

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu sumber daya organisasi yang memiliki peran penting dalam mencapai tujuan organisasi adalah sumber daya manusia. Pentingnya peran sumber daya manusia dalam kompetisi baik jangka pendek maupun jangka panjang dalam agenda bisnis, di suatu organisasi harus memiliki nilai lebih dibandingkan dengan organisasi lainnya. Pembangunan sumber daya manusia akan menjadi prioritas utama, dengan membangun sumber daya manusia yang bekerja keras, dinamis, terampil, menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi. Mengundang talenta - talenta global untuk bekerja dengan menghasikan kinerja yang sesuai dengan tujuan perusahaan dan untuk mendukung pernyataan diatas, berikut penjelasan kinerja.

Kinerja adalah hasil pekerjaan yang dicapai karyawan berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*job requirement*). Suatu pekerjaan mempunyai persyaratan tertentu untuk mencapai tujuan yang disebut juga sebagai standar pada pekerjaan (*job standard*). Hasil pekerjaan merupakan hasil yang diperoleh seorang karyawan dalam mengerjakan pekerjaan sesuai persyaratan pekerjaan standar kerja. Seorang karyawan dikatakan berhasil melaksanakan pekerjaannya atau memiliki kinerja baik, apabila hasil kerja yang diperoleh lebih tinggi dari standar kerja (Bangun 2012).

Proses kinerja dipergunakan untuk membantu orang merasa bahwa mereka dihargai oleh organisasi. Fokus kinerja pada pengembangan orang dan pertimbangan tentang dukungan yang mereka perlukan. Terutama terdapat faktor kepemimpinan didalam organisasi untuk keterlibatan penuh semua yang berkepentingan. Tujuan dan pelaksanaan kinerja dan tentang manfaatnya bagi semua yang berkepentingan, dikomunikasikan secara meluas dan efektif. Efektivitas kinerja dimonitor dan dievaluasi terus-menerus

dengan jelas sehingga dapat meningkatkan kinerja yang sesuai dengan tujuan organisasi.

Kejelasan yang dimaksud merupakan arah organisasi dinyatakan dalam bahasa yang dapat dipahami oleh karyawan pada tingkat yang berbeda. Pemahaman dengan jelas oleh karyawan tentang apa yang diharapkan dari mereka untuk melakukannya, sehingga karyawan tahu bagaimana mereka bekerja dibandingkan dengan harapan. Kinerja mendukung tujuan menyeluruh organisasi dengan mengaitkan pekerjaan dari setiap karyawan dan manajer pada keseluruhan unit kerjanya. Karyawan merupakan peran kunci atas keberhasilan organisasi. Dalam upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan yang dituntut memiliki keberhasilan dalam setiap pekerjaannya dalam bidang kesehatan yang berpengaruh langsung pada keselamatan hidup seseorang yaitu UTDC Pembina PMI Provinsi Lampung.

UTDC Pembina PMI Provinsi Lampung merupakan singkatan dari Unit Transfusi Darah Cabang Pembina Provinsi Lampung. UTDC Pembina Provinsi Lampung adalah sebuah organisasi yang mempunyai tujuh prinsip Gerakan Internasional Palang Merah dan Bulan Sabit Merah yaitu kemanusiaan, kesamaan, kesukarelaan dan kemestaaan. Palang Merah Indonesia tidak memihak golongan politik, ras, suku ataupun agama tertentu. Dalam pelaksanaannya juga tidak melakukan pembedaan tetapi mengutamakan korban yang paling membutuhkan pertolongan segera untuk keselamatan. Tugas terpenting yang harus dilakukan oleh UTDC Pembina PMI Provinsi Lampung adalah mengurus penyediaan darah bagi seseorang yang membutuhkan darah yang mendesak dan menyangkut hidup atau mati seseorang, seperti ibu hamil dan sehabis melahirkan atau persalinan yang mengalami pendarahan, operasi yang membutuhkan asupan darah seperti operasi, kecelakaan yang mengalami pendarahan cukup parah dan penyakit lainnya yang membutuhkan darah segera untuk keselamatan nyawa seseorang. UTDC Pembina Provinsi Lampung didirikan pada tanggal 10 Mei 1973 dengan nama Dinas Dermawan Darah PMI Cabang Kodya Tanjung Karang Teluk Betung (D3) dengan dipimpin oleh Dr. Wiryasana s/d Januari

1974. Seiring berjalannya waktu dengan beberapa perubahan nama juga kepemimpinan akhirnya pada bulan April 2010 diresmikan nama UTDC Pembina PMI Provinsi Lampung sampai dengan sekarang. Pada bulan Februari 2010 dipimpin oleh Dr. Aditya M Biomed sampai dengan sekarang.

Status dan kedudukan UTDC Pembina PMI Provinsi Lampung secara UTD-PMI Provinsi Lampung berada dibawah PMI Cabang Kota Bandar Lampung. Statusnya bersifat otonom yang melakukan manajemen rumah tangga sendiri. Kepala UTDC Pembina PMI Provinsi Lampung diangkat oleh PMI pusat di Jakarta atas usul Pengurus PMI Cabang yang direkomendasikan dari pengurus PMI Daerah Lampung sedangkan untuk pegawai UTDC Pembina PMI Provinsi Lampung diangkat oleh kepala (UTD-PMI) Provinsi Lampung setelah berkonsultasi dengan pengurus PMI Cabang. Dengan begitu, didapatkan lah pegawai UTDC Pembina PMI Provinsi Lampung yang saat ini memiliki jumlah karyawan 55 orang. Kondisi yang saat ini terjadi adalah menurunnya kinerja yang dihasilkan oleh karyawan UTDC Pembina PMI Provinsi Lampung.

Menurut (Bangun 2012) indikator kinerja yaitu, jumlah pekerjaan, kualitas pekerjaan, ketepatan waktu, kehadiran dan kemampuan kerjasama. Kinerja akan menyangkut usaha-usaha untuk meningkatkan efektifitas organisasi dengan cara membuat efektif perilaku karyawan dalam bekerja. Pada indikator jumlah pekerjaan setiap karyawan memiliki persyaratan yang berbeda sehingga memenuhi persyaratan tersebut baik pengetahuan maupun keterampilan. Indikator kualitas pekerjaan setiap pekerjaan memiliki standar kualitas tertentu yang harus disesuaikan oleh pegawai untuk dapat mengerjakannya sesuai ketentuan. Indikator ketepatan waktu setiap jenis pekerjaan harus diselesaikan tepat waktu, karena memiliki ketergantungan atas pekerjaan lainnya. Indikator kehadiran setiap pekerjaan yang menuntut kehadiran karyawan selama delapan jam sehari untuk lima hari kerja dalam seminggu. Indikator kemampuan kerjasama setiap jenis pekerjaan tertentu harus diselesaikan oleh dua orang atau lebih, sehingga membutuhkan kerjasama antar karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan.

Peneliti melakukan *pra survey* dengan mewawancarai beberapa orang karyawan mengenai kinerja karyawan. Dari indikator jumlah pekerjaan yaitu pekerjaan memiliki persyaratan yang berbeda sehingga karyawan harus memenuhi persyaratan tersebut. Pada UTDC Pembina PMI Provinsi Lampung persyaratan yang terjadi bahwa setiap karyawan disamping tugas utama mereka, mereka harus memenuhi kebutuhan target kantong donor darah sukarela dan pengganti untuk kebutuhan golongan darah tertentu di rumah sakit sekitar bandar lampung dan sekitarnya. Hal tersebut membuat karyawan merasa tertekan atas kinerja yang mereka lakukan.

Indikator kualitas kerja, yaitu suatu hasil yang dihasilkan oleh sumber daya manusia untuk mencapai tujuan perusahaan. pada UTDC Pembina PMI Provinsi Lampung kinerja yang dihasilkan tidak tercapai nya target kantong darah sukarela dan pengganti pada tahun 2019, Adapun data yang menunjukkan menurunnya kinerja karyawan UTDC Pembina Provinsi Lampung sebagai berikut :

Tabel 1.1
Hasil Kinerja UTDC Pembina PMI Provinsi Lampung Tahun 2019

Keterangan	Donor Sukarela	Donor Pengganti
Realisasi	36.376	1.454
Kantong Darah		
Target Kantong Darah	40.000	5.400

Sumber : UTDC Pembina PMI Provinsi Lampung (2019)

Dari tabel 1.1 diatas menunjukkan fakta yang terjadi di UTDC Pembina PMI Provinsi Lampung yaitu tidak tercapai nya target kantong darah donor sukarela dan donor pengganti yang dihasilkan selama tahun 2019. Donor sukarela dan donor pengganti merupakan sumber utama UTDC Pembina PMI Provinsi Lampung yaitu pusat pelayanan transfusi darah 20 rumah sakit, rumah sakit ibu dan anak di kota bandar lampung dan sekitarnya. Jika target kantong darah donor sukarela dan donor pengganti tersebut tidak tercapai

maka akan tidak tercapainya juga kinerja yang dihasilkan oleh karyawan UTDC Pembina PMI Provinsi Lampung yaitu menyediakan darah segera untuk kebutuhan keselamatan hidup atau mati seseorang.

Indikator ketepatan waktu yaitu pekerjaan harus diselesaikan tepat waktu sesuai dengan tujuan perusahaan. Pada UTDC Pembina PMI Provinsi Lampung karyawan belum menyelesaikan pekerjaan mereka sesuai batas waktu yang ditentukan perusahaan karena selama 2019 hasil target kantong darah sukarela dan pengganti tidak tercapai maka tidak tercapai pula tujuan perusahaan.

Indikator kehadiran yaitu kedisiplinan karyawan dalam menjalankan aktifitas perusahaan. Pada UTDC Pembina PMI Provinsi Lampung karyawan bekerja dalam 24 jam dan dibagi dalam 3 shift yaitu shift pagi dari jam 08-14.00, shift siang dari jam 14.00-20.00 dan shift malam dari jam 20.00-08.00. Dalam kehadiran ada beberapa karyawan sering datang terlambat dengan alasan terkena macet, mengantar anak sekolah dll. Dengan keadaan yang terjadi tersebut tidak ada *punishment* atau teguran tegas yang diberikan pimpinan kepada karyawan yang melakukan keterlambatan.

Indikator kemampuan kerjasama yaitu suatu pekerjaan mungkin harus diselesaikan oleh dua orang atau lebih sehingga membutuhkan kerjasama antar sesama karyawan. Pada UTDC Pembina PMI Provinsi Lampung ada beberapa karyawan yang kurang terbuka dalam menjalankan operasional organisasi, Antar karyawan tidak saling mendukung satu dengan yang lainnya. Hal tersebut komunikasi antar karyawan tidak dapat berjalan secara maksimal dan efektif.

Berdasarkan fenomena yang diangkat dari indikator buku Wilson bangun penulis berasumsi bahwa hasil kinerja di UTDC Pembina PMI Provinsi Lampung dinyatakan kurang baik karena hasil kinerja belum mencapai target kantong darah sukarela dan kantong darah pengganti di tahun 2019.

Salah satu faktor - faktor yang mempengaruhi kinerja (Rahmatullah 2011) adalah kepemimpinan, komunikasi, disiplin kerja, lingkungan kerja dan budaya organisasi. Dalam penelitian ini penulis hanya melihat dari faktor kepemimpinan dan komunikasi.

Suatu organisasi apapun bentuknya, baik pemerintah maupun swasta membutuhkan pimpinan yang akan membawa organisasi mencapai tujuannya. Kepemimpinan merupakan kemampuan mendorong sejumlah orang agar bekerjasama dalam melaksanakan kegiatan yang terarah pada tujuan bersama (Sutikno 2014). Sedangkan (Miftah Thoha 2010) kepemimpinan merupakan kegiatan untuk mempengaruhi perilaku orang lain, atau seni mempengaruhi perilaku manusia baik perorangan maupun kelompok. Dalam penelitian ini penulis menekankan pada kepemimpinan transformasional. Kepemimpinan transformasional adalah pemimpin yang merangsang dan menginspirasi (mentransformasi) pengikutnya untuk hal yang luar biasa (Emron Edison dkk 2018).

Berdasarkan jurnal Avinash Advani dan Zuhair Abbas Vol. 15 tahun 2015 menyatakan bahwa kepemimpinan transformasional sangat berdampak pada kinerja karyawan dan ada hubungan yang positif. Menurut (Sutarto Wijono, 2018) indikator kepemimpinan transformasional yaitu kharisma, motivasi inspiratif, stimulasi intelektual dan perhatian yang individual. Kepemimpinan transformasional sangat penting dalam organisasi karena kinerja organisasi yang meningkat dengan upaya karyawan dan karyawan hanya aset yang mereka dapat meningkatkan kinerja keseluruhan. Pada indikator kharisma pimpinan mempunyai pesona atau daya tarik pribadi yang berkontribusi terhadap kemampuan luar biasa. Indikator motivasi inspiratif menggambarkan pimpinan yang bergairah dalam berkomunikasi tentang masa depan yang idealis. Indikator stimulasi intelektual menggambarkan pimpinan yang mampu mendorong karyawan untuk memecahkan masalah lama dengan cara yang baru. Indikator perhatian yang individual menggambarkan pimpinan yang selalu memperhatikan karyawannya.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara beberapa orang karyawan mengenai kepemimpinan transformasional. Dari indikator kharisma, yaitu pimpinan yang mempunyai daya tarik atau pesona pribadi. Kondisi kepemimpinan yang terjadi saat ini di UTDC Pembina PMI Provinsi Lampung bahwa belum cukup mempunyai daya tarik dan pesona pribadi karena pimpinan jarang ada di kantor untuk mengawasi karyawan dan lebih sering ada diluar kantor untuk kepentingan pribadinya.

Indikator motivasi inspiratif yaitu pimpinan menggunakan komunikasi verbal atau simbol-simbol untuk memacu semangat bawahan. Kondisi kepemimpinan yang terjadi saat ini di UTDC Pembina PMI Provinsi Lampung bahwa pimpinan tidak melakukan *briefing* sebelum memulai aktivitas pekerjaan. *Briefing* dilakukan untuk menyampaikan langsung kebutuhan dan informasi kepada para karyawan. Sesampainya karyawan ke tempat kerja, mereka langsung melakukan aktivitas pekerjaan sehingga tidak ada pendekatan langsung antara pimpinan dan karyawan.

Indikator stimulasi intelektual yaitu pimpinan mampu mendorong karyawan untuk memecahkan masalah lama dengan cara yang baru. Kondisi kepemimpinan yang terjadi saat ini di UTDC Pembina PMI Provinsi Lampung bahwa pimpinan memecahkan permasalahan yang ada di perusahaan dengan melakukan rapat berkala untuk mengevaluasi perkembangan kinerja yang sudah mereka lakukan.

Indikator perhatian yang individual yaitu menggambarkan pimpinan yang memperhatikan karyawannya. Kondisi kepemimpinan yang terjadi saat ini di UTDC Pembina PMI Provinsi Lampung bahwa pimpinan belum cukup memberikan perhatian yang individual kepada setiap karyawan. Hal tersebut membuat kurang adanya pendekatan antara pimpinan dan bawahan.

Berdasarkan fenomena yang diangkat dari indikator buku sutarto wijono penulis berasumsi bahwa hasil kepemimpinan transformasional di UTDC Pembina PMI Provinsi Lampung dinyatakan kurang baik karena kurangnya perhatian dari pimpinan sehingga belum dapat meningkatkan kinerja

karyawan. Jika kepemimpinan transformasional meningkat akan mendorong kinerja karyawan untuk meningkatkan hasil kerjanya sehingga diprediksi terdapat interaksi dan hubungan antara kepemimpinan transformasional dan kinerja.

Komunikasi sangat dibutuhkan suatu perusahaan dalam menjalankan semua kegiatan operasional. Dalam suatu perusahaan diperlukan adanya komunikasi yang baik dengan rekan kerja atau pun pimpinannya. Komunikasi merupakan bentuk interaksi manusia yang saling mempengaruhi satu sama lainnya, sengaja atau tidak sengaja (Cangara 2011). Sedangkan (Cangara 2011) bahwa komunikasi merupakan proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada satu penerima atau lebih dengan maksud mengubah tingkah laku mereka. Dalam penelitian ini penulis menekankan pada komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal adalah sebagai proses penyampaian berita yang dilakukan oleh seorang dan diterimanya berita tersebut oleh orang lain atau kelompok kecil orang-orang dengan suatu akibat umpan baik dengan segera (Miftah Thoha 2010).

Berdasarkan jurnal Muhi Mukti Vol. 5 tahun 2017 menyatakan bahwa komunikasi interpersonal berhubungan langsung positif terhadap kinerja. Menurut (Miftah Thoha 2010) indikator komunikasi interpersonal yaitu keterbukaan, empati, dukungan, kepositifan dan kesamaan. Dalam suatu perusahaan makna komunikasi berperan sangat penting, pentingnya komunikasi dalam perusahaan adalah dimana dalam melakukan pekerjaan diantara sesama karyawan memerlukan komunikasi yang efektif agar dapat dimengerti pesan-pesan tentang pekerjaan. Pada indikator keterbukaan keinginan untuk terbuka bagi setiap orang yang berinteraksi dengan orang lain. Indikator empati merasakan sebagaimana yang di rasakan orang lain. Indikator dukungan yaitu dukungan kepada sesama karyawan agar tercapai komunikasi yang efektif. Indikator kepositifan terdapat perhatian yang positif terhadap diri seseorang agar terpelihara dengan baik dan bermanfaat mengaktifkan kerjasama. Indikator kesamaan lebih bisa efektif jika orang-

orang yang berkomunikasi itu dalam suasana kesamaan kepribadian diantara mereka.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara beberapa orang karyawan mengenai kepemimpinan transformasional. Dari indikator keterbukaan yaitu keinginan untuk terbuka bagi setiap orang yang berinteraksi dengan orang lain. Kondisi komunikasi yang terjadi saat ini di UTDC Pembina PMI Provinsi Lampung bahwa ada beberapa karyawan yang kurang terbuka dalam menjalankan operasional organisasi, ada beberapa karyawan yang terlambat mendapatkan informasi terbaru tentang kegiatan perusahaan. hal tersebut membuat karyawan mendapatkan keterlambatan informasi.

Indikator empati yaitu merasakan sebagaimana yang di rasakan orang lain. Kondisi komunikasi yang terjadi saat ini di UTDC Pembina PMI Provinsi Lampung bahwa antar sesama karyawan merasakan empati dengan mendorong untuk bisa bermanfaat bagi sesama karena dengan hadirnya perasaan empati tersebut akan menunjukkan bahwa setiap manusia memiliki perasaan.

Indikator dukungan yaitu dukungan kepada sesama karyawan agar tercapai komunikasi yang efektif. Kondisi komunikasi yang terjadi saat ini di UTDC Pembina PMI Provinsi Lampung bahwa ada beberapa karyawan kurang saling mendukung satu dengan yang lainnya dengan mereka bekerja secara individual.

Indikator kepositifan yaitu terdapat perhatian yang positif terhadap diri seseorang agar terpelihara dengan baik dan bermanfaat mengefektifkan kerjasama. Kondisi komunikasi yang terjadi saat ini di UTDC Pembina PMI Provinsi Lampung bahwa ada beberapa karyawan memiliki masalah pribadi antar beberapa karyawan yang dibawa ke dalam pekerjaan menyebabkan antar karyawan mempunyai prasangka - prasangka yang tidak baik, saling merasa malas untuk menyapa sekalipun dalam hal pekerjaan.

Indikator kesamaan yaitu lebih bisa efektif jika orang-orang yang berkomunikasi itu dalam suasana kesamaan kepribadian diantara mereka. Kondisi komunikasi yang terjadi saat ini di UTDC Pembina PMI Provinsi Lampung bahwa ada beberapa karyawan yang belum memiliki kesamaan kepribadian dan membuat mereka salah paham dalam hal penyampaian informasi.

Berdasarkan fenomena yang diangkat dari indikator buku miftah thoha penulis berasumsi bahwa hasil komunikasi interpersonal di UTDC Pembina PMI Provinsi Lampung dinyatakan belum efektif untuk meningkatkan kinerja karyawan. Jika komunikasi efektif dan terjalin baik akan mendorong kinerja karyawan untuk meningkatkan hasil kerjanya sehingga diprediksi terdapat interaksi dan hubungan antara komunikasi interpersonal dan kinerja.

Dari penjelasan diatas menunjukkan menurunnya kinerja karyawan UTDC Pembina PMI Provinsi Lampung disebabkan permasalahan yaitu kurangnya perhatian dari pimpinan dan komunikasi interpersonal belum efektif untuk meningkatkan kinerja karyawan. Maka dari itu menjadi dasar dan alasan penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Dampak Kepemimpinan Transformasional dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan UTDC Pembina PMI Provinsi Lampung”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah diuraikan sebelumnya maka penulis merumuskan permasalahan yang dihadapi ialah sebagai berikut :

1. Apakah kepemimpinan transformasional berdampak terhadap kinerja karyawan UTDC Pembina PMI Provinsi Lampung?
2. Apakah komunikasi interpersonal berdampak signifikan terhadap kinerja karyawan UTDC Pembina PMI Provinsi Lampung?
3. Apakah kepemimpinan transformasional dan komunikasi interpersonal berdampak terhadap kinerja karyawan UTDC Pembina PMI Provinsi Lampung?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian diatas maka peneliti melakukan batasan-batasan ruang lingkup dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Ruang Lingkup Subjek

Ruang lingkup subjek dalam penelitian ini adalah karyawan UTDC Pembina PMI Provinsi Lampung

2. Ruang Lingkup Objek

Ruang lingkup objek pada penelitian ini dilakukan di UTDC Pembina PMI Provinsi Lampung

3. Ruang Lingkup Tempat

Penelitian dilakukan di kantor UTDC Pembina PMI Provinsi Lampung yang beralamatkan di Jl. Dr. Samratulangi No. 105 Bandar Lampung

4. Ruang Lingkup Waktu

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah berdasarkan kebutuhan penelitian yang dilaksanakan pada bulan Oktober 2019 s/d April 2020.

5. Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Penelitian ini mengacu pada ilmu manajemen sumber daya manusia yang mencakup tentang kepemimpinan transformasional, komunikasi interpersonal dan kinerja.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui dampak kepemimpinan transformasional terhadap

kinerja karyawan UTDC Pembina PMI Provinsi Lampung

2. Untuk mengetahui dampak komunikasi interpersonal terhadap kinerja

karyawan UTDC Pembina PMI Provinsi Lampung

3. Untuk mengetahui dampak kepemimpinan transformasional dan komunikasi

interpersonal terhadap kinerja karyawan UTDC Pembina PMI Provinsi Lampung

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Sebagai sarana untuk melatih berfikir secara ilmiah dengan berdasar pada disiplin ilmu yang diperoleh di bangku kuliah khususnya lingkup manajemen sumber daya manusia serta untuk menambah informasi sumbangan pemikiran dan pengetahuan dalam penelitian.

2. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi oleh manajemen perusahaan dalam mengambil keputusan guna meningkatkan kinerja karyawan

3. Bagi Institusi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi karya ilmiah bagi Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung

4. Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang mengangkat judul yang berkaitan dengan kepemimpinan transformasional, komunikasi interpersonal dan kinerja

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan penulisan ini memiliki sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I. PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dijelaskan secara singkat mengenai latar belakang penulis memilih topik bahasan, rumusan masalah penelitian, tujuan dari penelitian, manfaat yang akan didapat dari penulisan penelitian dari sistematika penulisan.

BAB II. LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan menguraikan landasan teori yang mendukung perumusan masalah penelitian, kutipan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis. Teori-teori yang digunakan antara lain mengenai kepemimpinan transformasional, komunikasi interpersonal dan kinerja.

BAB III. METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan berisi tentang variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan populasi dan sampel, jenis dan sumber data metode pengumpulan data dan metode analisis data.

BAB IV. HASIL DAN PENGEMBANGAN

Pada bab ini akan menyajikan seluruh deskripsi objek penelitian, analisis data, hasil dari pengolahan data dan pembahasan.

BAB V. SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan menyajikan mengenai kesimpulan yang dapat ditarik dari pembahasan dan hipotesis yang telah diuji. Bab ini pun akan memberikan saran-saran mengenai solusi dari permasalahan yang ada serta keterbatasan penelitian dan agenda penelitian mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini berisi daftar buku, jurnal ilmiah, hasil penelitian orang lain dan bahan-bahan yang dijadikan referensi dalam penelitian skripsi.

LAMPIRAN