

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Gaya Kepemimpinan

1. Pengertian Gaya Kepemimpinan

Gaya kepemimpinan merupakan suatu tindakan yang dilakukan secara konsisten ditunjukkan kepada seorang pemimpin serta diketahui oleh pihak lain pada saat memimpin dan berusaha untuk mempengaruhi kegiatan-kegiatan dari orang lain tersebut.¹ Gaya kepemimpinan ini digunakan oleh seseorang pemimpin sebagai cara untuk berinteraksi dengan bawahan. Oleh karena itu, gaya kepemimpinan adalah suatu cara yang dilakukan oleh seorang pemimpin untuk dapat mempengaruhi perilaku dari orang lain seperti bawahannya ataupun karyawannya.

Menurut pendapat dari Prasetyo yang dikutip oleh Heni Rohaeni, mengatakan bahwa gaya kepemimpinan merupakan suatu cara yang digunakan dalam proses kepemimpinan yang mengimplementasikan dalam perilaku seorang pemimpin untuk mempengaruhi bawahan agar bertindak sesuai dengan apa yang dia inginkan.² Dari pendapat diatas disimpulkan bahwa gaya kepemimpinan merupakan suatu cara agar seorang pemimpin dapat mempengaruhi, mengarahkan, dan mengendalikan bawahan dengan tujuan supaya dapat menciptakan kekompakan, kesuksesan dalam suatu lembaga ataupun perusahaan.

¹ Nurkolis, *Manajemen Berbasis Sekolah: Teori, Model, dan Aplikasi* (Jakarta: Grafindo, 2003), 167.

² Heni Rohaeni, "Model Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai", *Jurnal Ecodemica Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, Vol. 4, No. 1, 2016: 35.

2. Jenis Gaya Kepemimpinan

a) Otokratif

Merupakan gaya kepemimpinan yang mengadopsi pada bakat/karakter seseorang yang dibawa dalam kepemimpinannya. Otokratif merupakan sentralistik dan pemusatan kekuasaan pada satu orang saja. Pada gaya kepemimpinan ini merupakan tokoh yang banyak memberikan pengaruh pada pengikutnya.

b) Birokratif

Merupakan perilaku memimpin yang ditandai dengan adanya keketatan pelaksanaan suatu prosedur yang telah berlaku untuk pemimpin dan anak buahnya. Pemimpin yang birokratif akan membuat segala keputusan itu berdasarkan aturan yang telah berlaku dan tidak ada lagi fleksibilitas.

c) Inovatif

Merupakan suatu proses untuk mewujudkan berbagai usaha pembaharuan dan perbaikan segala bidang dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Hal ini dapat mempengaruhi atau mengarahkan orang untuk melakukan upaya tersebut.

d) Partisipatif

Seorang pemimpin mengikutsertakan bawahan dalam pengambilan keputusan. Adapun aspek dalam partisipatif mencakup konsultasi, pengambilan keputusan bersama, membagi kekuasaan, desentralisasi dan manajeme yang demokratis.

- e) Bebas (*laizes faire*)

Tipe kepemimpinan ini merupakan kebalikan dari otokratif. Pada kepemimpinan ini seorang pemimpin biasanya menunjukkan perilaku yang pasif dan seringkali menghindar diri dari tanggung jawab.³

3. Fungsi Gaya Kepemimpinan

Kepemimpinan memiliki beberapa fungsi pokok, antara lain sebagai berikut:

- a) Fungsi Instruksi yaitu suatu fungsi yang bersifat komunikasi satu arah. Dimana fungsi tersebut menuju kepada seorang pemimpin yang berperan sebagai komunikator menentukan suatu perintah dan rencana agar dapat dikerjakan secara maksimal oleh bawahan dan seorang pemimpin memberikan keputusan agar segera dilaksanakan secara efektif oleh bawahan.
- b) Fungsi konsultasi yaitu suatu fungsi yang bersifat komunikasi dua arah. Dimana fungsi tersebut, seorang pemimpin dapat menentukan keputusan yang diambil kemudian melakukan pertimbangan dengan konsep setiap orang diwajibkan untuk berkonsultasi dengan atasan ataupun pimpinnya. Hal ini bertujuan agar seseorang dapat disiplin dan mengetahui informasi yang dibutuhkan guna menetapkan berbagai keputusan yang akan dibuat.
- c) Fungsi partisipasi yaitu suatu fungsi yang dimana seorang pemimpin berusaha untuk menginformasikan kepada orang-orang yang dipimpinnya agar ikut serta dalam melaksanakan kegiatan pengambilan keputusan ataupun dalam kegiatan pelaksanaannya secara terbuka.

³ Said Ashlan, Hambali dan Teungku Hartati, *Gaya Kepemimpinan Organisasi* (Padang: Azka Pustaka, 2020), 73-75.

- d) Fungsi delegasi yaitu suatu fungsi yang dilakukan lembaga atau perusahaan dengan memberikan hak atau wewenang kepada seseorang dengan membuat atau menetapkan keputusan, baik secara persetujuan ataupun tanpa persetujuan dari pimpinan.
- e) Fungsi pengendalian yaitu suatu fungsi yang bersifat mengatur atau menyuruh aktivitas para anggota agar tersusun dengan baik dan terkoordinasi secara efektif, sehingga dapat memungkinkan terwujudnya suatu tujuan yang ditetapkan bersama agar berjalan secara maksimal.⁴

4. Indikator Gaya Kepemimpinan

Menurut pendapat yang dikemukakan oleh Kartono dalam Nasdir mengatakan bahwa indikator gaya kepemimpinan terdiri dari beberapa hal, diantaranya:⁵

- a) Kemampuan mengambil keputusan, dimana pengambilan keputusan memberikan pendekatan yang teratur kepada suatu hal yang dihadapinya serta mengambil semua tindakan yang mana hal ini merupakan suatu tindakan yang tepat.
- b) Kemampuan memotivasi, yaitu sebagai daya pendorong yang bermaksud untuk menjadikan seseorang anggota bersedia untuk menggerakkan dan mengerahkan semua kemampuan, tenaga dan waktunya yang digunakan untuk melakukan berbagai kegiatan yang sudah menjadi tanggung jawab dan kewajiban sebagai anggota. Hal ini bertujuan agar terciptanya suatu tujuan serta berbagai sasaran yang telah ditentukan sebelumnya.
- c) Kemampuan komunikasi, yaitu sebagai suatu kecakapan atau kemampuan dalam menyampaikan pendapat, gagasan, ataupun pemikiran kepada orang

⁴ Nurkolis, *Manajemen Berbasis Sekolah: Teori, Model, dan Aplikasi*, 172-173.

⁵ Nasdir, "Pengaruh Kompetensi, Gaya Kepemimpinan, dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Perhubungan Kabupaten Banteng", *Jurnal Yume: Journal of Management*, Vol. 1, No. 2, 2018: 7.

lain. Hal ini bertujuan supaya orang lain tahu dan mengerti apa yang telah disampaikan seseorang dengan baik, serta bisa memahami baik secara langsung maupun tidak langsung.

- d) Kemampuan mengendalikan bawahan, yaitu sebagai seorang pemimpin maka sudah seharusnya mempunyai jiwa untuk membuat orang lain bisa mengikuti keinginannya dengan memakai kekuatan dan pribadi tersebut ataupun kekuasaan sesuai jabatannya yang digunakan secara efektif serta sesuai dengan porsi dan tempatnya.
- e) Kemampuan tanggung jawab, yaitu sebagai seorang pemimpin harus mempunyai tanggung jawab yang besar kepada seorang bawahan dan lainnya. Tanggung jawab yang harus dimilikinya seorang pemimpin yakni berkaitan dengan kewajiban untuk menanggung semua hal yang telah diambilnya serta menanggung semua resiko dan akibatnya.
- f) Kemampuan mengendalikan emosional, yaitu sebagai seorang pemimpin sudah seharusnya bisa mengendalikan emosi dan nafsu yang ada dalam dirinya supaya bisa menciptakan suatu keberhasilan yang ada pada suatu lembaga atau perusahaan. Dalam hal ini, semakin bijak seorang pemimpin maka semakin bisa mengontrol emosi dan hawa nafsunya sehingga akan semakin mudah tercapainya tujuan lembaga atau perusahaan bersama dengan para bawahannya.

5. Gaya Kepemimpinan Birokratif

Kepemimpinan merupakan seseorang yang menentukan atau yang selalu mengambil keputusan dalam suatu perusahaan. Berhasil atau gagalnya perusahaan dalam mencapai suatu tujuan dipengaruhi oleh cara seorang

pemimpin.⁶ Sosok pemimpin dalam perusahaan dapat menjadi efektif apabila pemimpin tersebut mampu mengelola perusahaannya dan mempengaruhi perilaku bawahannya agar mau bekerja sama dalam mencapai tujuan suatu perusahaan.

Sedangkan menurut Basuki kepemimpinan birokrasi adalah konsep perilaku atau pendekatan *behaviourism* memandang kebudayaan tersusun dari perilaku. Dengan kata lain kebudayaan adalah pola-pola perilaku yaitu serangkaian kegiatan, perbuatan, aksi, dan tindakan serta perwujudan eksistensi manusia yang di dalam interaksi individu dalam masyarakat. Untuk memahami pola perilaku, menurut keyakinan *behaviourism*, tidak diperlukan konsep-konsep ide dan nilai-nilai sebagai latar, tetapi lebih disebabkan oleh respon terhadap suatu tekanan yang kuat dari faktor eksternal.⁷

Dalam birokrasi pada khususnya birokrasi publik, pemimpin memegang peranan yang sangat strategis, berhasil tidaknya birokrasi publik menjalankan tugas-tugas pelayanan sangat ditentukan oleh kualitas pemimpinnya, oleh karena itu kedudukan pemimpin sangat mendominasi semua aktivitas yang dilakukan birokrasi. Pada konteks birokrasi publik yang sangat paternalistik, dimana para staf (bawahan) bekerja selalu tergantung kepada pemimpin. Apabila pemimpin tidak memiliki kemampuan kepemimpinan, maka tugas-tugas yang sangat kompleks tidak dapat dikerjakan dengan baik.⁸

Pada kenyataannya tidak sedikit pemimpin birokrasi publik di berbagai tingkatan (level) yang tidak memiliki kemampuan untuk menjadi pemimpin yang

⁶ Dirhamsyah, *Kepemimpinan dan Motivasi Kerja* (Banten: Azka Pustaka, 2021), 2.

⁷ Hendro Basuki, *Kepemimpinan Birokrasi* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2019), 43.

⁸ Muhamad Khoirul Umam, "Dimensi Kepemimpinan Transformatif Era Disrupsi Perspektif Manajerial Birokrasi", *Al-Wijdan: Journal of Islamic Education Studies*, Vol. 4, No. 2, 2019: 129.

baik, hal ini disebabkan oleh sistem rekrutmen yang tidak didasarkan pada kompetensi.⁹

Karakteristik dari kepemimpinan birokratif, sebagaimana disebutkan oleh Solong dalam bukunya terdiri atas dua hal yaitu:

a) Pola Kerja yang Sistematis

Tugas dan fungsi pemimpin mengacu pada sistem aturan SOP dan ketentuan yang telah menjadi kesepakatan bersama. Seorang pemimpin akan mudah melakukan *controlling* terhadap bawahan dan menilai pekerjaan sudah terlaksana dengan baik atau belum. Melalui pola kerja yang sistematis akan tercipta ketertiban dan keteraturan dalam lingkungan kerja baik secara struktur maupun aktivitas kerjas sehari-hari.

b) Kejelasan Tata Tertib dan Aturan

Gaya kepemimpinan birokratif memiliki adanya tata tertib yang mengikat demi tercapainya sebuah tujuan dan cita-cita bersama. Pemimpin yang sudah memiliki aturan tata tertib akan menentukan standar tentang bagaimana cara seorang anggota melaksanakan tugasnya. Aturan ini juga akan menciptakan sanksi, ketika karyawan tidak bisa menjalankan tugas sesuai standar kinerja yang ditentukan.¹⁰

Pemimpin berdasarkan konsep birokratif sebagaimana yang telah dikemukakan memiliki tanggung jawab yang besar baik dalam suatu birokrasi pemerintahan maupun swasta. Dengan demikian peranan pemimpin sangat penting dalam usaha mencapai tujuan suatu birokrasi, sehingga dapat diketahui keberhasilan atau kegagalan yang dialami, sebagian besar ditentukan oleh kualitas kepemimpinan. Pemimpin yang birokratif memiliki tanggung jawab yang besar,

⁹ Ibid, 130.

¹⁰ Aras Solong, *Budaya dan Birokrasi* (Yogyakarta: Budi Utama, 2019), 85.

karena seorang pemimpin pada dasarnya merupakan penggerak bagi sumber daya dan fungsi manajemen serta alat lainnya.¹¹

6. Kepemimpinan dalam Islam

Islam memandang kepemimpinan identik dengan istilah khalifah yang berarti wakil. Pemakaian kata khalifah setelah Rasulullah SAW sama artinya yang terkandung dalam perkataan “amir” atau pengusaha. Oleh karena itu kedua istilah dalam bahasa Indonesia disebut sebagai pemimpin formal.¹² Selain kata khalifah disebut juga Ulil Amri yang satu akar dengan kata *amir* sebagaimana di atas. Kata *Ulil Amri* berarti pemimpin tertinggi dalam masyarakat Islam. Sebagaimana firman Allah SWT dalam Surat An-Nisa ayat 59 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا ٱلرَّسُولَ وَأُولَى ٱلْأَمْرِ مِنكُمْ فَإِن تَنَزَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَٱرُدُّوهُ إِلَى ٱللَّهِ وَٱلرَّسُولِ إِن كُنتُمْ تُؤْمِنُونَ بِٱللَّهِ وَٱلْيَوْمِ ٱلْءَاخِرِ ذَٰلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (Nya), dan ulil amri di antara kamu. Kemudian jika kamu berlainan pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah ia kepada Allah (Al Quran) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian. Yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya.¹³

Setiap kepemimpinan selalu menggunakan power atau kekuatan. Kekuatan yang dimaksud dalam hal ini adalah kemampuan seseorang dalam mempengaruhi orang lain. Kemampuan pemimpin untuk membina hubungan baik, komunikasi dan interaksi dengan para bawahan dan seluruh elemen perusahaan. Kemampuan adalah persyaratan mutlak bagi seorang pemimpin dalam membina komunikasi untuk menjalankan perusahaan sehingga akan terjadi kesatuan pemahaman.¹⁴

¹¹ Novy Setia Yunas, “Kepemimpinan dan Masa Depan Reformasi Birokrasi di Indonesia”, *Dimensi: Journal of Sociology*, Vol. 9, No. 2, 2016: 3.

¹² Muhammad Budiman, dkk, *Kepemimpinan Islam: Teori dan Aplikasi* (Tasikmalaya: Edu Publisher, 2021), 13.

¹³ Ali Al-Mujanatul, *Al-Quran dan Terjemahnya* (Bandung: Pustaka Hati, 2014), 348.

¹⁴ Kiki Sajidah, Siti Julaeha dan Nabila Aulya Safitri, *Strategi Kepemimpinan dalam Islam* (Jakarta: Guepedia, 2021), 72.

Selain itu dengan kemampuan kepemimpinan akan memungkinkan seseorang pemimpin untuk mempengaruhi bawahannya agar mereka mau menjalankan segala tugas dan tanggung jawab dengan jujur, amanah, ikhlas, dan profesional. Dalam Islam sendiri di dalam sejarah mengalami pasang surut pada sistem kepemimpinannya.¹⁵

Hal ini dikarenakan kurangnya pemahaman pemimpinannya terhadap masa depan mengenai bagaimana mengatur strategi dalam memanfaatkan potensi yang dimiliki oleh umat dalam segala posisi kehidupan untuk menentukan langkah sejarah. Untuk itu kepemimpinan sangatlah mempengaruhi bagi kesejahteraan umat, apakah akan mencapai suatu kejayaan atau bahkan suatu kemunduran. Karena bukan rahasia umum lagi bahwa Islam pernah mencapai suatu masa kejayaan ketika abad-abad perkembangan awal Islam.¹⁶

Dalam Islam seseorang yang menjadi pemimpin haruslah memenuhi enam persyaratan antara lain:

- a. Mempunyai kekuatan, kekuatan yang dimaksudkan disini adalah kemampuan dan kapasitas serta kecerdasan dalam menunaikan tugas-tugas.
- b. Amanah, yakni kejujuran, dan kontrol yang baik.
- c. Adanya kepekaan nurani yang dengannya diukur hak-hak yang ada.
- d. Profesional, hendaknya dia menunaikan kewajiban-kewajiban yang dibebankan padanya dengan tekun dan profesional.
- e. Tidak mengambil kesempatan dari posisi atau jabatan yang sedang didudukinya.

¹⁵ Tuti Munfaridah, "Kepemimpinan dalam Islam", *Wahana Akademika: Jurnal Studi Islam dan Sosial*, Vol. 14, No. 1, 2016: 33.

¹⁶ *Ibid*, 34.

f. Menempatkan orang yang paling cocok dan pantas pada satu-satu jabatan.¹⁷

B. Kinerja Karyawan

1. Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau suatu kelompok dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi dalam waktu tertentu. Kinerja dapat diartikan sebagai hasil usaha seseorang yang dicapai dengan kemampuan dan usaha tertentu.¹⁸

Pendapat lain menjelaskan bahwa kinerja merupakan hasil keterkaitan antara usaha, kemampuan, dan persepsi tugas yang diberikan kepada karyawan.¹⁹ Kinerja yang tinggi dapat meningkatkan potensi karyawan untuk menjadi lebih produktif dengan kata lain karyawan dapat mencapai tujuan yang diharapkan organisasi. Oleh sebab itu, diperlukan rencana untuk meningkatkan kinerja tersebut.

2. Faktor-Faktor Kinerja Karyawan

Indikator kinerja karyawan secara umum dapat terbagi menjadi dua penilaian yaitu kinerja baik dan kinerja buruk. Berikut ini indikator kedua penilaian kinerja tersebut.

Tabel 2.1 Penilaian Kinerja Karyawan

Kinerja Baik	Kemauan tinggi Kerja keras	Pekerjaan mudah Nasib baik Bantuan dari rekan kerja Pimpinan yang baik
Kinerja Buruk	Kemauan rendah Upaya terbatas	Pekerjaan sulit Nasib buruk Rekan-rekan kerja tidak produktif Pimpinan tidak simpatik

Ber

dasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa persoalan kinerja adalah sesuatu

¹⁷ Danar Wijokongko dan Muhammad Faa Al-Hafizd, "Kategori Kepemimpinan dalam Islam", *Jurnal Edukasi Nonformal*, Vol. 1, No. 1, 2020: 174.

¹⁸ Dwi Hartono, *Kinerja Karyawan dan Ukuran Penilaian* (Jakarta: Scop Press, 2014), 23.

¹⁹ Mithiana Indrasari, *Kepuasan kerja dan Kinerja Karyawan* (Yogyakarta: Indomedia Pustaka, 2017), 52-53.

variabel yang dapat dipengaruhi oleh faktor lain atau dengan kata lain dapat merubah prinsip seseorang dengan jalannya masing-masing. Tentu hal ini memerlukan proses yang panjang dalam pengembangan individu serta lingkungan dimana seseorang tersebut bekerja.²⁰

Menurut Khaerul Umam terdapat ada 3 (tiga) faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain:²¹

a. Faktor kemampuan

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) merupakan dasar seorang karyawan yang memiliki potensi (IQ) dan kemampuan realita (pendidikan) dimana seseorang tersebut dapat bekerja sesuai dengan keahliannya.

b. Faktor motivasi

Secara alamiah, motivasi merupakan daya pendorong seseorang melakukan suatu aktivitas untuk memenuhi kebutuhannya. Motivasi terbentuk dari seseorang yang memiliki sikap (*attitude*) dalam menghadapi situasi pada saat bekerja.

c. Sikap mental

Sikap mental merupakan kondisi mental seseorang yang mendorong untuk berusaha mencapai potensi kerja secara maksimal.

3. Tujuan Kinerja Karyawan

Ada beberapa hal yang berkaitan dengan tujuan kinerja karyawan, diantaranya:²²

a) Meningkatkan etos kerja pada karyawan.

b) Meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja pada karyawan.

²⁰ Ibid, 54.

²¹ Khaerul Umam, *Manajemen Organisasi* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2012), 189.

²² Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* (Bandung: Remaja Berkarya, 2015), 22.

- c) Mendorong adanya pertanggungjawaban bagi karyawan.
- d) Meningkatkan dorongan pada diri sendiri atau kepribadian serta loyalitas dalam berinteraksi pada karyawan.
- e) Menjadi karyawan yang pandai, cerdas, disiplin, dan terampil.
- f) Meningkatkan kemampuan, kreativitas, dan kepuasan kerja dari karyawan supaya mampu mencapai hasil yang optimal serta mencapai tujuan bagi diri sendiri dan organisasinya.
- g) Meningkatkan adanya keeratan hubungan terhadap karyawan dengan pimpinan ataupun karyawan dengan karyawan lainnya supaya terjadi adanya interaksi yang baik serta selalu kompak dalam bekerjasama secara optimal.

4. Indikator Kinerja Karyawan

Beberapa indikator dalam penilaian kinerja karyawan antara lain sebagai berikut:²³

- a) Kualitas kerja, yaitu dapat diukur melalui pemahaman karyawan serta kualitas yang dihasilkan seperti keahlian dan kecakapan karyawan. Selain itu, kualitas kerja juga dapat diukur melalui keterampilan karyawan dimana hal ini dapat meningkatkan keoptimalan karyawan serta dapat mengukur tinggi rendahnya kualitas pada karyawan.
- b) Kuantitas kerja, yaitu dapat diukur melalui tugas yang sudah diberikan kepada seorang karyawan. Selain itu, seorang karyawan yang sudah melakukan pekerjaan dapat ditentukan dengan hasil yang didapat, dan jumlahnya disesuaikan dengan tinggi rendah jabatannya serta hal ini harus segera diselesaikan dengan periode waktu yang telah ditentukan. Kuantitas

²³ Budi Yulianto, *Perilaku Pengguna APD Sebagai Alternatif Meningkatkan Kinerja Karyawan yang Terpapar Bising Intensitas Tinggi* (Surabaya: Indomedia Pustaka, 2020), 9.

kerja juga diartikan sebagai suatu hasil atau jumlah serta dinyatakan dalam istilah, contohnya yaitu jumlah, unit, serta jumlah siklus kegiatan yang diselesaikan.

- c) Ketepatan waktu, yaitu suatu kegiatan yang diselesaikan pada awal waktu bekerja serta dinyatakan dan dilihat dari sudut pandang koordinasi dengan hasil output, selanjutnya mengoptimalkan waktu yang sudah ditetapkan untuk melaksanakan pekerjaan.
- d) Pengetahuan kerja, yaitu sebagai suatu pengetahuan yang dimana seorang karyawan ditugaskan bekerja sesuai dengan keahliannya masing-masing. Dengan adanya pengetahuan kerja tersebut maka karyawan mampu berinovasi serta kreatif dalam suatu lembaga atau perusahaan.
- e) Kreativitas kerja, yaitu sebagai ukuran karyawan untuk mengetahui keahlian yang dimiliki seorang karyawan serta memunculkan adanya gagasan di dalam suatu lembaga ataupun perusahaan. Selain itu, kreativitas ini juga berkaitan dengan bagaimana seorang karyawan mampu menyelesaikan tanggung jawab sebagai seorang karyawan seperti tugas ataupun masalah yang dihadapi.
- f) Kemandirian, yaitu kemampuan individu pada diri seseorang yang berhasil menyelesaikan atau melaksanakan tugas yang kerja yang diberikan pimpinan atau atasan.