

**STANDAR KINERJA KARYAWAN PADA RUMAH CANTIK
SEHAT MUSLIMAH (RCSM) GEDONGKUNING
YOGYAKARTA**



SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta**

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

Oleh:

Laila Ulfa

NIM: 18102040063

Pembimbing:

Dr. Maryono S.Ag., M.Pd.

NIP. 197010262005011005

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2023



PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-917/Un.02/DD/PP.00.9/06/2023

Tugas Akhir dengan judul : STANDAR KINERJA KARYAWAN PADA RUMAH CANTIK SEHAT MUSLIMAH (RCSM) GEDONGKUNING YOGYAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : LAILA ULFA
Nomor Induk Mahasiswa : 18102040063
Telah diujikan pada : Kamis, 25 Mei 2023
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang
Dr. Maryono, S.Ag., M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 648168a284fd



Penguji I
Drs. Mokhammad Nazili, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 6477958d8944



Penguji II
Shofi'unnafi, M.M.
SIGNED

Valid ID: 648145b067c5c



Yogyakarta, 25 Mei 2023
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 6481712c19c49



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856

Yogyakarta 55281

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

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

Assalamualaikum wr.wb

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

Nama : **Laila Ulfa**
NIM : 18102040063

Judul Skripsi : Standar Kinerja Karyawan Pada Rumah Cantik Sehat Muslimah (RSCM) Gedongkuning Yogyakarta

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang sosial.

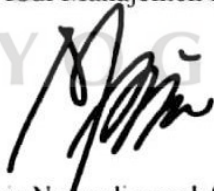
Dengan ini berharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.


Wassalamu'alaikum wr.wb.

Yogyakarta, 19 Mei 2023

Mengetahui
Ketua Prodi Manajemen Dakwah

Dosen Pembimbing


H. M. Toriq Numadiansyah, S.Ag., M.Si.
NIP. 19690227 200312 1 001


Dr. Maryono, S.Ag., M.Pd.
NIP. 197010262005011005

SURAT KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Laila Ulfa
NIM : 18102040063
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul **“Standar Kinerja Karyawan pada Rumah Cantik Sehat Muslimah (RCSM) Gedongkuning 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 dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

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

Yogyakarta, 19 Mei 2023
Yang menyatakan




Laila Ulfa
18102040063

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur kepada Allah SWT yang Maha Kuasa atas segalanya

Skripsi ini peneliti persembahkan kepada:

Almamater tercinta Program Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



MOTTO

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ

“Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.” (Qs. Al-Insyirah: 7)¹



¹ Al-Quran, 94;7. Terjemah Al-Quran diambil dari Departemen Agama, *Al-Quran dan Terjemahnya* (Jakarta: Direktorat Jenderal Bimas Islam dan Urusan Haji, 1980).

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur tiada henti senantiasa peneliti panjatkan hanya kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan limpahan kasih sayang hingga saat ini. Sholawat serta salam semoga tetap tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, keluarganya, sahabatnya, dan para pengikutnya. Sebuah anugerah yang tak terhingga, karena atas izin-Nya skripsi yang berjudul “Standar Kinerja Karyawan di RCSM Gedong kuning Yogyakarta” dapat selesai dengan lancar.

Skripsi ini disusun dengan tujuan guna memenuhi syarat dalam menyelesaikan program Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Yogyakarta. Peneliti Menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidaklah selesai tanpa do'a dukungan serta bantuan dari berbagai pihak terutama kedua orang tua peneliti. Untuk itu, dengan penuh rasa hormat dan ungkapan terimakasih peneliti sampaikan kepada:

1. Prof. Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., M.A., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. H. Muhammad Toriq Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si., selaku ketua Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

4. H. Muhammad Irfai Muslim, M.Si, selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. Drs. Mokhammad Nazili, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA) yang telah membantu peneliti dalam menjalani studi akademiknya semasa kuliah Program Studi Manajemen Dakwah.
6. Dr. Maryono. S.Ag., M.Pd., selaku Dosen Pembimbing Skripsi (DPS) yang telah membantu peneliti dengan membeikan saran dan masukannya dalam penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh jajaran Dosen Program Studi Manajemen Dakwah yang telah memberikan ilmunya kepada peneliti.
8. Seluruh Staff Tata Usaha Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah memudahkan peneliti dalam urusan administrasi kampus.
9. Ibu Rini Dwiantari selaku HRD di RCSM, Ibu Nova Triyana selaku Supervisor sekaligus Customer Services di RCSM, Ibu Mita Selaku Beauty Consultant RCSM dan seluruh staf maupun karyawan di RCSM yang telah memberikan informasi yang detail sehingga peneliti dapat menyusun skripsi ini dengan lancar.
10. Kepada kedua orangtua peneliti Bapak Mustaid dan Ibu Siti Jazimah, adik tercinta Muhammad Ashabul Karim, Muhammad Zaenal Amri, dan seluruh keluarga yang telah melimpahkan curahan do'a dan restunya, senantiasa memberikan dukungan terbaik di setiap hembusan nafasnya, dan menjadi alasan dan penguat bagi peneliti untuk menyelesaikan skripsi.

11. Abah Kyai H. Muhammad Maksum, Ibu Nyai Hanik Mualifah, serta Ustadz Saifullah yang selalu memberikan do'a, bimbingan, dan dukungannya sehingga merasa tenang dibawah asuhan dan bimbingan Pondok Pesantren Daarul Qur'an Kronggahan.
12. Keluarga Besar Mahasiswa Manajemen Dakwah Angkatan 2018 yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang selalu aktif kebersamai, serta memberikan dukungan dan semangat semasa masa studi.
13. Sahabat di bangku perkuliahan Habsari Putri Ramadhanty, Nurul Dilla Amelia, Roma Sahrita, Achmad Abid yang selalu menjadi penguat sekaligus penyemangat peneliti dalam keadaan apapun.
14. Teman juang di Pondok Pesantren Daarul Qur'an Mba Fitri, Mba Indah, Mba Afifah, Mba Hannur, Mba Latifah, Mba Lala, Mba Nida, Mba Bella dan seluruh anggota kamar 2 yang selalu setia kebersamai dan memberikan semangat, dukungan baik materi maupun motivasi pada setiap proses penyusunan skripsi peneliti hingga saat ini.
15. Seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan do'a terbaik atas terselesaikannya skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.
Semoga kebaikan dan ketulusan seluruh pihak yang telah peneliti sebutkan di atas menjadi perantara dimudahkannya urusan di masa depan dan mendapatkan balasan terbaik yang berlimpah dari Allah SWT. Akhirnya, peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu peneliti mengharapkan segala bentuk saran dan kritik yang bersifat membangun dari seluruh pihak agar skripsi ini dapat di publikasikan dengan hasil yang maksimal.

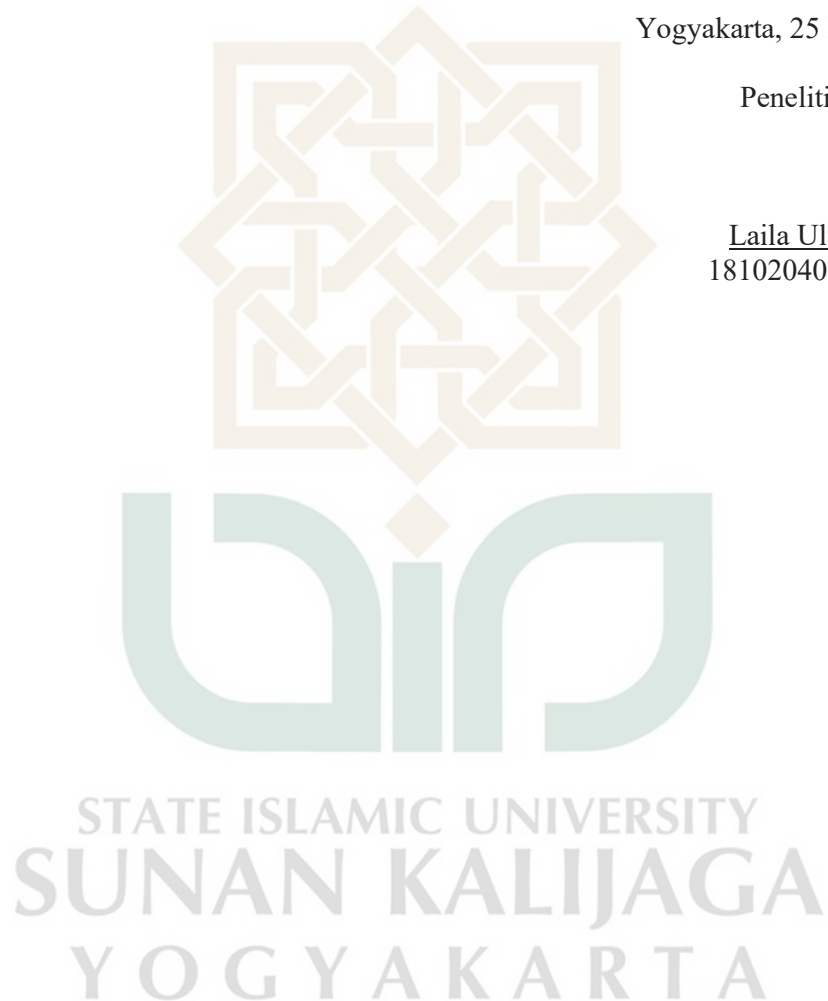
Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan ilmu pengetahuan baru bagi para pembaca dan seluruh pihak khususnya almamater tercinta Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarakatuh.

Yogyakarta, 25 Mei 2023

Peneliti,

Laila Ulfa
18102040063



ABSTRAK

Laila Ulfa, NIM. 18102040063, Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penelitian ini dilatarbelakangi dari gaya hidup masyarakat kota saat ini yang cenderung konsumtif, didukung dengan kehidupan yang berbasis industri menyebabkan tingkat persaingan ekonomi yang tinggi. Perawatan diri sudah menjadi kebutuhan tersier bagi masyarakat kota. Untuk merawat diri agar terlihat lebih baik yaitu perlu adanya jasa perawatan atau salon yang sudah dapat ditemui dimanapun. Hampir seluruh masyarakat telah mengenal penyedia jasa tersebut. Rumah Cantik Sehat Muslimah (RCSM) sebagai salah satu salon kecantikan yang sedang berkembang dan memiliki strategi bisnis yang berbeda, memerlukan standar kinerja karyawan Rumah Cantik Sehat Muslimah (RCSM). Dengan standar kinerja, karyawan memiliki pedoman dan langkah-langkah untuk menyelesaikan pekerjaannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis penetapan dan standar kinerja karyawan pada RCSM Gedongkuning Yogyakarta.

Metode yang digunakan deskriptif kualitatif, yaitu penggambaran dan menguraikan data secara sistematis. Sumber data yang digunakan yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Untuk teknik pengumpulan data, peneliti menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data pada penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif yaitu penyajian data dalam bentuk tulisan dan menerangkan apa adanya sesuai dengan data yang diperoleh dari hasil penelitian.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa standar kinerja karyawan di Rumah Cantik Sehat Muslimah memenuhi indikator kinerja yaitu, kuantitatif, kualitatif, ketepatan waktu, efektivitas, standar sejarah. Standar kinerja dimulai dengan penetapan standar kinerja karyawan RCSM Gedongkuning dengan proses analisis pekerjaan yang menghasilkan *job description* untuk kemudian dilakukan penyusunan standar kinerja yang mengacu pada indikator-indikator yang terdapat pada standar kinerja. Hal ini sesuai dengan efektifitas standar kinerja yang berorientasi pada waktu.

Kata Kunci: Standar Kinerja, Job Description

ABSTRACT

Laila Ulfa, NIM. 18102040063, Department of Da'wah Management, Faculty of Da'wah and Communication, State Islamic University (UIN) Sunan Kalijaga, Yogyakarta.

This research is motivated by the lifestyle of urban society tends to be consumptive, supported by industrial-based life which causes a high level of economic competition. Self-care has become a tertiary need for urban communities. To take care of yourself so that you look better, you need maintenance services or salons that can be found anywhere. Almost all people are familiar with these service providers. Rumah Cantik Sehat Muslimah (RCSM) as a beauty salon that is developing and has a different business strategy, requires performance standards for the employees of Rumah Cantik Sehat Muslimah (RCSM). With performance standards, employees have guidelines and steps to complete their work. This study aims to identify, describe and analyze the determination and performance standards of employees at RCSM Gedongkuning Yogyakarta.

The method used is descriptive qualitative, namely depicting and describing data systematically. The data sources used are primary data sources and secondary data sources. For data collection techniques, researchers used observation, interview, and documentation methods. Data analysis in this study was a qualitative descriptive analysis, namely presenting the data in written form and explaining what it was in accordance with the data obtained from the research results.

The results of this study indicate that the performance standards of employees at Rumah Cantik Sehat Muslimah meet performance indicators, namely, quantitative, qualitative, timeliness, effectiveness, historical standards. Performance standards begin with the establishment of performance standards for RCSM Gedongkuning employees with a job analysis process that produces job descriptions for which performance standards are then prepared which refer to the indicators contained in the performance standards. This corresponds to the effectiveness of time-oriented performance standards.

Keywords: *Performance Standards, Job Description*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Kajian Pustaka	5
F. Kerangka Teori	7
G. Metode Penelitian	22
H. Sistematika Pembahasan.....	33
BAB II GAMBARAN UMUM RUMAH CANTIK SEHAT MUSLIMAH (RCSM) YOGYAKARTA.....	35

A. Letak Geografis	35
B. Profil Rumah Cantik Sehat Muslimah (RCSM)	36
C. Visi dan Misi	37
D. Gambaran Manajemen SDM RCSM	38
E. Pola Operasional RCSM Gedongkuning Yogyakarta	43
F. Keunggulan RCSM Gedongkuning Yogyakarta	48
BAB III PEMBAHASAN	49
A. Penetapan Standar Kinerja	50
B. Standar Kinerja	59
BAB IV PENUTUP	72
A. Kesimpulan	72
B. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	74

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Hubungan Kinerja, Standar Kinerja dan Evaluasi Kinerja	14
Gambar 2 Triangulasi Sumber	32
Gambar 3. Denah Lokasi RCSM Gedongkuning Yogyakarta	36
Gambar 4. Struktur Organisasi RCSM Gedongkuning Yogyakarta	40
Gambar 5 Uraian target RCSM.....	77
Gambar 6 Proses wawancara dengan Informan	77
Gambar 7 Standar Operational Procedure (SOP).....	77
Gambar 8 Tabel Agenda terapis.....	77

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam kehidupan manusia selalu dikontrol dan diatur oleh beberapa standar yang berlaku. Standar agama menentukan perilaku hubungan manusia dengan Tuhannya dan dalam hubungannya dengan sesama makhluk Tuhan. Standar perilaku yang sering disebut sebagai kode etik mengatur perilaku baik yang dapat diterima dalam suatu organisasi. Standar moral mengatur standar baik dan buruknya hubungan manusia. Dengan standar-standar tersebut, kehidupan manusia diprediksi akan baik.

Standar memiliki batas ukuran minimal dan maksimal. Standar minimal adalah standar yang menentukan kualitas minimal yang harus tercapai. Sedangkan standar maksimal adalah nilai maksimal sesuatu.² Standar yang mengatur evaluasi kinerja yaitu standar kinerja (*Performance standard*). Tanpa standar kinerja yang mendasari evaluasi kinerja tidak mungkin terlaksana dengan baik. Esensi evaluasi kinerja adalah membandingkan kinerja ternilai dengan standar kerjanya. Jika evaluasi kinerja dilakukan tanpa standar kinerja, maka hasilnya tidak mempunyai kinerja.

Bagi organisasi atau perusahaan memerlukan standar kinerja sebagai harapan organisasi atau perusahaan kepada para karyawan dalam

² Dedi Rianto Rahadi, *Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia*, (Malang: Tunggal Mandiri Publishing, 2010), hlm. 18-19.

melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam bekerja.³ Oleh karena itu organisasi atau perusahaan membutuhkan karyawan yang berkompeten dibidangnya. Baik secara intelektual maupun sosial sehingga mencapai kualitas kinerja yang tinggi.

Standar kinerja berkaitan dengan aktivitas yang dilakukan oleh karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai tujuan perusahaan. Tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan untuk kemudian disampaikan dengan bukti tertulis kepada karyawan, dokumen tersebut berisi tentang langkah-langkah yang harus dilakukan oleh karyawan. Standar kinerja diberikan untuk mempermudah karyawan dalam penilaian yang objektif tentang kinerja yang berlaku di perusahaan.

Rumah cantik Sehat Muslimah (RCSM) Yogyakarta merupakan salah satu salon perawatan dan kecantikan yang menyediakan perawatan yang menjamin terhalangnya terlihat aurat wanita dari pandangan lawan jenis, dan memberikan pelayanan Islam dengan keramahan, kesantunan, kesabaran, kejujuran, profesional, dan berakhlak Islam. Rumah Cantik Sehat Muslimah (RCSM) berdiri pada tahun 2009 yang berpusat di Yogyakarta, menawarkan bisnis kemitraan dengan pengembangan diri terbaik bagi para Muslimah di Indonesia.⁴

Rumah Cantik Sehat Muslimah (RCSM) adalah pelopor salon Muslimah terpadu, yang memadukan terapi kesehatan dan kecantikan secara

³ Hadari Nawawi, *Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan Industri*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006), hlm. 115.

⁴ Hasil Observasi pada tanggal 10 Oktober 2022 pukul 10.56 WIB.

integratif dan didukung oleh tenaga ahli, *therapis*, dokter, konsultan yang kompeten dan ahli dibidangnya. Untuk itu diperlukan manajemen sumber daya manusia sebagai wadah bagi karyawan dalam meningkatkan kepuasan kinerja tanpa harus mengesampingkan pelayanan pelanggan.

Permasalahan yang sering dihadapi perusahaan adalah standar kinerja yang belum menjadi fokus dalam proses mengembangkan perusahaan, sehingga sering terjadi perbedaan persepsi antara pelayanan yang diinginkan perusahaan dengan kinerja yang diberikan karyawan kepada pelanggan. Hal ini juga berdampak pada karyawan dalam mencapai standar kinerja yang berlaku belum mencapai target dan hasilnya masih bersifat fluktuatif.

Penilaian kinerja karyawan dilakukan dengan membandingkan hasil kerja yang dicapai karyawan dengan standar pekerjaan. Oleh karena itu, salah satu upaya untuk memperbaiki kinerja para karyawan adalah mengadakan standar kinerja dan perbaikan dari proses evaluasi kerjanya. Dengan adanya standar kinerja akan terfokus pada seberapa baik tugas akan dilakukan. Standar harusnya dinyatakan secara tertulis sebagai upaya menggambarkan kinerja karyawan yang sungguh-sungguh memuaskan untuk tugas yang kritis maupun tidak kritis. Adapun metode analisis pekerjaan yang digunakan haruslah memperhitungkan aspek kuantitatif kinerja. Lebih lanjut setiap standar harus menunjuk pada aspek spesifik pekerjaan.⁵

Melihat begitu pentingnya standar kinerja dalam sebuah organisasi, penulis tertarik untuk mendalami dan memahami lebih lanjut tentang

⁵ Dedi Rianto Rahadi, *Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia*, hlm. 21.

bagaimana penetapan dan implementasi standar kinerja yang terdapat di Rumah Cantik Sehat Muslimah (RCSM) Yogyakarta sebagai salah satu organisasi penyedia jasa yang bergerak dibidang perawatan kecantikan Muslimah.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah sebagai berikut:

Bagaimana standar kinerja karyawan pada Rumah Cantik Sehat Muslimah (RCSM) Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan Standar Kinerja pada Rumah Cantik Sehat Muslimah (RCSM) Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan berguna menambah wawasan dan pengetahuan secara umum tentang keilmuan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dan secara khusus tentang standar kinerja karyawan.

2. Secara Praktis

a. Manfaat penelitian ini diharapkan bermanfaat dan menjadi sumbangan pemikiran sebagai bahan pertimbangan dalam menetapkan standar kinerja khususnya bagi Rumah Cantik Sehat Muslimah (RCSM) Yogyakarta, serta umumnya bagi organisasi sejenis dalam pengelolaan standar kinerja karyawan agar menjadi lebih baik dan profesional.

- b. Manfaat bagi peneliti berikutnya sebagai sumber referensi untuk menambah dan memperkaya data mengenai standar kinerja karyawan.

E. Kajian Pustaka

Berdasarkan hasil melakukan telaah pustaka, peneliti menemukan adanya beberapa penelitian dengan tema sejalan dengan penelitian ini, di antaranya yaitu:

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Tria Ningsih dalam skripsinya yang berjudul “Standar Kinerja Karyawan pada salon Muslimah Salma Purwokerto”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui standar kinerja apa yang diterapkan pada Salon Muslimah Salma Purwokerto dan pelayanannya. Metode penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*). Dalam pengumpulan data penulis menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan secara deskriptif-kualitatif. Keabsahan data menggunakan teknik triangulasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa standar kinerja karyawan di Salon Muslimah Salma Purwokerto terbagi menjadi dua jenis yaitu *task priority* untuk staf manajemen dan SOP untuk pengelola salon. Standar kinerja yang dilakukan di Salon Muslimah Salma dilakukan melalui proses penjelasan terhadap tujuan standar kinerja, sosialisasi, pelatihan, penilaian dan pengawasan terhadap aktivitas pekerjaan karyawan.⁶

⁶ Tria Ningsih, *Standar Kinerja Karyawan pada salon Muslimah Salma Purwokerto*. Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2018.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Eka Murdiana dalam skripsinya yang berjudul “Mekanisme Kerja Salon Syariah ditinjau Menurut Prinsip-prinsip Ekonomi Islam”. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana mekanisme kerja salon syariah. Metode penelitian yang dilakukan adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi yang diabsahkan dengan teknik triangulasi. Adapun hasil penelitian menyebutkan mekanisme kerja salon syariah yang dijalankan oleh dua salon tersebut adalah mengkhususkan untuk pelanggan wanita saja. Salon tersebut tidak hanya melayani wanita muslim saja tetapi wanita non-muslim juga menggunakan jasa salon tersebut. Dengan mengutamakan kenyamanan pelanggan dan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.⁷

Ketiga, Jurnal oleh Alfaza Wiguna dalam penelitiannya “Perancangan Standar Kinerja Karyawan pada Perusahaan kertas Daur Ulang Buono Pulp di Surabaya” dengan hasil penelitian bahwa (1) Produktifitas kerja dapat diukur menggunakan jumlah produksi dalam satuan hari. (2) Kualitas *output* dapat diukur menggunakan standar ukuran pisau sesuai pesanan konsumen. (3) penukaran waktu produksi dan *cycle time* mengikuti ukuran pisau sesuai pesanan konsumen. (4) Pemanfaatan sumber daya disesuaikan dengan standar produksi per hari sesuai permintaan konsumen. (5) Kedisiplinan karyawan dan tanggung jawab karyawan disesuaikan dengan *Standar Operational Procedure* (SOP) produksi, baik yang berkaitan dengan penggunaan mesin maupun

⁷ Eka Murdiana, *Mekanisme Kerja Salon Syariah Ditinjau menurut Prinsip-Prinsip Ekonomi Islam*. Institut Islam Negeri Papangka Raya, 2018.

kedisiplinan waktu. (6) Kerjasama karyawan perlu digunakan untuk mengukur kinerja, sehingga dapat diketahui efektivitas tim produksi dalam menyelesaikan pekerjaannya. dan (7) Kehadiran karyawan juga diberlakukan adanya standar minimal, untuk menghitung peran masing-masing karyawan produksi terhadap *output* yang dihasilkan secara keseluruhan.⁸

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya tidak jauh berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis, dimana fokus penelitian yaitu pada standar kinerja karyawan salon. Perbedaan penelitian ini cukup jelas antara penelitian yang dilakukan penulis dengan penelitian sebelumnya yaitu terdapat perbedaan pada objek dan subjek penelitian yaitu mengenai standar kinerja karyawan di Rumah Cantik Sehat Muslimah (RCSM) Gedongkuning Yogyakarta. Teori yang digunakan peneliti sebelumnya dengan yang saat ini peneliti gunakan juga berbeda di mana saat ini peneliti memfokuskan penelitian standar kinerja karyawan dengan menganalisis secara mendalam fenomena di lapangan dengan kriteria SOP yang berlaku pada Rumah Cantik Sehat Muslimah (RCSM).

F. Kerangka Teori

1. Penetapan Standar Kinerja

Penetapan standar kinerja merupakan salah satu bagian penting dari proses perencanaan kinerja karyawan. Sebelum standar kinerja dilakukan penetapan, langkah awal yang harus dilakukan yaitu melakukan penyusunan

⁸Alfaza Wiguna, *Perancangan Standar Kinerja Karyawan pada Perusahaan Kertas Daur Ulang Buono Pulp di Surabaya*, Vol. 2, (Jurnal Manajemen dan Start-up Bisnis: 2017), hlm. 475-484.

secara sistematis oleh pimpinan dan jajaran manager. Dalam penerapannya standar kinerja harus dinyatakan secara tertulis agar antara manajer dan karyawan mengetahui apa yang diharapkan dan apakah telah tercapai atau tidak, sehingga terjadi kesamaan persepsi. Hal ini juga sebagai upaya dalam menggambarkan seberapa sungguh-sungguh memuaskan tugas pekerjaan yang telah dicapai baik yang kritis maupun tidak.

Penyusunan standar kinerja dimulai dari menentukan tolak ukur yang akan menjadi kriteria penilaian pekerjaan dengan menganalisis pekerjaan. Hasil analisis pekerjaan kemudian digunakan untuk menyusun dimensi dan indikator pekerjaan.

a. Analisis Pekerjaan

Menurut Milkovich dan Newman dalam bukunya Hardani Widhiastuti analisis pekerjaan adalah proses pengumpulan informasi secara sistematis terhadap berbagai informasi terpercaya dan relevan, berhubungan dengan pekerjaan, dan asal usul dari suatu pekerjaan tertentu (*“Job analysis is the systematic process of collecting relevant, work-related information related to the nature of a specific job”*).⁹ Hal yang sama juga dikemukakan oleh Bernadin dan Russel: *“Job analysis is the process of gathering information about a job”*.¹⁰ Dari beberapa definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa analisis jabatan merupakan suatu prosedur tertentu terhadap suatu jabatan tertentu dan persyaratan-persyaratan yang

⁹ Hardani Widhiastuti, *Terapan dan Fungsi Analisis Kerja*, (Semarang: Semarang University Press, 2007), hlm. 3.

¹⁰ *Ibid.*, hlm.4.

harus dimiliki oleh pemegang jabatan, termasuk yang meliputi tugas, kegiatan dan tanggung jawab. Pengetahuan, kemampuan, keterampilan dan karakter-karakter lain dibuat oleh pemegang pekerjaan agar dapat bekerja dengan efektif. Standar kinerja atau target dapat dijadikan dasar untuk mengukur kinerja.

Konsep yang paling penting dalam menganalisis pekerjaan adalah bahwa analisis dilakukan terhadap jabatan atau pekerjaan (*the job*) bukan terhadap orang (*person*). Meskipun data yang diperoleh dari pemegang jabatan (*incument*) melalui pengamatan, wawancara, atau angket/kuesioner, namun yang dihasilkan dari analisis pekerjaan adalah uraian pekerjaan (*job description*) atau spesifikasi pekerjaan (*specifications of the job*), bukan uraian tentang orang (*description of the person*).

b. *Job Description* (uraian pekerjaan)

Uraian pekerjaan (*Job Description*), adalah suatu pernyataan tertulis yang berisi uraian atau gambaran tentang apa saja yang harus dilakukan oleh pemegang jabatan (*job holder*), bagaimana pekerjaan dilakukan serta alasan mengapa pekerjaan tersebut harus dilakukan.¹¹ Uraian tersebut berisi tentang hubungan antara pekerjaan satu dengan yang lainnya baik di dalam maupun diluar organisasi dan ruang lingkup pekerjaan. Pemegang jabatan diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam mencapai tujuan

¹¹ Hardani Widhiastuti, *Terapan dan Fungsi...*, hlm. 4-5.

yang ditetapkan oleh divisi/unit kerja atau tujuan organisasi secara menyeluruh.

Dari definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa uraian pekerjaan adalah penggambaran pekerjaan secara umum, dan merupakan produk pertama dan langsung dari analisis pekerjaan. Indikator pekerjaan tersebut didefinisikan secara operasional agar dapat diukur melalui alat, biaya, dan risiko untuk melaksanakan pekerjaan. Perumusan standar kinerja berdasarkan deskripsi jabatan yang ada, jika karyawan berada pada posisi yang sama maka standar kinerja akan sama. Tersusunnya standar kinerja senantiasa diselaraskan dengan perubahan dinamika pekerjaan.

c. Penyusunan standar kinerja

Sedangkan menurut Hadari Nawawi standar kinerja yang baik ditetapkan berdasarkan kesepakatan Bersama.¹² Tujuannya agar tercipta komitmen secara langsung oleh karyawan sebagai pelaksana sekaligus mencapai tujuan bersama. Dengan melibatkan karyawan dalam proses penetapan, karyawan akan merasa diakui melalui komunikasi secara vertikal. Perlu diketahui dalam menetapkan standar kinerja yang perlu diperhatikan sebagai berikut:¹³

- 1) Kriteria sebagai tolak ukur pelaksanaan pekerjaan yang sukses atau gagal, efektif atau tidak efektif sesuai deskripsi pekerjaan. Menentukan tolak ukur kinerja dapat dilakukan dengan mengkaji ulang visi, misi dan

¹² Hadari Nawawi, *Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan Industri*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2006), hlm. 65.

¹³ T. Hani Handoko, *Manajemen ed. 2*, (Yogyakarta: BPFE, 2008), hlm. 236.

tujuan perusahaan. Dalam menentukan tolak ukur kinerja harus mempertimbangkan kemampuan dan kesiapan yang dimiliki karyawan.

¹⁴Setiap karyawan memiliki pengetahuan, pengalaman, karakter dan kekuatan yang berbeda sehingga pimpinan perlu mengukur dan menentukan besarnya tolak ukur sesuai dengan keadaan rata-rata karyawan. Hal ini menjadi pedoman agar karyawan yang duduk pada posisi atau jabatan yang sama memiliki kesamaan tolak ukurnya. Sehingga dapat disimpulkan dalam penentuan tolak ukur kinerja ada dua, yaitu mempertimbangkan tujuan perusahaan dan karyawannya

- 2) Dirumuskan dengan berpedoman pada deskripsi pekerjaan atau jabatan. Deskripsi pekerjaan adalah pernyataan tertulis yang meliputi tugas, wewenang dan tanggung jawab serta hubungan-hubungannya (baik keatas maupun kebawah).
- 3) Terus menerus diselaraskan dengan perkembangan atau dinamika pekerjaan jabatan masing-masing secara aktual.

Aktifitas perusahaan akan mengalami perubahan secara dinamis dari waktu ke waktu. Salah satu cara untuk mengantisipasi kemunduran perusahaan maka standar kinerja yang ditetapkan perlu diselaraskan dengan perubahan yang terjadi. Penyelarasan tidak dilakukan dengan mempertimbangkan satu hal karena karyawan tidak mampu mencapai

¹⁴ Hadari Nawawi, *Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan Industri*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2006), hlm. 7.

standar tersebut. Peran pimpinan dan rekan kerja untuk saling berinteraksi, memberikan pengarahan, dukungan dan motivasi.

Proses penetapan standar kinerja yang ditemukan oleh peneliti ada dua teori. Pertama, teori Wirawan yang menjelaskan bahwa penetapan standar kinerja dimulai dengan menganalisis pekerjaan yang merupakan rumusan indikator kerja karyawan dan menghasilkan *job description*.¹⁵ Faktor untuk mempertimbangkan penyusunan standar kinerja ada alat, biaya, dan resiko dalam melaksanakan dimensi pekerjaan. Untuk yang kedua teori Hadari Nawawi yang menjelaskan proses penyusunan standar kinerja berdasarkan pada tolak ukur, deskripsi jabatan dan keberadaan standar kinerja. Dari dua teori ini peneliti menggunakan teori Wirawan sebagai acuan penelitian karena lebih lengkap dan tersistematis.

2. Tinjauan tentang Standar Kinerja

Dalam menetapkan tingkat kinerja karyawan maka dibutuhkan penilaian kinerja. Dalam menilai kinerja yang adil maka dibutuhkan adanya standar yang dapat dijadikan tolak ukur dalam penilaian dan dapat dievaluasi keberhasilannya. Evaluasi kinerja yang dilakukan tanpa standar kinerja sebagai acuan, maka hasilnya tidak mempunyai nilai.¹⁶ Menurut Wirawan Standar Kinerja adalah target, sasaran, tujuan, dan upaya kerja karyawan dalam kurun waktu tertentu. Dalam melaksanakan pekerjaannya, karyawan

¹⁵ Wirawan, *Evaluasi Kinerja Sumber ...*, hlm. 73.

¹⁶ *Ibid.*, hlm. 65.

harus mengarahkan semua waktu, tenaga, pikiran, keterampilan, pengetahuan untuk mencapai apa yang ditentukan standar kinerja.¹⁷

Menurut Ma'ruf Abdullah standar kinerja yang baik harus realistis, spesifik, mudah dipahami dengan jelas sehingga bermanfaat baik bagi organisasi maupun karyawan.¹⁸ Standar kinerja yang realistis, yaitu sesuai dengan keadaan organisasi atau perusahaan, sehingga dapat dicapai oleh karyawan sesuai dengan tujuan perusahaan. Standar kinerja yang spesifik mengandung pengertian yang khusus, artinya dinyatakan secara kuantitatif dalam bentuk angka, persen, satuan ukuran, satuan timbangan, satuan takaran, dan satuan kuantitatif lainnya.¹⁹

Standar kinerja yang didefinisikan dengan jelas yaitu memastikan setiap yang terlibat dalam suatu organisasi mengetahui dan memahami tingkat pencapaian kinerja yang diharapkan, tidak mengandung multitafsir. Jika multitafsir misalnya antara manajer yang menilai dan karyawan yang ternilai, bisa menimbulkan ketidakadilan dalam penilaian kinerja. Oleh karena itu standar kinerja harus dipahami oleh semua pihak.²⁰ Sebuah perusahaan perlu memiliki dan menerapkan Prosedur Kerja yang standar (Standar Operasional Prosedur atau SOP). Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sistem yang

¹⁷ Wirawan, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2009), hlm. 6.

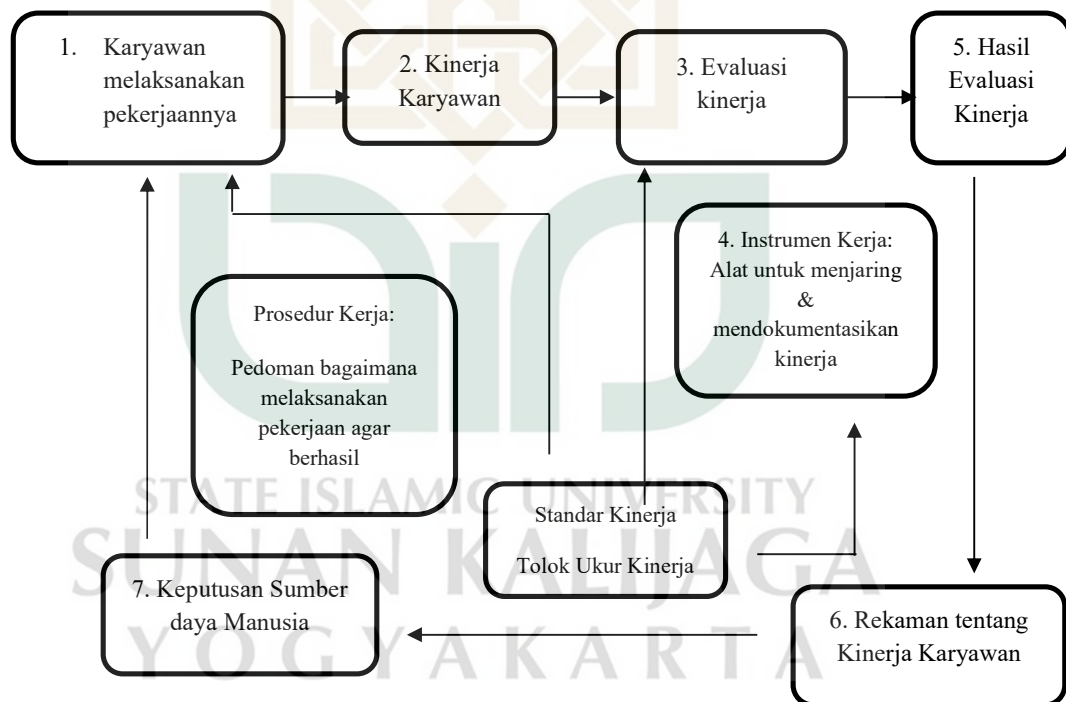
¹⁸ Ma'ruf Abdullah, *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*, (Yogyakarta, Aswaja Pressindo, 2014), hlm. 114.

¹⁹ *Ibid.*, hlm. 119.

²⁰ *Ibid.*, hlm. 118-199.

disusun untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan. Sistem ini berisi urutan proses melakukan pekerjaan dari awal sampai akhir. Bahkan SOP juga diberlakukan kepada konsumen yang menggunakan jasa atau produk tertentu, dengan tujuan tidak salah dalam mengonsumsi produk.

Standar kinerja merupakan salah satu bagian penting dalam menyusun perencanaan manajemen kinerja. Dalam mengimplementasikan standar kinerja meliputi seluruh lapisan yang terhubung dan bekerja sama demi mencapai tujuan perusahaan.



Gambar 1: Hubungan Kinerja, Standar Kinerja dan Evaluasi Kinerja

Gambar tersebut menunjukkan hubungan antara pelaksanaan pekerjaan, kinerja karyawan, evaluasi kinerja, dan standar kinerja. Dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya, karyawan menggunakan standar kinerja sebagai

tolak ukur dalam bekerja. Standar kinerja sering dirumuskan menjadi prosedur dalam pelaksanaan pekerjaan. Standar kinerja memberikan arah kuantitas dan kualitas kinerja yang harus dicapai oleh karyawan. Sedangkan prosedur kinerja memberikan petunjuk mengenai proses yang dilakukan dalam melaksanakan pekerjaan agar dapat mencapai standar kinerja. Jika karyawan melaksanakan pekerjaan yang telah ditentukan oleh prosedur kerja dan berupaya mencapai standar kinerja, maka akan mencapai kinerja yang diharapkan oleh perusahaan.

Setiap karyawan berhak diberitahukan standar kinerja sebagai pedoman dalam melaksanakan tugasnya. Tanpa mengetahui standar kerjanya, karyawan tidak mengetahui apa yang harus dicapai dan menjadi tidak terarah dalam mencapai standar kerjanya. Dalam melaksanakan tugasnya, karyawan selalu berpegang teguh pada standar kinerja dan standar prosedur dalam pelaksanaan tugasnya.²¹ Kemudian hasil penilaian kerjanya akan dievaluasi oleh penilai secara periodik dan dibandingkan dengan standar kerjanya. Hasilnya direkam dalam instrumen evaluasi kinerja.

Hasil evaluasi kinerja berupa keunggulan dan kelemahan kinerja karyawan untuk kemudian dicatat dalam evaluasi kinerja. Hasil ini diberikan kepada karyawan yang dinilai sebagai tolak ukur atas kerjanya. Dengan tolak ukur tersebut, ia mengetahui persepsi yang mewakili organisasi tempat ia bekerja dalam melaksanakan tugasnya.

²¹ Ma'ruf Abdullah, *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*, (Yogyakarta, Aswaja Pressindo, 2014), hlm. 114.

Menurut Dedi Rianto Rahadi bahwa Standar kinerja adalah tolak ukur minimal kinerja yang harus dicapai karyawan secara individual atau kelompok pada semua indikator kerjanya.²² Dalam definisi ini standar kinerja adalah tolak ukur minimal, maksudnya jika prestasi kinerja di bawah standar kinerja minimal tersebut maka kerjanya tidak dapat diterima, dinilai buruk atau sangat buruk.²³ Hal tersebut dimaksudkan dengan tujuan untuk mengevaluasi kinerja yang telah dicapai oleh karyawan, dan sebagai bahan acuan atau pedoman dalam melaksanakan tugas pekerjaannya.

Standar kinerja merupakan identifikasi tugas pekerjaan, kewajiban, dan elemen kritis yang menggambarkan apa yang harus dilakukan. Standar kinerja terfokus pada seberapa baik tugas akan dilaksanakan. Standar kinerja harus dinyatakan secara tertulis dan menggambarkan kinerja untuk tugas kritis maupun tidak. Setiap pelaksana mengetahui SOP yang baru atau diubah dan mengetahui alasan perubahannya. Salinan SOP disebarluaskan sesuai kebutuhan dan dapat diakses oleh semua pengguna yang potensial. Hal ini dikarenakan bahwa tugas pekerjaan dan standar kinerja saling berkaitan. Hal ini merujuk pada, setiap standar harus pada aspek spesifik tugas pekerjaan.

Dari beberapa definisi di atas yang dimaksud standar kinerja dalam penelitian ini adalah tentang pernyataan secara tertulis yang menjelaskan deskripsi tugas dan target waktu, serta indikator tingkat keberhasilan karyawan yang ditetapkan oleh perusahaan sebagai acuan dalam melakukan

²² Dedi Rianto Rahadi, *Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia*, hlm. 19.

²³ *Ibid.*, hlm. 19-20.

penilaian kinerja karyawan. Standar kinerja yang sudah ditetapkan oleh perusahaan dinyatakan secara tertulis untuk kemudian disosialisasikan kepada karyawan agar tidak terjadi perbedaan maksud dan tujuan antara karyawan dan perusahaan.

a. Indikator Standar Kinerja

Standar kinerja dapat dijadikan sebagai indikator kinerja berdasarkan kriteria tertentu. Dalam mengukur kinerja, terdapat kriteria atau ukuran. Kriteria tersebut adalah sebagai berikut.²⁴

1) Kuantitatif (seberapa banyak).

Ukuran kuantitatif merupakan ukuran dengan menghitung seberapa banyak unit keluaran kinerja harus dicapai dalam kurun waktu tertentu.

2) Kualitatif (seberapa baik).

Kriteria yang dimaksud yaitu menggambarkan seberapa baik atau seberapa lengkap hasil harus dicapai dengan mengemukakan akurasi, presisi, penampilan (kecantikan dan keterampilan), kemanfaatan dan efektivitas.

3) Ketepatan waktu pelaksanaan tugas atau penyelesaian produk.

Kriteria yang menjawab pertanyaan, seperti kapan, berapa cepat, atau dalam periode apa.

²⁴ Dedi Rianto Rahadi, *Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia*, hlm. 28-27.

4) Efektivitas penggunaan sumber organisasi.

Efektivitas penggunaan sumber dijadikan indikator jika untuk mengerjakan suatu pekerjaan diisyaratkan menggunakan sumber dengan jumlah tertentu, seperti uang dan bahan baku.

5) Cara melakukan pekerjaan,

Dilakukan sebagai standar kinerja jika kontak personal, sikap personal, atau perilaku karyawan merupakan indikator penentu keberhasilan melaksanakan pekerjaan.

6) Efek atas suatu upaya.

Pengukuran yang diekspresikan akibat dari akhir yang diharapkan yang diperoleh dengan bekerja.

7) Metode melaksanakan tugas.

Standar yang digunakan jika ada undang-undang, kebijakan, prosedur standar, metode, dan peraturan untuk menyelesaikan tugas atau jika cara pengecualian ditentukan tidak dapat diterima.

8) Standar sejarah.

Standar sejarah menyatakan hubungan antara standar yang digunakan masa lalu dengan standar sekarang. Standar masa sekarang dinyatakan lebih tinggi atau dari standar masa lalu dalam artian kuantitas dan kualitas.

9) Standar nol atau absolut.

Standar yang menyatakan tidak akan terjadi sesuatu. Standar ini digunakan ketika tidak ada alternatif lain dalam pengambilan keputusan.

Melihat banyaknya kriteria atau syarat-syarat yang disebutkan di atas penting bagi pimpinan dalam menetapkan standar kinerja yang dilakukan secara demokratis dan partisipasi. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar karyawan memiliki kinerja dengan prestasi yang baik tanpa adanya keterpaksaan. Standar berlaku bagi pimpinan maupun karyawan, bahkan ada beberapa lembaga atau perusahaan yang menetapkan standar tertentu bagi konsumen atau pengguna jasa.

b. Karakteristik standar kinerja

Standar kinerja perlu memiliki persyaratan agar dapat digunakan sebagai acuan atau tolak ukur dalam mengukur kinerja karyawan.²⁵

- 1) Ada hubungan relevansinya dengan strategi perusahaan. Strategi perusahaan digunakan sebagai acuan dalam penyusunan standar kinerja para karyawan.
- 2) Mencerminkan keseluruhan tanggung jawab karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya.
- 3) Memperhatikan pengaruh faktor-faktor di luar kontrol karyawan. Misalnya kinerja unit produksi ditentukan oleh tersedianya bahan mentah, suku cadang, keadaan mesin, dan peralatan produksi. Jika

²⁵ Dedi Riyanto Rahadi, *Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia*, hlm. 24-25.

faktor-faktor tersebut tersedia atau rusak, maka akan mempengaruhi kinerja karyawan. Oleh karena itu standar kinerja perlu memperhitungkan tersedianya faktor-faktor tersebut.

- 4) Memperhatikan teknologi dan proses produksi. Kinerja karyawan di perusahaan padat karya berbeda dengan karyawan yang menggunakan teknologi tinggi seperti otomatis robot. Standar kinerja harus memperhatikan penggunaan teknologi dan proses produksi tersebut.
- 5) Sensitif, mampu membedakan antara kinerja yang dapat diterima dan tidak dapat diterima. Standar kinerja mempunyai alat ukur untuk membedakan tingkatan kinerja dari yang terbaik, baik, sedang, buruk dan sangat buruk. Dengan cara mengemukakan definisi skala atau tingkatan kinerja. Jika standar kinerja tidak mengemukakan hal tersebut maka kinerja yang buruk dan kinerja yang baik akan dipandang sama.
- 6) Memberikan tantangan kepada karyawan. Standar kinerja karyawan menunjukkan ukuran dari kinerja minimal sampai kinerja maksimal yang dapat diterima organisasi.
- 7) Realistis, realistis yang dimaksud yaitu dapat dicapai oleh karyawan yang berkompeten, terlatih, mempunyai pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman. Standar kinerja harus pas, tidak terlalu berat, dan tidak terlalu ringan. Penentuan standar kinerja

yang pas untuk pekerjaan yang sama dilakukan melalui survei standar kinerja.

- 8) Berhubungan dengan kerangka waktu pencapaian standar. Target, sasaran kuota, atau tujuan ditetapkan dalam standar harus dicapai dalam kurun waktu tertentu yang ditetapkan dalam standar kinerja. Kurun waktu umumnya ditentukan melalui studi uji coba standar kinerja atau berdasarkan pengalaman praktik.
- 9) Dapat diukur dan ada alat ukur untuk mengukur standar. Kuantitas, kualitas dan kecepatan yang ditetapkan dengan instrumen evaluasi kinerja.
- 10) Standar harus konsisten. Standar yang konsisten yaitu standar yang mengenal karyawan dengan masukan yang sama dan keluaran yang sama. Upaya kerja dan kontribusi yang sama dari karyawan berbeda harus menghasilkan kinerja yang dapat dibandingkan satu sama lain.
- 11) Standar harus adil. Ukuran adil dan masuk akal diberlakukan sama kepada semua karyawan yang mengerjakan jenis pekerjaan yang sama.
- 12) Memenuhi ketentuan undang-undang dan peraturan ketenagakerjaan. Jika mengadakan evaluasi kinerja harus tidak bertentangan dengan undang-undang ketenagakerjaan. Misalnya, pasal 6 undang-undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 tentang ketenagakerjaan menyatakan, “Setiap Pekerja/buruh

berhak memperoleh perlakuan yang sama tanpa deskriminasi dari pengusaha.” Dalam Menyusun standar kinerja, manajer tidak boleh melakukan diskriminasi.

G. Metode Penelitian

Pada dasarnya metodologi penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Jadi metode penelitian adalah cara-cara yang digunakan peneliti untuk memperoleh kebenaran secara ilmiah dan dapat digunakan dalam menghadapi keadaan yang sama.

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*fieldresearch*) yaitu memaparkan dan menggambarkan keadaan secara fenomena yang lebih jelas mengenai situasi yang terjadi, maka jenis penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif.²⁶ Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Yang dimaksud makna disini yaitu data yang sebenarnya, data yang pasti yang merupakan suatu nilai dibalik data yang tampak. Oleh karena itu dalam penelitian kualitatif tidak menekankan pada generalisasi, tetapi lebih menekankan pada makna.

Metode penelitian kualitatif yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data observasi, dokumentasi dan wawancara dalam mengumpulkan data untuk memberikan gambaran dalam bentuk penyajian laporan penelitian.

²⁶ Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1997), hlm.42.

Adapun data tersebut ada yang berasal dari pedoman, wawancara, catatan lapangan, foto, video tap.²⁷

Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian deskriptif, karena jika ditinjau dari pemaparannya dan teknik analisisnya. Penelitian deskriptif yaitu menganalisis dan menyajikan fakta secara sistematis sehingga dapat lebih mudah untuk dipahami dan disimpulkan.²⁸ Dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan standar kinerja karyawan Rumah Cantik Sehat Muslimah (RCSM) Yogyakarta, untuk kemudian dilakukan analisa.

2. Ruang Lingkup Penelitian

a. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah sumber utama penelitian, yaitu yang memiliki data mengenai variabel-variabel yang diteliti.²⁹ Subjek penelitian kualitatif adalah orang yang dapat dijadikan sumber data untuk memperoleh informasi, diantaranya adalah pemimpin, HRD dan karyawan, serta *coach* di Rumah Cantik Sehat Muslimah Yogyakarta.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

²⁷ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2010, hlm.1.

²⁸ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial: Format Kuantitatif dan kualitatif*, (Surabaya: Airlangga University, 2001), hlm. 29.

²⁹ *Ibid.*, hlm. 34.

b. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah yang menjadi pokok perhatian dari suatu penelitian.³⁰ Dalam hal ini objek penelitian yang dimaksud adalah standar kinerja karyawan Rumah Cantik Sehat Muslimah Yogyakarta.

3. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Sumber Data Primer

Data primer yaitu data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama.³¹ Maka sumber data ini diperoleh dari sebagian karyawan dan pemilik RCSM, sesuai dengan data yang diperlukan.

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengelolanya.³² Dalam hal ini, peneliti memperoleh data yang bersumber dari: buku-buku, jurnal yang berkaitan dengan objek penelitian, serta internet.

4. Metode Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Metode observasi merupakan teknik pengamatan yang didukung dengan cara pengumpulan dan pencatatan data secara sistematis terhadap

³⁰ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pengantar*, (Jakarta: Bina Kasara, 1989), hlm. 91.

³¹ Suliyanto, *Metode Riset Bisnis*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2009), hlm.131.

³² *Ibid.* hlm. 132.

objek yang diteliti, pada observasi peneliti mengamati secara langsung di lapangan kemudian akan memperoleh data yang lebih lengkap, tajam dan terpercaya.³³ Observasi juga disebut sebagai alat pengumpulan data yang dilakukan secara spontan, dan dilakukan dengan menyiapkan draf isian sebelumnya. Observasi yang dilakukan peneliti adalah mengamati bagaimana sistem kerja salon tersebut.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara atau yang disebut dengan *interview* adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan bertatap muka dan melakukan tanya jawab dengan informan atau orang yang diwawancarai. Wawancara terdiri dari tiga hal yakni pewawancara (orang yang mewawancarai) dalam hal ini ialah seorang peneliti, kemudian informan atau narasumber yaitu orang yang diwawancarai, dalam hal ini informan adalah orang yang diperkirakan menguasai data atau informasi dari suatu objek penelitian, yang terakhir yakni materi wawancara yaitu persoalan yang akan ditanyakan kepada informan terkait permasalahan atau tujuan penelitian.³⁴

Estberg mengemukakan beberapa macam-macam wawancara, yaitu wawancara terstruktur, semistruktur, dan tidak terstruktur.³⁵ Dalam

³³ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 64.

³⁴ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial fenomena-Fenomena Kuantitatif dan Kualitatif* (Surabaya: Airlangga Press, 2001), hlm. 133.

³⁵ *Ibid.*, hlm. 386.

hal ini peneliti menggunakan jenis wawancara terstruktur, yaitu peneliti mengajukan pertanyaan kepada responden namun tidak terlepas dari pokok permasalahan yang akan diteliti dan tetap berpegang pada instrumen wawancara yang telah dibuat sebelumnya. Pada praktiknya selain membawa instrumen wawancara peneliti juga menggunakan alat bantu seperti tape recorder, gambar, brosur dan material lain yang dapat membantu pelaksanaan wawancara menjadi lancar.

Metode wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang ingin diteliti, dapat juga dilakukan apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal secara mendalam dari responden. Teknik ini berdasarkan pada laporan tentang diri sendiri atau *self report*, atau setidaknya pada pengetahuan atau keyakinan pribadi.³⁶ Peneliti melakukan wawancara langsung untuk mendapatkan informasi atau keterangan sumber data dari responden tentang masalah-masalah yang berhubungan dengan penelitian.

Dalam rangka pencarian data, peneliti terlebih dahulu harus menentukan informan penelitian. Informan penelitian adalah seseorang yang dapat dipercaya memberikan informasi dan keterangan terkait informasi yang dibutuhkan peneliti.

³⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, hlm. 385.

c. Metode Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Hasil penelitian dari observasi dan wawancara, akan lebih kredibel dan dapat dipercaya apabila didukung oleh foto-foto atau karya tulis akademik dan seni yang telah ada.³⁷ Metode dokumentasi yang dimaksud disini adalah teknik pengumpulan data dari sumber tertulis, baik berupa gambaran umum lokasi penelitian, proses pengambilan informasi melalui informan, atau hal-hal lain yang berkaitan dengan sumber data penelitian.

Tahap dokumentasi disini diharapkan mampu menunjang aktivitas penelitian sebagai penguat data observasi dan wawancara tentang standar kinerja, produktivitas kerja, *reward dan punishment* yang berlaku di salon tersebut. Adapun hal-hal yang perlu didokumentasi seperti fasilitas layanan salon, jam kerja karyawan salon, dan standar kinerja salon.

5. Metode Analisis Data

Metode analisis data adalah proses analisis yang telah dimulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian.³⁸ Dalam memecahkan masalah, peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu memberi

³⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, hlm. 396.

³⁸ *Ibid.*, hlm. 402.

gambaran dan masukan terhadap penelitian yang dilakukan. Dengan kata lain, peneliti deskriptif ini dilakukan dengan tujuan untuk menjelaskan kondisi keberadaan, menentukan frekuensi kemunculan sesuatu, serta mengategorikan informasi.³⁹ Dalam hal ini peneliti akan mendeskripsikan tentang standar kinerja karyawan pada Rumah Cantik Sehat Muslimah (RCSM) Yogyakarta.

Peneliti melakukan beberapa tahapan analisis data yang merujuk pada konsep yang ditawarkan oleh Miles, Hubberman dan Saldana.⁴⁰ Tahapan-tahapan yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Mengumpulkan data (*data Collection*), yaitu data dikumpulkan berasal dari hasil wawancara, observasi, dan studi dokumentasi.
- b. Data kondensasi (*data condensation*), metode analisis data secara kualitatif dilakukan dengan cara menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksikan, dan mentransformasi data yang terdapat pada *field notes* atau catatan lapangan hasil penelitian. Proses menyeleksi data dilakukan dengan cara menentukan dimensi-dimensi yang lebih penting, bermakna kemudian seluruh informasi tersebut dikumpulkan guna memperkuat penelitian.

Langkah ini berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dan dicari tema dan polanya. Mengklasifikasi data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan studi

³⁹ Sudarwan Danim, *Menjadi Peneliti Kualitatif*, (Bandung: Pustaka Setia, 2002), hlm.41.

⁴⁰ Miles, Huberman, J. Saldana, *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. 3rd, (Thousand Oaks: Sage, 2014).

dokumentasi. Dengan demikian dapat menghasilkan data yang lebih terarah dan terfokus pada temuan yang dimaksud.

- c. Penyajian data (*data display*), dapat dilakukan melalui penyajian data, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami. Penyajian data dilakukan dalam bentuk teks yang bersifat naratif. Mendisplay data memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan apa yang telah dipahami.
- d. Penarikan serta pengujian kesimpulan (*drawing and veriving conclusion*) Menyajikan data yang telah diperoleh dengan cara mendeskripsikan secara verbal, kemudian diberikan penjelasan dan uraian berdasarkan pemikiran logis serta memberikan argumentasi untuk kemudian ditarik kesimpulan.

6. Uji Keabsahan Data

Pemeriksaan terhadap keabsahan data bertujuan untuk menguji keabsahan (kebenaran) data yang diperoleh pada saat penelitian. Pengabsahan data adalah sebagaimana pentingnya kedudukan data dalam penelitian, memastikan kebenaran data yang tidak boleh dikesampingkan oleh peneliti.

Data yang baik dan benar akan menentukan hasil suatu penelitian sebagai baik dan benar, sebaliknya data yang keliru (diragukan kebenarannya) akan menurunkan tingkat kepercayaan hasil penelitian.⁴¹ Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji, *credibility* (validitas internal), *transferability*

⁴¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen.*, hlm. 119.

(validitas eksternal), *dependability* (reliabilitas), dan *confirmability* (objektivitas).⁴²

Agar data penelitian kualitatif dapat dipertanggungjawabkan sebagai penelitian ilmiah maka perlu dilakukan uji keabsahan data. Adapun uji keabsahan data dilakukan sebagai berikut:

a. *Credibility* (Validitas Internal)

Dalam hal ini peneliti menguji keabsahan data menggunakan kriteria kredibilitas (*credibility*). Dalam kriteria ini peneliti menggunakan teknik *triangulasi* sebagai alat pengabsahan data yang telah diperoleh. *Triangulasi* metode adalah cara membandingkan informasi atau data dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Adapun triangulasi terdiri dari tiga macam yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data dan waktu.⁴³

Penelitian ini akan menggunakan triangulasi sumber data yang terdapat dalam penjelasan sebagai berikut:

1) Triangulasi Teknik

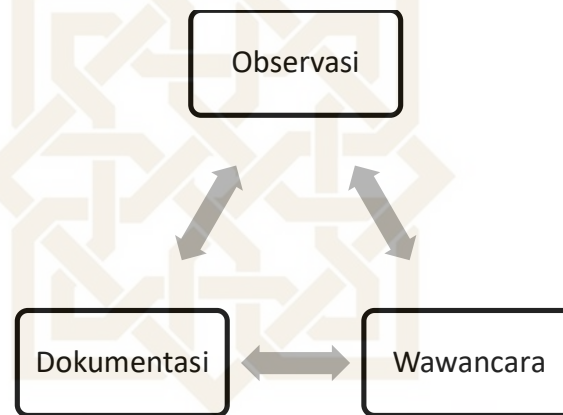
Triangulasi teknik yang dimaksud peneliti disini yaitu, menggunakan teknik pengumpulan data dengan teknik yang berbeda dari sumber yang sama.⁴⁴

⁴² *Ibid.*, hlm. 433.

⁴³ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, hlm. 439.

⁴⁴ Sugiyono, hlm. 397.

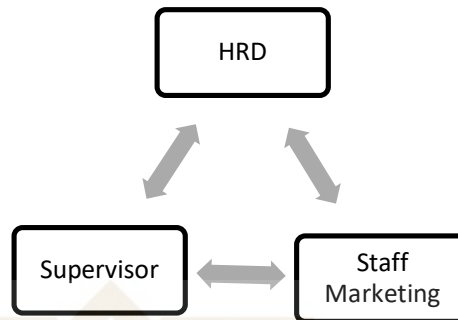
Data yang diperoleh dari hasil wawancara diuji kebenarannya menggunakan teknik observasi, dokumentasi dan wawancara. Jika terdapat perbedaan data, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada narasumber untuk mendapatkan informasi yang valid di tinjau dari berbagai sudut pandang.



2) Triangulasi Sumber data

Pengecekan data dengan *triangulasi* metode dapat dari metode wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk kemudian dibandingkan hasilnya. Dalam hal ini peneliti mengambil sumber informan yaitu, Owner RCSM, HRD dari RCSM, dan Karyawan RCSM. Data yang diperoleh dari tiga sumber tersebut kemudian dikategorisasikan dan dideskripsikan dari sudut pandang yang berbeda, yang sama, dan yang spesifik dari ketiga sumber data tersebut⁴⁵.

⁴⁵ *Ibid.*, hlm. 440.



Gambar 2 Triangulasi Sumber⁴⁶

b. *Trasferability* (Validitas Eksternal)

Uji *transferability* merupakan validitas eksternal dalam penelitian kualitatif. Agar orang lain mampu memahami hasil penelitian kualitatif sehingga ada kemungkinan menerapkan hasil penelitian tersebut, maka peneliti dalam membuat laporannya harus memberikan uraian secara rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya.

c. *Dependability*

Dalam penelitian kualitatif, uji *dependability* dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Jika proses penelitian tidak dilakukan tetapi datanya ada, maka penelitian tersebut tidak reliabel atau *dependable*. Caranya dilakukan oleh auditor yang independen, atau pembimbing untuk mengaudit keseluruhan proses penelitian. Dimulai dari peneliti menentukan masalah/fokus, memasuki lapangan, menentukan sumber data, memasuki lapangan, menentukan sumber data, melakukan analisis data, melakukan uji keabsahan data, sampai membuat kesimpulan harus ditunjukkan oleh peneliti.

⁴⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, hlm. 372.

d. *Confirmability* (obyektivitas)

Uji *confirmability* dalam penelitian kualitatif juga disebut dengan uji obyektivitas penelitian. Penelitian dapat dikatakan obyektif bila hasil penelitian telah disepakati banyak orang. Uji *confirmability* mirip dengan uji *dependability*, sehingga pengujiannya dapat dilakukan secara bersamaan. Uji *confirmability* berarti menguji hasil penelitian, hal itu dapat dilakukan dengan mengaitkan dengan proses yang dilakukan.

H. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah dalam penelitian skripsi ini maka penulis membagi penelitian skripsi ini dalam empat bab, dengan sistematika pembahasan sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan bab yang berisi tentang penegasan judul, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian pustaka, kajian teori penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II : Akan diuraikan tentang gambaran umum Rumah Cantik Sehat Muslimah Yogyakarta yang meliputi, sejarah berdiri, letak geografis, visi dan misi, struktur organisasi, *job description*, dan pola operasional Rumah Cantik Sehat Muslimah Yogyakarta.

BAB III : Pembahasan bab ini berisi permasalahan pokok yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu mengenai Standar kinerja karyawan Rumah Cantik Sehat Muslimah Yogyakarta yang meliputi penetapan standar kinerja dan implementasi standar kinerja karyawan di

Rumah Cantik Sehat Muslimah (RCSM) Gedongkuning
Yogyakarta.

BAB IV : Penutup yang berisi tentang kesimpulan dan saran-saran. Sebagai pelengkap dalam skripsi ini pada bagian akhir dicantumkan daftar pustaka, lampiran-lampiran dan daftar riwayat hidup.



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

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

Aktifitas penetapan standar kinerja karyawan RCSM Gedongkuning dimulai dengan proses analisis pekerjaan yang menghasilkan *job description* untuk kemudian dilakukan penyusunan standar kinerja yang mengacu pada indikator-indikator yang terdapat pada standar kinerja. Hal ini sesuai dengan efektifitas standar kinerja yang berorientasi pada waktu yang dapat meningkatkan usaha Rumah Cantik Sehat Muslimah Gedongkuning dengan melihat pada arus kas pendapatan dari tahun ketahun yang mengalami peningkatan, jumlah pelanggan yang semakin bertambah serta tingkat kedisiplinan karyawan yang tergolong baik.

Standar kinerja karyawan di Rumah Cantik Sehat Muslimah memenuhi indikator kinerja yaitu, kuantitatif, kualitatif, ketepatan waktu, efektivitas, cara melakukan pekerjaan dan memenuhi standar sejarah. Standar kinerja karyawan di Rumah Cantik Sehat Muslimah Gedongkuning secara umum telah diterapkan dalam kegiatan operasional sehari-hari dan menjadi pedoman serta acuan bagi para karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Adapun bentuk standar kinerja yang berlaku pada RCSM adalah dengan berpedoman pada perilaku islami dengan menghargai waktu, ikhlas, jujur, istiqamah, kreatif, disiplin dan bertanggungjawab. Dengan mengacu pada prinsip-prinsip Islam merupakan salah satu usaha dalam meningkatkan minat para khususnya muslimah untuk melakukan perawatan kecantikan dan Kesehatan di Rumah Cantik Sehat Muslimah Gedongkuning.

B. Saran

Sebagai bagian akhir dari skripsi ini, penulis ingin memberikan beberapa saran yang berkenan dengan standar kinerja karyawan salon muslimah, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Rumah Sehat Cantik Muslimah

Standar kinerja yang sudah ada sebaiknya dilakukan evaluasi dan perbaikan secara periodik untuk meningkatkan kualitas kinerja dengan maksimal. Standar kinerja yang memerlukan perbaikan disarankan untuk menyusun dan membukukan secara terstruktur dan sistematis, sehingga meminimalisir kefatalan jika sesuatu yang tidak diinginkan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penilaian yang sudah berjalan sebaiknya dilakukan dengan cara terstruktur menggunakan parameter dan indikator dalam mencapai suatu standar yang ditetapkan perusahaan. Disamping itu harapan penulis yaitu penelitian tidak cukup hanya sampai disini saja, diharapkan kepada teman-teman mahasiswa untuk dapat melakukan penelitian lebih lanjut sehingga hasil penelitian ini lebih sempurna.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M., *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*, Sleman: Aswaja Pressindo, 2014.
- Annie, S., *Langkah-langkah Praktis Membuat SOP, Cet. pertama*. Yogyakarta: Trans Idea Publishing, 2015.
- Arikunto, S., *Prosedur Penelitian Suatu Pengantar*, Jakarta: Bina Aksara, 1989.
- Atmoko, T., *Standar Operasional Prosedur dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*, Jakarta: Pemda Jakarta, 2003.
- Bahasa, T. P., *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1989.
- Bungin, B., *Metodologi Penelitian Sosial Fenomena-fenomena Kuantitatif dan Kualitatif*, Surabaya: Airlangga Press, 2001.
- Danim, S., *Menjadi Peneliti Kualitatif*, Bandung: Pustaka Setia, 2002.
- Ismanto, K., *Manajemen Syariah Implementasi TQM Dalam Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009.
- Istiyadi, I., Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Daerah dalam Rangka Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Daerah, *Samarinda*, 1, 2022.
- Miles, H. J., *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. 3rd, Thousand Oaks: Sage, 2014.
- Mulyadi, & Setiawan, J., *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen edisi ke 2 cet 1*, Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- Murdiana, E., *Mekanisme Kerja Salon Syariah ditinjau menurut Prinsip-Prinsip Ekonomi Islam*, Palangkaraya: IAIN Palangkaraya, 2018.
- Nawawi, H., *Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan Industri*. Yogyakarta: Gajah Mada Press, 2006.
- Ningsih, T., *Standar Kinerja Karyawan pada Salon Muslimah Purwokerto*, Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2018 .
- rahadi, D. D., *Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia*, Malang: Tunggul Mandiri Publishing, 2010.
- Ruky, A. S., *Sistem Manajemen Kinerja*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001.

- santosa, J., *Lebih Memahami SOP*, Surabaya: Kata Pena, 2014.
- Setiawan, G., *Implementasi Dalam Birokrasi*, Bandung: Remaja Rosadakarya Offset, 2004.
- Subagyo, T., *Panduan Praktis Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Instansi Pemerintahan*, Yogyakarta: Total Media, 2012.
- Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2014.
- Suliyanto, *Metode Riset Bisnis*, Yogyakarta: Andi Offset, 2009.
- Sunggono, B., *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta: Raja Grafindo, 1997.
- Suwarni Hasibuan, d., *Desain Sistem Manajemen Kinerja : Kasus Industri Manufaktur dan Jasa*, Malang: Ahlimedia Press, 2020.
- Usman, N., *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2002.
- Wibowo, *Manajemen Kinerja*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007.
- Wiguna, A. Perancangan Standar Kinerja Karyawan pada Perusahaan Kertas Daur Ulang Buono Pulp di Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, 2017.
- Wirawan, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya*, Jakarta: Salemba Empat, 2009.
- Hasil wawancara dengan Staff Marketing RCSM, Ibu Mitha, Pada 4 Mei 2023, Di Yogyakarta, pukul 14.15 WIB.
- Hasil wawancara dengan Supervisor RCSM, Nova Triyana selaku Supervisor RCSM, , Pada tanggal 26 Januari 2023, pukul 11.22 WIB.
- Hasil wawancara dengan Ibu Rini Dwiantari, HRD RCSM, di Yogyakarta pada 16 Januari 2023.