

**KEPEMIMPINAN DI PT. BANK MUAMALAT INDONESIA,
TBK CABANG PADANG**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Manajemen Perdagangan
(DIII) Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya*



Oleh
DINA JUNI ASTUTI
NIM. 58143/2010

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERDAGANGAN PROGRAM
DIPLOMA III FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI
PADANG
2013**


PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**KEPEMIMPINAN DI PT. BANK MUAMALAT INDONESIA,
TBK CABANG PADANG**


Nama : Dina Juni Astuti
NIM/TM : 58143/2010
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)
Fakultas : Ekonomi

Padang, Agustus 2013

Disetujui Oleh,
Ketua Program Diploma III


Perengki Susanto, SE, M.Sc
NIP. 19810404 200501 1 002

Disetujui Oleh,
Pembimbing Tugas Akhir


Rini Sarianti, SE, M.Si
NIP. 19650306 199001 2 001

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

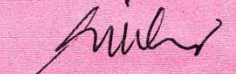

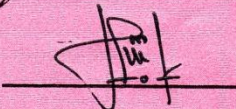
**KEPEMIMPINAN DI PT. BANK MUAMALAT INDONESIA,
TBK CABANG PADANG**

Nama : Dina Juni Astuti
NIM/TM : 58143/2010
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)
Fakultas : Ekonomi

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi
Manajemen Perdagangan (DIII) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang

Padang, Agustus 2013

Tim Penguji

Nama		Tanda Tangan
Rini Sarianti, SE, M.Si	(Ketua)	
Ramel Yanuarta RE, SE, M.SM	(Anggota)	
Muthia Roza Linda, SE, M.M	(Anggota)	

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dina Juni Astuti
Thn. Masuk/NIM : 2010/58143
Tempat/Tgl. Lahir : Dalam Lidang/ 02 Juni 1991
Program Studi : Diploma III Manajemen
Keahlian : Pasar Modal
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Jl. Cendra Wasih. Air Tawar Barat Padang.
Tugas Akhir : Kepemimpinan di PT. Bank Muamalat Indonesia
Tbk, Cabang Padang
No Hp : 081375396294

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengutip tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji dan ketua program studi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan kesungguhannya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku.

Padang , Agustus 2013

Yang Menyatakan,

METERAI
TEMPEL
PAJAK PENGANGKUTAN
TGL.

2A10CABF356844000
ENAM RIBU RUPIAH

6000 DJP

Dina Juni Astuti

NIM. 58143

ABSTRAK

**Dina Juni Astuti : Kepemimpinan di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk
Cabang Padang
Pembimbing : Rini Sarianti, SE, M.Si**

Pemimpin dan manajer merupakan faktor penentu dalam sukses atau gagalnya suatu organisasi dan usaha. Baik di dunia bisnis, dunia pendidikan, kesehatan, perusahaan, religi, sosial, politik, pemerintahan negara dan lain-lain. Kualitas pemimpin dan manajer menentukan keberhasilan lembaga atau organisasinya. Penelitian ini dilakukan untuk meneliti kepemimpinan di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padang. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah, untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan kepemimpinan di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padang. Indikator dalam penelitian ini terdiri dari pengarahan dan pemberian pengaruh.

Penelitian ini menggunakan metode sensus. Peneliti mengumpulkan data langsung dari PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang. Berdasarkan data yang diperoleh tersebut, peneliti melakukan pengolahan sehingga akhirnya diperoleh hasil. Berdasarkan hasil yang diperoleh tersebut peneliti dapat memberikan kesimpulan tentang kepemimpinan di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padang.

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada penelitian ini, maka dapat disimpulkan beberapa hal antara lain: Kepemimpinan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padang dengan kriteria cukup dengan tingkat capaian responden (TCR) sebesar 77,63%. Indikator pemberian pengaruh dengan persentase 79,33%, berada pada kriteria cukup. Sedangkan indikator pengarahan dengan persentase 75,33%, berada pada kriteria agak rendah juga.

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT, pemelihara seluruh alam raya, yang atas limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, penulis mampu menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Kepemimpinan di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padang”**. Tugas akhir ini dikerjakan demi memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Manajemen Perdagangan Diploma III (DIII) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini bukanlah tujuan akhir dari belajar karena belajar adalah sesuatu yang tak terbatas.

Terselesaikannya tugas akhir ini tentunya tak lepas dari dorongan dan uluran tangan berbagai pihak oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada Ibuk Rini Sarianti, SE, M.Si selaku pembimbing yang telah memberikan ilmu, pengarahan, perhatian, masukan serta waktu kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Selanjutnya penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Yunia Wardi, Drs, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, yang telah menyediakan fasilitas kuliah dan izin dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Bapak Perengki Susanto, SE, M.Sc selaku Ketua Program Studi, Bapak Firman, SE. M.Sc dan Ibu Nelvirita, SE, M. Si Ak selaku Sekretaris Program Studi dan Staf Tata Usaha Program Studi Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan bantuan administrasi dan membantu kemudahan dalam penelitian dan penulisan tugas akhir ini.
3. Bapak dan Ibu staf pengajar di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah membantu penulis selama menuntut ilmu di almamater tercinta

ini, serta kepada seluruh karyawan dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah membantu di bidang administrasi.

4. Bapak dan Ibu Staf Perpustakaan Pusat dan Ruang Baca Fakultas Ekonomi yang telah membantu penulis dalam menemukan sumber referensi.
5. Teristimewa penulis ucapkan pada Ayahanda, Ibunda dan keluarga besar tercinta yang telah memberikan kesungguhan do'a, bantuan moril maupun materil kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Dan teristimewa juga penulis ucapkan kepada sahabat dan teman-teman seperjuangan khususnya angkatan 2010 yang memberikan motivasi dan semangat serta masukan-masukan demi terwujudnya impian penulis.

Semoga segala bimbingan, bantuan dan dorongan yang telah diberikan menjadi kebaikan dan diridhoi oleh Allah SWT. Penulis telah menyelesaikan tugas akhir ini dengan segala kemampuan, namun penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu penulis mengharapkan kritikan dan saran yang sifatnya membangun sehingga menjadi sumbangan yang berarti bagi pendidikan di masa yang akan datang. Penulis berharap hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Atas perhatian dari semua pihak penulis mengucapkan terima kasih.

Padang, Agustus 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
 BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
 BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Kepemimpinan	7
B. Gaya Kepemimpinan	8
C. Tipe Kepemimpinan	8
D. Asas dan Faungsi Kepemimpinan	9
E. Ciri-ciri Kepemimpinan	10
F. Jenis Kepemimpinan	10
G. Pendekatan Kepemimpinan	11
H. Persyaratan Menjadi Pemimpin	13
I. Teori Kepemimpinan	14
J. Sifat Kepemimpinan	14
K. Model Kepemimpinan	15
L. Indikator Kepemimpinan	18

BAB III. PENDEKATAN PENELITIAN

A. Bentuk Penelitian	19
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	19
C. Rancangan Penelitian	20

BAB IV. PEMBAHASAN

A. Profil Perusahaan	24
B. Struktur Organisasi	25
C. Visi dan Misi Perusahaan	32
D. Kegiatan Perusahaan	32
E. Produk dan Jasa PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk	34
F. Hasil Penelitian	35

BAB V. PENUTUP

A. Kesimpulan	40
B. Saran	41

DAFTAR PUSTAKA	42
-----------------------------	-----------

DAFTAR LAMPIRAN	43
------------------------------	-----------

DAFTAR GAMBAR

A. Gambar 1. Model jalur tujuan	17
B. Gambar 2. Bagan struktur PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk	25
C. Gambar 3. Bagan struktur PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padang	27

DAFTAR TABEL

A. Tabel 1. Daftar Keluhan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padang, Periode Tahun 2010, 2011 dan 2012	5
B. Tabel 2. Distribusi Data Responden Menurut Tingkat Pendidikan	33
C. Tabel 3. Distribusi Data Responden Berdasarkan Umur	34
D. Tabel 4. Distribusi Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
E. Tabel 5. Distribusi Frekuensi Pemberian Pengaruh	35
F. Tabel 6. Distribusi Frekuensi Pengarahan	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran :

Lampiran 1. Angket/ Surat Kuesioner

Lampiran 2. Kartu Bimbingan Tugas Akhir

Lampiran 3. Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemimpin dan manajer merupakan faktor penentu dalam sukses atau gagalnya suatu organisasi dan usaha. Baik di dunia bisnis, dunia pendidikan, kesehatan, perusahaan, religi, sosial, politik, pemerintahan negara dan lain-lain. Kualitas pemimpin dan manajer menentukan keberhasilan lembaga atau organisasinya. Secara umum, manajer berarti setiap orang yang mempunyai tanggung jawab atas bawahan dan sumber daya organisasi lainnya (Handoko, 2012:17).

Pemimpin berbeda dengan manajer. Tidak semua pemimpin adalah manajer dan tidak semua manajer adalah pemimpin. Pemimpin adalah orang yang mampu mempengaruhi orang lain. Seseorang bisa menjadi pemimpin karena ditunjuk atau karena keinginan kelompok, sedangkan manajer ditunjuk dan memiliki kekuasaan legitimasi untuk memberi penghargaan maupun memberi hukuman pada bawahannya/karyawannya. Kekuatan mempengaruhi pada manajer dimilikinya otoritas formal bukan karena faktor individual (Rivai, 2003:27).

Dunia perbankan Indonesia berkembang begitu pesat dari tahun ketahunnya. Sejarah perkembangan Indonesia tidak tumbuh berkembang dalam waktu yang singkat. Sejarah pertumbuhan perbankan Indonesia tidak terlepas dari zaman penjajahan Hindia Belanda. Namun pada jaman kemerdekaan, perbankan Indonesia memperlihatkan kemajuan dan perkembangan yang pesat. Perkembangan ini tidak hanya dilihat dari bertambahnya jumlah bank yang ada,

namun perkembangan sektor perbankan Indonesia dapat dilihat dari sisi lain dimana munculnya sebuah bank dengan prinsip syariah. Tepatnya pada tahun 1991, lahir Bank Muamalat Syariah sebagai pelopor bank syariah pertama di Indonesia.

Bank Muamalat yang diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) tidak berkembang dengan mudah ditengah persaingan perbankan yang sudah ada. Pada akhir tahun 1990-an bank ini, bersama dengan bank konvensional lainnya, Bank Muamalat terselamatkan dari krisis tersebut setelah mendapatkan suntikan dana dari *Islamic Development Bank* (IDB) pada periode 1992-2002. Dalam kurun waktu tersebut, Bank Muamalat berhasil membalikkan kondisi dari rugi menjadi laba berkat upaya dan dedikasi setiap karyawan atau sumber daya manusia Muamalat, serta tunjangan dengan kepemimpinan yang kuat, strategi pengembang usaha yang tepat, serta ketaatan terhadap pelaksanaan perbankan syariah secara murni.

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk memiliki beberapa cabang, diantaranya PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padang. PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padang dipimpin oleh *Branch Manager* (pimpinan cabang). PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padang dituntut untuk mampu memberikan layanan yang maksimal dan memuaskan nasabah, dan juga harus mampu bersaing di era kompetisi dunia perbankan yang semakin ketat seperti saat ini. Karyawan akan mencontoh apa yang dikerjakan oleh para pemimpin/manajer. Oleh karena itu, kepemimpinan dalam sebuah organisasi akan memiliki dampak secara langsung pada kinerja karyawannya.

Menurut Handoko (2012:294), “Kepemimpinan manajerial dapat didefinisikan sebagai suatu proses pengarahan dan pemberian pengaruh pada kegiatan-kegiatan dari sekelompok anggota yang saling berhubungan tugasnya”.

Indikator kepemimpinan menurut Handoko (2012:294), yaitu pengarahan dan pemberian pengaruh. Peneliti mengamati bahwa, kepemimpinan manajer di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padang belum mampu melaksanakan kepemimpinannya dengan baik. Hal ini terlihat dari fenomena yang terjadi, seperti kepemimpinan dalam mengarahkan karyawan. Karyawan sering mengalami kesulitan pada saat menyelesaikan tugasnya, karena manajer tidak memberikan arahan yang jelas tentang pekerjaan yang harus diselesaikan, dan manajer juga tidak memberikan instruksi untuk pelaksanaan pekerjaan.

Fenomena yang terjadi tentang kepemimpinan dalam mempengaruhi karyawan terlihat dari hilangnya sambung rasa, misalnya terjadinya pengkotakan penugasan yang berdampak pada meningkatnya isolasi sosial dalam lingkungan kerja. Dan manajer juga kurang membina hubungan yang harmonis dengan karyawan, seperti kurang beramah tamah/menyapa, dan jarang menanyakan keluhan karyawannya. Pengaruh dari sikap manajer akan berdampak buruk bagi karyawan, karena karyawan akan mencontoh sikap pimpinannya dengan bersikap tidak peduli dengan rekan kerjanya, dan suasana lingkungan kerjapun kurang menyenangkan. Hal tersebut dapat menyebabkan karyawan memiliki hasil kinerja yang kurang memuaskan.

Berdasarkan fenomena yang terjadi, bahwa kepemimpinan manajer di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padang belum dilaksanakan dengan

baik berdasarkan indikator dalam pengarahannya dan pemberian pengaruh mengakibatkan kinerja karyawan semakin menurun.

Menurunnya kinerja karyawan juga dapat disebabkan beberapa faktor, yaitu: manajer memberikan beban kerja yang berlebihan kepada karyawannya. Manajer kurang memberikan wewenang kepada karyawannya, sedangkan tanggung jawab yang harus dipikul besar namun tidak disertai wewenang dalam membuat keputusan. Manajer tidak memberikan imbalan yang memadai, kecilnya upah dibandingkan dengan volume pekerjaan, tidak menariknya skema insentif dari target yang ingin dicapai, terjadinya perubahan kebijakan yang lebih buruk dari kebijakan sebelumnya. Misal : penundaan kenaikan upah, perubahan menjadi tenaga kontrak, pengurangan tunjangan kesejahteraan, ditiadakannya bonus dan sebagainya. Manajer sering bersikap tidak adil pada karyawannya, misalnya adanya kebijakan yang arogan, tidak adanya sistem imbalan yang jelas dan kaku, diskriminasi berdasarkan pada suku, kesamaan alumni, kesamaan minat dan nepotisme. Sering terjadi konflik antara karyawan dengan manajer.

Keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh kinerja pegawai. Adanya penurunan kinerja karyawan terlihat bahwa masih adanya ketidakpuasan nasabah terhadap kinerja karyawan, yang disebabkan oleh kurangnya pelayanan yang memuaskan yang dilakukan karyawan yang bekerja di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padang. Adapun data keluhan nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padang untuk periode 2010, 2011 dan 2012 terlihat pada table 1.

Tabel 1. Data Keluhan Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padang Periode Tahun 2010, 2011 dan 2012

Tahun	2010	2011	2012
Kurang ramah	12	15	20
Kecekatan pelayanan	9	4	18
Lari dari tanggung jawab	12	9	7
Ruangan kurang nyaman	14	28	31
Tidak jelas dalam informasi	8	12	18
Jumlah	55	68	94
Jumlah nasabah	22.874	21.178	19.189

Sumber: Bagian Personalia PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padang

Dari tabel 1 menunjukkan bahwa masih terdapat 94 keluhan pada tahun 2012, 68 keluhan pada tahun 2011 dan 55 keluhan pada tahun 2010 yang dikemukakan oleh para nasabah. Keluhan yang dikemukakan oleh para nasabah beraneka ragam, untuk *front office* antara lain kurangnya kecekatan, lari dari tanggung jawab, tidak jelas dalam memberikan informasi kepada nasabah. Untuk *back office*, ruangan kurang nyaman atau kotor, pelayanan dan pekerjaan petugas kebersihan yang kurang teliti mengakibatkan kebersihan ruangan kurang maksimal. Pelayanan karyawan yang belum maksimal yang dikeluhkan oleh para nasabah dapat dikategorikan sebagai bentuk rendahnya kinerja karyawan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti beranggapan bahwa kepemimpinan di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padang belum dilaksanakan dengan baik. Berdasarkan dari masalah tersebut, penulis merasa tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan judul “**Kepemimpinan di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padang**”.

B. Perumusan Masalah

Adapun perumusan masalah yang menjadi pokok penelitian ini adalah bagaimana pelaksanaan kepemimpinan di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padang?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan kepemimpinan di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padang.

D. Manfaat Penelitian

Dengan tercapainya tujuan PT. Bank Muamalat Indonesia, diharapkan dari hasil penelitian ini dapat diperoleh manfaat antara lain, sebagai berikut:

1. Untuk memenuhi persyaratan bagi penulis dalam menyelesaikan program studi Diploma III Jurusan Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
2. Manfaat bagi perusahaan adalah agar perusahaan dapat mengetahui sejauh mana pelaksanaan kepemimpinan dan diharapkan dapat memberi masukan bagi perusahaan
3. Manfaat bagi masyarakat umum atau pihak yang tidak terkait langsung adalah adanya harapan dari hasil penelitian ini untuk dapat dijadikan referensi dan dokumentasi ilmiah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada Bab IV, maka dapat disimpulkan beberapa hal antara lain: Kepemimpinan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padang dengan kriteria cukup dengan tingkat capaian responden (TCR) sebesar 77,63%. Indikator pemberian pengaruh dengan persentase 79,33%, berada pada kriteria cukup. Sedangkan indikator pengarahan dengan persentase 75,33%, berada pada kriteria agak rendah juga. Penjelasan penyebab rendahnya kepemimpinan dengan indikator menurut Handoko (2012:294), pada penelitian ini yaitu:

1. Pemberian Pengaruh

Untuk mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan. Pimpinan tidak melaksanakan kepemimpinannya dengan baik dalam hal memengaruhi karyawannya. Beberapa karyawan memiliki kinerja rendah yang, karena pimpinan tidak memberikan sanksi atau hukuman jika karyawan tidak memberikan hasil kerja yang memuaskan.

2. Pengarahan

Karyawan sering mengalami kesulitan pada saat menyelesaikan tugasnya, karena pimpinan tidak memberikan arahan yang jelas tentang pekerjaan yang harus dilaksanakan, dan pimpinan juga tidak memberikan instruksi untuk pelaksanaan pekerjaan yang harus diselesaikan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah penulis uraikan sebelumnya, maka penulis menyarankan kepada pimpinan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang untuk melaksanakan kepemimpinannya dengan lebih baik, supaya mempermudah pencapaian tujuan organisasi/perusahaan.

1. Sebaiknya pimpinan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padang harus bisa mempengaruhi karyawan dengan baik, karena kepemimpinan sangat besar pengaruhnya terhadap karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan.
2. Pimpinan sebaiknya tidak memberikan beban kerja yang berlebihan kepada karyawan/pegawai, seharusnya pimpinan memberikan wewenang kepada karyawan dalam mengambil keputusan, pimpinan juga seharusnya memberikan imbalan yang memadai, memberikan bonus, dan bersikap adil terhadap seluruh karyawannya, sehingga kinerja karyawan dapat meningkat.
3. Sebaiknya pimpinan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang memberikan pengarahan yang jelas kepada karyawan, supaya karyawan tidak mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugasnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Hani, T. Handiko. 2012. *Manajemen*. Yogyakarta: BFE.
- Harbani, Pasolong, 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Irham, Fahmi,. 2013. *Manajemen Kepemimpinan Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Kartono, Kartini. 2011. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Dministrasi..* Bandung: Alfabeta.
- Suwatno dan Priansa Donni Juni. 2011. *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Tjutju, Yuniarsih, dan Swatno. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Veithzal, Rivai. 2003. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: RajaGrafindo. Persada.
- 2004. *Kiat Memimpin dalam Abad ke-21*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Yulk, Gary. 2009. *Kepemimpinan dalam Organisasi*. Jakarta: Indeks.
- Yunia, Wardi. 2012. *Pedoman Tugas Akhir Program Diploma III*. Padang: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.