

**PERAN IKLIM ORGANISASI PADA KUALITAS KINERJA OPERATOR
DI ILC (*INTERNET LEARNING CAFE*) JAGONET SLEMAN
YOGYAKARTA TAHUN 2019**



SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1**

Oleh:

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

**LUTPIATUL FITRIA
NIM 15240107**

Pembimbing:

**Drs. M. Rosvid Ridla, M.Si.
NIP 19670104 199303 1 003**

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2019**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Jl. Marsda Adisucipto, Telp. 0274-515856, Yogyakarta 55281, E-mail: fd@uin-suka.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor: B-2931/Un.02/DD/PP.05.3/12/2019

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul:

**PERAN IKLIM ORGANISASI PADA KUALITAS KINERJA OPERATOR DI ILC
(INTERNET LEARNING CAFÉ) JAGONET SLEMAN YOGYAKARTA TAHUN 2019**


yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Lutpiatul Fitria
NIM/Jurusan : 15240107/MD
Telah dimunaqasyahkan pada : Kamis, 12 Desember 2019
Nilai Munaqasyah : 92 (A -)

dan dinyatakan diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

TIM MUNAQASYAH

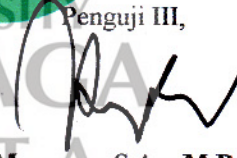
Ketua Sidang/Penguji I,

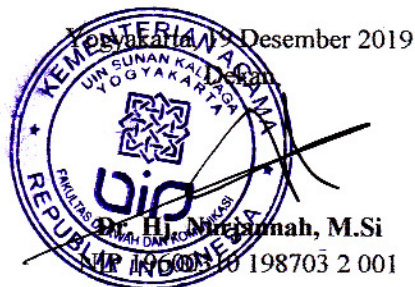

Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.
NIP 19670104 199303 1 003

Penguji II,


Dra. Siti Fatimah, M.Pd.
NIP 19690401 199403 2 002

Penguji III,


Maryono, S.Ag. M.Pd.
NIP 19701026 200501 1 005





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Marsda Adisucipto. Telp. (0274) 515856, Fax 0274-552230 Yogyakarta 55281, Email : dakwah@uin-suka.ac.id

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:

Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

UIN Sunan Kalijaga

Di Yogyakarta

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Lutpiatul Fitria
NIM : 15240107
Jurusan : Manajemen Dakwah
Judul Proposal : **Peran Iklim Organisasi pada Kualitas Kinerja Operator ILC (*Internet Learning Cafe*) Jagonet Sleman Yogyakarta Tahun 2019**

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan/Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (Bagian Pelayanan Seminar dan Munaqasyah).

Dengan ini kami berharap agar proposal skripsi tersebut diatas dapat segera diseminarkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

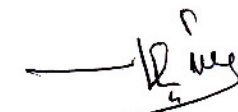
Yogyakarta, 28 November 2019

Mengetahui:

Ketua Jurusan
Manajemen Dakwah

Drs. M. Rasyid Ridla, M.Si
NIP-19670104 199303 1 003

Pembimbing



Drs. M. Rasyid Ridla, M.Si
NIP 19670104 199303 1 003

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Lutpiatul Fitria
NIM : 15240107
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul: **Peran Iklim Organisasi pada Kualitas Kinerja Operator di ILC (*Internet Learning Cafe*) Jagonet Sleman Yogyakarta Tahun 2019** adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang peneliti ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka peneliti siap mempertanggung jawabkannya sesuai hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 01 November 2019

Yang menyatakan,



Lutpiatul Fitria
NIM 15240107

HALAMAN PERSEMBAHAN



Karya ini dipersembahkan kepada:

Almamater tercinta Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan
Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Kedua Orang Tua saya Ayahanda Ita Dores dan Ibunda Kuswati, beserta Adik-
adik tercinta Abdul Ghoni dan Alif Muhammad Hasan.

Keluarga Besar Bapak Sanita (Alm) dan Ibu Ukiroh (Almh).

Keluarga Besar Bapak Nasim (Alm) dan Ibu Titi.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِنْ ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَيَاةً طَيِّبَةً
وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُمْ بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ

“Barangsiapa yang mengerjakan kebaikan, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman maka pasti akan kami berikan kepadanya kehidupan yang baik dan akan kami beri balasan dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan.”¹



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

¹ Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahannya, (Bandung: CV Penerbit diponegoro, 2015), Al-Qur'an, 16:97.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karuniaNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan dengan judul **Peran Iklim Organisasi pada Kualitas Kinerja Operator ILC (Internet Learning Cafe) Jagonet Sleman Yogyakarta Tahun 2019** dengan baik. Skripsi ini sebagai syarat untuk menyelesaikan studi pada jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Sholawat beserta salam akan selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW Rasul seluruh alam.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi memiliki banyak kekurangan mengingat terbatasnya pengetahuan dan wawasan. Proses penyelesaian tugas akhir ini tentu tidak terlepas dari dukungan dan motivasi serta do'a dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh sebab itu saya mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Drs. KH. Yudian Wahyudi MA., Ph.D, selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Dr. Nurjannah, M.Si, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si, selaku ketua Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, sekaligus DPS (Dosen Pembimbing) yang telah banyak memberikan ilmu dan meluangkan waktu untuk membimbing peneliti dalam penulisan skripsi hingga selesai.

4. Drs. Mokhammad Nazili, M.Pd, selaku Sekertaris Program Studi Manajemen dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang sangat berharga dan bermanfaat.
6. Seluruh Staf dan Karyawan di lingkungan Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang selalu membantu dalam memberikan fasilitas pada peneliti sehingga dapat menunjang dalam penyelesaian skripsi.
7. Kedua orang tua saya tercinta Ayahanda Ita Dores dan Ibunda Kuswati yang tidak henti-hentinya memberikan dorongan dan motivasi serta doa yang tiada putusnya untuk saya, juga Adik-adik saya yang saya kasihi Abdul Ghoni dan Alif Muhammad Hasan yang selalu memberikan semangat untuk saya segera menyelesaikan tugas akhir ini karna tentunya saya harus berjuang untuk ikut membantu pendidikan mereka selanjutnya. Terimakasih atas kasih sayang kalian semua yang banyak sekali memberikan hal-hal positif dalam hidup saya sehingga bisa menghadapi segala kesulitan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Teman-teman angkatan Program Studi Manajemen Dakwah 2015 “Medali Revolusi” Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah memberikan semangat dan motivasi juga sedikit banyaknya mengukir kenangan selama kurang lebih 4 tahun belajar bersama.

9. Teman-teman terhebat konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) 2015 yang telah memberikan banyak pengalaman dan cerita dalam proses belajar.
10. Sahabat-sahabatku Laeli, Erni, Icha, Nadiya, Jannah yang selalu terus menerus mengingatkan untuk segera menyelesaikan tugas akhir ini, yang selalu memberikan motivasi dan juga kenangan-kenangan indah dan konyol bareng mereka.
11. Teman-teman KKN angkatan 96 khususnya kelompok 186 Dusun Jati Ega, Tyo, Jatang, Mas Wahyu, Tya, Icha, dan Jannah teman-teman satu atap selama 2 bulan yang memberikan banyak sekali kenangan manis bersama mereka juga canda tawa yang selalu terngiang di kepala dan sampai saat ini semoga hubungan kekeluargaan kita tetap terjaga.
12. Teman-teman terhebatku, teman organisasi dan komunitas PMII Rayon Pondok Syahadat, Mitra Ummah, Komunitas fotografi BINGKAI, SUKA-TV, yang telah memberikan saya banyak sekali pengalaman di dalam organisasi serta memberikan saya banyak sekali keluarga di kota pelajar ini. Terimakasih atas proses yang sudah kita lewati bersama, ilmu yang sudah saya pelajari mengenai berbagai pengalaman melalui berorganisasi.
13. Seluruh pihak yang telah membantu dan memberi do'a terbaik untuk penyusunan skripsi ini.

Peneliti sangat menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dan kesalahan dalam skripsi ini. Hal tersebut disebabkan adanya keterbatasan baik pengetahuan maupun kemampuan peneliti. Oleh karena itu peneliti mohon maaf atas segala

kekurangan dan kesalahan yang ada. Kritik dan saran yang konstruktif sangat peneliti butuhkan demi perbaikan dimasa mendatang. Akhirnya semoga karya ini dapat menjadi media dalam berbagai ilmu dan bermanfaat serta dapat bernilai positif bagi semua pihak yang membutuhkan. *Aamiin ya Robbal 'alamin.*



Yogyakarta, 21 November 2019

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Peneliti

Lutpiatul Fitria
NIM. 15240107

Abstrak

Lutfiatul Fitria (15240107) “Peran Iklim Organisasi pada Kualitas Kinerja Operator `di ILC (Internet Learning Cafe) Jagonet Sleman Yogyakarta tahun 2019”. Skripsi. Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. 2019.

Dewasa ini banyak sekali perusahaan-perusahaan baru yang bermunculan dari segala bidang usahanya. Oleh sebab itu, semakin sulit pula persaingan antar perusahaan untuk merebut hati customer dan meningkatkan kualitas produk dan jasa sebagai harga jual. Selain itu perusahaan juga penting untuk tetap menjaga dan meningkatkan kualitas kinerja karyawan karena itu dapat berpengaruh pada kualitas produk dan jasa. Salah satu yang dapat diusahakan adalah dengan menjaga iklim organisasi supaya tetap kondusif. Menurut Tagiuri dan Litwin, iklim organisasi merupakan rata-rata kondisi atau kualitas lingkungan internal organisasi yang secara relatif terus berlangsung, dialami oleh anggota organisasi, mempengaruhi perilaku mereka dan dapat dilukiskan dalam pengertian satu set karakteristik atau sifat organisasi. Maka perlu diketahui peran iklim organisasi itu sendiri pada kualitas kinerja karyawan.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui peran iklim organisasi pada kualitas kinerja operator di ILC Jagonet Sleman Yogyakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif yaitu jenis metode yang mengumpulkan data bukan berupa angka-angka karna analisisnya bukan berupa statistik. Penelitian ini menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi, sedangkan analisis datanya menggunakan *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification* yang merupakan teori dari Miles dan huberman. metode keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan uji kredibilitas (kebenaran), uji transferability (aplikasi), uji dependability (konsistensi), dan uji confirmability (netralitas).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa iklim organisasi berperan pada kualitas kinerja karyawan. Peran iklim organisasi tersebut lebih kepada perasaan dan persepsi operator terhadap kondisi lingkungan di ILC Jagonet Sleman Yogyakarta. ILC Jagonet Sleman Yogyakarta memiliki kualitas kinerja operator yang tinggi sehingga kinerja yang dihasilkan bernilai baik.. maka ketika suatu perusahaan memiliki iklim organisasi yang positif otomatis kualitas kinerja karyawan meningkat (dalam hal ini operator ILC) dan sebaliknya. Dengan begitu perusahaan dapat meningkatkan kualitas kinerja operator dengan membentuk iklim organisasi yang positif pada perusahaan.

Kata Kunci : Iklim Organisasi, Kualitas Kinerja Operator, ILC Jagonet Sleman Yogyakarta

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Kajian Pustaka	8
F. Kerangka Teori	12
1. Definisi Peran	13
2. Iklim Organisasi	13
3. Kualitas Kinerja	19
G. Metode Penelitian	23

1. Jenis Penelitian.....	23
2. Subjek dan Objek Penelitian	24
3. Sumber Data.....	24
4. Metode Pengumpulan Data	24
5. Analisis Data	26
6. Teknik Pengecekan Keabsahan Data	28
H. Sistematika Pembahasan.....	32
BAB II GAMBARAN UMUM ILC JAGONET SLEMAN YOGYAKARTA	
A. Sejarah ILC Jagonet Sleman Yogyakarta.....	33
B. Letak Geografis ILC Jagonet Sleman Yogyakarta	41
C. Visi Misi ILC Jagonet Sleman Yogyakarta.....	42
D. Budaya Kerja ILC Jagonet Sleman Yogyakarta.....	43
E. Struktur Organisasi ILC Jagonet Sleman Yogyakarta.....	45
F. Sarana dan Prasarana ILC Jagonet Sleman Yogyakarta.....	46
BAB III PEMBAHASAN	
A. Kualitas Kinerja Operator Jagonet Sleman Yogyakarta Tahun 2019	48
B. Peran Iklim Organisasi di ILC Jagonet Sleman Yogyakarta Tahun 2019 dalam Peningkatan Kualitas Kinerja Operator	57
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	92
B. Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Komponen dalam Analisis Data (<i>interactive model</i>)	26
Gambar 1.2 Triangulasi Sumber Data	26
Gambar 1.3 Triangulasi Teknik	27
Gambar 2.1 Struktur Organisasi ILC Jagonet Sleman Yogyakarta.....	40



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Organisasi merupakan wadah atau tempat dimana sekumpulan orang bekerjasama secara rasional dan sistematis, terencana, terorganisir (uang, material, mesin, metode, lingkungan, sarana-prasarana dan data) secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Menurut Robbins yang dikutip oleh Hendrawan dalam bukunya, sebuah organisasi merupakan alat yang digunakan oleh orang untuk mengoordinasikan tindakan-tindakan mereka dalam rangka memperoleh apa yang mereka harapkan.¹ Organisasi menjadikan manusia lebih terarah dan mampu mewujudkan tujuan besar karena dilakukan dengan kerjasama yang efektif satu sama lain dengan anggota organisasi. Adanya organisasi menjadikan sumber daya manusia dapat diatur dan dikembangkan sesuai dengan kebutuhan atau tuntutan organisasi demi tercapainya tujuan organisasi.

Bagi organisasi, manusia dianggap memiliki peran sentral. Dikatakan demikian karena manusia merupakan penggerak utama didalam kehidupan organisasi. Harus diakui pula bahwa manusia bukan hanya sekedar menjadi penggerak (subjek) yang menjalankan organisasi, tetapi juga objek yang harus dikelola agar organisasi bisa berfungsi sebagaimana

¹ Hendrawan, *Manajemen Kinerja untuk Menciptakan Keunggulan Bersaing*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), hlm. 9.

mestinya. Manusia yang sebagai subjek sekaligus objek dalam organisasi tentunya memiliki kebutuhan yang berbeda dan harus dipenuhi sesuai pekerjaannya. Oleh karena itu manusia memiliki peranan yang sangat vital dan paling menentukan dibandingkan dengan sumber daya lainnya. Tentu saja organisasi sangat perlu meningkatkan sumber daya manusia sebagai daya saing dengan organisasi lainnya.

Organisasi-organisasi baru dewasa ini banyak yang tumbuh dan berkembang di berbagai negara termasuk di Indonesia, baik berbentuk perusahaan, organisasi masyarakat, aliansi, dan sebagainya dari berbagai lini. Banyaknya perusahaan-perusahaan yang tumbuh dan berkembang di Indonesia membuat persaingan antar perusahaan semakin ketat dan serius. Perusahaan harus dengan performa yang matang dapat memberikan produk dan jasa yang memuaskan bagi customer.

Menurut data Badan Pusat Statistik 2016, jumlah perusahaan pada sensus ekonomi 2016 meningkat 17,51% yaitu sebanyak 26,7 juta perusahaan dibanding dengan jumlah perusahaan pada tahun 2006 yaitu sebanyak 22,7 juta. Perusahaan ini umumnya bergerak di sektor perdagangan besar dan eceran, reparasi dan perawatan mobil dan sepeda motor sebanyak 12,3 juta atau 46,17% dari seluruh perusahaan yang ada di Indonesia. Selain itu, banyak juga yang bergerak di bidang usaha

penyediaan akomodasi dan penyediaan makan minum (16,72%) dan industri pengolahan (16,53%).²

Hill dan Jones yang dikutip oleh Imam, menyatakan bahwa perkembangan global membuat perusahaan untuk bersaing ketat memunculkan keunggulan dalam efisiensi, keunggulan dalam mutu, keunggulan dalam inovasi (proses dan produk), serta keunggulan dalam pelayanan konsumen.³ Persaingan saat ini tidak lagi dibatasi dengan waktu, letak dan wilayah sehingga setiap perusahaan bebas menentukan pilihannya sendiri guna mencapai target yang ditentukan oleh perusahaan. Oleh karena itu, sebuah perusahaan harus bisa merebut hati customer dan meningkatkan kualitas produk dan jasa sebagai harga jual. Dalam meningkatkan kualitas produk, otomatis perusahaan juga harus meningkatkan kualitas kinerja karyawan pada perusahaan karena itu dapat berpengaruh terhadap kualitas produk dan jasa pada perusahaan.

Menurut Sturman yang dikutip Hendrawan dalam bukunya, kinerja adalah suatu konstruk multidimensional yang sangat kompleks, dengan banyak perbedaan dalam arti tergantung pada siapa yang sedang mengevaluasi, bagaimana dievaluasi, dan aspek apa yang dievaluasi.⁴ Kinerja anggota sangat penting dalam menentukan hasil tujuan, sasaran

² Detik Finance, "Ada 3,98 Juta Perusahaan Baru di RI dalam 10 Tahun Terakhir", <https://m.detik.com/finance/berita-ekonomi-bisnis/d-3485474/ada-398-juta-perusahaan-baru-di-ri-dalam-10-tahun-terakhir>, diakses tanggal 27 April 2017 pukul 14:14 WIB.

³ Imam Aryansyah, *Iklim Organisasi dan Kualitas Kehidupan Kerja Karyawan PT Aseli Dagadu Djogdja* Skripsi (Yogyakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Program Studi Psikologi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2012) hlm. 1.

⁴ Hendrawan, *Manajemen Kinerja untuk Menciptakan Keunggulan Bersaing*, hlm. 12.

dan eksistensi unit kerja yang pada akhirnya secara keseluruhan akan berhubungan terhadap pencapaian tugas pokok dalam institusi. Keberhasilan organisasi dalam melaksanakan kewajibannya sangat bergantung pada upaya dan aktivitas sumber daya anggota. Jika kualitas kinerja anggota rendah maka kemungkinan suatu institusi akan gagal mencapai tujuan.

Selain kualitas kinerja karyawan, perusahaan juga penting untuk tetap menjaga iklim organisasi dalam perusahaan agar tetap kondusif untuk menjaga kenyamanan karyawan. Menurut Tagiuri dan Litwin yang dikutip oleh Wirawan, iklim organisasi merupakan rata-rata kondisi atau kualitas lingkungan internal organisasi yang secara relatif terus berlangsung dialami oleh anggota organisasi, mempengaruhi perilaku mereka dan dapat dilukiskan dalam pengertian satu set karakteristik atau sifat organisasi.⁵ Sebagai sesuatu yang mempengaruhi perilaku karyawan, iklim organisasi diperkirakan berperan signifikan terhadap kualitas kinerja karyawan.

Iklim organisasi telah diakui sebagai cabang ilmu yang mandiri dan diajarkan di perguruan tinggi di Indonesia, walaupun begitu pada realita yang ada keberadaannya kurang didukung oleh literatur dalam bidang budaya dan iklim organisasi yang menggunakan bahasa Indonesia.⁶

Ini salah satu alasan dan pendukung mengapa peneliti tertarik untuk

⁵ Wirawan, *Budaya dan Iklim Organisasi: Teori Aplikasi dan Penelitian*, (Jakarta: Salemba Empat, 2008), hlm. 121.

⁶ *Ibid.*, hlm. 2.

meneliti tentang iklim organisasi. Selain sebagai sumbangan referensi ilmiah mengenai iklim organisasi bagi mahasiswa, dosen, peneliti, dan masyarakat pada umumnya juga sebagai salah satu acuan perusahaan-perusahaan dalam mengenal lebih dalam iklim organisasi.

Iklim organisasi di setiap perusahaan pasti berbeda baik dalam bidang usaha yang berbeda maupun sama. Peneliti tertarik untuk meneliti peran iklim organisasi pada kualitas kinerja operator di ILC Jagonet Sleman Yogyakarta yang merupakan salah satu cabang ILC dari perusahaan Merapi Online Corp. ILC Jagonet sudah berdiri sejak tahun 2008 sampai sekarang. ILC ini orang umum menyebutnya sebagai warnet, namun dengan konsep yang berbeda dari warnet biasanya. Ada beberapa faktor yang membedakan ILC Jagonet dengan warnet lainnya yakni dari segi pelayanan, fasilitas, kecepatan internet, tera file multimedia, cafe, dan kepuasan pelanggan.⁷

Pelayanan di ILC Jagonet sangat baik, hal tersebut dibuktikan dengan ramahnya para operator menyambut user/pelanggan yang akan akses di ILC Jagonet. Setiap user/pelanggan yang datang, operator jagonet akan menyambut dengan hangat seperti, “selamat pagi/siang/malam kak, mau akses smooking atau non smooking?”. Salam hangat dan pertanyaan tersebut disertai dengan senyuman dan pembawaan yang ramah.⁸

⁷ <https://www.sobatjogja.com/jagonet-jogja-internet-center-warnet-di-jogja-yang-istimewa/>, diakses pada tanggal 28 Juli 2019, pukul 13:20 WIB.

⁸ Hasil Observasi di ILC Jagonet Sleman Yogyakarta, pada tanggal 7 Agustus 2019, pukul 09:30 WIB.

Fasilitas yang terdapat di ILC Jagonet diantaranya adanya parkir yang cukup luas, bangunan dari segi arsitektur sangat modern minimalis dengan dominasi warna yang hangat dipandang. Terdapat juga mushola dan toilet yang bersih dan terawat, juga terdapat ruang tunggu yang nyaman. Ada fasilitas scan dan print, serta ruangan smooking dan non smooking terpisah sehingga semakin membuat nyaman para user/pelanggan.

Kecepatan internet di Jagonet lebih cepat dibanding akses di Gadget sehingga lebih mengefektifkan waktu untuk dapat mendownload atau sekedar *streaming* Youtube. Selain itu, Tera file multimedia yang berisi berupa TV series Asia, TV Series Barat, Movies Asia, Movies Barat, Anime, Animasi, Game HD, Musik, Video motivasi, Video Kajian, dan masih banyak lainnya.⁹ File multimedia di Jagonet selalu *update* sehingga user/planggan tidak akan kehabisan bahan untuk hiburan.

Cafe di ILC Jagonet berisi makanan siap saji dan snack-snack serta minuman seduh dan kemas. Cafe disediakan untuk memenuhi kebutuhan user/pelanggan agar dapat menikmati akses dengan makan dan minuman yang disediakan di cafe agar kepuasan user/pelanggan terpenuhi. Miuman dan makanan yang tersedia di cafe boleh dibawa masuk ke bilik

⁹ <https://www.sobatjogja.com/jagonet-jogja-internet-center-warnet-di-jogja-yang-istimewa/>, diakses pada tanggal 28 Juli 2019, pukul 13:20 WIB.

agar pada saat akses, user/pelanggan juga bisa sambil menikmati makanan dan minuman yang sudah dipesan.¹⁰

Menurut pengamatan peneliti pada saat observasi, banyak pelanggan/user yang antre untuk akses di Jagonet. Ini sangat menarik karena user rela mengantre untuk bisa akses di Jagonet dan tidak memilih untuk pindah ke warnet lain padahal Jagonet juga berhadapan dengan warnet dan jaraknya sangat dekat.¹¹ Peneliti tertarik untuk mengetahui seberapa penting peran iklim organisasi pada kualitas kinerja operator di ILC Jagonet sehingga Jagonet menjadi lebih berkembang dan menjadi salah satu ILC populer di Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti merumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut : Bagaimana peran iklim organisasi pada kualitas kinerja operator ILC (*internet learning cafe*) di Jagonet Sleman Yogyakarta Tahun 2019 ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui peran iklim organisasi pada kualitas kinerja operator ILC di Jagonet Sleman Yogyakarta Tahun 2019.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini ada 2 yaitu:

¹⁰ Hasil Observasi di ILC Jagonet Sleman Yogyakarta, pada tanggal 7 Agustus 2019, pukul 09:30 WIB.

¹¹ Hasil Observasi di ILC Jagonet Sleman Yogyakarta, pada tanggal 7 Agustus 2019, pukul 09:30 WIB.

1. Manfaat teoritis, diharapkan bermanfaat bagi peneliti dan menambah pengetahuan untuk memahami dan menjelaskan secara kritis serta komprehensif tentang peran iklim organisasi pada kualitas kinerja operator di ILC Jagonet Sleman Yogyakarta Tahun 2019.
2. Secara praktis, diharapkan dapat menjadi sumbangan bahan informasi khususnya di ILC Jagonet Sleman Yogyakarta dan ILC-ILC lain pada umumnya, untuk memperbaiki iklim organisasi menjadi lebih baik agar kualitas kinerja operator semakin meningkat dan dengan itu maka jasa yang dihasilkan juga lebih tinggi dan hasilnya akan lebih baik lagi.

E. Kajian Pustaka

Terdapat penelitian sebelumnya yang digunakan sebagai pembanding agar lebih memperjelas bahwa permasalahan ini layak untuk diteliti lebih jauh, juga menjadi acuan dalam mendukung serta menyempurnakan penelitian sebelumnya. Penelitian sebelumnya yang digunakan sebagai pembanding diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Isma (2017) yang berjudul “Analisis Pengaruh Iklim Organisasi, Kepemimpinan, Etos Kerja Islam, dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan di PT. BPR Syariah Bangun Drajat Warga Yogyakarta” menunjukkan bahwa iklim organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Tidak berpengaruhnya iklim

organisasi terhadap kinerja karyawan dikarenakan dorongan internal dalam diri karyawan jauh lebih kuat dari pada faktor lingkungan di sekitarnya.¹²

Imam Aryansyah (2012) yang berjudul “Iklim Organisasi dan Kualitas Kehidupan PT Aseli Dagadu Djogdja” menunjukkan bahwa ada hubungan positif yang sangat signifikan antara iklim organisasi dengan kualitas kehidupan kerja yang ditunjukkan dengan koefisien korelasi sebesar 0,696 dengan $p = 0.000$ ($p < 0.05$). Adanya hubungan positif yang sangat signifikan antara iklim organisasi dengan kualitas kehidupan kerja mengindikasikan bahwa semakin positif tingkat iklim organisasi semakin tinggi kontribusi kualitas kehidupan kerja yang diberikan karyawan pada perusahaan. Sebaliknya semakin negatif tingkat iklim organisasi maka kualitas kehidupan kerja karyawan pada perusahaan semakin rendah.¹³

Heni Mar’atusholihah (2010) yang berjudul “Hubungan Antara Loyalitas Kerja Karyawan dengan Iklim Organisasi Positif” hasil penelitian, secara keseluruhan iklim organisasi yang positif mampu memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas kerja. Pengaruh tersebut memiliki arah hubungan yang positif, sehingga apabila salah satu dimensi dari iklim organisasi yang positif mengalami perbaikan atau

¹² Isma Nida Qori’ah, *Analisis Pengaruh Iklim Organisasi, Kepemimpinan, Etos Kerja Islam, dan Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap Kinerja Karyawan di PT.BPR Syariah Bangun Drajat Warga Yogyakarta*, Skripsi (Yogyakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Manajemen Keuangan Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2017), hlm. 101.

¹³ Imam Aryansyah, *Iklim Organisasi dan Kualitas Kehidupan Kerja Karyawan PT Aseli Dagadu Djogdja*, Skripsi (Yogyakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Program Studi Psikologi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2012), hlm. 80.

peningkatan, maka akan memberikan dampak yang positif juga bagi peningkatan loyalitas kerja karyawan.¹⁴

Widya (2016) yang berjudul “Penanganan Pengaduan Masyarakat Sebagai Pendukung Iklim Organisasi” hasil penelitian, ada hasil positif yang didapatkan oleh seksi informasi dan Sarana Komunikasi Fosarkim) pada saat menangani pengaduan masyarakat yang mereka terima. Prinsip penanganan pengaduan masyarakat mendukung iklim organisasi di seksi tersebut menjadi kondusif.¹⁵

Susi Susanti (2019) yang berjudul “Pengaruh Iklim Organisasi, Komunikasi Organisasi, Manajemen Pengetahuan, dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bank Syariah (Studi kasus BTN Syariah KC Solo) hasil penelitiannya iklim organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini dikarenakan budaya kerja yang berganti-ganti, sehingga mempengaruhi iklim organisasi.¹⁶

Latifatul Hasanah (2012) yang berjudul “Hubungan Antara Iklim Organisasi dengan *Organization Citizenship Behavior*” hasil penelitiannya adalah adanya hubungan positif antara tingkat iklim organisasi dengan

¹⁴ Heni Mar’atusholihah, *Hubungan antara Loyalitas Kerja Karyawan dengan Iklim Organisasi Positif*, Skripsi (Yogyakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Program Studi Psikologi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2016), hlm. 69.

¹⁵ Widya Larasati, *Penanganan Pengaduan Masyarakat Sebagai Pendukung Iklim Organisasi*, Skripsi (Yogyakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2016), hlm. 134.

¹⁶ Susi Susanti, *Pengaruh Iklim Organisasi, Komunikasi Organisasi, Manajemen Pengetahuan, dan Pengalaman Kerja terhadap Kinerja Karyawan Bank Syariah (Studi Kasus BTN Syariah KC Solo)*, Skripsi (Yogyakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2019), hlm. 84.

organization citizen behavior pada karyawan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Yogyakarta. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat iklim organisasi maka semakin positif *Organization Citizen Behavior*, begitu pula sebaliknya semakin rendah tingkat iklim organisasi maka semakin negatif *Organization Citizen Behavior*.¹⁷

Berdasarkan dari sekian banyak penelitian yang terdahulu, penelitian ini mempunyai perbedaan dengan beberapa penelitian terdahulu yang menunjukkan keaslian dan ciri khas dari penelitian ini, di antaranya:

1. Judul

Penelitian ini memiliki judul yang berkaitan dengan variabel-variabel pada penelitian sebelumnya, yaitu variabel iklim organisasi dan kualitas kinerja karyawan. Penelitian ini memiliki judul peran iklim organisasi pada kualitas kinerja karyawan di ILC Jagonet Sleman Yogyakarta. Judul ini belum diteliti sebelumnya oleh peneliti-peneliti terdahulu.

2. Subjek

Subjek pada penelitian ini berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Penelitian ini menggunakan operator ILC sebagai subjek penelitian. Hal ini berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang menggunakan karyawan sebagai subjek penelitian. Itu menjadi hal yang berbeda karena tempat penelitian yang berbeda.

3. Teori

¹⁷ Latifatul Hasanah, *Hubungan antara Iklim Organisasi dengan Organization Citizenship Behavior*, Skripsi (Yogyakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Program Studi Psikologi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2019), hlm. 66.

Teori yang digunakan pada penelitian ini sebagian memang memiliki kesamaan dengan teori peneliti sebelumnya. Namun, teori peneliti tidak sama secara keseluruhan. Jadi bisa dikatakan bahwa penelitian ini memiliki keaslian dan ciri khas yang khusus.

4. Alat ukur

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif sebagai alat ukur sedangkan peneliti sebelumnya menggunakan metode kuantitatif. Hal ini akan menjadi sesuatu yang sangat membedakan penelitian ini dengan penelitian - penelitian sebelumnya karena kesemuanya menggunakan metode kuantitatif.

Berdasarkan pemaparan tentang penelitian terdahulu, maka peneliti berkeyakinan bahwa penelitian yang berjudul Peran Iklim Organisasi pada Kualitas Kinerja Operator ILC (internet learning cafe) di Jagonet Sleman Yogyakarta Tahun 2019 belum pernah diteliti sebelumnya.

F. Kerangka Teori

Teori mempunyai posisi penting sebagai pembentuk utama dari suatu ilmu. Para pakar mengakui bahwa teori merupakan unsur penting dari suatu kerangka ilmu pengetahuan (*body of knowledge*) dengan kerangka tersebut berkembang dan dikembangkan cara memperolehnya, dari mulai kajiannya, hingga prosedurnya untuk sampai pada kebenaran ilmiah. Menurut Kerlinger (1964), teori didefinisikan sebagai “... *a set of interrelated constructs (variables), definitions and propositions that present a systematic view of phenomena by specifying relations among variables, with the*

purpose of explaining natural phenomena". Yang berarti bahwa teori merupakan satu set konstruksi yang saling terkait (variabel), definisi dan proposisi yang menyajikan pandangan sistematis tentang fenomena dengan menentukan hubungan variabel dengan tujuan menjelaskan fenomena alam.¹⁸

Disini peneliti menyampaikan beberapa teori terkait peran, iklim organisasi dan kualitas kinerja.

1. Defiisi Peran

Peran menurut kamus Oxford Dictionary bahwa pengertian peran adalah "*Actor's part; one's task of function*". Artinya dalam kamus ini bahwa pengertian peran adalah aktor, tugas seseorang atau fungsi.¹⁹ Dalam penelitian ini, peran diartikan sebagai fungsi atau peranan terhadap objek penelitian.

2. Iklim Organisasi.

a. Pengertian Iklim Organisasi

Istilah iklim organisasi (*organizational climate*) pertama kalinya dipakai oleh Kurt Lewin pada tahun 1930-an, yang menggunakan istilah iklim psikologi (*psychological climate*).

Kemudian istilah iklim organisasi dipakai oleh R. Tagiuri dan G. Litwin. Tagiuri mengemukakan sejumlah istilah untuk melukiskan perilaku dalam hubungan dengan latar atau tempat (*setting*) dimana

¹⁸ Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis isi dan Analisis Data Sekunder*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012), hlm. 42.

¹⁹ <https://WWW.artikelsiana.com/2019/02/Pengertian-peran-fungsi-jenis-peran-ciri-syarat-para-Ahli.html#>

perilaku muncul: lingkungan (*environment*), lingkungan pergaulan (*milie*), budaya (*culture*), suasana (*atmosphere*), situasi (*situations*), pola lapangan (*field setting*), pola perilaku (*behavior setting*) dan kondisi (*conditions*).²⁰

Iklm organisasi adalah persepsi anggota organisasi (secara individual dan kelompok) dan mereka yang secara tetap berhubungan dengan organisasi (misalnya pemasok, konsumen, konsultan, dan kontraktor) mengenai apa yang ada atau terjadi di lingkungan internal organisasi secara rutin, yang mempengaruhi sikap dan perilaku organisasi dan kinerja anggota organisasi yang kemudian menentukan kinerja organisasi.²¹

Ada sejumlah kata kunci dalam definisi tersebut yang perlu mendapat penjelasan.²²

a) Persepsi

Iklm organisasi merupakan persepsi anggota organisasi (sebagai individual dan kelompok) dan mereka yang berhubungan dengan organisasi (konsultan, pemasok, konsumen, dan kontraktor). Persepsi adalah proses menerima, mengorganisasi, dan menginterpretasikan informasi yang ada di lingkungannya dan menggunakannya untuk mengambil keputusan, melakukan aktivitas, dan sebagainya. Persepsi orang

²⁰ Wirawan, *Budaya dan Iklm Organisasi: Teori Aplikasi dan Penelitian*, hlm. 121.

²¹ *Ibid*, hlm. 122.

²² *Ibid*, hlm. 122-123.

mengenai apa yang ada dalam lingkungannya dapat berbeda antara seorang individu dengan individu lainnya atau antara satu kelompok dengan kelompok lainnya.

b) Hal yang ada atau terjadi dalam lingkungan internal organisasi

Persepsi orang tersebut mengenai apa yang ada atau apa yang terjadi dalam lingkungan organisasi. Lingkungan organisasi adalah lingkungan internal organisasi. Lingkungan organisasi disini dalam pengertian lingkungan keseluruhan organisasi atau lingkungan unit-unit organisasi.

c) Praktik rutin

Persepsi anggota organisasi dalam pengertian persepsi rutin anggota organisasi mengenai apa yang terjadi secara rutin dalam organisasi. Istilah iklim dalam ilmu cuaca adalah keadaan yang relatif tetap atau yang terjadi secara rutin. Akan tetapi, dalam setiap iklim akan terjadi perubahan musim yang

analoginya dalam iklim organisasi adalah perubahan suasana lingkungan. Misalnya dalam organisasi pada akhir tahun anggaran, suasananya mengevaluasi pelaksanaan kegiatan tahun yang sedang berjalan dan merencanakan aktivitas tahun mendatang. Sedangkan pada awal tahun, suasananya mulai melaksanakan kegiatan yang direncanakan. Contoh lain, suasana organisasi pada menjelang Hari Raya dan Tahun Baru berbeda dengan suasana hari-hari iasa. Misalnya di kantor-kantor

pemerintah Indonesia, fokus karyawan tersita untuk pulang mudik.

d) Sikap perilaku organisasi

Persepsi orang mengenai lingkungan organisasi memengaruhi sikap orang. Orang bisa bersikap dari sangat positif sampai sangat negatif mengenai iklim organisasinya. Sikap dapat pula berbentuk harapan atau stereotip positif dan negatif. Persepsi orang juga memengaruhi perilakunya. Misalnya, orang dapat berperilaku dari sangat tidak disiplin sampai sangat disiplin. Perilaku dapat juga dalam bentuk perilaku sangat terbuka sampai perilaku sangat tertutup.

e) Memengaruhi kinerja organisasi

Sikap dan perilaku anggota organisasi memengaruhi kinerja mereka secara individual dan kelompok yang kemudian memengaruhi kinerja organisasi. Iklim organisasi memengaruhi produktivitas anggota dan selanjutnya memengaruhi efektivitas dan efisiensi organisasi. Misalnya, persepsi negatif karyawan terhadap kepemimpinan, sistem manajemen, pelaksanaan norma, serta peraturan organisasi dan pekerjaannya, memengaruhi perilaku mereka dalam melaksanakan pekerjaannya. Perilaku ini berpengaruh terhadap produktivitas mereka yang kemudian memengaruhi kinerja organisasi.

b. Dimensi Iklim Organisasi

Dimensi iklim organisasi adalah unsur, faktor, sifat, atau karakteristik variabel iklim organisasi. Robert Stinger (2002) berpendapat bahwa karakteristik atau dimensi iklim organisasi mempengaruhi motivasi anggota organisasi untuk berperilaku tertentu. Oleh karena itu, iklim organisasi dapat dilukiskan dan diukur dalam pengertian dimensi tersebut. Ia mengatakan bahwa untuk mengukur iklim organisasi terdapat enam dimensi yang diperlukan.²³

1) Struktur

Struktur (*structure*) organisasi merefleksikan perasaan di organisasi secara baik dan mempunyai peran dan tanggung jawab yang jelas dalam lingkungan organisasi. Struktur tinggi jika anggota organisasi merasa pekerjaan mereka didefinisikan secara baik. Struktur rendah jika mereka merasa tidak ada kejelasan mengenai siapa yang melakukan tugas dan mempunyai kewenangan mengambil keputusan.

2) Standar-standar

Standar-standar (*standards*) dalam suatu organisasi mengukur perasaan tekanan untuk meningkatkan kinerja dan derajat kebanggaan yang dimiliki oleh anggota organisasi dalam melakukan pekerjaan dengan baik. Standar-standar tinggi artinya anggota organisasi selalu berupaya mencari jalan untuk

²³ *Ibid*, hlm. 131.

meningkatkan kinerja. Standar-standar rendah merefleksikan harapan yang lebih rendah untuk kinerja.

3) Tanggung jawab

Tanggung jawab (*responsibility*) merefleksikan perasaan karyawan bahwa mereka menjadi “bos diri sendiri” dan tidak memerlukan keputusannya dilegitimasi oleh anggota organisasi lainnya. Persepsi tanggung jawab tinggi menunjukkan bahwa anggota organisasi merasa didorong untuk memecahkan masalahnya sendiri. Tanggung jawab rendah menunjukkan bahwa pengambilan resiko dan percobaan terhadap pendekatan baru diharapkan.

4) Penghargaan

Penghargaan (*recognition*) mengindikasikan bahwa anggota organisasi merasa dihargai jika mereka dapat menyelesaikan tugas secara baik. Penghargaan merupakan ukuran penghargaan dihadapkan dengan kritik dan hukuman atas penyelesaian pekerjaan. Iklim organisasi yang menghargai kinerja berkarakteristik keseimbangan antara imbalan dan kritik. Penghargaan rendah artinya penyelesaian pekerjaan dengan baik diberi imbalan secara tidak konsisten.

5) Dukungan

Dukungan (*support*) merefleksikan perasaan percaya dan saling mendukung yang terus berlangsung di antara anggota

kelompok kerja. Dukungan tinggi jika anggota organisasi merasa bahwa mereka bagian tim yang berfungsi dengan baik dan merasa memperoleh bantuan dari atasannya, jika mengalami kesulitan dalam menjalankan tugas. Jika dukungan rendah, anggota organisasi merasa terisolasi atau tersisih sendiri.

6) Komitmen

Komitmen (*commitment*) merefleksikan perasaan bangga anggota terhadap organisasinya dan derajat kelayakan terhadap pencapaian tujuan organisasi. Perasaan komitmen kuat berasosiasi dengan loyalitas personal. Level rendah komitmen artinya karyawan merasa apatis terhadap organisasi dan tujuannya.

Menurut Stringer yang dikutip oleh Wirawan dalam bukunya, iklim organisasi suatu perusahaan dapat diukur berdasarkan keenam dimensi tersebut. Dengan mengukur keenam dimensi dari iklim organisasi suatu perusahaan, dapat digambarkan profil iklim organisasi perusahaan tersebut.²⁴

3. Kualitas Kinerja

a. Pengertian Kualitas Kinerja

Kata kualitas dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti tingkat baik buruknya sesuatu.²⁵ Kualitas bisa diartikan juga kadar,

²⁴ *Ibid*, hlm. 133.

²⁵ Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1989), hlm. 467.

derajat atau taraf dalam menilai sesuatu. Bisa disimpulkan kualitas disini adalah kadar tingkatan baik buruknya sesuatu sebagai penilaian.

Dalam kamus lengkap Bahasa Indonesia istilah kinerja dapat diartikan sebagai sesuatu yang dapat dicapai. Kinerja pada dasarnya adalah semua yang dilakukan atau tidak dilakukan kepada organisasi yang antara lain termasuk: kuantitas output, jangka waktu output, kehadiran di tempat kerja dan sikap kooperatif yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi.²⁶

Kinerja adalah suatu konstruk multidimensional yang sangat kompleks, dengan banyak perbedaan dalam arti tergantung pada siapa yang sedang mengevaluasi, bagaimana dievaluasi, dan aspek apa yang dievaluasi.²⁷ Kemudian, menurut Anwar Prabowo Mangkunegara dalam bukunya yang berjudul *Evaluasi Kinerja* menjelaskan bahwa kinerja karyawan (prestasi kerja) diartikan juga hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya.²⁸

²⁶ Hoetomo, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia* (Surabaya: Mitra Pelajar, 2005), hlm. 273.

²⁷ Hendrawan, dkk., *Manajemen Kinerja untuk Menciptakan Keunggulan Bersaing* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), hlm. 12.

²⁸ Anwar Prabu Mangkunegara, *Evaluasi Kinerja SDM* (Bandung: Refika Aditama, 2010), hlm. 67.

Amstrong dan Baron yang dikutip oleh Irhan dalam bukunya mengatakan kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi. Lebih jauh Indra Bastian menyatakan bahwa kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan satu kegiatan/program/kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis (*Strategic planning*) suatu organisasi.²⁹

Jika dilihat dari berbagai teori, bisa disimpulkan kualitas kinerja operator merupakan tingkatan atau kadar baik buruknya hasil pekerjaan yang dihasilkan oleh operator atau orang yang bertugas menjaga, melayani dan menjalankan suatu peralatan perusahaan, dalam penelitian ini operator ILC Jagonet.

b. Dimensi Kinerja

Menurut Robbins, S.P dimensi kinerja dibagi menjadi tiga diantaranya;³⁰

1) Kuantitas Hasil Kerja

Kuantitas hasil kerja merupakan jumlah produksi kegiatan yang dihasilkan atau diselesaikan. Pengukuran kuantitatif

²⁹ Irhan Fahmi, *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm. 2.

³⁰ Dimensi dan indikator kinerja menurut Robbins, S.P <https://formasiberita.blogspot.com/2018/10/dimensi-dan-indikator-kinerja-menurut.html?m=1> diakses pada tanggal 17 Oktober 2019, pukul 10:15 WIB.

melibatkan perhitungan keluaran dari proses atau pelaksanaan kegiatan. Ini berkaitan dengan jumlah keluaran yang dihasilkan. Kuantitas hasil kerja dapat dilihat dari prestasi kerja yang dicapai karyawan dan pencapaian target pekerjaan karyawan.

2) Kualitas Hasil Kerja

Kualitas hasil kerja merupakan mutu yang harus dihasilkan (baik tidaknya). Pengukuran kualitatif keluaran mencerminkan pengukuran “tingkat kepuasan”, yaitu seberapa baik penyelesaiannya. Ini berkaitan dengan bentuk keluaran seperti keterampilan, kepuasan pelanggan, ataupun inisiatif.

3) Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu merupakan sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan. Pengukuran ketepatan waktu merupakan jenis khusus dari pengukuran kuantitatif yang menentukan ketetapan waktu penyelesaian suatu kegiatan. Hal ini dapat kita lihat dari tingkat kehadiran karyawan, ketaatan karyawan dalam bekerja.

c. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Donnelly, Gibson, dan Ivancevich yang dikutip oleh Lijan dalam bukunya, mengemukakan bahwa kinerja individu dipengaruhi oleh enam faktor, yaitu harapan mengenai imbalan, dorongan, kemampuan, kebutuhan, sifat, persepsi terhadap tugas,

imbangan internal dan eksternal, dan persepsi tentang imbalan dan kepuasan kerja.³¹

G. Metode Penelitian

Suatu penelitian dapat dikatakan sebagai penelitian ilmiah jika dilakukan dengan menggunakan metode, secara umum metode penelitian dapat diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Pengertian lainnya, metode penelitian juga diartikan sebagai cara mencari kebenaran atas asas-asas yang berlaku pada gejala alam, masyarakat, atau kemanusiaan berdasarkan suatu disiplin ilmu.³²

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang mengkaji kualitas hubungan, kegiatan, situasi, atau material dengan penekanan kuat pada deskripsi menyeluruh dalam menggambarkan rincian segala sesuatu yang terjadi pada suatu kegiatan atau situasi tertentu (Fraenkel dan Wallen).³³

Penelitian ini dilakukan di ILC Jagonet Sleman Yogyakarta.

³¹ Lijan Poltak Sinambela, *Manajemen Sumber Daya Manusia Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja* (Jakarta: Bumi Aksara, 2017), hlm.487.

³² Sava M, Dagun, *Kamus Besar Ilmu Pengetahuan* (Jakarta: Lembaga Pengkajian Kebudayaan Nusantara, 2006), hlm. 659.

³³ Uhar Suharsaputra, *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan tindakan* (Bandung: PT Refika Aditama, 2012), hlm. 181.

2. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah operator ILC Jagonet Sleman Yogyakarta. Sedangkan objek penelitian ini adalah iklim organisasi pada kualitas kinerja operator ILC Jagonet Sleman Yogyakarta.

3. Sumber Data

Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti.³⁴ Sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen.³⁵ Pada penelitian ini adalah Store Manager, operator, dan *user* ILC Jagonet Sleman Yogyakarta 2019.

4. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategi dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Maka dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode pengumpulan data dengan observasi (pengamatan), *interview* (wawancara) dan dokumentasi.³⁶

³⁴ Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hlm. 42.

³⁵ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 62.

³⁶ *Ibid.* hlm. 63.

a) Observasi

Nasution, yang dikutip oleh Muri dalam bukunya menyatakan bahwa, observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Data itu dikumpulkan dan sering dengan bantuan berbagai alat yang sangat canggih, sehingga benda-benda yang sangat kecil (proton dan elektron) maupun yang sangat jauh (benda luar angkasa) dapat diobservasi dengan jelas. Kunci keberhasilan sebagai teknik pengumpulan data sangat banyak ditentukan pengamat sendiri, sebab pengamat melihat, mendengar, mencium, atau mendengarkan suatu objek penelitian dan kemudian ia menyimpulkan dari apa yang diamati itu.³⁷

b) Wawancara

Wawancara merupakan satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa wawancara (*interview*) adalah suatu kejadian atau suatu proses interaksi antara pewawancara (*interviewer*) dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai (*interviewee*) melalui komunikasi langsung. Dapat pula dikatakan bahwa wawancara merupakan percakapan tatap muka (*face to face*) antara pewawancara dengan sumber informasi, dimana pewawancara

³⁷ Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Metode Gabungan*, (Jakarta: Fajar Interpratama Mandiri, 2014), hlm. 384.

bertanya langsung tentang suatu objek yang diteliti dan telah dirancang sebelumnya.³⁸

c) Dokumentasi

Dokumentasi adalah data yang bersumber dari dokumen-dokumen. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.³⁹

5. Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.⁴⁰ Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis data model interaktif Miles dan Huberman.

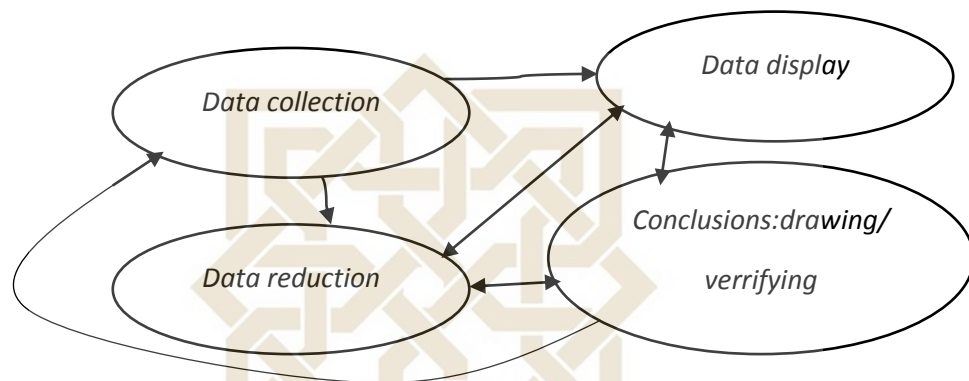
Miles dan Huberman mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu *data reduction*, *data display*, dan

³⁸ Ibid., hlm. 372.

³⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 329.

⁴⁰ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 89.

*conclusion drawing/verification.*⁴¹ Langkah-langkah analisis ditunjukkan pada gambar 1.1 berikut.



Gambar 1.1 Komponen dalam analisis data (*interactive model*)

Berdasarkan model analisis yang digunakan, peneliti setelah meakukan pengumpulan data kemudian melakukan reduksi data. Reduksi data dilakukan dengan merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dan dicari tema dan polanya dari sekumpulan data yang sudah diambil. Setelah data direduksi kemudian dilakukan *display data* atau penyajian data. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat atau dengan teks yang bersifat naratif.

Langkah selanjutnya setelah penyajian data, peneliti melakukan *conclusions drawing/verification* atau penarikan kesimpulan dan

⁴¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, hlm. 246.

verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat dan mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh buktibukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

6. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, temuan atau data dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi.⁴² Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif ada empat yaitu kredibilitas, transferability, dependability, dan confirmability.⁴³

a. Uji Kredibilitas

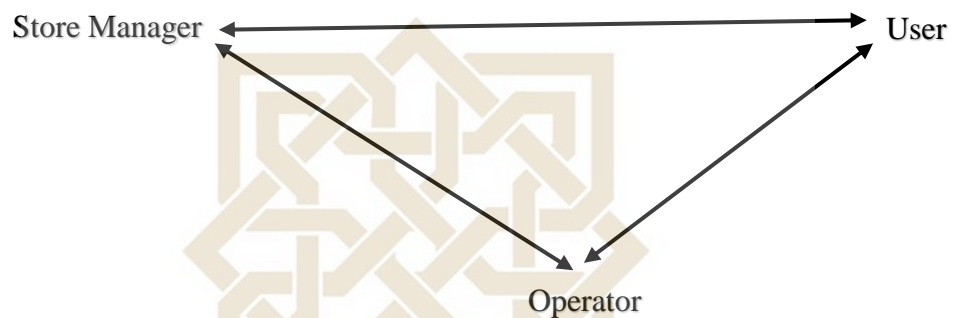
Penelitian ini menggunakan uji kredibilitas dengan triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data. Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

1) Triangulasi Sumber

⁴² Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 362.

⁴³ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, hlm. 121.

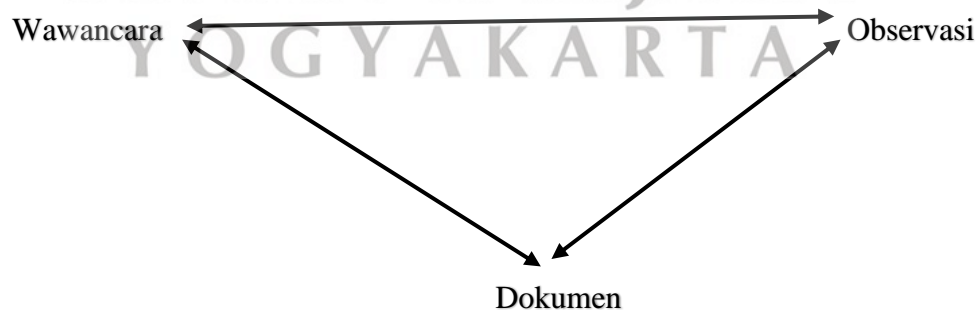
Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.⁴⁴



Gambar 1.2 Triangulasi Sumber Data

2) Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.⁴⁵



⁴⁴ *Ibid.*, hlm. 127.

⁴⁵ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, hlm. 127.

Gambar 1.3 Triangulasi Teknik

b. Uji Transferability

Uji transferability berkenaan dengan pertanyaan, hingga mana hasil penelitian dapat diterapkan atau digunakan dalam situasi lain. Dalam hal ini, peneliti menjamin transferabilitas data dalam penelitian ini dengan membuat uraian yang rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya sehingga data atau hasil penelitian dapat diterapkan atau digunakan dalam situasi lain. Unsur transferabilitas terpenuhi apabila hasil penelitian tentang peran iklim organisasi pada kualitas kinerja perator di Jagonet dapat digunakan atau diterapkan pada situasi dan kasus lainnya. Transferabilitas data diperiksa melalui tingkat keteralihan berdasarkan sumber data yang berkembang di lapangan, baik melalui catatan lapangan maupun menggunakan dokumentasi yang menggambarkan kondisi di lapangan.

c. Uji Depenability

Depenability atau konsistensi dapat tercapai apabila hasil penelitian ini dapat memberikan hasil yang sama dengan penelitian lainnya. Guna memenuhi unsur tersebut maka secara bersama-sama dengan konfirmabilitas dilakukan audit trail atau melacak kembali proses penelitian yang dalam hal ini dilakukan secara komprehensif oleh pembimbing. Konsistensi data yang diperoleh, diperiksa melalui

pengecekan ulang sumber data berdasarkan hasil wawancara maupun observasi.

d. Uji Konfirmability

Guna menjamin konfirmabilitas atau netralitas maka peneliti melakukan pemeriksaan berulang dalam rangka menjaga kebenaran dan obyektivitas hasil penelitian. Cara yang digunakan antara lain melalui berbagai tahap dan variasi wawancara, mencermati kembali hasil wawancara, *member check*, dan melakukan pengamatan dalam berbagai kondisi lapangan yang bervariasi.

Berdasarkan pemaparan tersebut, keabsahan data dalam penelitian kualitatif telah dilakukan, kredibilitas (kebenaran), transferability (aplikasi), dependability (konsistensi), dan confirmability (netralitas) sehingga data kualitatif yang ada telah memenuhi unsur yang dipersyaratkan sesuai dengan kaidah penelitian kualitatif.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

H. Sistematika Pembahasan

Agar pembahasan dan penulisan dalam skripsi ini menjadi terarah, utuh dan sistematis, maka penelitian ini dibagi menjadi beberapa bab, antara lain:

Bab pertama merupakan bab pendahuluan yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metodologi penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab kedua yaitu membahas dan menguraikan gambaran umum mengenai ILC Jagonet Sleman Yogyakarta, yaitu meliputi letak geografis, sejarah singkat, visi dan misi, struktur organisasi dan lain-lain.

Bab ketiga menyajikan data hasil penelitian di lapangan kemudian dianalisis data tersebut dalam narasi. Hal ini berlandaskan teori yang dikaji pada bab sebelumnya membahas tentang peran iklim organisasi pada kualitas kinerja operator di ILC Jagonet Sleman Yogyakarta.

Bab keempat merupakan bab penutup yang meliputi kesimpulan yang berisi tentang catatan akhir dari penulisan skripsi ini berupa narasi deskriptif kualitatif yang diakhiri dengan saran dan kata penutup.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian dan analisis dengan memperhatikan pokok-pokok permasalahan yang diangkat dengan judul Peran Iklim Organisasi pada Kualitas Kinerja Operator di Internet Learning Cafe (ILC) Jagonet Sleman Yogyakarta Tahun 2019, maka dapat diambil kesimpulan bahwa :

Iklim organisasi memiliki peranan penting pada kualitas kinerja operator di ILC Jagonet Sleman Yogyakarta. Peran iklim organisasi tersebut lebih kepada perasaan dan persepsi operator terhadap kondisi lingkungan di ILC Jagonet Sleman Yogyakarta. ILC Jagonet Sleman Yogyakarta memiliki kualitas kinerja operator yang tinggi sehingga kinerja yang dihasilkan bernilai baik. Sebanding dengan kualitas kinerja operator yang tinggi, iklim organisasi di ILC Jagonet Sleman Yogyakarta pun tinggi dan menghasilkan iklim organisasi yang baik. Dapat dikatakan iklim organisasi yang baik akan menghasilkan kualitas kinerja yang baik, begitupun sebaliknya. Hal ini dibuktikan dengan tingginya dimensi-dimensi iklim organisasi yang telah dikaji dan berbanding lurus dengan tingginya kualitas kinerja operator ILC Jagonet Sleman Yogyakarta.

Iklim organisasi mempengaruhi sikap dan perilaku operator karena iklim organisasi berasosiasi dengan perasaan dan persepsi operator mengenai kondisi lingkungan yang ada di ILC Jagonet Sleman Yogyakarta. maka ketika iklim organisasi rendah itu akan membuat perasaan dan persepsi operator terhadap ILC Jagonet menjadi rendah sehingga akan menimbulkan ketidaknyamanan dalam bekerja dan akan membuat kualitas kinerja operator menjadi menurun atau rendah.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian diatas, maka pada bagian ini dikemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Sebaiknya ketika ada kritik, saran dan masukan yang diberikan kepada ILC Jagonet Sleman Yogyakarta ada baiknya memberikan perkembangan-perkembangan kepada operator terkait hal tersebut. Jika memang akan ditindak lanjuti sebaiknya diberitahukan kepada operator kapan waktunya dan jika tidak ditindak lanjuti diberitahukan alasannya seperti apa atau mungkin jika sedang diproses atau sedang didiskusikan terlebih dahulu, agar tidak ada kesalah fahaman atau operator merasa tidak dihargai sebagai penyumbang kritik, saran dan masukan, karena itu merupakan bentuk perhatian operator kepada ILC Jagonet agar menjadi lebih baik lagi kedepannya. Operator juga bertanggung jawab menjelaskan kepada user/pelanggan yang sudah memberikan kritik dan sarannya kepada operator dan operator menyampaikan keatasan dan seterusnya. Maka memberikan informasi mengenai perkembangan bagaimana proses kritik, saran, dan masukan kepada operator sangat penting agar operator dan juga user/pelanggan merasa dihargai atas kritik, saran, dan masukan yang diberikan. Meskipun memang sudah ada pemberitahuan satu atau dua masukan, mungkin kedepannya lebih ditingkatkan lagi.
2. Penelitian selanjutnya sebaiknya lebih mendalam lagi membahas iklim organisasi dan kualitas kinerja operatornya dengan menggunakan teori yang berbeda dan dengan menggunakan sumber data yang lebih banyak dari berbagai jurnal nasional maupun internasional. Jika ingin melanjutkan penelitian ini, mungkin peneliti selanjutnya dapat memberikan perbandingan iklim organisasi ILC Jagonet

di tahun 2019 ini dengan tahun selanjutnya agar dapat mengetahui perbedaan yang terjadi apakah berubah kearah positif atau negatif. Setelah itu akan dapat diketahui apa yang membuat iklim organisasi berubah dan dari situ akan mendapat pelajaran yang juga tidak kalah penting dengan penelitian ini untuk dipelajari oleh perusahaan-perusahaan maupun para cendekiawan.



DAFTAR PUSTAKA

- Aryansyah, Imam, *Iklm Organisasi dan Kualitas Kehidupan Kerja Karyawan PT Aseli Dagadu Djogdja*. Skripsi, Yogyakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Program Studi Psikologi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2012.
- Dagun, Sava M, *Kamus Besar Ilmu Pengetahuan*, Jakarta: Lembaga Pengkajian Kebudayaan Nusantara, 2006.
- Detik Finance, “Ada 3,98 Juta Perusahaan Baru di RI dalam 10 Tahun Terakhir”, <https://m.detik.com/finance/berita-ekonomi-bisnis/d-3485474/ada-398-juta-perusahaan-baru-di-ri-dalam-10-tahun-terakhir>, diakses tanggal 27 April 2017 pukul 14:14 WIB.
- Dimensi dan indikator kinerja menurut Robbins, S.P <https://formasiberita.blogspot.com/2018/10/dimensi-dan-indikator-kinerja-menurut.html?m=1> diakses pada tanggal 17 Oktober 2019, pukul 10:15 WIB.
- Fahmi, Irhan, *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*, Bandung: Alfabeta, 2011.
- Hasanah, Latifatul, *Hubungan antara Iklm Organisasi dengan Organization Citizenship Behavior*. Skripsi Yogyakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Program Studi Psikologi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2019.
- Hendrawan, *Manajemen Kinerja untuk Menciptakan Keunggulan Bersaing*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006.
- Hoetomo, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, Surabaya: Mitra Pelajar, 2005.
- Larasati, Widya, “*Penanganan Pengaduan Masyarakat Sebagai Pendukung Iklm Organisasi*”. Skripsi, Yogyakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2016.
- Mangkunegara, dan Anwar Prabowo, *Evaluasi Kinerja SDM*, Bandung: Refika Aditama, 2010.
- Mar’atusholihah, Heni, “*Hubungan antara Loyalitas Kerja Karyawan dengan Iklm Organisasi Positif*”. Skripsi, Yogyakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Program Studi Psikologi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2016.

Martono, Nanang, *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis isi dan Analisis Data Sekunder*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012.

Qori'ah, Isma Nida, *Analisis Pengaruh Iklim Organisasi, Kepemimpinan, Etos Kerja Islam, dan Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap Kinerja Karyawan di PT.BPR Syariah Bangun Drajat Warga Yogyakarta*. Skripsi, Yogyakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Manajemen Keuangan Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2017.

Rivai, Veithzal, dan Ahmad Fawzi Mohd. Basri, *Performance Appraisal*, Jakarta: Rajawali Press, 2015.

Saputra, Uhar Suhar, *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif, dan tindakan*, Bandung: PT Refika Aditama, 2012.

Sinambela, Lijan Poltak, *Manajemen Sumber Daya Manusia Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja*, Jakarta: Bumi Aksara, 2017.

Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2015.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (mixed Methods)*, Bandung: Alfabeta, 2013.

Susanti, Susi, *Pengaruh Iklim Organisasi, Komunikasi Organisasi, Manajemen Pengetahuan, dan Pengalaman Kerja terhadap Kinerja Karyawan Bank Syariah (Studi Kasus BTN Syariah KC Solo)*". Skripsi, Yogyakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2019.

Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1989.

Umar, Husein, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013.

Wirawan, *Budaya dan Iklim Organisasi Teori Aplikasi dan Penelitian*, Jakarta: Salemba Empat, 2007.

Yusuf, Muri *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Metode Gabungan*, Jakarta: Fajar Interpratama Mandiri, 2014.

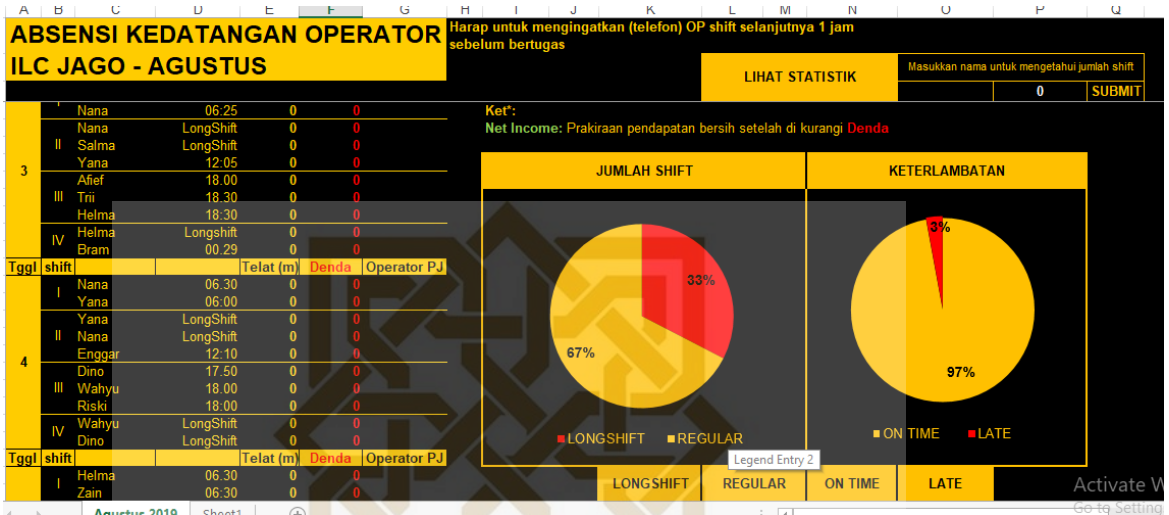
<https://www.sobatjogja.com/jagonet-jogja-internet-center-warnet-di-jogja-yang-istimewa/>, diakses tanggal 5 September 2019.

<https://www.artikelsiana.com/2019/02/Pengertian-peran-fungsi-jeis-peran-ciri-syarat-para-ahli.html#>, diakses tanggal 18 Desember 2019.

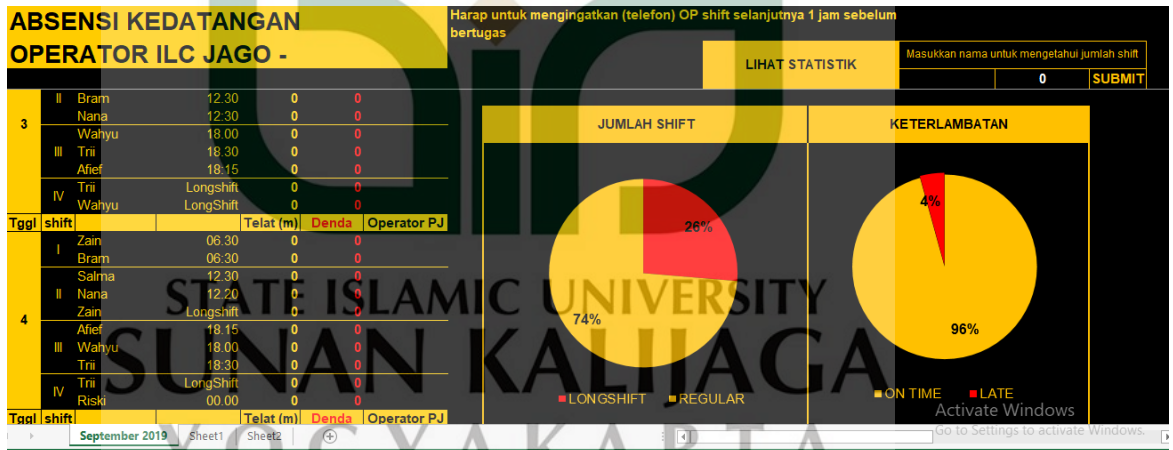


STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Foto Penelitian



Absensi kedatangan operator ILC Jagonet Sleman Yogyakarta bulan Agustus 2019



Absensi kedatangan operator ILC Jagonet Sleman Yogyakarta bulan September 2019



Wawancara dengan Saudari Salma Azizah yang merupakan operator di ILC Jagonet Sleman Yogyakarta, pada tanggal 11 Agustus 2019.



Operator ILC Jagonet sedang mengakses internet dengan menggunakan prepaid yang diberikan perusahaan untuk setiap operator ILC Jagonet Sleman Yogyakarta, Hasil Dokumentasi yang dilakukan pada tanggal 11 Agustus 2019

Cleaning Cycle Shift 1 & 4 1-Sep-2019

Shift 1 Nama: Yana

No.	Cleaning Cycle List	Cycling				
		1	2	3	4	5
1	Pengondisian Sampah	✓				
2	Mengcek Galon Khaira	✓				
3	Pengondisian Toilet	✓	✓	✓	✓	✓
4	Pengondisian Musholla	✓	✓	✓	✓	✓
5	Mencuci & Merekap Inventaris	✓	✓	✓	✓	✓
6	Pengondisian Station Aktif	✓	✓	✓	✓	✓
7	Lap Kaca Pintu Smoking/No Smoking	✓	✓	✓	✓	✓
8	Me re-stock Cafe jika sudah Kosong	✓	✓	✓	✓	✓

Paraf:  TTD Operator

Notes:

Shift 4 Nama: Riski

No.	Cleaning Cycle List	Cycling				
		1	2	3	4	5
1	Pengondisian Sampah	✓				
2	Mengcek Galon Khaira	✓				
3	Pengondisian Toilet	✓	✓	✓	✓	✓
4	Pengondisian Musholla	✓	✓	✓	✓	✓
5	Mencuci & Merekap Inventaris	✓	✓	✓	✓	✓
6	Pengondisian Station Aktif	✓	✓	✓	✓	✓
7	Lap Kaca Pintu Smoking/No Smoking	✓	✓	✓	✓	✓
8	Me re-stock Cafe jika sudah Kosong	✓	✓	✓	✓	✓

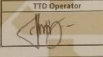
Paraf:  TTD Operator

Notes:

Cleaning Cycle Shift 2 & 3 1-Sep-2019

Shift 2 - CC 1 Nama: Nani

No.	Cleaning Cycle List	Cycling				
		1	2	3	4	5
1	Pengondisian Sampah	✓				
2	Mengcek Galon Khaira	✓				
3	Sweeping Store (Nyapu)	✓	✓	✓	✓	✓
4	Pengondisian Station Aktif	✓	✓	✓	✓	✓
5	Lap Kaca Pintu Smoking & No Smoking	✓	✓	✓	✓	✓
6	Pengondisian Backroom	✓	✓	✓	✓	✓
7	Me re-stock Cafe jika sudah Kosong	✓	✓	✓	✓	✓
8	Cek & Cleaning Station No Smoking (3 Jam Pertama)	✓	✓	✓	✓	✓
9	Cek & Cleaning Station Smoking (3 Jam Terakhir)	✓	✓	✓	✓	✓

Paraf:  TTD Operator

Notes:

Shift 2 - CC 2 Nama: Helma

No.	Cleaning Cycle List	Cycling				
		1	2	3	4	5
1	Pengondisian Toilet	✓	✓	✓	✓	✓
2	Pengondisian Musholla	✓	✓	✓	✓	✓
3	Mencuci & Merekap Inventaris	✓	✓	✓	✓	✓
4	Sweeping Store (Nyapu)	✓	✓	✓	✓	✓
5	Area Tangga dan Sekitarnya	✓	✓	✓	✓	✓
6	Menghapus Sisa* Kotor di Area Sekitaran Tangga	✓	✓	✓	✓	✓
7	Pengondisian Backroom	✓	✓	✓	✓	✓
8	Me re-stock Cafe jika sudah Kosong	✓	✓	✓	✓	✓
9	Cek & Cleaning Station No Smoking (3 Jam Terakhir)	✓	✓	✓	✓	✓
9	Cek & Cleaning Station Smoking (3 Jam Pertama)	✓	✓	✓	✓	✓

Paraf:  TTD Operator

Notes:

Shift 3 - CC 1 Nama: Ampok

No.	Cleaning Cycle List	Cycling				
		1	2	3	4	5
1	Pengondisian Sampah	✓				
2	Mengcek Galon Khaira	✓				
3	Sweeping Store (Nyapu)	✓	✓	✓	✓	✓
4	Sekuruh Store Area & Ceiling	✓	✓	✓	✓	✓
5	Pengondisian Station Aktif	✓	✓	✓	✓	✓
6	Lap Kaca Pintu Smoking & No Smoking	✓	✓	✓	✓	✓
7	Pengondisian Backroom	✓	✓	✓	✓	✓
8	Me re-stock Cafe jika sudah Kosong	✓	✓	✓	✓	✓
9	Cek & Cleaning Station No Smoking (3 Jam Pertama)	✓	✓	✓	✓	✓
9	Cek & Cleaning Station Smoking (3 Jam Terakhir)	✓	✓	✓	✓	✓

Paraf:  TTD Operator

Notes:

Shift 3 - CC 2 Nama: ZAIN

No.	Cleaning Cycle List	Cycling				
		1	2	3	4	5
1	Pengondisian Toilet	✓	✓	✓	✓	✓
2	Pengondisian Musholla	✓	✓	✓	✓	✓
3	Mencuci & Merekap Inventaris	✓	✓	✓	✓	✓
4	Sweeping Store (Nyapu)	✓	✓	✓	✓	✓
5	Area Tangga dan Sekitarnya	✓	✓	✓	✓	✓
6	Menghapus Sisa* Kotor di Area Sekitaran Tangga	✓	✓	✓	✓	✓
7	Pengondisian Backroom	✓	✓	✓	✓	✓
8	Me re-stock Cafe jika sudah Kosong	✓	✓	✓	✓	✓
9	Cek & Cleaning Station No Smoking (3 Jam Terakhir)	✓	✓	✓	✓	✓
9	Cek & Cleaning Station Smoking (3 Jam Pertama)	✓	✓	✓	✓	✓

Paraf:  TTD Operator

Notes:

Job desk operator ILC Jagonet Sleman Yogyakarta bagian CC, dokumentasi yang dilakukan pada tanggal 11 Agustus 2019

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



Salah satu job desk operator sebagai POS/kassier, merekap cafe untuk di cocokkan data dengan shift sebelumnya



Operator sedang melayani user/pelanggan, hasil Dokumentasi yang dilakukan pada tanggal 11 Agustus 2019

Diberikan kepada:

Lubpiatul Fitriah

Sebagai :

PESERTA

Orientasi Pengenalan Akademik Dan Kemahasiswaan
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Pada Tanggal 20-22 Agustus 2015

Mengetahui,

Wakil Rektor

Bid. Kemahasiswaan dan Kerjasama
BIN-Songan Kalijaga



Dr. Siti Rahmah Dzuhayatin, MA

NIP. 19630517 199003 2 002

Yogyakarta, 22 Agustus 2015

Ketua Panitia



M. Muqribul Faiz

NIM. 13360019



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Nomor: UIN.02/R.3/PM.03.2/4397/2015

**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN KALIJAGA**

Sertifikat

diberikan kepada:

Nama : LUTPIATUL FITRIA
NIM : 15240107
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Sebagai .Peserta

atas keberhasilannya mengikuti seluruh kegiatan

SOSIALISASI PEMBELAJARAN DI PERGURUAN TINGGI

Bagi Mahasiswa Baru UIN Sunan Kalijaga Tahun Akademik 2015/2016

Tanggal 24 s.d. 26 Agustus 2015 (24 jam pelajaran)

Yogyakarta, 1 September 2015

a.n. -Rektor

Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama

Dr. Siti Ruhaini Dzuhayatin, M.A.

NIP. 19630517 199003 2 002



LIBRARY OF ISLAMIC STATE UNIVERSITY OF SUNAN KALIJAGA

Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta, Telp (0274) 548635, Fax (0274) 552231

Website : www.lib.uin-suka.ac.id | E-mail : lib@uin-suka.ac.id



ID No. 9105054060
Certificate No. 838 1001 2238

Sertifikat

Nomor: UIN.02 / L.1 / TU.00.9 / 189 / 2015



diberikan kepada:

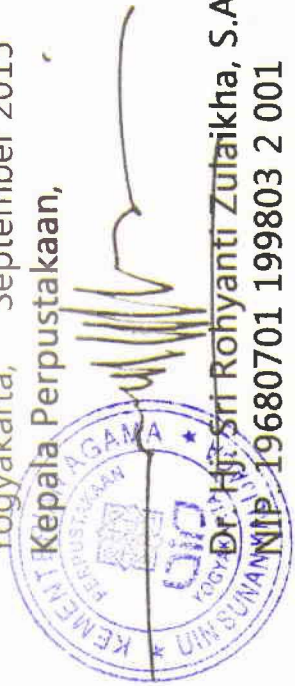
Lutpiatul Fitriah

NIM : 15240107

sebagai PESERTA AKTIF dalam kegiatan Pendidikan Pemakai Perpustakaan (User Education) pada Tahun Akademik 2015/2016 yang diselenggarakan oleh Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Yogyakarta, September 2015

Kepala Perpustakaan,



Dr. Hji. Sri Rohyanti Zutaikha, S.Ag., SIP., M.Si

NIP 19680701 199803 2 001

UJIAN SERTIFIKASI TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

diberikan kepada

Nama : Lutpiatul Fitria
NIM : 15240107
Fakultas : Dakwah Dan Komunikasi
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Dengan Nilai :

No.	Materi	Nilai	
		Angka	Huruf
1.	Microsoft Word	100	A
2.	Microsoft Excel	50	D
3.	Microsoft Power Point	95	A
4.	Internet	65	C
5.	Total Nilai	77,5	B
Predikat Kelulusan		Memuaskan	

Yogyakarta, 4 September 2019

Kepala PTIPD



Dr. Shofwatul Uyun, S.T., M.Kom.

NIP. 19820511 200604 2 002

Standar Nilai:

Nilai		Predikat
Angka	Huruf	
86 - 100	A	Sangat Memuaskan
71 - 85	B	Memuaskan
56 - 70	C	Cukup
41 - 55	D	Kurang
0 - 40	E	Sangat Kurang





TEST OF ENGLISH COMPETENCE CERTIFICATE

No: UIN.02/L4/PM.03.2/2.24.8.1/2019

This is to certify that:

Name : **Lutpiatul Fitria**
Date of Birth : **November 01, 1997**
Sex : **Female**

achieved the following scores on the Test of English Competence (TOEC) held on **September 18, 2019** by Center for Language Development of State Islamic University Sunan Kalijaga:

CONVERTED SCORE	
Listening Comprehension	41
Structure & Written Expression	42
Reading Comprehension	43
Total Score	420

Validity: 2 years since the certificate's issued

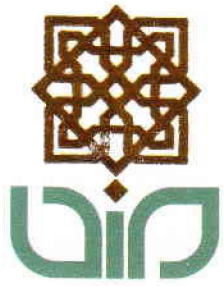
STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



Yogyakarta, September 18, 2019
Director

Dr. Sembodo Ardi Widodo, S.Ag., M.Ag.
NIP. 19680915 199803 1 005





89

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA**
**LEMBAGA PENELITIAN DAN
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (LP2M)**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SERTIFIKAT

Nomor: B-350.3/Un.02/L.3/PM.03.2/P3.888/10/2018

Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) UIN Sunan Kalijaga memberikan sertifikat kepada:

Nama : Lutpietal Fitria
Tempat, dan Tanggal Lahir : Subang, 01 November 1997
Nomor Induk Mahasiswa : 15240107
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

yang telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Integrasi-Interkoneksi Semester Pendek, Tahun Akademik 2017/2018 (Angkatan ke-96), di:

Lokasi : Jati, GIRICAHYO
Kecamatan : Purwosari
Kabupaten/Kota : Kab. Gunungkidul
Propinsi : D.I. Yogyakarta

dari tanggal 04 Juli s.d. 31 Agustus 2018 dan dinyatakan LULUS dengan nilai 95,75 (A). Sertifikat ini diberikan sebagai bukti yang bersangkutan telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) dengan status kuliah intra kurikuler dan sebagai syarat untuk dapat mengikuti ujian Munaqasyah Skripsi.



Yogyakarta, 02 Oktober 2018
Ketua,



Prof. Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., M.A.
NIP. : 19720912 200112 1 002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH

Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 515856, e-mail: fd@uin-suka.ac.id, Yogyakarta

SERTIFIKAT

Nomor : B-099/Un.02/MD/PP.00/01/2019

Diberikan kepada:

LUTPIATUL FITRIA

NIM: 15240107

Dinyatakan **LULUS** dalam *Praktikum Profesi yang diselenggarakan oleh Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, di Balai Besar Pelatihan dan Pengembangan Kesejahteraan Sosial (BBPPKS) Kementerian Sosial dengan nilai: A.* Demikian sertifikat ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya



Dr. Hj. Nurjannah, M.Si.
NTP. 19600310 198703 2 001

Yogyakarta, 16 Januari 2019
Ketua Program Studi

Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.
NTP. 19670104 199303 1 003



UIN

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KEMENTERIAN AGAMA

UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta Telp: 0274-515856 Email : fd@uin-suka.ac.id

SERTIFIKAT

NO : B-1191/Uin.02/DD/PP.01.2/06/2016

Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga dengan ini menyatakan bahwa :

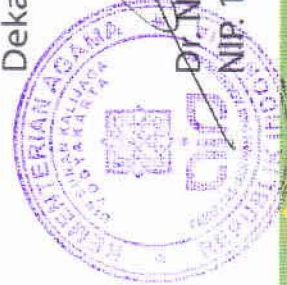
LUTPIATUL FITRIA

15240107

LULUS dengan Nilai 90 (A)

Ujian sertifikasi Baca Tulis Al-Qur'an yang diselenggarakan oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga

Dekan



Dr. Nurjannah, M.Si.

NIP. 19600310 198703 2 001

Yogyakarta, 01 Juni 2016

Ketua

Alimatul Qibtiyah, S.Ag. MSI., MA., Ph.D

NIP. 19710919 199603 2 001



INTEGRATIF-INTERKONEKTIF



DEDIKATIF-INOVATIF



INKLUSIF-CONTINUOUS IMPROVEMENT



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH

Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 515856, e-mail: fd@uin-suka.ac.id, Yogyakarta

SERTIFIKAT

Nomor: B-026/Un.02/MD/TQ.00/01/2019

Diberikan kepada:

LUTPIATUL FITRIA
NIM: 15240107

Dinyatakan **LULUS** dalam Tahfid Qur'an Juz 30 yang diselenggarakan oleh Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga dengan nilai: **B**
Demikian sertifikat ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya



Dr. Hj. Nurjannah, M.Si.
NIP. 19600310 198703 2 001

Yogyakarta, 15 Januari 2019
Ketua Program Studi

Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.
NIP. 19670104 199303 1 003



NAMA : Lutpiatul Fitria
NIM : 15240107
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Jurusan/Program Studi : MD (Manajemen Dakwah)
Pembimbing I : Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.
Pembimbing II :
Judul : PERAN IKLIM ORGANISASI PADA KUALITAS KINERJA OPERATOR DI ILC (INTERNET LEARNING CAFÉ) JAGONET SLEMAN YOGYAKARTA

No.	Tanggal	Konsultasi Ke:	Materi Bimbingan	Tanda Tangan
1.	23 Juli 2019	1	Proposal Skripsi	
2	29 Juli 2019	2	Perbaikan Proposal	
3	12 November 2019	3	Bab II Skripsi	
4	22 November 2019	4	Bab III Skripsi	
5	23 November 2019	5	Bab IV Skripsi	
6	24 November 2019	6	Skripsi	
7	25 November 2019	7	Perbaikan Bab III	
8	26 November 2019	8	Perbaikan Bab IV	
9	27 November 2019	9	Perbaikan Skripsi ACC	

Yogyakarta, _____

Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.
NIP 19670104 199303 1 003

NAMA : Lutpiatul Fitria
NIM : 15240107
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Jurusan/Program Studi : MD (Manajemen Dakwah)
Batas Akhir Studi : 31 Agustus 2022
Alamat : Subang Jawa Barat

No.	Hari, Tanggal Seminar	Nama & NIM Penyaji	Status	Td. Tangan Ketua Sidang
1	Selasa, 19 Mei 2019	Firman Mustaqim (15240094)	Peserta	
2	Kamis, 16 Mei 2019	Muhammad Rizai (16220029)	Peserta	
3	Kamis, 16 Mei 2019	Najuba Zain (16220090)	Peserta	
4	Senin, 20 Mei 2019 Fatimahtuz zuhro	Fatimahtuz zuhro (15250011)	Peserta	
5	Jumat, 09 Agustus 2019	Lutpiatul Fitria (15240107)	Penyaji	
6	Jum'at, 25 Oktober 2019	Ratih Meika Mardaniyati (15240055)	Pembahas	

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
 YOGYAKARTA

Yogyakarta, 6 April 2018

Ketua Jurusan,

Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.
 NIP 19670104 199303 1 003

Keterangan:

Kartu ini berlaku selama dua (2) semester dan menjadi salah satu syarat pendaftaran munaqasyah



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 515856, Fax. (0274) 552230
E-mail: fd@uin-suka.ac.id, Yogyakarta 55281

Nomor : B-263A/Un.02/DD.1/PN.01.1/12/2019
Lampiran : -
Hal : **Izin Penelitian**

22 November 2019

Kepada
Yth. **Store Manager ILC Jagonet Sleman**
Yogyakarta

ditempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Disampaikan dengan hormat bahwa terkait dengan bahan penulisan skripsi, dengan ini kami mengajukan permohonan ijin mngdakan riset/penelitian bagi mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berikut ini:

Nama : **Lutpiatul Fitria**
NIM/Jurusan/ : 15240107 / MD
Semester : IX(Sembilan)
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/Tanggal Lahir : Subang, 01 November 1997
Lokasi Penelitian : Jl.Godean, Sleman, D.I Yogyakarta
Metode Penelitian : Kualitatif
Waktu Penelitian : 12 Agustus S/d Selesai
Pembimbing : **Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si**
Judul : Peran Iklim Organisasi pada Kualitas Kinerja Operator di ILC (*Internet Learning Cafe*) Jagonet Sleman Yogyakarta tahun 2019

Kami mohon agar mahasiswa tersebut diberikan ijin untuk melakukan riset dan pengumpulan data guna penyusunan skripsi.

Demikian, atas izin dan kerjasama Saudara kami sampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



a.n Dekan,

Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Pengembangan Lembaga

DR. HM. KHOLIL, MS.I₄

CURRICULUM VITAE

A. INFORMASI DATA DIRI

1. Nama : Lutpiatul Fitria
2. Tempat & Tanggal Lahir : Subang, 01 November 1997
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. Kewarganegaraan : Indonesia
6. Alamat Asal : Kp. Sukamulya RT 14 RW 04 Desa
Cibogo Kecamatan Cibogo Kabupaten
Subang
7. Alamat Sekarang : Jl. Mutiara No. 6 Pengok Blok F
Gondokusuman
8. No HP : 082335388554
9. E-mail : lutfiatul0197@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. TK Annisa (2001-2003)
2. SDN Budiharti (2003-2009)
3. SMP Plus Pagelaran III (2009-2012)
4. MAN 1 Subang (2012-2015)
5. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta (2015-2019)

C. PENGALAMAN ORGANISASI

1. Bendahara PMII Rayon Pondok Syahadat (2017-2018)
2. Pengurus Koordinator Divisi Media MITRAUMMAH (2018-2019)
3. Anggota DEMA FDK (2017-2018)
4. Pengurus Divisi Public Relation SUKA-TV (2018-2019)
5. Pengurus Sekertaris BINGKAI (2016-2017)

