

**PERAN OPERASIONAL MANAJER DALAM MEMBENTUK  
KARAKTER KEPEMIMPINAN KARYAWAN DI PARAGON *POOL AND*  
*CAFE* YOGYAKARTA**



**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah Dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta**

**Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Strata I**

**Disusun oleh:**

**Idris**

**NIM 13230024**

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**  
**Pembimbing:**  
**Suyanto, S.Sos., M.Si.**  
**NIP 19660531 198801 1 001**

**PROGRAM STUDI PENGEMBANGAN MASYARAKAT ISLAM  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2021**

## ABSTRAK

Perusahaan ialah sebuah unit kegiatan produksi yang mengolah sumber daya untuk memproduksi barang dan jasa bagi masyarakat. Upaya untuk menghasilkan barang atau jasa yang kompetitif, Operasional Manajer sangat berperan penting dan bertanggung jawab khususnya dalam membentuk karakter para karyawannya. Setiap karyawan sedikitnya merupakan pemimpin bagi pekerjaannya, yang harus dikerjakan secara disiplin dan bertanggung jawab, efektif, dan efisien. Sehingga karyawan menjadi pribadi yang bekerja secara profesional sebagaimana tercantum dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada. Paragon *Pool & Cafe* merupakan perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan dan jasa. Di perusahaan ini pula, setiap karyawan dituntut untuk memiliki jiwa kepemimpinan, baik dalam pekerjaan individu ataupun Tim. Selain itu, setiap karyawan memiliki peluang untuk naik pangkat sesuai bidangnya masing-masing.

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab 1) Bagaimana peran Operasional Manajer dalam membentuk karakter karyawan 2) Apa saja karakter kepemimpinan yang ditanamkan Operasional Manajer terhadap karyawan. Penelitian ini merupakan penelitian diskriptif kualitatif. Subyek dan obyek penelitian ini mencakup seluruh karyawan khususnya manajemen operasional dan member aktif perusahaan. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan secara observasi, dokumentasi, wawancara dan pengalaman peneliti selama menjadi bagian di perusahaan “Paragon *Pool & Cafe*”. Teknik validitas data ialah berdasarkan kriteria peneliti dalam *setting* dan triangulasi.

Hasil penelitian ini menggambarkan sifat keterbukaan Operasional Manajer (OM) dalam membentuk karakter kepemimpinan karyawan, dengan cara melibatkan karyawan kedalam aktifitas peranannya. Kemudian menggunakan prinsip 3S (senyum, salam, sapa), yang Operasional Manajer (OM) edukasikan dan implementasikan pula kedalam suasana kehidupan karyawan sehari-hari. melalui praktek contoh nilai-nilai yang baik ialah nilai kebersamaan, toleransi, kemandirian dan kesopanan, yang pada akhir karyawan tidak hanya semata-mata bekerja mendapatkan uang, melainkan juga tumbuh karakter kepemimpinan yang baik.

Kata kunci : *Peran Operasional Manajer, Karakter Kepemimpinan Karyawan*

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Idris  
NIM : 13230024  
Jurusan : Pengembangan Masyarakat Islam  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul **“Peran Operasional Manajer dalam Membentuk Karakter Kepemimpinan Karyawan di Paragon Pool & Cafe Yogyakarta”** adalah hasil karya pribadi dan sepanjang pengetahuan penyusun tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penyusun.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 28 Desember 2020

Yang menyatakan,

  
  
Idris  
NIM. 13230024



**SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI**

Hal : Skripsi Saudara Idris

Kepada:  
**Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi**  
**UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta**  
Di Yogyakarta

*Assalammu'alaikum Wr.Wb.*

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

Nama : Idris  
NIM : 13230024  
Jurusan : Pengembangan Masyarakat Islam (PMI)  
Judul Skripsi : **Peran Operasional Manajer dalam Membentuk Karakter Kepemimpinan Karyawan di Paragon Pool & Cafe Yogyakarta**

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan Pengembangan Masyarakat Islam (PMI) UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Pengembangan Masyarakat Islam.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqosahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalammu'alaikum Wr.Wb.*

Yogyakarta, 28 Desember 2020

Pembimbing

Suyanto, S.Sos, M.Si.  
NIP. 19660531 198801 1001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan PMI

Siti Aminah, S. Sos.I, M. Si.  
NIP. 19830811 201101 2 010



## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1098/Un.02/DD/PP.00.9/12/2020

Tugas Akhir dengan judul : PERAN OPERASIONAL MANAJER DALAM MEMBENTUK KARAKTER KEPEMIMPINAN KARYAWAN DI PARAGON POOL AND CAFE YOGYAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : IDRIS  
Nomor Induk Mahasiswa : 13230024  
Telah diujikan pada : Kamis, 03 Desember 2020  
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

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

### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang/Penguji I

Suyanto, S.Sos., M.Si.

SIGNED

Valid ID: 5fd3a6ee8f18e



Penguji II

Dr. Hj. Sriharini, S.Ag., M.Si.

SIGNED

Valid ID: 5fd831bb05969



Penguji III

Siti Aminah, S.Sos.I., M.Si.

SIGNED

Valid ID: 5fd3865b5c852



Yogyakarta, 03 Desember 2020

UIN Sunan Kalijaga

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd.

SIGNED

Valid ID: 5fe0096da1c42

## MOTTO

- “Allah adalah sebaik-baik Pelindung dan sebaik-baik Penolong” (Q.S. Al-Anfaal : 40).<sup>1</sup>
- “Sebaik-baiknya Manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia” (HR. Thabrani dan Daruquthni).<sup>2</sup>
- “Hidup adalah soal keberanian, Menghadapi yang tanda Tanya, tanpa kita mengerti tanpa kita bisa menawar. terimalah dan hadapilah.” (Soe Hok Gie).<sup>3</sup>



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

---

<sup>1</sup> H. Zaini Dahlan, *Qur'an Karim dan Terjemahan Artinya*, (Yogyakarta, UII Press, 2014)  
Hal: 321

<sup>2</sup> Dot.Org, *Dunia Islam*, <http://www.duniaislam.org/20/02/2016/sebaik-baik-manusia-adalah-yang-paling-bermanfaat-bagi-orang-lain/>, diakses Tgl 11 Desember 2020

<sup>3</sup> Soe Hok Gie, <http://www.goodreads.com/quotes/7581387-hidup-adalah-soal-keberanian-menghadapi-yang-tanda-tanya-tanpa-kita>, diakses Tgl 11 Desember 2020

## PERSEMBAHAN

*Alhamdulillah, atas Rahmat dan Hidayah-Nya, saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Karya sederhana ini saya persembahkan untuk:*

- ||| *Orangtuaku, Bapak Atma (alm), Ibu Zairi dan bapak tiri saya Rusdi, yang telah mendukung, memberi motivasi dalam segala hal serta memberikan kasih sayang yang teramat besar dan tidak mungkin bisa saya balas dengan apapun. Terima Kasih.*
- ||| *Almamater UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*
- ||| *Teman-teman seperjuangan Fakultas Dakwah dan Komunikasi 2013 terutama prodi Pengembangan Masyarakat Islam terimakasih atas semangat dan kebersamaannya.*
- ||| *Orang tercinta yang akan bersama saya kelak*



## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah* rabbal'alam, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat, taufik serta hidayah-Nya dalam menyelesaikan tugas akhir ini meskipun masih jauh dari kesempurnaan. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan Rasulullah Muhammad SAW, keluarga, sahabat serta pengikut beliau hingga *yaumul akhir*.

Penelitian ini merupakan tugas akhir pada Program Studi Pengembangan Masyarakat Islam, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai syarat guna memperoleh derajat Sarjana Strata Satu (S1) Ilmu Sosial. Atas kelancaran selama penulisan, maupun penyelesaian dalam menulis tugas akhir, penulis tidak lupa sampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Phil. Al-Makin, S.Ag., MA. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta;
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi beserta jajarannya;
3. Ibu Siti Aminah, S.Sos.I., M.Si., selaku Ketua Program Studi Pengembangan Masyarakat Islam;
4. Bapak Suyanto, S.Sos, M.Si., selaku dosen pembimbing akademik dan dosen pembimbing skripsi;
5. Seluruh dosen beserta pegawai dan staff tata usaha Program Studi Pengembangan Masyarakat Islam, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga.
6. Bapak RM. Wahyudi Suryo Danarto selaku Manajer Paragon Pool & Cafe Yogyakarta sebagai tempat penelitian skripsi
7. Orang tua, kakak dan adik serta seluruh keluarga besar tercinta.
8. Seluruh teman-teman Fakultas Dakwah dan Komunikasi 2013, terutama Pengembangan Masyarakat Islam
9. Seluruh teman-teman Al-Mizan UIN Sunan Kalijaga, terutama Devisi Kaligrafi angkatan 2013.



10. Keluarga KKN 93 Tilaman, Wukirsari, Imogiri, Bantul.
11. Seluruh sahabat, Ali Munir, Zaifuddin, Afifur Rohman, Rizka Yuliawati, Fajar Arif Budiyanto, Syaifuddin, RM. Wahyudi Suryo Danarto, Rofiqoh Wannuroh, Inayaturohma, Suryani dan Dapit.
12. Keluarga besar Kontrakanku
13. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan tugas akhir serta dalam menempuh studi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari terdapat banyak kekurangan dan kekhilafan mengingat terbatasnya kemampuan pengetahuan penulis. Sehingga partisipasi kritik dan saran yang membangun sangat penulis butuhkan demi kesempurnaan skripsi ini dan proses berikutnya.

Harapan penulis dalam skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis sendiri khususnya, pembaca dan bagi masyarakat dimana tempat penulis telah melakukan penelitian. Akhirnya, semoga Allah SWT selalu mengampuni atas segala kekhilafan dan meridhai atas segala proses dalam setiap kebaikan. Dan semoga Allah SWT membalas kebaikan mereka semua dengan karunia-Nya serta semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembacanya. *Amiin Yaa Rabbal Alamin.*

Yogyakarta, 28 Desember 2020

Penyusun,

**Idris**  
**NIM. 13230024**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK .....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Penegasan Judul .....	1
B. Latar Belakang Masalah.....	3
C. Rumusan Masalah .....	6
D. Tujuan Penelitian .....	7
E. Manfaat Penelitian .....	7
F. Kajian Pustaka.....	8
G. Kerangka Teori.....	11
H. Metodologi Penelitian .....	16
I. Sistematika Pembahasan .....	23

## **BAB II : GAMBARAN UMUM**

A. Letak Geografis .....	25
B. Sejarah Perusahaan.....	26
C. Struktur Perusahaan .....	29
D. Rekrutmen Karyawan.....	30
E. Tugas Karyawan.....	30
F. Penghargaan Karyawan.....	32
G. Aturan dan Sanksi Karyawan.....	32
H. Jadwal Operasional .....	42
I. Alur Pelayanan .....	43
J. Marketing dan Promosi .....	46

## **BAB III : PEMBAHASAN**

A. Melakukan Evaluasi, Mengendalikan Peraturan, Dan Tata Tertib Dalam Operasional .....	48
B. Memberikan Motivasi Untuk Karyawan Agar Dapat Bekerja Secara Maksimal.....	49
C. Membina Kedisiplinan Untuk Menunjang Kinerja Yang Baik .....	50
D. Trainer.....	78
E. Mengatur Operasional.....	81
F. Memberikan Penilaian .....	85
G. Mengonsep Perencanaan .....	89
H. Membuat Promosi .....	92

**BAB IV : PENUTUP**

A. Kesimpulan ..... 96

B. Saran..... 97

**DAFTAR PUSTAKA ..... 99**

**LAMPIRAN.....101**



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.....	18
Tabel 2.....	29



## DAFTAR GAMBAR

Gambar. 1 .....	25
Gambar. 2 .....	26
Gambar. 3 .....	28
Gambar. 4 .....	28
Gambar. 5 .....	28
Gambar. 6 .....	28
Gambar. 7 .....	33
Gambar. 8 .....	34
Gambar. 9 .....	54



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Penegasan Judul**

#### 1. Peran

Definisi peran dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) memiliki arti pemain sandiwara (film), tukang lawak pada permainan makyong, perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan di masyarakat. Secara definisi peran menurut Soerjono Soekanto (2002) ialah peran yang memiliki aspek dinamis dalam suatu kedudukan (status), apabila seseorang menjalankan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia akan melakukan peranan. Dari hal ini lebih lanjut kita mencoba memperdalam pendapat lain tentang peran yang telah disepakati sebelumnya disebut dengan peranan normatif.<sup>1</sup> dalam hal ini peran menurut penulis perilaku individu yang memiliki peranan penting di dalam suatu struktur organisasi.

#### 2. Operasional

Operasional menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) memiliki arti yang bersifat Operasi, berhubungan dengan Operasi yang didasarkan pada suatu aturan, Operasi yang sesuai dan tidak

---

<sup>1</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia

menyimpang dari suatu norma atau ketentuan. Dalam pengertian lain Operasional adalah rumusan mengenai kasus yang akan dikaji untuk mendapatkan temuan dalam penelitian di dunia nyata, di dunia empiris atau dilapangan agar dapat dialami.<sup>2</sup> Dalam hal ini Operasional yang penulis maksud adalah tatacara atau kode etik yang harus ditaati dan dijalankan semua karyawan Paragon Pool & Cafe dalam menjalankan kegiatan perusahaan.

### 3. Manajer

Makna manajer dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah orang yang mengatur pekerjaan atau kerjasama diantara berbagai kelompok atau sejumlah orang untuk mencapai sasaran, orang yang berwewenang dan bertanggung jawab membuat rencana, mengatur, memimpin, dan mengendalikan untuk mencapai sasaran tertentu.<sup>3</sup> dan yang penulis maksud bahwa manajer adalah orang yang bertanggung jawab untuk mengarahkan suatu usaha yang bertujuan untuk membantu organisasi dalam mencapai sasaran tertentu agar perusahaan lebih maju dan berkembang baik dari segi pendapatan, *attitude*, kedisiplinan karyawan dan lain sebagainya.

### 4. Karakter Kepemimpinan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), karakter merupakan tabiat; sifat-sifat kejiwaan, watak, akhlak atau budi pekerti

---

<sup>2</sup> *Ibid.*, hlm. 1.

<sup>3</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia



yang membedakan seseorang dengan yang lain. Sedangkan kepemimpinan berasal dari suku kata pemimpin. Pemimpin sendiri berasal dari kata *leader*, sementara kepemimpinan berasal dari kata *leadership*.<sup>4</sup> Karakter kepemimpinan yang penulis maksud, ialah watak atau sifat kepemimpinan karyawan Pool and Cafe Paragon Yogyakarta dalam membentuk kepribadian yang bersifat independen,

Kesimpulan Penegasan Judul yang penulis maksud ialah peran operasional manajer Paragon Pool & Cafe dalam membentuk karakter kepemimpinan karyawannya, yang ditandai dengan nilai-nilai kebaikan, serta terbentuknya sikap progresifitas di dalam dunia kerja, di mana karyawan terbentuk sikap perilaku yang mandiri. Sehingga pada akhirnya karyawan betah dalam bekerja, sinergis satu sama lain, kebersamaan dan toleransi.

## **B. Latar Belakang Masalah**

Perusahaan adalah sebuah unit kegiatan produksi yang mengolah sumber daya ekonomi untuk memproduksi barang dan jasa bagi masyarakat dengan tujuan menyediakan kebutuhan masyarakat dan mendapatkan keuntungan. Selain itu, sebuah perusahaan pada umumnya memiliki Operasional Manajer dan karyawan yang dipekerjakan dan diberikan upah sesuai Standard Operational Procedure (SOP) perusahaan untuk menghasilkan barang atau jasa.Operasional

---

1. <sup>4</sup> Hidayat M.Pd.I, *Kepemimpinan dan Supervisi Pendidikan* (YPSIM Banten, 2020)., hlm.

Manajer sangat berperan penting dan bertanggung jawab dalam membentuk karakter karyawan-karyawannya. Karakter yang dimaksud harus sesuai dengan visi dan misi perusahaan, sehingga karyawan menjadi pribadi yang bekerja secara profesional sebagaimana tercantum dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada. Dengan demikian, manajemen sumber daya manusia atau karyawan yang dilakukan oleh perusahaan sangat menentukan karakter para karyawan serta pencapaian visi dan misi perusahaan.

Salah satu karakter karyawan yang melibatkan peran Operasional Manajer dalam pembentukannya adalah karakter kepemimpinan. Setiap karyawan sedikitnya merupakan pemimpin bagi pekerjaannya, yang harus dikerjakan secara disiplin dan bertanggung jawab, efektif, dan efisien. Sehingga semua pekerjaan bisa diselesaikan dengan baik, tentu dengan jiwa kepemimpinan yang baik. Semuanya tidak lepas dari peran perusahaan melalui kebijakan Standar Operasional Prosedur yang sudah ditetapkan oleh perusahaan, terutama yang berkaitan dengan tanggung jawab dan karir karyawan.

Di Indonesia, banyak sekali Operasional Manajer yang merekrut karyawannya hanya berdasarkan kompetensi akademik yang dimiliki. Padahal, karakter tidak kalah penting kaitannya dengan profesionalitas kerja, kedewasaan, dan rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan tertentu. Dengan demikian, karakter kepemimpinan karyawan sangat dibutuhkan untuk keberlanjutan operasional perusahaan. Sehingga

perusahaan tidak hanya memberikan tanggung jawab dalam bidang pengetahuan terhadap karyawan, melainkan juga dalam bidang psikologis dan karakter kepemimpinan karyawan terhadap pekerjaannya.

Ide Ayu Brahmasari dan Agus Suprayetno dalam penelitiannya menyatakan bahwa budaya organisasi yang dibangun oleh perusahaan sangat berdampak positif terhadap keberhasilan perusahaan. Budaya organisasi yang dimaksud adalah kebijakan-kebijakan yang diambil oleh perusahaan untuk menggerakkan sekelompok orang atau karyawan dalam rangka mencapai tujuan perusahaan tersebut. Sehingga dalam mencapai tujuan perusahaan diperlukan manajemen sumber daya manusia dan pendalaman karakter terhadap para karyawan, terutama karakter kepemimpinan.<sup>5</sup>

Penelitian yang ada sejauh ini hanya terfokus pada karakter kepemimpinan yang dimiliki oleh pemimpin perusahaan atau seorang manajer. Padahal, seorang karyawan pada umumnya juga memiliki karakter kepemimpinan dalam rangka memimpin pekerjaan, dan atau Tim apabila karyawan tersebut berada pada posisi middle manager atau manajer lapangan. Sehingga mesti adanya peran perusahaan dalam memberntuk karakter kepemimpinan pada setiap karyawannya, dan

---

<sup>5</sup> Ide Ayu Brahmasari dan Agus Suprayetno, *Pengaruh Motivasi Kerja, Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan serta Dampaknya pada Kinerja Perusahaan (Studi kasus pada PT. Pei Hai International Wiratama Indonesia)*, *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, Vol.10, No. 2, September 2008., hlm. 132.

diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui sejauh mana peran perusahaan dalam membentuk karakter karyawan.

Berdasarkan penjabaran di atas, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai peran Operasional Manajer dalam membentuk karakter karyawan. Dalam hal ini, peneliti akan melaksanakan penelitian di perusahaan Paragon Pool and Cafe Yogyakarta. Karena dalam perusahaan tersebut, setiap karyawan dituntut untuk memiliki jiwa kepemimpinan, baik dalam pekerjaan individu ataupun Tim. Selain itu, setiap karyawan memiliki peluang untuk naik pangkat menjadi Kapten, Pimpinan Barista, dan sebagainya sesuai bidang masing-masing. Alasan yang kami jabarkan antara lain: 1) Karyawan di Paragon Pool and Cafe Yogyakarta memiliki karakter kepemimpinan dalam menjalankan tanggung jawabnya. 2) Karyawan mutlak harus memiliki karakter kepemimpinan berhubungan dengan tugas kerja. 3) Karyawan berhak naik jabatan sesuai kepemimpinan yang berhasil dibangun. 4) Sistem kerja karyawan berbasis *leadership team based*, dimana satu harus bisa menjadi pemimpin yang lain sewaktu-waktu.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti merumuskan beberapa pokok permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana peran Operasional Manajer dalam membentuk karakter karyawan di Paragon *Pool and Cafe* Yogyakarta?

2. Apa saja karakter kepemimpinan yang ditanamkan Operasional Manajer terhadap karyawan di Paragon *Pool and Cafe* Yogyakarta?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mendeskripsikan peran Operasional Manajer dalam membentuk karakter karyawan di Paragon *Pool and Cafe* Yogyakarta.
2. Mendeskripsikan apa saja karakter kepemimpinan yang ditanamkan Operasional Manajer terhadap karyawan di Paragon *Pool and Cafe* Yogyakarta.

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

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini antara lain :

1. Manfaat secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pada pembentukan karakter kepemimpinan karyawan Paragon *Pool and cafe* Yogyakarta.

2. Manfaat secara praktis

Manfaat secara praktis yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

- a. Bagi Operasional Manajer, hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan sebagai metode baru dalam pembentukan karakter kepemimpinan.
- b. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini akan memberikan kontribusi besar pada perusahaan sebagai peningkatan mutu, baik secara pelayanan maupun secara loyalitasnya.
- c. Bagi karyawan, hasil penelitian ini akan memberikan kontribusi untuk meningkatkan karakter kepemimpinan sehingga karyawan dapat menjadi seorang pemimpin yang diharapkan untuk sekarang maupun yang akan datang.

#### **F. Kajian Pustaka**

Dalam penelitian ini peneliti merujuk pada beberapa literatur yang benar-benar relevan dengan topik penelitian. Guna mendukung keaslian penelitian dan membedakan terdahulu, maka peneliti melakukan tinjauan terhadap penelitian-penelitian atau karya-karya yang relevan terhadap topik yang diteliti. Diantaranya penelitian-penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

1. Mutia Imanda Nasution dalam penelitiannya tentang *Peran Kepemimpinan Dalam Memotivasi Kerja Karyawan Di Bank Syariah Mandiri Acf Medan* menyatakan bahwa Pemimpin memotivasi karyawan dalam peningkatan kerja, sehingga karyawan melaksanakan

tugas dengan baik. Penelitian tersebut memiliki kesamaan dalam kajian peran seorang pemimpin dalam mendorong kinerja karyawan. Namun dalam penelitian tersebut peneliti tidak menjelaskan tentang karakter kepemimpinan yang ditanamkan kepada karyawan. Sehingga penting bagi peneliti dalam penelitian ini untuk memberikan fokus kajian pada peran motivator seorang pemimpin kepada karyawan dalam pekerjaan, berikut karakter yang ditanamkan.<sup>6</sup>

2. Reza Hafikar Suardi dalam penelitiannya tentang *Peran Pemimpin Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai (Studi Kasus : PKP2A II Lembaga Administrasi Negara (LAN) Kota Makassar)* menyatakan bahwa Kepala telah melakukan interpersonal role, decision making dan informational role dalam meningkatkan kinerja pegawai. Penelitian tersebut memiliki kesamaan dalam mencoba mengungkapkan peran-peran Kepala dalam meningkatkan kinerja pegawai. Namun tidak disinggung mengenai karakter yang ditanamkan kepada karyawan, terutama karakter kepemimpinan.<sup>7</sup>
3. Angger Setia Budi dalam penelitiannya tentang *Peran Pemimpin Dalam Membangun Manajemen Kinerja Yang Berkualitas Di Koperasi Syariah Baitut Tamwil Muhammadiyah Cabang Bandar Lampung* menyatakan bahwa Pemimpin memiliki manajemen kinerja yang berkualitas melalui Demokrasi dan merangkul karyawan.

---

<sup>6</sup> Mutia Imanda Nasution, *Peran Kepemimpinan Dalam Memotivasi Kerja Karyawan Di Bank Syariah Mandiri Acf*, (Skripsi: UIN Sumatera Utara Medan, 2018), hlm. 58.

<sup>7</sup> Reza Hafikar Suardi, *Peran Pemimpin Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai (Studi Kasus : PKP2A II Lembaga Administrasi Negara (LAN) Kota Makassar)*, (Skripsi: Universitas Hasanuddin, 2017), hlm. 58.

Penelitian tersebut memiliki kesamaan yang fokusnya hanya pada karakter kepemimpinan Pemimpin dalam melaksanakan kinerja yang berkualitas dalam rangka membangun kinerja karyawan. Namun peneliti tidak menjelaskan mengenai karakter yang ditanamkan kepada karyawannya.<sup>8</sup>

4. Moehamad Nindyarto Laksmana Praja dalam penelitiannya tentang *Peran Manajer Sebagai Pemimpin Dalam Meningkatkan Prestasi Kerja (Studi Kasus Agen PT. Prudential Life Assurance)*, menyatakan bahwa Manajer memiliki peran Motivasi dalam meningkatkan prestasi kerja karyawan. Penelitian ini memiliki kesamaan dalam kajian peran pemimpin dalam memotivasi dan meningkatkan prestasi kerja. Namun peneliti tidak menjelaskan mengenai karakter kepemimpinan yang ditanamkan kepada karyawan.<sup>9</sup>
5. Restu Yuliani Wibowo dalam penelitiannya tentang *Peran Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kedisiplinan Pegawai Pada Badan Penanaman Modal Daerah Jawa Tengah* menyatakan bahwa Pemimpin telah berhasil menjalankan peran kepemimpinan dengan baik, sehingga berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Penelitian tersebut memiliki kesamaan dalam kajian peran seorang pemimpin dalam meningkatkan kedisiplinan pegawai. Namun peneliti tidak

---

<sup>8</sup> Angger Setia Budi, *Peran Pemimpin Dalam Membangun Manajemen Kinerja Yang Berkualitas Di Koperasi Syariah Baitut Tamwil Muhammadiyah Cabang Bandar Lampung*, (Skripsi: UIN Raden Intan Lampung, 2018), hlm. 113.

<sup>9</sup> Moehamad Nindyarto Laksmana Praja, *Peran Manajer Sebagai Pemimpin Dalam Meningkatkan Prestasi Kerja (Studi Kasus Agen PT. Prudential Life Assurance)*, (Skripsi: Universitas Diponegoro, 2012), hlm. 79.



sedikitpun mengungkap karakter kepemimpinan yang ditanamkan kepada pegawai. Sehingga penting bagi peneliti dalam penelitian ini untuk memberikan fokus kajian pada peran seorang pemimpin dalam meningkatkan kedisiplinan kepada karyawan dalam bekerja, berikut karakter yang harus ditanamkan.<sup>10</sup>

Dari beberapa literatur di atas secara keseluruhan konsisten pada pembahasan tentang peran manajer atau pemimpin dalam meningkatkan kinerja karyawan/pegawai. Namun sama sekali tidak menyinggung tentang penanaman karakter kepemimpinan kepada karyawan. Dalam hal ini yang sangat memiliki peran penting adalah manajer. Karena manajer mengatur keseluruhan operasional perusahaan, termasuk bagaimana karakter yang harus dibentuk pada diri karyawan.

Dari beberapa literatur di atas, peneliti akan mengkaji lebih jauh tentang peran manajer dalam membentuk karakter kepemimpinan karyawan. Dalam hal ini peneliti akan mendalami lebih jauh jenis-jenis karakter kepemimpinan yang ditanamkan, cara-caranya, dan hasil pembentukan/implementasi.

## **G. Kerangka Teori**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapa teori dari berbagai referensi sebagai tinjauan sebagai berikut:

---

<sup>10</sup> Restu Yuliani Wibowo, *Peran Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kedisiplinan Pegawai Pada Badan Penanaman Modal Daerah Jawa Tengah*, (Skripsi: Universitas Negeri Semarang, 2013), hlm. 68.

## 1. Peran Operasional Manager

### a. Pengertian

Peran adalah kombinasi antara posisi dan pengaruh. Jika Seseorang melaksanakan hak dan kewajiban, berarti telah menjalankan suatu peran. Dengan demikian, peran adalah perilaku seseorang dalam menjalankan tugas/mengerjakan sesuatu.<sup>11</sup>

Sedangkan *Operasional Manager* adalah seseorang yang bertanggung jawab atas manajemen tenaga kerja, produktivitas, kontrol kualitas dan keselamatan secara efektif dan efisien sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan.<sup>12</sup>

### b. Peran-Peran Operasional Manager

Seorang operasional manager memiliki peran antara lain:<sup>13</sup>

- 1) Membangun hubungan yang kuat dengan menangani masalah dan keluhan pelanggan secara tepat waktu. Setiap keluhan customer yang masuk dan diterima baik secara manual maupun melalui media, kemudian ditampung dan dikomunikasikan ke pihak Operasional Manager untuk dicarikan solusi oleh bagian Operasional Manager.

---

<sup>11</sup>

<http://staffnew.uny.ac.id/upload/132310001/pendidikan/Bab+2+Manajemen+n+Manajer.pdf>

<sup>12</sup> <https://www.pahlevi.net/tugas-manajer-operasional/#targetText=Tugas%20manajer%20operasional%20adalah%20bertanggung.produksi%20barang%20atau%20penyediaan%20barang>.

<sup>13</sup> <https://www.pahlevi.net/tugas-manajer-operasional/#targetText=Tugas%20manajer%20operasional%20adalah%20bertanggung.produksi%20barang%20atau%20penyediaan%20barang>.

2) Memberikan penilaian karyawan, promosi, kompensasi dan pemutusan hubungan kerja berdasarkan tinjauan kinerja. Disini Operasional Manajer menilai kinerja karyawan merupakan peranan dalam memenuhi ketercapaian Standart Operasional Prosedur (SOP).

3) Memberikan dukungan operasional dan bimbingan kepada staf. Bimbingan prioritas dan menyerahkan kepada Kapten dimana mereka sebagai bawahan harus menunjukkan wibawa serta tauladan bagi semua karyawan.

4) Membantu dalam mewawancarai, merekrut dan melatih kandidat. Pelamar atau tenaga kerja yang baru dinilai oleh Operasional Manajer. Namun apabila Operasional Manajer tidak berada ditempat, sebagai pengganti memainkan peranannya adalah Kapten.

5) Bekerja sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan.

Setiap perusahaan memiliki prosedur dan standar kerja yang harus dipenuhi karyawan. Hal tersebut dalam meningkatkan produktifitas yang hendak akan dicapai. Bila ada yang melanggar biasanya diberikan sanksi atau teguran sesuai kode etik perusahaan tersebut.

6) Melakukan pertemuan rutin dengan tim untuk membahas tentang masalah, masalah, pembaruan, dll. Setiap perusahaan terdapat General Manajer (GM) dan kebijakannya bervariasi.

Pertemuan dilakukan untuk mengevaluasi ketercapaian dan problematikan yang dihadapi perusahaan tersebut.

## 2. Karakter Kepemimpinan

### a. Pengertian

Karakter atau watak adalah sifat batin yang memengaruhi segenap pikiran, perilaku, budi pekerti, dan tabiat yang dimiliki manusia atau makhluk hidup lainnya.<sup>14</sup>

Sedangkan kepemimpinan, Menurut Greenberg dan Baron, adalah proses individu mempengaruhi orang lain menuju tujuan tertentu. Tujuan yang dimaksud adalah tujuan organisasi atau perusahaan.<sup>15</sup>

### b. Jenis-Jenis Karakter Kepemimpinan

Karakter kepemimpinan menurut Achua dan Lussier antara lain:<sup>16</sup>

#### 1. High energy (Semangat Tinggi)

Semangat Pemimpin merupakan situasi kondisi pikiran ketika batin tergerak dalam melakukan satu atau banyak tindakan.

Oleh sebab itu, semangat itu memiliki fungsi sebagai penggerak batin untuk bertindak

---

<sup>14</sup> Muhammmad Makhfudz, *Karakteristik Peminpin dan Gaya Kepemimpinan Untuk Meningkatkan Daya Saing*, diakses 20 Oktober 2019, Jurnal Online.

<sup>15</sup> Wibowo, *Kepemimpinan*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2016), hlm. 3.

<sup>16</sup> Wibowo, *Kepemimpinan*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2016), hlm. 55.

## 2. Self-confidence (Percaya Diri)

Percaya diri merupakan keyakinan seseorang terhadap kemampuan dirinya dalam melakukan sebuah tindakan. Kaitannya dengan karakter kepemimpinan bahwa kemampuan dalam membuat sebuah kebijakan dalam merespon masalah yang terjadi. Perusahaan biasanya setiap evaluasi terdapat masalah baik itu internal maupun eksternal.

## 3. Locus of control (Mampu Mengontrol Diri)

Sebagai tanggung jawab besar yang diambil, seorang pemimpin harus mampu mawas dirinya menghadapi masalah. Contoh problem tantangan eksternal yang mempengaruhi menurunnya kualitas profit sebuah perusahaan.

## 4. Sensitivity to others (Peka Terhadap Orang Lain)

Kemampuan kepekaan dan sadar akan persamaan terhadap orang lain, akan tetapi tidak membuat kepekaan ini menjadi halangan untuk membuat keputusan yang objektif.

## **H. Metode Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Penulis memilih Paragon Pool and Cafe Yogyakarta sebagai tempat penelitian. Adapun alasan ketertarikan peneliti adalah sebagai berikut :

- a. Paragon *Pool and Cafe* adalah satu-satunya tempat *billiard* di Yogyakarta yang memiliki Operasional Manajer. Sehingga karyawan tidak hanya semata-mata mendapatkan uang, tetapi juga memperoleh dedikasi terutama tentang Pembentukan Karakter Kepemimpinan serta mampu menjadikan karyawan memiliki kemandirian.
- b. Paragon *Pool and Cafe* adalah satu-satunya perusahaan "*Billiard*" di Yogyakarta yang tidak menyediakan layanan yang dilarang pemerintah dan Agama terhadap customer. Contohnya menjual minuman keras dan obat terlarang lainnya. Sehingga Paragon *Pool and Cafe* banyak diminati beragam pengunjung terutama kalangan Pelajar atau Mahasiswa.

## 2. Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis adalah penelitian kualitatif, alasannya:

- a. Pendekatan ini lebih mudah untuk menjawab apa saja yang berkaitan dengan "Peran Operasional Manajer dalam Membentuk Karakter Kepemimpinan Karyawan Di Paragon *Pool and Cafe* Yogyakarta".
- b. Pendekatan ini mampu memberikan kesempatan untuk menemukan kondisi-kondisi nyata dilapangan guna mengembangkan teori yang sudah ada.

### 3. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah orang-orang yang berada pada tempat penelitian untuk memperoleh keterangan atau data informasi mengenai masalah yang diteliti<sup>17</sup>. Adapun Subjek dalam penelitian ini adalah :

- a. Operasional Manajer di Paragon Pool and Cafe Yogyakarta
- b. Captain di Paragon Pool and Cafe Yogyakarta
- c. Karyawan di Paragon Pool and Cafe Yogyakarta

### 4. Dimensi Penelitian

Dimensi penelitian adalah operasionalisasi variabel atau faktor-faktor yang akan diuji dalam penelitian dan digunakan untuk memberikan arahan bagi pengukurannya<sup>18</sup>. Dalam penelitian ini variabel yang akan dibahas adalah:

- a. Peran Operasional Manajer dalam Membentuk Karakter Kepemimpinan Karyawan Di Paragon Pool and Cafe Yogyakarta

- b. Bentuk-Bentuk Karakter Kepemimpinan yang diterapkan oleh Operasional Manajer terhadap Karyawan Di Paragon Pool and Cafe Yogyakarta

---

<sup>17</sup> Tatang M.Amirin, *Menyusun Rencana Penelitian*, (Jakarta : CV Rajawali, 1986), hlm. 92.

<sup>18</sup> Materi kuliah disampaikan dalam mata kuliah pengantar metodologi penelitian dengan Aziz Muslim dalam perkuliahan UIN Sunan Kalijaga tanggal 22 September 2015.

## 5. Data dan Sumber Data

Data dan sumber data dalam penelitian ini yaitu seperti pada tabel berikut:

Tabel. 1

Data dan Sumber Data Penelitian

No	Masalah yang diajukan	Data yang dibutuhkan	Metode pengumpulan data	Sumber data
1	Peran Operasional Manajer dalam membentuk karakter kepemimpinan di Paragon pool & cafe	- Pengarahan pada karyawan - Memberi kebebasan dalam berkarya	Wawancara, Observasi dan Dokumentasi	- Operasional Manajer - Captain
2	Apa saja Karakter kepemimpinan yang ditamamkan Operasional Manajer di Paragon pool & cafe	- Kebersamaam - Toleransi - Kemandirian - Kesopanan	Wawancara dan Dokumentasi	- Operasional Manajer - Captain - Karyawan

## 6. Teknik Penentuan Informan

Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan secara *purposive sampling* yaitu sampel yang diambil dengan pertimbangan khusus dari yang sesuai dengan kriteria peneliti<sup>19</sup>. Strategi yang akan digunakan adalah *purposive sampling* berdasarkan kriteria. Adapun kriteria yang akan kita jadikan sample informan adalah sebagai berikut:

---

<sup>19</sup> Nasution, *Metode Research (penelitian ilmiah)*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm. 98.



- a. Informan merupakan pelaku utama dari topik penelitian
- b. Informan merupakan pelaku yang terlibat dalam topik penelitian
- c. Informan benar-benar memahami dan terkait langsung dengan topik penelitian

Dengan kriteria di atas, penelitian ini akan bisa dilakukan karena adanya sumber atau informan yang berkaitan dengan judul penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

- a. Operasional Manajer

Operasional Manajer adalah seseorang yang harus terlibat dan bertanggung jawab atas kualitas tenaga kerja, produktivitas, dan keselamatan secara efektif dan efisien sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan. Maka dari itu Operasional Manajer termasuk dalam kriteria informan karena benar-benar memahami dan terkait langsung serta sebagai pelaku utama topik penelitian.

- b. Kapten

Kapten adalah seseorang yang bertanggung jawab atas kelancaran operasional lapangan dan mengawasi (mengontrol) kinerja karyawan baik dari kedisiplinan, kerapian, kebersihan, kenyamanan pelanggan, memberikan contoh cara kerja yang baik dan lain sebagainya agar sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Mulailah peran operasional manajer dalam membentuk karakter kepemimpinan karyawan terutama dari para kapten agar memiliki karakter dan jiwa kepemimpinan yang baik, maka dari itu kapten

juga termasuk kriteria informan karena kapten merupakan pelaku yang terlibat dalam topik penelitian.

c. Karyawan

Karyawan adalah setiap perusahaan baik kecil ataupun besar membutuhkan karyawan sebagai tenaga yang menjalankan setiap aktivitas yang ada dalam organisasi perusahaan. Karyawan merupakan aset terpenting yang memiliki pengaruh sangat besar terhadap kesuksesan sebuah perusahaan. Tanpa mesin canggih sekalipun, perusahaan dapat terus beroperasi secara manual, akan tetapi tanpa karyawan, perusahaan tidak akan dapat berjalan sama sekali. Karyawan dapat diartikan sebagai orang yang memberikan jasa kepada perusahaan ataupun organisasi yang membutuhkan jasa tenaga kerja yang dimana jasa tersebut, karyawan akan mendapatkan balas jasa berupa gaji dan kompensasi-kompensasi lain. Maka dari itu karena juga termasuk dalam kriteria informan yang merupakan pelaku yang terlibat dalam topik penelitian ini.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## 7. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utamanya adalah mengumpulkan data. Dari segi cara atau teknik pengumpulan data maka dapat dilakukan melalui observasi (pengamatan), interview

(wawancara), dokumentasi<sup>20</sup>. Teknik Observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi partisipan artinya bahwa peneliti adalah bagian dari kelompok yang ditelitinya. Dengan demikian peneliti ikut kedalam aktivitas subjek penelitian sehingga memudahkan untuk mengumpulkan data yang diperlukan.

Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semiterstruktur yaitu wawancara dimana pertanyaan yang diajukan tidak harus mengikuti ketentuan secara ketat, artinya daftar pertanyaan mencakup pertanyaan yang bersifat spesifik dan pertanyaan bebas. Wawancara ini bertujuan untuk memperoleh informasi berupa pendapat atau ungkapan dari informan<sup>21</sup>. Teknik dokumentasi merupakan metode yang digunakan untuk menelusuri data historis. Ciri utama data ini tak terbatas ruang dan waktu sehingga memudahkan peneliti untuk mengetahui data-data dimasa lalu<sup>22</sup>.

## 8. Teknik Validitasi Data

Terdapat banyak cara untuk mengukur keabsahan data, penelitian ini menggunakan dua teknik yakni teknik keterlibatan dan ketekunan penelitian dalam setting dan triangulasi. Teknik keterlibatan (keikutsertaan) maksudnya ialah untuk memungkinkan

---

<sup>20</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: IKAPI, 2014), hlm. 224.

<sup>21</sup> Sulistyono dan Basuki, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Penaku, 2010), hlm. 150-173.

<sup>22</sup> Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif Komunikasi Ekonomi Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Prenada Media Grup, 2007), hlm. 121-122.

peneliti terbuka terhadap pengaruh ganda, yaitu faktor-faktor kontekstual dan pengaruh bersama pada peneliti dan subjek yang akhirnya mempengaruhi fenomena yang diteliti. Berbeda dengan hal itu, ketekunan pengamatan bermaksud menemukan ciri-ciri dan unsur inti dalam keadaan yang sangat relevan pada persoalan atau isu yang sedang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara detail. Teknik triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data<sup>23</sup>.

## 9. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan suatu proses penyelidikan dan pengaturan secara sistematis, transkrip wawancara, catatan lapangan dan materiil lainnya yang dikumpulkan untuk meningkatkan pemahaman tentang data, dan mempresentasikannya kepada orang lain<sup>24</sup>. Dalam penelitian ini peneliti memakai analisis secara interaktif.

Miles dan Huberman (1984), mengungkapkan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Aktivitas dalam analisis data, yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi. Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang

---

<sup>23</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya offset, 1996), hlm. 177-178.

<sup>24</sup> M.Djunaidi Ghony dan Fauzan Almanshur, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2012), hlm. 246.

pokok memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.

Penyajian data dalam penelitian kualitatif bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Langkah ketiga yakni penarikan kesimpulan dan verifikasi, kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah apabila tidak ada bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya<sup>25</sup>.

## **I. Sistematika Pembahasan**

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang tata urutan penelitian ini, maka peneliti mengungkapkan sistematika secara naratif, sistematis dan logis mulai dari bab pertama sampai bab terakhir. Adapun sistematika pembahasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab I, yaitu pendahuluan yang mencakup latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II, yaitu gambaran umum yang meliputi letak geografis, sejarah perusahaan, struktur perusahaan, rekrutmen karyawan, tugas

---

<sup>25</sup>*Ibid.*, hlm. 246.

karyawan, penghargaan karyawan, peraturan dan sanksi karyawan, jadwal operasional, alur pelayanan, marketing dan promosi.

Bab III, yaitu bab yang memaparkan tentang hasil penelitian tentang peran operasional dalam membentuk karakter kepemimpinan di *Paragon Pool & Cafe* Yogyakarta.

Bab IV, yaitu bab penutup yang berisi kesimpulan dan saran dari hasil berdasarkan teori dan konsep serta hasil yang didapatkan di lapangan.



## BAB IV

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Dari berbagai proses kegiatan penulis dalam melakukan penelitian mengenai *Peran Operasional Manajer Dalam Membentuk karakter Kepemimpinan Karyawan Di Paragon Pool & Cafe* Jl. Laksda Adisucipto No. 163 Demangan Baru, Caturtunggal, Kec. Depok, Kab. Sleman, D.I Yogyakarta, ialah terdapat beberapa kesimpulan dari apa yang telah penulis uraikan secara diskriptif, melalui kegiatan yang penulis peroleh di lapangan maupun selama menjadi bagian di perusahaan tersebut “*Paragon Pool & Cafe*”.

Proses kegiatan yang penulis diskripsikan pada Bab pembahasan sebelumnya ialah melalui tahap pengamatan (Observasi), wawancara (*Interview*), dokumentasi, baik yang penulis peroleh dari struktur manajemen perusahaan maupun hasil dokumentasi yang penulis peroleh dari lapangan. Dengan demikian terdapat beberapa poin yang dapat penulis simpulkan. Adapun kesimpulan tersebut antara lain ialah:

1. Sifat keterbukaan bagi karyawan, di mana karyawan diberi kebebasan untuk belajar melalui berbagai peran yang beliau emban ialah terkait *training*, operasional, apresiasi, konsep, dan promosi. Sehingga karyawan dapat menyerap beragam *skill* serta berwawasan luas.

2. Prinsip 3S (senyum, salam, sapa), yang Operasional Manajer (OM) edukasikan dan implementasikan kedalam suasana kehidupan karyawan perusahaan Paragon *Pool & Cafe*, melalui praktek contoh nilai-nilai yang baik ialah nilai kebersamaan, toleransi, kemandirian dan kesopanan, yang pada akhir karyawan tidak hanya semata-mata bekerja mendapatkan uang, melainkan juga memiliki karakter kepemimpinan yang baik.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis uraikan, melalui metode pengamatan (observasi), wawancara (*interview*) dan dokumentasi ialah terdapat beberapa hal yang dapat menjadi acuan pengembangan dan peningkatan pengelolaan perusahaan Paragon *Pool & Cafe* antara lain berikut:

1. Kurangnya sarana dan prasana permainan, yang dapat menjadikan *customer* tidak kersan. Sebagai contoh kurangnya *stick Billiard*. Total meja permaian yang dimiliki perusahaan berjumlah 21 buah, semestinya standar yang harus dimiliki Paragon *Billiard* “*stick*” minimal sekitar 84, sementara yang ada hanya berjumlah 64 *sticker*, idealnya dalam permainan ini satu meja terdiri dari empat buah *stick*, sehingga masalah tersebut dapat memicu kurang efektifnya suatu permainan dan membuat *customer* kurang nyaman.
2. Kurang ratanya pada meja permainan *Billiard*, yang terdapat pada area bola dan dinding lapangan meja permainan. Hal tersebut tidak hanya



asumsi peneliti yang sekaligus karyawan, namun juga merupakan bagian dari informasi keluhan *costumer* yang *Pool Goard* tampung selama ini.

3. Manajemen pengelolaan internal karyawan dan antar divisi, yang realitasnya beberapa waktu terakhir terdapat masalah, di mana kritik dan wacana tentang keluhan kesah kerap muncul di luar meeting. Sehingga perlahan memicu timbulnya masalah keretakan hubungan satusama lain yang selama ini telah terjalin dengan baik.



## DAFTAR PUSTAKA

- Brahmasari Ayu Ide dan Suprayetno Agus, *Pengaruh Motivasi Kerja, Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan serta Dampaknya pada Kinerja Perusahaan* (Studi kasus pada PT. Pei Hai International Wiratama Indonesia), *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, Vol.10, No. 2, September 2008.
- Budi Setia Angger, *Peran Pemimpin Dalam Membangun Manajemen Kinerja Yang Berkualitas Di Koperasi Syariah Baitut Tamwil Muhammadiyah Cabang Bandar Lampung*, (Skripsi: UIN Raden Intan Lampung, 2018).
- Bungin Burhan, *Penelitian Kualitatif Komunikasi Ekonomi Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Prenada Media Grup, 2007).
- Ghony M.Djunaidi dan Almanshur Fauzan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2012).
- <http://staffnew.uny.ac.id/upload/132310001/pendidikan/Bab+2+Manajemen+n+Manajer.pdf> (Diakses tanggal 10 Desember 2019)
- <https://www.pahlevi.net/tugas-manajer-operasional/#targetText=Tugas%20manajer%20operasional%20adalah%20bertanggung,produksi%20barang%20atau%20penyediaan%20barang> (Diakses tanggal 15 Desember 2019)
- <https://www.pahlevi.net/tugas-manajer-operasional/#targetText=Tugas%20manajer%20operasional%20adalah%20bertanggung,produksi%20barang%20atau%20penyediaan%20barang> (Diakses tanggal 15 Desember 2019).
- M.Amirin Tatang, *Menyusun Rencana Penelitian*, (Jakarta : CV Rajawali, 1986)
- Makhfudz Muhammad, *Karakteristik Peminpin dan Gaya Kepeminpinan Untuk Meningkatkan Daya Saing*, diakses 20 Oktober 2019, Jurnal Online
- Moleong Lexy J., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya offset, 1996).

- Muslim Aziz, *Dasar-Dasar Pengembangan Masyarakat*, (Yogyakarta: Samudra Biru, 2012).
- Nasution Imanda Mutia, *Peran Kepemimpinan Dalam Memotivasi Kerja Karyawan Di Bank Syariah Mandiri Acf*, (Skripsi: UIN Sumatera Utara Medan, 2018).
- Nasution, *Metode Research (penelitian ilmiah)*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006).
- Praja Laksamana Nindyarto Moehamad, *Peran Manajer Sebagai Pemimpin Dalam Meningkatkan Prestasi Kerja* (Studi Kasus Agen PT. Prudential Life Assurance), (Skripsi: Universitas Diponegoro, 2012).
- Rodiyah Isnaini, *Pengaruh Nilai Kebersamaan Budaya Lokal, Lingkungan Kerja, dan Motivasi terhadap Kreativitas Kerja Pegawai di Badan Kepegawaian Kabupaten Sidoarjo*, t.t., 16.
- Suardi Harfekar Reza, *Peran Pemimpin Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai* (Studi Kasus : PKP2A II Lembaga Administrasi Negara (LAN) Kota Makassar), (Skripsi: Universitas Hasanuddin, 2017).
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: IKAPI, 2014).
- Sulistyo dan Basuki, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Penaku, 2010).
- Wibowo Yuliani Restu, *Peran Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kedisiplinan Pegawai Pada Badan Penanaman Modal Daerah Jawa Tengah*, (Skripsi: Universitas Negeri Semarang, 2013).
- Wibowo, *Kepemimpinan*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2016).
- Widayaningtyas Rika, *“Pengaruh disiplin kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan”* (Studi kasus PT. Macanan Jaya Cemerlang Klaten), (Skripsi: Universitas Negeri Yogyakarta, 2016).
- Yuhendra Satda, *“Kedisiplinan Kerja Karyawan Pada PT. Tunggal Perkasa Plantations Air Molek Kecamatan Pasar Sungailalak Kabupaten Indragiri Hulu”* (Tugas Akhir: UIN SUSKA Riau 2013).

## LAMPIRAN

### *CURRICULUM VITAE*

Nama Lengkap : Idris  
Tempat/Tanggal Lahir : Sumenep, 06 Januari 1992  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Status : Belum Menikah  
Agama : Islam  
Hanephone : 087700105511  
E-mail : [idris060192@gmail.com](mailto:idris060192@gmail.com)

### **PENDIDIKAN**

2001-2006 : MI. AL-IS'AF, Desa Juruan Laok.  
2006-2009 : MTs. Ta'limus Shibyan, Desa Kolpo.  
2009-2012 : SMA. Nurul Jadid, Batang-batang.

### **PENGALAMAN ORGANISASI**

2006-2008 : OSIS SMA. Nurul Jadid, Batang-batang.  
2006-2012 : Karangtaruna Desa Juruan Laok.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA