**KAJIAN ETOS KERJA KARYAWAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP MAHASISWA**

**( STUDI KASUS DI FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG)**

**CHANDRA GUNAWAN**

**NPM 148020114**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN FAKULTAS PASCA SARJANA UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG**

**2017**

# ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empiris mengenai “Kajian Etos Keja Dalam Upaya meningkatkan Pelayanan Terhadap Mahasiswa ( Studi Kasus di FKIP UNPAS )” penelitian ini di harapkan menjadi masukan dan rekomendasi dalam memperbaiki etos kerja karyawan yang ada di FKIP UNPAS, untuk dapat meningkatkan pelayanan yang maksimal, sehingga karyawan bisa pelayanan terhadap mahasiswa secara maksimal dan optomal

Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif eksploratif dengan pendekatan kualitatif pengumpulan data yang digunakan dengan cara wawancara, observasi, studi dokumentasi, pengumpulan data di lakukan pada awal taun 2017 yang diambil di lokasi FKIP UNPAS , pengambilan data melalui wawancara di lakukan kepada karyawan, mahasiswa dan para pejabat dan dosen kampus, untuk memenuhi data yang di butuhkan dalam penelitian.

Hasil penelitian ini menujukan posisi kuadran II *Grow and Build* dilihat dari analisis SWOT tanpa harus merubah Strategi yang sesuai adalah strategi yang tidak mengubah visi yang telah dibuat (*defensif*) namun perlu peningkatan potensi yang dimiliki.dengan memeberikan usulan peningkatan pelayana dengan delapan poin yang telah dikaji (1) Meningkatkan kedisiplinan dan Profesionalisme kerja karyawan(2) Meningkatkan pelatihan mengenai informasi dan teknologi bagi karyawan (3) Mempertahankan Kinerja yang sinergis antara mahasiswa dan karyawan (4) Melakukan sosialisasi untuk pemahaman etos kerja terhadap karywan (5) Memperhatikan profil karyawan dalam requitment (6) Menambah program pelatihan karyawan (7) Membuat Akses Informasi untuk mahasiswa (8) Melakukan pelatihan secara berkesinambungan dengan sebuah program pelatihan terhadap karyawan dalam memahami etos kerja teknologi dan informasi dalam meningkatkan pelayanan terhadap mahasiswa.

Kata Kunci : Kajian Etos Kerja Karywan Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan

1. **PENDAHULUAN**

Dalam era globalisasi dewasa ini kebutuhan dan sitematis mengenai tata cara manusia sangat berkembang dengan pesat dari mulai sistematika manual sampai dengan sistematika yang menjadi otomatis atau bersifat online dengan penomena tersebut manusia di tuntut untuk lebih bisa menyesuaikan atau mengikuti apa yang menjadi sebuah perkembangan untuk bisa melanjutkan hidup dan bisa bersaing dan berkompetensi dengan sehat . Permasalahan-permasalahan yang muncul akanlah sangat bervariasi, ini di sebabkan karena manusia akan selalu mengikuti perkembangan yang ada pada era globalisasi ini, permasalahan ini muncul di sebabkan karena ada manusia yang bisa mngikuti alur perkembangan dan ada juga manusia yang termakan oleh perkembangan sehingga tidak bisa bersaing pada perkembangan jaman ini.

Salah satu sumber daya yang harus di kendalikan dan di kuasai adalah Sumber daya manusia. Itu di sebabkan sumber daya manusia adalah sumber adalah sumber daya yang bisa mengendalikan sumber daya di alam ini, karena manusia akan menjadi operator dalam memanfaatkan sumber daya tersebut, itu di peruntukan supaya manusia bisa optimal dan sumber daya yang lain bisa di manfaatkan secara maksimal. Sumber daya itu hendaknya harus selalu bisa bisa di atur atau di kendalikan, hal ini yang bisa mengendalikan itu adalah sudah pasti sebuah ilmu yang mengatur bagaimana tata cara manusia berinteraksi bergearak dan berhimpun maupun berorganisasi yang di namakan manajemen.

Manajemen dalah alat yang bisa mengendalikan pemahaman ambisi dan keahlian dari sumber daya manusia, itu di sebabkan dalam manajemen terbentuk sebuah pola pengaturan yang dinamakan tugas, wewenang, tanggung jawab, struktur dan lainya yang bersangkutan pada pola pikir manusia sebagai sumber daya.

Dewasa ini ilmu manajemen sudah sangat berkembang sangat pesat, itu terbukti bahwa dalam ilmu manajemen sekarang bukanlah ilmu yang mengatur individu manusia, melakan adalah ilmu yang mengatur lingkungan manusia dan budaya manusia itu sendiri, manajemen sekarang tidaklah sesederhana yang kita bayangkan ilmu manajemen sekarang sangatlah berbeda degan ilmu manajemen yang lama, itu di karenakan kebutuhan manusia dan pola pikir manusia terhadap seni pengaturan sudah berubah seiring dengan perubahan kosep hidup manusia.

Perubahan pada pola dasar manajemen membawa dampak yang sangat besar pada semua aspek atau unsur yang berkaitan dengan ilmu manajemen misalnya pada sebuah etos kerja, etos kerja yang berubah akan membawa dampak pemahaman baru dan pola pikir yang baru terhadap kehidupan sosial, serta organisasi yang baru dan modern akan membawa dampak yang lebih baik kepada sebuah golongan, akan tetapi dengan sebuah konsekuensi yang jelas kemana mau di bawa etos kerja di bawa, keranah yang sehatkah atau ke ranah yang tidak sehat.

Inilah yang menjadi landasan bahwa sebuah etos kerja harus di kaji kembali dan di analisis lebih dalam untuk bisa di pahami, agar dalam sebuah kinerja atau pelayanan tidak membawa dampak yang salah pada perkembangan yang ada sekarang, jika sebuah budaya kerja atau sebuah etos kerja lama memberikan dampak yang baik pada situasi yang terbaru pelayanan atau etos kerja itu tidak perlu merubah dirinya, karena akan merubah dampak yang sangat besar. Akan tetapi jika sebuah pelayanan atau etos kerja lama membawa dampak yang tidak baik terhadap sistematika dan pola pikir manusia sekarang itu haruslah segera di rubah demi sebuah kelangsungan budaya kerja yang akan membawa dampak yang besar.

## **Fokus Penelitian**

Fokus penelitian merupakan pemusatan konsentrasi terhadap tujuan penelitian yang sedang dilakukan. Fokus penelitian harus diungkapkan secara eksplisit untuk mempermudah peneliti sebelum melaksanakan observasi. Fokus penelitian adalah garis besar dari penelitian, jadi observasi serta analisa hasil penelitian akan lebih terarah.

Berdasarkan masalah yang ditemukan perlu kiranya penulis membatasi masalah yang akan diteliti berfokus kepada :

1. Kajian etos kerja karyawan dalam upaya meningkatan pelayanan terhadap mahasiswa.
2. Penelitian dilakukan di FKIP UNPAS .
3. Informan dan Responden adalah para mahasiswa dan karyawan, pimpinan.
4. Pengumpuna data yang digunakan yaitu wawancara, orservasi, angket dengan metode deskriptif eksploatif.
5. Dalam pembahasan penelitian ini adalah kajian etos kerja karyawan dalam meningkatkan pelayanan terhadap mahasiswa.

## **Rumusan Masalah**

Rumusan masalah adalah usaha untuk menyatakan secara tersurat pertanyaan penelitian apa saja yang perlu dijawab atau dicarikan jalan pemecahan masalahnya. Rumusan masalah merupakan suatu penjabaran dari identifikasi masalah dan pembatasan masalah. Dengan kata lain, rumusan masalah ini merupakan pertanyaan yang lengkap dan rinci mengenai ruang lingkup masalah yang akan diteliti didasarkan atas identifikasi masalah dan pembatasan masalah. Suatu perumusan masalah yang baik berarti telah menjawab setengah pertanyaan atau dari masalah. Masalah yang telah dirumuskan dengan baik, tidak hanya membantu memusatkan pikiran, sekaligus juga mengarahkan cara berpikir kita.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana kondisi etos kerja karyawan di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikanm Universitas Pasundan Bandung dalam meningkatkan pelayanan terhadap mahasiswa.
2. Bagaimana kualitas pelayanan karyawan terhadap mahasiswa di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan di Universitas Pasundan Bandung.
3. Faktor-faktor apa saja yang menghambat etos kerja karyawan dalam meningkatkan pelayanan terhadap mahasiswa di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Univesitas Pasundan Bandung
4. Bagaimana upaya perbaikan etos kerja dalam meningkatkan pelayanan terhadap mahasiswa di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan di Universitas Pasundan Bandung.

## **Tujuan Penelitian**

Pengertian tujuan penelitian menurut Donald Ary dalam artikel Dunia pendidikan, Penelitian adalah suatu penerapan dari pendekatan ilmiah pada suatu pengkajian masalah didalam memperoleh suatu informasi yang berguna serta hasil yang dapat dipertanggung jawabkan.

Merujuk pada rumusan masalah tujuan penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan mengetahui.

1. Kondisi etos kerja karyawan di Fakultas Keguruan dan Ilmu PendidikanmUniversitas Pasundan Bandung dalam meningkatkan pelayanan terhadap mahasiswa.
2. Kualitas pelayanan karyawan terhadap mahasiswa di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan di Universitas Pasundan Bandung.
3. Faktor-faktor apa saja yang menghambat etos kerja karyawan dalam meningkatkan pelayanan terhadap mahasiswa di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Univesitas Pasundan Bandung.
4. Upaya perbaikan etos kerja karyawan dalam meningkatkan pelayanan terhadap mahasiswa di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan di Universitas Pasundan Bandung.

## Manfaatdan Kegunaan Penelitian

Manfaat dan kegunaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan baik secara teoritis maupun secara praktis sebagai berikut

### **Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dalam aspek teoritis (keilmuan) yaitu bagi pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia melalui pendekatan serta metode-metode yang digunakan dalam upaya menggali pendekatan-pendekatan baru dalam aspek implementasi manajemen sumber daya manusia dan peningkatan citra lembaga / perusahaan.

### **Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan juga memberikan sumbangan dalam aspek praktis ( daya guna ) yaitu masukan kepada pihak FKIP UNPAS atau institusi lain yang sejenis dalam melakukan

implementasi dan kebijakan serta pengambilan keputusan terutama yang berkaitan dengan masalah kinerja sumber daya manusia dalam rangka peningkatan citra dan peningkatan fungsi lembaga.

1. **KERANGKA PEMIKIRAN DAN PROPOSISI**

Kerangka pemikiran adalah model konseptual tentang bagainama teori berhubungn dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting menurut *Business Reserch.*

Kerangka pemikiran yang di gambarkan adalah permasalahan yang di mana sebuah etos kerja bisa meningkatkan pelayanan yang dimana sebuah iktan kerja itu perlu diperhatikan dengan baik dan benar, permasalahan yang tergambar adalah sebuah etos kerja yang kurang maksimal dalam sebuah pelayanan terhadap mahasiswa yang di mana indikator yang menjadi ketidak maksimalan dalam pelaksanaan kinerja yang tidak bisa dikatakan baik dan benar adalah tidak adanya sebuah tanggung jawab dalam melaksanakan kegiatan kinerja yang berdmpak pada pelayanan mahasiswa di FKIP UNPAS, dengan kurangnya tanggung jawab terhadap pekerjaan akan mencerminkan sebuah pelayanan yang tidak baik sehingga akan berdampak besar kepada mahasaswa pada umumnya, mahasiswa tidak akan mendapatkan sebuah pelayanan maksimal jika para karyawan khususnya di FKIP UNPAS tidak pahaman akan sebuah etos Kerja.

Etos kerja adalah etika dalam melaksnakan sebuah pekerjaan .etos kerja di permasalahan yang di bahas ini adalah menenai sebuah pelayanan terhadap mahsiswa ,etos kerja yang baik adalah sebuah kinerja yang mengacu kepada ketepatan waktu dalam bekerja di mana ketepatan waktu ini adalah hal yang terpenting dalam sebuah pelayanan terhadap mahasiswa, dengan tepat waktu dalam melaksanakan pekerjaan , pelayanan akan maksimal, selain ketepatan waktu, kejujuran dan komitmen adalah kunci dari sebuah apresiasiterhadap kinerja yang di mana memberikan semangat kerja yang sehat.

Jika dalam melayani mahasiswa menggunakan etos kerja dengan maksimal maka akan tercipta sebuah kedisiplinan yang baik yang bisa menimbukan sebuah apresiasi dari mahasiswa terhadap pelayanan dan akan menjadi sebuah prestasi tersendiri dan pujian dari para atasan, semoga penelitian ini dapat menjadi sebuah ususlan penelitian yang bisa menjadi sebuah evaluasi maupun patokan sebuah kinerja yang baik untuk lembaga khususnya FKIP UNPAS dan intansi terkait.

Kerangka ini akan menjelasakan dari kondisi awal yang menjadi patokan dalam masukan sebuah proses yng di awali oleh sebuah aturan yang berlaku yang dikeluarkan oleh yayasan PASUNDAN yang berupa PEDOMAN POKOK KEPEGAWAIAN, yang di kuatkan dengan SK YAYASAN PERGURUAN TINGGI PASUNDAN Nomor :433/YPTP/SK/C/2012 tanggal 21 Desember 2012. dan Undang-Undang no 13 tahun 2003 tentang ketenagakerjaan.

Yang menjadi patokan menjaga sebuah etos kerja dalam lingkungan FKIP UNPAS yang di lanjutkan oleh sebuah proses yang di lihat dari faktor pmahaman sebuah etos kerja karyawan, pelayanan yang ada di lingkungan FKIP UNPAS dan faktor faktor yang menghambat sebuah etos kerja karyawan terhadap pelayanan mahasiswa di FKIP UNPAS,

Terjadi pertemuan persepsi dari kondisi umum dengan kondisi ideal di FKIP UNPAS yang menghasilkan sebuah GEP masalah yang nanti jika bisa di uraikan dengan baik akan menghasilkan sebuah output mengenai keberhasilan sebuah etos kerja dalam meningkatkan sebuah pelayanan terhadap mahasiswa. Dan sebuah oautcame dari etos kerja yaitu peningkatan layanan.

Peningkatan sebuah layanan adalah tolak ukur yang akan mengatakan sebuah instansi dikatakan baik dan tidak baik, jika sebuah pelayanan kurang maksiamal maka akan terjadi sebuah teguran,akan tetapi jika sebuah kajian ini megenai etos kerja karyawan dalam eningkatkan pelayanan di FKIP UNPAS baik dan memuaskan akan tercipta sebuah keharmonisan yang cukup baik dan menyenangkan.

Maka dari itu di buatkah sebuah skema dalam kerangka pemikiran mengenai bagaimana sebuah Etos Kerja dapat meingkatkan sebuah pelayanan terhadap mahasiswa ini di peruntukan peneliti agar hasil pemelitiannya bisa di kaji dan tealaah oleh para pembaca untuk bisa menjadi sebuah reperensi untuk bisa di kaji kembali maupun penulisan yang ditindak lanjuti oleh para peneliti yang ingin mengkaji etos kerja .

Berikut adalah gambaran umum dan tahapan mengenai gambaran sebuah kerangka pemikiran yang di gambarkan dan di bentuk secara seksama untuk bisa di pahami

PEDOMAN POKOK KEPEGAWAIAN, yang di kuatkan dengan SK YAYASAN PERGURUAN TINGGI PASUNDAN Nomor :433/YPTP/SK/C/2012 tanggal 21 Desember 2012. dan Undang-Undang no 13 tahun 2003 tentang ketenagakerjaan.

Kondisi Etos kerja di FKIP UNPAS

* + - 1. Pemahaman karyawan FKIP UNPAS tentang etos kerja belum maksimal.
      2. Masih kurangnya pelayanan terhadap mahasiswa yang di lakukan olej karyawan FKIP UNPAS
      3. Terdapat faktor yang menghambat pemahaman etos kerja karyawan dalam meningkatkan pelayanan terhadap mahasiswa.
      4. Upaya perbaikan etos kerja dalam meningkatkan pelayanan terhadap mahasiswa di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan di Universitas Pasundan.

Kajian Etos kerja karyawandalam meningatkan pelayanan mahasiswa

**Proses**

Kondisi ideal :

Sumber Daya Manusia yang mempunyai pengetahuan, keterampilan, kemampuan, dan perilaku berdasarkan aspek perspektif yang dapat menciptakan Etos kerja yang baik yang dapat peningkatkan pelayanan terhadap mahasiswa.

Peningkaan Pelayanan terhadap mahasiwa

**Output**

**Outcome**

Gambar 2.1  
Kerangka Pemikiran

**Proposisi**

Penelitian ini bersifa deskriptif eksploratif dalam sebuah metode kualitatif, maka setelah peneliti mengemukakan kajian pustaka dan kerangka berpikir, di hasilkan proposisi dan kajian mengenai “Kajian Etos Kerja Karyawan dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Mahasiswa di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan.

1. Pemahaman terhadap etos kerja belum sepenuhnya di pahami oleh karyawan di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendiikan, sehingga perlu di tingkatkan atau dioptimalisasikan untuk meningkatkan pelayanan terhadap mahasiswa.
2. Belum terciptanya kualitas pelayanan karyawan yang optimal di Fakultas Kuguruan dan Ilmu Pendidikan sehingga di butuhkan sebuah kajian yang intens maupun pelatihan mengenai etos kerja untuk menghasilkan sebuah pemahaman pelayanan terhadap mahasiswa yang maksimal
3. Faktor- faktor yang dapat menunjang pemahaman terhadap etos kerja karyawan di yakini dapat meningkatkan sebuah pelayanan yang maksimal terhadap mahasiswa di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan. Universitas Pasundan.
4. Upaya peninjauan kembali terhadap pemahaman etos kerja karyawan di harapkan dapat mengetahui faktor-faktor yang dapat meningkatkan pelayanan terhadap mahasiswa di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Pasundan.

# III. METODE PENELITIAN

Prespektip Pendekatan penelitian dengan menggunakan pendekatan Kualitatif, Penelitian Kualitatif Secara teoritis format penelitian kualitatif berbeda dengan format penelitian kuantitatif. Perbedaan tersebut terletak pada kesulitan dalam membuat desain penelitian kualitatif, karena pada umumnya penelitian kualitatif yang tidak berpola. pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Dikemukakan oleh Sugiyono (2012: 8) memberikan pengertian sebagai berikut:

“ Metode penelitian kualitatif sering juga disebut metode penelitian *naturalistic* karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*). Obyek yang alamiah adalah obyek yang berkembanng apa adanya, tidak dimanipulasi oleh peneliti dan kehadiran peneliti tidak mempengaruhi dinamika pada obyek tersebut. Dalam penelitian kualitatif instrumennya adalah orang atau *human instrument*, yaitu peneliti itu sendiri. Untuk dapat menjadi instrumen maka peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas, sehingga mampu bertanya, menganalisis, memotret, dan mengkonstruksikan situasi sosial yang diteliti menjadi lebih jelas dan bermakna.”

Latar Belakang Penelitian

Tujuan Penelitian

Studi Kepustakaan

Studi Lapangan

Tahap pengumpulan data meliputi :

1. Wawancara eksternal dan internal (data primer)
2. Data instansional (data sekunder)
3. Kajian pustaka
4. Kuesioner eksternal dan internal
5. Analisa SWOT

Analisa data dan pembahasan Penjabaran Wawancara obserfasi dan studi dokumentasi, angket

Valid

KajianEtos Kerja

Hasil Wawancara, Observasi ,studi dokumentasi dengan menggunakan analisis SWOT

**Tahap Identifikasi**

**Tahap Pengumpulan Data**

**Tahap**

**Akhir**

no

yes

Identifikasi faktor internal dan eksternal

Alat analisis :

1. Analisis SWOT
2. Matriks IFE dan EFE

Mengidentifikasi secara iteraktif ,peninjauan kembali / etos kerja dalam uapaya peningkatan pelayanan terhadap mahasiswa

**Tahap Proses Analisis**

Hasil data yang menunjukan kajian etos kerja terhadap paningkatan pelayanan terhadap mahasiswa

**IV PEMBAHASAN**

Menurut hasil pemeringkatan alternatif strategi dari matriks SWOT, terdapat delapan alternatif strategi pemahaman anggota terhadap etos kerja yang dapat dilakukan sesuai dengan prioritasnya untuk kinerja karyawan di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Pasundan yaitu: (1) Meningkatkan kedisiplinan dan Profesionalisme kerja karyawan(2) Meningkatkan pelatihan mengenai informasi dan teknologi bagi karyawan (3) Mempertahankan Kinerja yang sinergis antara mahasiswadan karyawan (4) Melakukan sosialisasi untuk pemahaman etos kerja terhadap karywan (5) Memperhatikan profil karyawan dalam requitment (6) Menambah program pelatihan karyawan (7) Membuat Akses Informasi untuk mahasiswa (8) Melakukan pelatihan secara berkesinambungan dengan sebuah program pelatihan terhadap karyawan dalam memahami etos kerja teknologi dan informasi dalam meningkatkan pelayanan terhadap mahasiswa

Dari ke delapan alternative strategis tersebut, pemahaman etos kerja merupakan alternative strategi yang menjadi prioritas dalam meningkatkan kinerja kepolisisan. Ini menandakan bahwa pengukuran pemahaman etos kerja oleh anggota SDM Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Pasundan dinilai sangat perlu dilakukan untuk dapat meningkatkan pemahaman etos kerja untuk meningkatkan pelayanan terhadap mahasiswa di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Pasundan .

Semoga hasil dari indicator yang terdapat di empat rumusan masalah dan hasil perhitngan dari sebuah analisis swot bisa menjadi masukan dan rekomendasi dalam meningkatkan pelayanan terhadap mahasiswa di Fakultas Keguruan dan Ilmu pendidikan Universita Pasundan untuk terus eksis dan memberikan sumbangsi pembangunan terhadap Bangsa dan Negara dan terus berperan aktip dalam mendukung pembangunan Negara melalui dunia pendidikan dan ilmu pengetahuan

# V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

## **Kesimpulan**

Berdasarkna dari data deskriptip, hasil analisis data dan pembahasan hasil penelitian yang telah di jabarkan sebelumnya maka dapat di simpulkan sebagai Berikut:

* + - 1. Kondisi etos kerja yang ada di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Pasundan merupakan kondisi *real* berdasarkan pada latar belakang masalah yang di mana kondisi ini bisa di pengaruhi oleh kajian etos kerja yang ada di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Pasundan yang di mana perbaikan etos kerja ini bisa di selesaikan dengan memahami Budaya, Norma, Keyakinan dan Mementingkan kepentingan Umum sebagi resiko karyawan dalam pelayanan
      2. Pencapaian pemahaman etos kerja di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Pasundan dalam kriteria yang baik yaitu berada dalam rentang kriteria cukup yang masih bisa ditingkatkan. Hal tersebut mengambarkan bahwa pencapaian target kinerja karyawan hampir mencapai tingkat yang cukup sebagian besar para karyawan belum bisa memaksimalkan dalam segi pemahaman etos kerja dari Budaya, Norma dan Keyakinan
      3. Faktor-faktor penghambat dalam pemahaman Etos Kerja karyawan yang ada di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Pasundan yaitu mengeniai

Bukti langsung , Keandalan, Empati, jaminan harus di aplikasikan dengan baik dan benar agar tercipta palayanan dan kepuasan yang maksimal.

* + - 1. Faktor-faktor yang penting dalam kajian etos kerja karyawan ini adalah kemampuan yang bisa mempengaruhi memotivasi dan mengarahkan yang bisa meningkatkan kinerja karyawan berdasarkan cita-cita, harapan, serta tujuan.
      2. Peningkatan kinerja karyawan yang ada di Fakultas Keguruan dan ILmu Pendidikan Universitas Pasundan dapat di tingkatkan dengan melakukan pemahaman yang mendalam dari unsur-unsur dan nilai-nilai yang terkandung dalam Budaya, Keyakinan serta Norma, sehingga para karyawan yang ada di lingkungan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Pasundan dapat meningkatkan kinerjanya sebagai karyawan yang melayani mahasiswa.

## **Rekomendasi.**

Rekomendasi yang dapat di berikan setelah dilakukan analisis yaitu :

Para karyawan yang ada di Fakultas Keguruan dan ILmu Pendidikan Universitas Pasundan bisa mulai kembali memahami apa yang menjadi etos kerja karwawan, ini bermaksud untuk bisa mengembalikan pelayanan yang maksimal serta profesional

Memahami etos kerja yang baik keyakinan yang pasti dan mengikuti Norma yang baik akan menciptakan kondisi kerja yang nyaman dan positif sehingga pelayanan tarhadap mahasiswa maksimal.

Dalam menjaga mutu dan kualitas layanan karyawan yang ada di Fakultas Keguruan dan ILmu Pendidikan Universitas Pasundan harus selalu pendapat pelatihan secara berkala.

Tingkat pemahaman etos kerja akan selalu terjaga dengan menjaga dan memaksimalkan pemahaman yang ada dan menjaga lingkungan yang sehat dan produktif.

Pada saat requitment dalam menerima karyawan perlu di perhatikan pengalaman dalam kerja serta tingkat pendidikan yang tepat untik bekerja di menjadi karyaawan yang ada di Fakultas Keguruan dan ILmu Pendidikan Universitas Pasundan.

**DAFTAR PUSTAKA**

Aziz, A. (2011). *Pendidikan Karakter Berpusat Pada Hati.* Jakarta: Al-Mawardi Prima.

Barata, A. A. (2003). *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media Kompetindo.

David, Fred R. (2008). *Strategic Management:Management Strategis Konsep, 12* *edition.* Salemba Empat, Jakarta.

Ferrel,O.C and D, Harline.(2005). *Marketing Strategy*. South Western: Thomson Corporation

Gomes, F. C. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Yogyakarta: Andi.

Gregory, Anne. (2004). *Perencanaan dan Manajemen Kampanye Public Relation.* Jakarta: Erlangga.

Griffin, G. (2013). *Customer Loyality: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Karyawan.* Jakarta: Erlangga.

Handoko, T. H. (2004). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : BPFE.

Lincoln dan Guba. (2010). *“Naturalistic Inquiry”*. Beverly Hills, London: Sage Publications*.*

Mejia, Luis R. Gomez, dkk. (2004). *Managing Human Resources Fourth Edition.* New Jersey: Pearson Prentice Hall.

Moleong. (2007). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Novliadi, Ferry (2009). *Hubungan antara Organization Based Self Esteem dengan Etos* *Kerja*. Medan: Universitas Sumatra Utara.

Plunkett, W. R., & Allen, G. (2005). *Management Meeting and Exceeding Customer Expectations.* USA: Thomsom-South Western.

Rivai, V. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan .* Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.

Schermerhorn, J. R. (2003). *Manajemen.* Yogyakarta: Andi .

Siagian, S. P. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: Radar Jaya Offset.

Siregar, Doli D. (2000). *Manajemen Aset: Strategi Penataan Konsep Pembangunan Berkelanjutan Secara Nasional dalam Konteks Kepala Daerah Sebagai CEO’s Pada Era Globalisasi dan Otonomi Daerah.* Jakarta: Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.

Stoner, James A.F. (2006). *Manajemen (Terjemahan)*. Penerbit Erlangga. Jakarta

Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta.

Sujatmiko, Eko. (2014). *Kamus IPS* *Cetakan I*. Surakarta: Aksara Sinergi Media.

Sule, E., & Saefullah, K. (2010). *Pengantar Manajemen. Edisi 1.* Jakarta: Kencana Predana Media Group.

Sulistiyani, A. T., & Rosidah. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Konsep, Teori dan Pengembangan dalam Konteks Organisasi Publik.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Tasmara, Toto. (2002). *Membangun Etos Kerja Islam.* Jakarta: Gema Insani Pers.

**n**