Melakukan penelitian pada lembaga yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian, kerjasama dan perkenannya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Dekan Fak. Ekonomi dan Bisnis Islam

  
**H. Rully Trihantana, S.Si.,M.Si**  
NIP : 19711129-201903129