

## **PERAN KEPEMIMPINAN DALAM PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN DI PT. GARUDA KARYA MANDIRI PERSPEKTIF KOMUNIKASI**

**Mohamad Dudy Dinantara<sup>1</sup>, Edy Krisyanto<sup>2</sup>, Suryadi Marthadinata<sup>3</sup>**

Universitas Pamulang, Banten

dosen00818@unpam.ac.id<sup>1</sup>, dosen01108@unpam.ac.id<sup>2</sup>, dosen01196@unpam.ac.id<sup>3</sup>

**Submitted:** 16<sup>th</sup> July 2021/ **Edited:** 07<sup>th</sup> Sept 2021/ **Issued:** 01<sup>st</sup> Oct 2021

**Cited on:** Dinantara, M. D., Kritianto, E., & Marthadinata, S. (2021). PERAN KEPEMIMPINAN DALAM PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN DI PT. GARUDA KARYA MANDIRI PERSPEKTIF KOMUNIKASI. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 4(4), 721-730.

### **ABSTRACT**

This study aims to (1) analyze the role of leadership and leader communication in improving employee performance at PT Garuda Karya Mandiri (2) analyze the typology of leadership communication applied by the leaders of PT Garuda Karya Mandiri. The findings of this study are expected to be able to determine the role of leadership and communication practices that should be carried out by a superior to his subordinates in running a company organization. Where we know that in the era of free competition that is so tight today, optimal performance for companies is a price of necessity to stay afloat while paying attention to the values of the mood of its employees. In an effort to always maintain employee performance so that it is always optimal, it is necessary for the role of leadership communication to achieve work targets in the company. Communication made by superiors should be interactive, humanistic and constructive so that each employee can carry out and enjoy their respective jobs. The results of research on the role of leadership in improving employee performance (respectively Communication) are: (1). Leaders as examples and role models, (2). Important decision makers, (3). Leaders as communicators, (4). Leaders as evaluators. Thus in the end it can be seen that through the role of leadership and communication carried out by a leader well, he will be able to maintain the mood of the employees so that it will have an impact on the realization of optimal performance in running the company's organization.

**Keywords: Leadership, Communication, Employee Performance**

### **PENDAHULUAN**

Kinerja perusahaan merupakan indikator krusial untuk kelangsungan pertumbuhan perusahaan dan sekaligus eksistensi perusahaan di saat ini dan di masa yang akan datang. Kinerja perusahaan adalah representasi dari segala potensi dan hasil kerja organisasi dengan segenap kelengkapan dan interaksi sumber daya manusia yang terjalin di dalamnya. Interaksi kerja yang dimaksud adalah dalam hal kepemimpinan dan bagaimana seorang atasan atau pemimpin melakukan fungsi dan perannya dalam

mengelola organisasi perusahaan dengan komunikasi yang dilakukan pada bawahannya. Jadi dengan demikian kepemimpinan itu pada hakekatnya ada dalam genggamannya seorang pemimpin. Artinya, kepemimpinan itu adalah representasi dari komunikasi dan juga kemampuan seseorang untuk merencanakan, mengorganisasikan, mengawasi dan mengevaluasi seluruh elemen kerja yang dibawahinya sebagai sebuah kesatuan.

Betapa tidak, sering sekali kita mendengar diberita dan media bahwasanya tidak jarang banyak perusahaan yang mengalami kemunduran bahkan kehancuran sekalipun dikarenakan oleh komunikasi pemimpin dan kepemimpinan yang sangat buruk dan jelek. Maka, di zaman yang serba kompetitif seperti sekarang ini, dimana kompleksitas hidup begitu banyak dengan kerumitannya masing-masing, telah memberikan semacam beban psikologis bagi setiap karyawan diperusahaan. Beban psikologis tersebut harus dikelola dengan kepemimpinan dan komunikasi yang sangat baik pula, dan kuncinya ada pada cara seorang pemimpin dalam menjalankan perusahaannya.

Ibarat sebuah tim sepak bola, seorang pemimpin adalah seorang pelatih bagi tim yang dilatihnya. Ia akan meramu berbagai strategi dalam membentuk formasi tim ideal yang hebat yang diinginkan seluruh penggemar dan pendukungnya. Gestur tubuh, teriakan dari pinggir lapangan, dan arahan saat pergantian pemain merupakan cara-cara komunikasi yang diberikan ke pemain oleh seorang pelatih. Sebagai seorang pemimpin, pelatih harus mampu berkomunikasi dengan sebaik mungkin dengan para pemain untuk menerapkan strategi dan taktik yang diinginkannya dalam berbagai kondisi. Tujuannya tidak lain dan tidak bukan adalah untuk membawa tim yang dipimpinya mencapai target yang diinginkan oleh pihak manajemen.

PT Garuda Karya Mandiri merupakan salah satu anak perusahaan BUMN dari PT Garuda Indonesia yang bergerak di bidang industri manajemen *building services* dan kontraktor. Dengan kepemimpinan dan komunikasi pemimpin yang sangat baik, perusahaan ini tetap eksis, tumbuh dan berkembang sesuai tuntutan zaman. Dalam hal ini, pemimpin di perusahaan ini telah mampu memberikan kepemimpinan yang selalu mengedepankan pola tegas dan bertanggung jawab dalam bingkai atau koridor yang humanis. Adapun bentuk-bentuk interaksi ketegasan kepemimpinan yang telah diterapkan oleh pimpinan perusahaan adalah: 1) Komunikasi selalu dua arah, artinya supaya target kinerja tercapai. 2) Perintah atasan terarah, terukur dan jelas. 3) Pembinaan-pembinaan selalu diadakan agar menambah semangat kerja. 4) Selalu

mengadakan Briefing sebulan 2 kali agar permasalahan dilapangan cepat teratasi. 5) Komunikasi tidak selalu dengan tatap muka tapi dapat memberikan laporannya agar dapat memantau kinerja setiap saat.

Bentuk-bentuk ketegasan yang telah dibentuk dalam kepemimpinan yang dilakukan oleh pemimpin tersebut di atas selalu dibungkus dengan prinsip-prinsip yang baik dalam sebuah komunikasi, seperti dengan kesabaran, tidak mengedepankan budaya marah-marah kalau terjadi penurunan kinerja atau kesalahan, sering mengedepankan dialog kalau terjadi problem baik secara team kerja maupun masalah pribadi atau individu. Artinya, pemimpin perusahaan selalu menunjukkan dan memberikan perhatian yang intens serta kontinyu pada setiap aktivitas perusahaan. Perhatian serta interaksi dari seorang pemimpin tersebut dalam teori komunikasi disebut dengan “teori interaksionisme”. Pemimpin benar-benar menunjukkan kepada para bawahannya dan segenap divisi yang dipimpinnya suatu identitas kepemimpinan dengan komunikasi yang memang bisa menciptakan suasana hati dan suasana kerja yang nyaman bagi semua karyawan.

Sebagai gambaran dari hasil kepemimpinan yang telah diterapkan oleh perusahaan, berikut ini adalah penjelasan data kinerja dari tiga tahun terakhir yaitu dari tahun 2017 sampai 2019 sebagai berikut:

1. Tahun 2017 target kerja tercapai 80 %
2. Tahun 2018 ada pencapaian target diangka 90% dalam arti ada kenaikan 10 %, Ijin dan lain-lain sudah berkurang karena hal ini adanya reward karyawan pada pencapaian target
3. Tahun 2019 ada kenaikan sedikit berkisar 93 % karena Manajemen telah memberikan reward bagi karyawan yang telah berprestasi

## **LANDASAN TEORI**

### **Pendekatan Interaksi Simbolik**

Teori interaksi simbolik sering disebut juga sebagai teori sosiologi interpretif. Selain itu, teori ini ternyata amat dipengaruhi oleh ilmu psikologi, khususnya psikologi sosial. Teori ini juga didasarkan pada persoalan konsep diri (Sudikin, 2017: 111). Dengan demikian “diri” merupakan elemen yang sangat berperan dalam kelangsungan interaksi antara individu dalam kelompok sosial. Diri pada hakekatnya sangat

dikendalikan oleh sistem pikiran dalam bertindak dan memahami makna yang dijumpai dalam pengalaman keseharian melalui simbol-simbol dan bahasa dalam kehidupan sosial. Jadi, dalam teori ini terdapat tiga konsep utama dalam teori Mead ditangkap dalam judul karyanya yang paling terkenal yaitu, masyarakat, diri sendiri, dan pikiran (Littlejohn & Foss, 2019: 232). Konsep diri itu merupakan susunan kesadaran individu mengenai keterlibatan khusus dalam seperangkat hubungan sosial yang sedang berlangsung atau dalam suatu komunitas yang teroganisir (Sudikin, 2017: 113). Sedangkan masyarakat (*society*) atau kehidupan kelompok, terdiri atas perilaku-perilaku kooperatif anggota-anggotanya. Kerjasama manusia mengharuskan untuk memahami maksud orang lain yang juga mengharuskan individu mengetahui apa yang dilakukan selanjutnya. Jadi, kerjasama terdiri dari “membaca” tindakan dan maksud orang lain serta menanggapi dengan cara yang tepat (Littlejohn & Foss, 2019: 233).

Dengan kata lain, dalam interaksi simbolik individu tidak hanya memandang dan memahami diri sendiri berdasarkan pengalaman individu, akan tetapi individu mencoba bergerak keluar melibatkan dirinya dalam introspeksi dari sudut pandang orang lain juga. Sehingga dengan cara yang sama individu melibatkan dirinya dalam pengambilan peran dan memahami diri dan orang lain dalam konteks yang lebih luas. Artinya, di sini ada unsur adaptasi (penyesuaian diri). Menurut Fisher (2018; 248), menyesuaikan diri bukanlah merupakan komponen komunikasi; tetapi lebih banyak pada prinsip yang memberikan pengarahannya. Komunikator menyesuaikan dirinya dengan yang lain, dengan diri, dengan objek, dengan situasinya, dan dengan peranannya. Sedangkan (Littlejohn & Foss, 2019: 231) mengatakan interaksionisme simbolis merupakan pergerakan dalam sosiologi, berfokus pada cara-cara manusia membentuk makna dan susunan dalam masyarakat melalui percakapan. Jadi, sebenarnya komunikator dituntut proaktif untuk memainkan lebih banyak peran dalam berbagai situasi dan menyesuaikan peran tersebut dengan kelompok perilaku sesuai dengan diri sendiri, orang lain, dan konteks tertentu.

Blumer sebagai orang yang memperkenalkan istilah interaksi simbolik ini dalam mengatakan, pokok pikiran interaksi simbolik ada tiga, yaitu: (1) bahwa manusia bertindak (*act*) terhadap sesuatu (*thing*) atas dasar makna (*meaning*), (2) makna itu berasal dari interaksi sosial seseorang dengan sesamanya, (3) makna itu diperlakukan atau diubah melalui suatu proses penafsiran (*interpretative process*), yang digunakan orang dalam menghadapi sesuatu yang dijumpainya (Sudikin, 2012: 116). Jadi, pada

dasarnya Blumer ingin menegaskan bahwa makna yang tercipta dari sebuah proses interaksi mengalami proses seleksi terlebih dahulu melalui sebuah pemahaman agar bisa diterima oleh seseorang maupun berbagai kelompok sosial lainnya dalam masyarakat.

### **Interaksi Simbolik Dalam Kepemimpinan**

Salah satu premis interaksionisme simbolik adalah bahwa makna muncul dari interaksi sosial yang merupakan proses interpretif dua-arah, dan fokusnya adalah efek dari interpretasi terhadap orang yang tindakannya sedang diinterpretasikan (Griffin, 2018: 55). Jadi, dengan demikian interaksi yang terjadi di antara individu dalam masyarakat merupakan sebuah proses pertukaran informasi yang membangun terciptanya interpretasi-interpretasi yang pada akhirnya menempatkan makna pada puncak pemahaman yang diinginkan. Berdasarkan penjelasan tersebut dan jika dikaitkan dengan masalah kepemimpinan, pada praktiknya di dalam kepemimpinan itu sendiri, interpretasi dua arah yang tercipta tersebut sangat ditentukan juga oleh gaya kepemimpinan yang ditampilkan oleh pemimpin yang bersangkutan.

Ralph M. Stogdill (dalam Nimmo, 2017: 38) mengatakan bahwa kepemimpinan melibatkan proses kelompok, pengaruh kepribadian, seni meminta kerelaan, penggunaan pengaruh, persuasi, pencapaian tujuan, interaksi, peran-peran yang diperbedakan, dan pembentukan struktur dalam kelompok-kelompok. Kepemimpinan (*leadership*) sendiri secara sederhana dapat diartikan sebagai kemampuan mempengaruhi orang lain untuk mencapai hasil kerja yang diinginkan. Sedangkan orang yang memiliki kemampuan tersebut disebut “pemimpin”. Jadi, antara “kepemimpinan” dan “pemimpin” sebenarnya adalah unsur mata rantai yang inheren dalam batang tubuhnya dan tidak mungkin untuk dipisahkan.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data adalah melalui wawancara mendalam dan dokumentasi. Teknik analisis menggunakan adalah pengumpulan data, deskripsi data mentah, reduksi data, kategorisasi data, dan mengkonstruksi hubungan kategorisasi. Jumlah informan terdiri dari 3 orang yang terdiri dari karyawan, kepala HRD, dan Dirut PT. Garuda Karya Mandiri.

## **HASIL PENELITIAN**

### **Pemimpin Sebagai Contoh dan Teladan (*Rule of Model*)**

Peran pemimpin di sini tidak hanya sekedar sebagai orang yang memberikan tugas dan tanggungjawab semata kepada semua orang yang dipimpinnya dalam hal pekerjaan masing-masing, akan tetapi pemimpin telah mampu memberikan teladan dan telah mampu juga memberikan contoh kepada siapa pun orang yang dipimpinnya dalam berbagai aspek. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil wawancara dengan Direktur Utama PT. Garuda Karya Mandiri yang menyatakan “Pemimpin itu adalah puncak komando dalam organisasi, dimana pemimpin itu merupakan orang yang memberikan panutan dan teladalan yang baik bagi segenap karyawannya. Pemimpin akan selalu dilihat dan dijadikan standar ukuran oleh para karyawan di perusahaan terutama dari aspek kedisiplinan kerja dan cara hubungan komunikasinya dengan para karyawannya”. Hal senada juga terungkap dari kepala HRD yang menyatakan “Pemimpin merupakan pemegang kendali tertinggi dalam suatu organisasi, dimana dalam mengendalikan perusahaan ia harus memberikan contoh dan teladan terlebih dahulu kepada orang yang dipimpinnya agar perusahaan dapat berjalan dengan lancar sehingga pencapaian kerja yang ditargetkan jadi tercapai secara maksimal. Dan yang saya lihat selama saya bekerja, Dirut di PT Garuda Karya Mandiri ini sangat disiplin dengan waktu dan selalu memberikan salam, sapa dan senyum kepada semua orang yang dipimpinnya”. Kemudian pernyataan tersebut diperkuat oleh karyawan yang menyatakan “Selama saya bekerja di sini saya merasakan dan melihat sendiri bersama teman-teman kalau pak Dirut adalah orang yang sangat ramah pada semua karyawannya. Beliau sangat murah senyum dan sering menyapa serta memberikan salam kalau masuk kantor. Kemudian lagi beliau juga disiplin sekali masuk kerja dimana hampir selalu datang tepat waktu”.

### **Pemimpin Sebagai Pembuat Keputusan Penting**

Peran pemimpin di sini adalah sebagai orang yang mampu membuat perubahan yang signifikan dan mendasar dalam membangun serta memantapkan kinerja karyawan atau orang-orang yang dipimpinnya. Perubahan yang signifikan dan mendasar di sini maksudnya adalah pemimpin membuat terobosan-terobosan baru dari ide-ide yang ada, baik itu yang datang dari dalam benaknya sendiri maupun yang datang dari orang-orang yang dipimpinnya. Hal tersebut terkonfirmasi dari hasil wawancara dengan Direktur PT. Garuda Karya Mandiri yang menyatakan “Salah satu tugas terberat seorang pemimpin

itu adalah membuat kebijakan-kebijakan serta keputusan-keputusan terbaik terkait kesejahteraan segenap karyawannya. Hal itu dikarenakan berdampak langsung terhadap kinerja para karyawan. Kebijakan yang cenderung memperhatikan kebutuhan para karyawan adalah kunci utama dalam peningkatan kinerja”. Pernyataan senada juga terungkap dari kepala HRD yang menyatakan “Adapun program kesejahteraan yang diusulkan pak Dirut dan terealisasi seperti penambahan asuransi jaminan hari tua, penambahan tunjangan kerja, tambahan fasilitas kesehatan dan promosi kenaikan pangkat bagi struktural yang berprestasi melebihi target”.

Hal senada juga terungkap dari karyawan PT. Garuda Karya Mandiri yang menyatakan “ Pak Dirut telah membuat peningkatan kesejahteraan bagi kami segenap karyawannya seperti tambahan jaminan hari tua, tambahan fasilitas kesehatan, tambahan tunjangan kerja dan penghargaan terhadap prestasi kerja berupa promosi jabatan dan kenaikan pangkat. Hal tersebut membuat kami nyaman dan selalu semangat dalam bekerja “.

### **Pemimpin Sebagai Komunikator**

Pemimpin sebagai komunikator harus memiliki pesan yang jelas untuk disampaikan kepada karyawan atau komunikan. Setelah itu pemimpin harus menentukan topik maupun tema yang akan disampaikan dan juga harus menentukan tujuan komunikasi atau maksud dari pesan agar terjadi sebuah dampak atau efek pada diri semua karyawan. Artinya, di sini komunikasi menjadi perekat kebersamaan dalam mencapai visi dan misi perusahaan oleh masing-masing individu dalam perusahaan. Hal tersebut terungkap dari hasil wawancara dengan direktur PT. Garuda Karya Mandiri yang menyatakan “Pemimpin yang baik dan hebat adalah orang yang mampu menciptakan kehangatan dalam berkomunikasi kepada segenap lapisan para karyawannya. Kehangatan itu akan terwujud ketika komunikasi tersebut berlangsung secara terjadwal dan berkelanjutan baik itu dalam bentuk tatap muka maupun dengan menggunakan media“. Pendapat senada dari kepala HRD menyatakan “Selama saya bekerja, saya merasakan sendiri kalau pak Dirut adalah orang yang sangat konukiatif dalam memimpin. Beliau mempunyai program breffing setiap hari senin kepada para manajer dan terkadang kepada seluruh karyawan dalam menyampaikan evaluasi kerja mingguan dan juga motivasi kerja agar lebih baik lagi dan lagi. Kemudian memimpin rapat melalui zoom jika tidak bisa tatap muka, membuat grup WA di kantor untuk

menyampaikan semangat dan motivasi, serta terkadang ucapan ulang tahun dan juga belasungkawa bagi jika ada musibah atau berita duka“. Sedangkan dari karyawan menyatakan “Pemimpin kami adalah orang yang mampu berkomunikasi dengan baik dengan para karyawannya. Pak Dirut selalu melakukan briefing dengan para manajer dan terkadang kepada seluruh karyawan juga terkait masalah kerja. Beliau selalu memotivasi dan memberikan evaluasi terhadap kinerja secara mingguan dan budaya ini terus bertahan sampai saat ini. Kemudian beliau juga berkomunikasi melalui WA dengan para karyawannya dalam hal motivasi kerja, ucapan selamat hari raya keagamaan, ucapan ulang tahun, ucapan belasungkawa dan lain sebagainya”.

### **Pemimpin Sebagai Evaluator**

Sebagai evaluator pemimpin adalah orang yang berperan memberikan penilaian terhadap perkembangan kinerja para karyawannya dengan target-target yang telah ditetapkan oleh perusahaan kepada mereka. Dalam hal ini pemimpin berperan untuk mengumpulkan data atau informasi tentang keberhasilan pencapaian kerja setiap individu karyawan. Kemudian lagi pemimpin harus memberikan solusi terhadap semua kendala-kendala atau hambatan dalam pekerjaan, sehingga dengan demikian aktivitas perusahaan tetap terjaga kelancarannya. Setidaknya terdapat dua fungsi pemimpin dalam memerankan perannya sebagai evaluator. Pertama, untuk menentukan keberhasilan karyawan dalam melaksanakan target pekerjaannya. Kedua, untuk menentukan keberhasilan para manajer dalam melaksanakan seluruh kegiatan yang telah di programkan. Hal tersebut terungkap dari hasil wawancara dengan direktur PT. GARUDA Karya Mandiri yang menyatakan “Seorang pemimpin yang baik harus selalu melakukan evaluasi terhadap hasil kerja seluruh karyawannya. Hal itu diketahui dengan cara mengumpulkan data penilaian karyawan (KPI) yang saya ambil dari semua para manajer. Nah, dari data itu saya akan memanggil para manajer yang tidak sesuai ekspektasi dan saya berusaha untuk memberikan solusinya. Dengan demikian harapannya agar manajer yang bersangkutan bisa memperbaiki kinerjanya dan selalu meningkatkannya”. Kemudian hal senada dari kepala HRD menyatakan “Peran pemimpin sebagai evaluator itu dapat terlihat ketika beliau selalu mengumpulkan semua data tentang hasil kerja masing-masing manajer dengan divisi yang dipimpinnya. Para manajer biasanya diminta secara berkala oleh pimpinan (Dirut) untuk memberikan

laporan hasil kerja karyawan atau (KPI) kepadanya untuk dinilai dan bagi manajer yang bermasalah akan dipanggil untuk diskusi dengan beliau guna dicarikan solusi kerjanya”.

## **KESIMPULAN**

Kesimpulan yang di dapat dari peneltian tentang “Peran kepemimpinan dalam peningkatan kinerja karyan di PT Garuda Karya Mandiri (Perspektif komunikasi)”, adalah sebagai berikut:

1. Pemimpin sebagai contoh dan teladan: artinya pemimpin di sini tidak hanya sekedar sebagai orang yang memberikan tugas dan tanggung jawab semata kepada semua orang yang dipimpinya akan tetapi pemimpin telah mampu memberikan teladan dan telah mampu juga memberikan contoh kepada siapa pun orang yang dipimpinya dalam berbagai aspek. Artinya pemimpin harus senantiasa menjaga hubungan baik dengan segenap orang-orang yang dipimpinya dengan menunjukkan aspek kedisiplinan yang mantap dan juga suasana hati yang nyaman dalam berkomunikasi ketika jam kerja maupun ketika di luar jam kerja.
2. Pembuat keputusan yang penting: peran pemimpin di sini adalah sebagai orang yang mampu membuat perubahan yang signifikan dan mendasar dalam membangun serta memantapkan kinerja karyawan atau orang-orang yang dipimpinya. Perubahan yang signifikan dan mendasar di sini maksudnya adalah pemimpin mebuat terobosan-terobosan baru dari ide-ide yang ada, baik itu yang datang dari dalam benaknya sendiri maupun yang datang dari orang-orang yang dipimpinya. Ide-ide tersebut pada akhirnya harus diusahakan menjadi kenyataan demi peningkatan kinerja karyawan.
3. Pemimpin sebagai komunikator: Pemimpin sebagai komunikator harus memiliki pesan yang jelas untuk disampaikan kepada karyawan atau komunikan. Selanjutnya pemimpin juga harus menentukan saluran untuk berkomunikasi dengan orang-orang yang dipimpinya baik secara langsung tatap muka atau tidak langsung dengan menggunakan media.
4. Pemimpin sebagai evaluator: Pemimpin berperan untuk mengumpulkan data atau informasi tentang keberhasilan pencapaian kerja setiap individu karyawan.

Kemudian lagi pemimpin harus memberikan solusi terhadap semua kendala-kendala atau hambatan dalam pekerjaan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Fisher, B. Aubrey. (2018). *Teori-Teori Komunikasi*. Penyunting Drs. Jalaluddin Rahmat, M.Sc. Terjemahan Soejono Trimo, MLS. Bandung: CV Remadja Karya.
- Griffin, Em. (2018). *A First Look at Communication Theory, 4st ed. Boston: McGraw-Hill Education*.
- Littlejohn, Stephen W and Foos, Karen A. 2019. *Teori Komunikasi: Theories of Human Communication, 9th ed.* Terjemahan Mohammad Yusuf Hamdan. Jakarta: Penerbit Salemba Humanika.
- Nimmo, Dan. (2017). *Komunikasi Politik: Komunikator, Pesan, dan Media (Saduran dari Political Commnication and Public Opinion in Amerika)*. Bandung: Penerbit PT. Remaja Rosdakarya.
- Robbins, Stephen P. (2018). *Perilaku Organisasi, PT Indeks, Kelompok Gramedia, Jakarta*.
- Sedarmayanti,. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil. PT. Refika Aditama: Bandung*
- Sekaran, Uma dan Bougie, R. (2018). *Metode penelitian untuk Bisnis pendekatan pengembangan- keahlian. Jakarta. Salemba Empat.*
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian Kualitatif: Untuk Penelitian yang Bersifat: Eksploratif, Enterpretif, Interaktif dan Konstruktif. Alfabeta,CV.Bandung.*
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta, CV. Bandung.*
- Sudikin, Basrowi. (2012.) *Metode Penelitian Kualitatif Perspektif Mikro. Cetakan Pertama. Penerbit Insan Cendikia. Surabaya*