



Gambaran Deskriptif Gaya Kepemimpinan pada PT. Kediri Surya Nusantara

Angelia Artamefia Lindawati ✉, STIE PGRI Dewantara Jombang

✉ angeliaartamefia87346@gmail.com

Abstrak: kepemimpinan dalam suatu organisasi adalah salah satu faktor penting guna mendukung pencapaian kerja yang maksimal para perusahaan. dengan gaya kepemimpinan yang tepat akan memacu semangat karyawan dalam bekerja. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan gaya kepemimpinan pada pt. kediri surya nusantara (ksn). penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan melibatkan 3 (tiga) orang informan. data diperoleh dengan metode wawancara mendalam selama kurang lebih 5 bulan (januari – mei 2024). hasil penelitian menunjukkan bahwa pimpinan pt ksn memiliki sikap yang berkhariaisma, motivatif dan mampu menjadi stimulus intelektual bagi para krywnnya. dengan sikap pimpinan tersebut, karyawan mampu bekerja dengan dengan nyaman tetapi tetap sesuai prosedur dan target perusahaan.

Kata kunci: gaya kepemimpinan, kharisma, motivatif, stimulus intelektual, pt ksn kediri, kualitatif



Published by Universitas PGRI Madiun. This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License.

PENDAHULUAN

Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) adalah suatu disiplin ilmu yang berhubungan dengan pengelolaan tenaga kerja pada suatu organisasi. Tujuannya adalah untuk menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan efisien serta meningkatkan kinerja organisasi melalui pengelolaan sumber daya manusia secara optimal (Amelia et al., 2022; Tamsah & Nurung, 2022). Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan bagian penting dalam keberhasilan suatu organisasi dengan memperhatikan dan mengoptimalkan sumber daya manusia, sehingga menciptakan lingkungan kerja yang kondusif untuk mencapai tujuan dan visi misinya (Rahmatullah & Arief, 2015; Widiastuti, E., & Martini, 2016). Peran pemimpin dipandang perlu dalam pengelolaan SDM dalam suatu organisasi. Kepemimpinan (leadership) dapat dikatakan sebagai cara dari seorang pemimpin (leader) dalam mengarahkan, mendorong dan mengatur seluruh unsur di dalam kelompok atau organisasinya untuk mencapai suatu tujuan organisasi yang diinginkan, sehingga menghasilkan kinerja pegawai yang maksimal (Julianto & Carnarez, 2021; Sihite & Saleh, 2019).

Keberhasilan suatu organisasi baik secara keseluruhan maupun sebagai kelompok dalam suatu organisasi tertentu, sangat tergantung pada efektivitas kepemimpinan untuk membangkitkan motivasi atau semangat kerja pegawai terhadap tugas dan tanggung jawabnya. Kepemimpinan adalah proses untuk mempengaruhi orang lain untuk memahami dan setuju dengan apa yang diperlukan dan bagaimana pekerjaan dilakukan secara efektif, serta proses untuk memfasilitasi upaya individu dan kolektif untuk mencapai tujuan (Maryanto, 2020). Keberhasilan suatu organisasi (PT. KSN) tergantung pada berbagai macam sumber daya yang dimilikinya, salah satu sumber daya yang sangat penting yaitu sumber daya manusia (SDM) termasuk didalamnya karyawan. Selain itu, suatu organisasi akan berhasil atau gagal sebagian besar ditentukan oleh kepemimpinan. Setiap pemimpin memiliki gaya kepemimpinan tersendiri. Seorang pemimpin mempunyai peranan yang strategis yaitu sebagai manajer, semestinya memiliki kompetensi sesuai dengan tuntutan perkembangan dan pelayanan yang prima pada masa sekarang dan yang akan datang agar dapat lebih memahami tugas dan fungsi pokok sebagai pemimpin (Amin & Maryati, 2018; Fitriyani, 2017).

Perilaku kepemimpinan akan tercermin dari gaya kepemimpinannya yang muncul pada saat memimpin bawahannya. Dalam mempengaruhi kinerja bawahannya diperlukan gaya kepemimpinan yang efektif. Gaya kepemimpinan yang tepat akan memacu semangat dan kegairahan karyawan dalam bekerja sehingga dapat meningkatkan kinerjanya (Nisyak & Triyonowati, 2016; Roscahyo, 2013; Suleman & Ruliaty, 2016; Yazid & Chan, 2013). Menurut penelitian (Tika, 2010) secara khusus memandang gaya kepemimpinan adalah kerja. Seorang pemimpin adalah mereka yang memimpin dengan mengerjakan pekerjaan setiap hari. Fungsi kepemimpinan adalah memandu, menuntun, membimbing, membangun, memberi motivasi kerja, mengemudikan organisasi, menjalin jaringan komunikasi yang baik, memberikan pengawasan yang efisien dan membawa pengikutnya kepada sasaran yang ingin dituju sesuai dengan ketentuan waktu dan rencana yang telah ditetapkan (Kartono, 2010).

Penelitian dari (Handoko, 2001) menyatakan bahwa kenyataan para pemimpin dapat mempengaruhi kepuasan, kenyamanan, rasa aman, kepercayaan, dan terutama tingkat prestasi suatu organisasi. Gaya kepemimpinan merupakan kunci dalam manajemen yang memainkan peran penting dan strategis dalam kelangsungan hidup suatu usaha (Davis Keith, 1996). Penelitian tentang pengaruh kepemimpinan pada kinerja telah banyak dilakukan, penelitian dalam bidang ini awalnya menguji pengaruh langsung kepemimpinan pada kinerja dan hampir semua penelitian memberikan dukungan adanya pengaruh gaya kepemimpinan pada kinerja. Beberapa hasil penelitian sebelumnya diantaranya: (Borrill & Dawson, 2005; Elenkov, 2000). Kurang adanya peranan pimpinan dalam mengarahkan karyawan sehingga hasil kerja pegawai terkesan kurang baik dan tidak terstruktur. Selain itu, pemimpin sebaiknya mendukung pekerjaan pegawai sehingga pegawai merasa bersemangat dalam melaksanakan pekerjaan, menciptakan komunikasi yang harmonis serta memberikan pembinaan pegawai, sehingga tidak akan menyebabkan tingkat kinerja pegawai rendah. Pendelegasian wewenang dan tugas juga

belum optimal sehingga pegawai merasa tidak dipercaya mampu melaksanakan tugas dan wewenang tersebut.

PT. Kediri Surya Nusantara (PT. KSN) adalah perusahaan yang bergerak di bidang ekspor dan import limbah minyak jelantah (UCO). Perusahaan ini beralamat di Jl. Raya Papar Kabupaten Kediri. Kepemimpinan yang ada pada PT. Kediri Surya Nusantara dipimpin oleh direktur utama yang membawahi 30 karyawan. Dari hasil pantauan awal penelitian, karyawan menyatakan bahwa pimpinan PT. Kediri Surya Nusantara memperlakukan karyawan dengan baik, tidak terlalu ketat, namun tetap harus sesuai target dan prosedur kerja. Hal ini terlihat pada pekerjaannya yang belum optimal dikarenakan karyawan lapangan maupun kantor kurang memberikan komunikasi yang harmonis serta motivasi di antara pimpinan dengan bawahan. Dari wawancara dengan karyawan PT. Kediri Surya Nusantara, pimpinan tidak memberikan arahan terlalu detail kepada karyawan. Karyawan atau pegawai diberikan support atau dukungan dari pimpinan untuk dapat berkreasi terhadap penyelesaian target dan pencapaian hasil maksimal kualitas pekerjaan. Penyebabnya yakni ada kecenderungan pimpinan yang sulit bersahabat dan berkonsultasi dengan bawahan, rendahnya tingkat komunikasi menyebabkan ikatan emosional yang rendah pula, sehingga berpengaruh pada tingkah laku kerja yang lebih cenderung santai dan biasa-biasa saja, sehingga pada akhirnya hanya menghasilkan kualitas kerja yang biasa-biasa, karena kurangnya semangat atau motivasi kerja pegawai dalam mencapai hasil maksimal kualitas pekerjaan.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui lebih dalam model kepemimpinan di PT. Kediri Surya Nusantara Kediri. Manfaat penelitian ini adalah diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi PT. Kediri Surya Nusantara Kediri khususnya bagi pencapaian kinerja perusahaan secara maksimal.

METODE

Penelitian ini berjenis kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. tujuan pendekatan fenomenologi adalah pada perspektif individu dan bagaimana pengalaman mereka terbentuk, dapat mendeskripsikan dan menggambarkan pengalaman secara subjektif (creswell, j.w., & creswell, 2018; sugiarto, 2015). sesuai dengan deskripsi tersebut diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan informasi lengkap tentang model gaya kepemimpinan di pt. ksn kediri berdasarkan fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan kemudian ditafsirkan dan diberi makna sesuai apa adanya dan berdasarkan ciri-ciri tersebut.

Pada penelitian ini, peneliti akan melibatkan lima orang informan, sebagaimana yang tampak pada tabel berikut:

Tabel 1. *Informan Penelitian*

No	Deskripsi Informan	Posisi Pekerjaan
1	Tn. Ardyanto Umur 33 Pengalaman kerja 6 tahun	<i>Direktur Utama (TOP MANAGEMENT)</i>
2	Ny. Devi Umur 38 Pengalaman kerja 4 tahun	<i>Operasional Manager (MID MANAGEMENT)</i>
3	Ny. Endah Umur 25 Pengalaman kerja 3 tahun	<i>Staff Accounting</i>

Selanjutnya, dari hasil wawancara, peneliti akan melakukan uji keabsahan data dengan cara: 1) perpanjang pengamatan, 2) triangulasi data dan sumber (sugiyono, 2017; wijaya, 2018; ahmadi, 2014).

HASIL PENELITIAN

1. Gambaran umum lokasi penelitian

PT Kediri Surya Nusantara (PT KSN) didirikan pada tahun 2015 sebagai anak perusahaan dari PT Kediri Matahari Corn Mills (1980). Bertekad untuk meningkatkan kualitas dan keandalan beras dan komoditas lainnya di Indonesia, PT KSN memfokuskan distribusi kami langsung ke bisnis dan pengguna akhir. Saat ini kami memperluas di Minyak Goreng Bekas (UCO). Mengubah pelanggan kami menjadi pemasok kami memberi PT KSN keuntungan dalam memiliki produk berkualitas.

2. Hasil wawancara

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan penelitian maka diperoleh gambaran umum model kepemimpinan yang diterapkan di PT. Kediri Surya Nusantara Kediri sebagai berikut:

A. Kharisma Pemimpin

Dari hasil wawancara dengan informan terkait variabel kharisma pemimpin, diketahui bahwa kharisma pimpinan PT. Kediri Surya Nusantara Kediri dinyatakan sebagai berikut:

“Kalau saya di tempat kerja dan bertemu karyawan lainnya saya selalu mengusahakan agar terlihat ceria, karena kalau saya memasang wajah yang terlihat tidak bersemangat tentunya nanti akan berdampak juga di kinerja karyawan saya lainnya. Tapi tetap saya hrs jaga wibawa” (Tn. Ardyanto)

*“Kalau pimpinan disini semuanya saya melihat selalu menampilkan wajah yang ceria **ekspresif** dan kalau berkomunikasi dengan karyawan lainnya juga pimpinan disini selalu di selingi dengan candaan agar karyawan disini merasa enjoy dan tidak tegang. Ketika pemimpin menyampaikann ide atau gagasan lainnya tentu karyawan disini sangat mudah memahami karena gaya bicara nya yang tidak terlalu membuat karyawan merasa tegang dan cara penyampaianya dengan kata – kata yang mudah dipahami oleh karyawan disini. Pak ardy meskipun santai tapi tetap tampak **berwibawa**” (Ny. Devi)*

B. Motivatif

Dari hasil wawancara dengan informan terkait model kepemimpinan di PT. Kediri Surya Nusantara Kediri, diperoleh gambaran sebagai berikut:

*“Saya pribadi sering mangasih **motivasi** kepada para pekerja saya di kala mereka terlihat bosan dengan pekerjaan yang mereka kerjakan sekarang. Saya sebagai pimpinan disini perlu memberikan mereka motivasi agar semangat bekerja para karyawan saya disini bangkit lagi dan memberikan hasil yang TERbaik di PT. Kediri surya Nusantara.” (Tn.Ardyanto)*

Hal tersebut sesuai dengan hasiltriangulasi sumber dengan salah satu karyawan sebagaimana yg tampak pada hasil petikan wawancara sebagai berikut:

*“**Pemimpin disini selalu mengasih motivasi** dan selalu memberikan yang terbaik kepada saya dan karyawan lainnya tanpa membedakan – bedakan apapun, semua di rangkul menjadi satu agar tidak ada yang merasa iri antar kerjanya. Beliau juga selalu memberi contoh bagaimana cara menyelesaikan tugas dengan cepat. Memang pintar Pak Ardy itu. Masih muda tapi sdh sukses. **Menginspirasilah..**” (Ny. Endah)*

*“ini menurut saya pribadi pemimpin disini menjadi **inspirasi** bagi saya. Salah satunya yaitu dari wibawanya, sering mengasih **motivasi** kepada karyawan agar tidak mudah untuk menyerah, dan selalu **peduli terhadap karyawan** disini. Saya sendiri bisa dikatakan sangat terinspirasi kepada pimpinan disini, karena ketika di dalam perusahaan mengalami kendala, selalu menyelesaikannya dengan kepala dingin dan tidak pernah membiarkan karyawan disini terkena dampak permasalahan itu.” (Tn.Devi)*

C. Stimulus Intelektual

Dari hasil wawancara dengan informan terkait model kepemimpinan di PT. Kediri Surya Nusantara Kediri, diperoleh gambaran sebagai berikut:

“Kalo ngomong soal inovasi, ya saya punya keinginan untuk memperluas lagi mitra kerja used cooking oil ini di seluruh wilayah Indonesia, dan memberikan kunjungan di setiap desa untuk menyampaikan kepada masyarakat kalau minyak goreng bekas bisa dijual dan bisa di daur ulang kembali menjadi bio diesel. Kalo mau menang persaingan, ya kita harus berfikir kreatif, inovatif lah.” (Tn. Ardyanto)

Hal tersebut sesuai dengan hasil triangulasi sumber dengan salah satu karyawan sebagaimana yg tampak pada hasil petikan wawancara sebagai berikut:

“H membawa Pak Ardy itu orangnya santai, tapi tetap profesional. Blaiu itu selalu punya ide untuk mengembangkan usahanya. Blaiu itu kreatif dan disiplin. Kalo urusan kerja, ya blaiu tdk pernah membawa keluarganya main-main disini. Akhirnya, kami, anakbuahnya, ya ikut.. Saya selalu mengerjakan sesuai apa yang sudah menjadi tugas saya di pekerjaan, untuk masalah pribadi sejauh ini saya selalu mengesampingkan urusan pribadi saat jam kerja karena perusahaan kan juga mempunyai sop jadi saya tidak mau melanggar sop di perusahaan ini.” (Tn. Endah)

“Saya disini sebagai pimpinan para karyawan sudah kewajiban untuk mengasih contoh yang baik. Ketika saya ada masalah pribadi, pada waktu kerja juga saya harus mengesampingkan masalah pribadi saya, dan saya sebagai pimpinan juga harus mematuhi SOP perusahaan, karena kalau saya sebagai pimpinan tidak mematuhi SOP lalu karyawan saya juga jelas tidak mematuhi SOP yang sudah dibuat bersama – sama. (Tn. Ardyanto)

Pembahasan

Dari hasil wawancara secara mendalam dengan para informan, tampak bahwa model kepemimpinan di PT. Kediri Surya Nusantara (PT KSN Kediri) adalah sebagai berikut:

a. Kharisma pemimpin

Dari hasil wawancara mendalam tampak bahwa pimpinan di PT. Kediri Surya Nusantara memiliki sikap yang bersemangat, ekspresif dan berwibawa. Hal ini diperlukan guna membangun komunikasi dengan para karyawannya.

b. Motivatif

Dari hasil wawancara mendalam tampak bahwa pimpinan PT. Kediri Surya Nusantara sangat motivatif. Pimpinan sering sekali mengasih motivasi kepada para pekerjanya selain itu, pimpinan juga peduli kepada kemampuan para karyawannya dan mampu menjadi inspirasi sehingga para karyawan kagum dan terinspirasi oleh pimpinan PT. Kediri Surya Nusantara.

c. Stimulasi intelektual

Dari hasil wawancara mendalam tampak bahwa pimpinan PT. Kediri Surya Nusantara mampu memberikan stimulasi intelektual. Pimpinan PT. Kediri Surya Nusantara selalu berinovasi pada pekerjaannya dan bersikap profesional di tempat kerja. Hal ini juga berpengaruh terhadap para karyawannya sehingga para karyawannya juga bersikap profesional dalam bekerja.

SIMPULAN

Dari hasil penelitian di PT. Kediri Surya Nusantara dapat disimpulkan bahwa pimpinan PT. Kediri Surya Nusantara memiliki sikap yang berkharia, motivatif dan mampu menjadi stimulus intelektual bagi para karyawannya. Dengan model kepemimpinan tersebut, para karyawannya dapat bekerja dengan nyaman tetapi tetap sesuai prosedur dan target perusahaan.

Dari hasil simpulan diatas, maka disarankan kepada pimpinan PT. Kediri Surya Nusantara agar terus menjaga kondisi baik yang sudah tercipta tersebut. Selain itu, karyawan juga perlu distimulus kemampuannya dengan cara pemberian penghargaan jika mampu menciptakan inovasi guna mempercepat proses kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, R. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif. Cetakan Ke-1. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.*
- Amelia, A., Manurung, K. A., & Purnomo, D. B. (2022). Peranan Manajemen Sumberdaya Manusia Dalam Organisasi. *Mimbar Kampus: Jurnal Pendidikan Dan Agama Islam*, 21(2), 128–138. <https://doi.org/10.47467/mk.v21i2.935>
- Amin, M., & Maryati, M. (2018). Hubungan Gaya Kepemimpinan Dan Locus of Control Dengan Kepuasan Kerja Perawat Di Rsu Majene. *Journal of Health, Education and Literacy*, 1(1), 75–84. <https://doi.org/10.31605/j-health.v1i1.153>
- Bass, B. . dan R. B. (2009). *The Best Handbook of Leadership: Theory research and Management Application. Fourth Edition, New York : Free Press.*
- Borrill, C. ., & Dawson, J. F. (2005). The Relationship Between Leadership and Trust Performance. *Aston Buiness School Aston University Birmingham B4 7 ET.*
- Bungin, B. (2020). *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya. Jakarta: Kencana.*
- Creswell, J.W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design Qualitative, Quantitative, Ad Mixed Methode Fifth Edition. Sage Publications.*
- Davis Keith, J. and W. B. W. (1996). *Human Resources and Personnel Management. Fifth Edition. McGraw-Hill.*
- Elenkov, D. S. (2000). Effects of leadership on organizational performance in Russian companies. *Journal of Business Research* 55.
- Fitriyani, R. (2017). *Analisis Pengaruh Koordinasi terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pertanian, Perkebunan dan Kehutanan Kabupaten Bandung Barat.*
- Handoko, T. H. (2001). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Edisi II.BPFE Yogyakarta.*
- Julianto, B., & Carnarez, T. Y. A. (2021). *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI ORGANISASI PROFESSIONAL: KEPEMIMPINAN, KOMUNIKASI EFEKTIF, KINERJA, DAN EFEKTIVITAS ORGANISASI (SUATU KAJIAN STUDI LITERATURE REVIEW ILMU MANAJEMEN TERAPAN). Volume 2(Issue 5).*
- Kartono, K. (2010). *Pemimpin dan Kepemimpinan. Jakarta: Raja Grafindo Persada.*
- Maryanto, et. al. (2020). Hubungan gaya kepemimpinan kepala ruang dengan keputusan kerja perawat di rumah sakit swasta. *Jurnal Manajemen Keperawatan.*
- Nisyak, I. R., & Triyonowati, T. (2016). Pengaruh gaya kepemimpinan, motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM). Volume 5. Nomor 4.*
- No Title. (n.d.-a). https://www.researchgate.net/profile/Garvin-Garvin-2/publication/323256773_Peran_Gaya_Kepemimpinan_Transformasional_dan_Transaksional_terhadap_Keterikatan_Kerja/links/5a8a2921458515b8af94d0f8/Peran-Gaya-Kepemimpinan-Transformasional-dan-Transaksional-terh
- No Title. (n.d.-b). https://www.researchgate.net/profile/Asmi-Hidayah/publication/339175820_Analisis_Gaya_Kepemimpinan_Kontigensi_Berbasis_Budaya_Lokal_Banyumas_Cablaka/links/5f203fcbaf6fdcc9626ba0a84/Analisis-Gaya-Kepemimpinan-Kontigensi-Berbasis-Budaya-Lokal-Banyumas-Cablak
- No Title. (n.d.-c). https://www.researchgate.net/publication/342943467_Pengaruh_Gaya_Kepemimpinan_Transformasional_dan_Tranksaksional_Terhadap_Kinerja_Sistem_Jaminan_Halal_HAS_23000/fulltext/5f232d46299bf1340494b5e9/Pengaruh-Gaya-Kepemimpinan-Transformasional-dan-Tranksaksio

- No Title. (n.d.-d). https://www.researchgate.net/profile/Insan-Harahap/publication/337005440_Analisis_Gaya_Kepemimpinan_Lee_Kuan_Yew_dalam_Mengantarkan_Singapura_menjadi_Negara_Maju/links/5dbf87ff92851c818028987d/Analisis-Gaya-Kepemimpinan-Lee-Kuan-Yew-dalam-Mengantarkan-Sin
- Nurrachmat, S., & Wahyuddin. (2010). *Peran Kepemimpinan Transformasional, Kepemimpinan Transaksional, Komunikasi, Internal dan Pengembangan Karir Terhadap Kepuasan Kerja di PT. Sumber Bengawan Plasindo Karanganyar*.
- Rahmatullah, & Arief, T. (2015). *Analisis Kinerja Sumber Daya Manusia (SDM) Dengan Menggunakan Metode Workforce Scorecard (Studi Kasus di PT. XYZ)*.
- Robbins, S. P. & M. C. (2010). *Manajemen Jilid 1. Diterjemahkan Oleh Bob Sabran, Wibi Hardani. -Ed.10, Cet13-. Jakarta: Erlangga*.
- Roscahyo, A. (2013). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap kinerja Karyawan Pada Rumah Sakit Siti Khotidjah Sidoarjo. *Jurnal STIESIA Surabaya*, 1–16.
- Sihite, M., & Saleh, A. (2019). Peran Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Daya SaingPerguruan Tinggi: Tinjauan Konseptual. *Jurnal Ilmu Manajemen METHONOMIX*, 2(1), 29–44.
- Sugiarto, E. (2015). *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif Skripsi dan Tesis. Yogyakarta: Suaka Media*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
- Suleman, S., & Ruliaty. (2016). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Kepala Sekolah, Budaya Sekolah, Dan Disiplin Guru Terhadap Kinerja Guru Pada Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri I Jeneponto. *Jurnal Competitiveness*, 10(02), 61–75.
- Tamsah, H., & Nurung, J. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Sumatra Barat: Mitra Cendekia Media*.
- Tika, M. P. (2010). *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*.
- Widiastuti, E., & Martini, S. (2016). Kompetensi SDM Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja UMKM Batik Di Kabupaten Banyumas. *In Performance*, 23(2).
- Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa. Edisi Kedua. Jakarta: PT. Indeks*.
- Wirawan. (2010). *Konflik dan manajemen konflik teori, aplikasi dan penelitian. Jakarta: Penerbit Salemba Humanika*.
- Yazid, M., & Chan. (2013). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Motivasi Kerja Terhadap Prestasi Pegawai Administrasi serta Dampaknya pada Kinerja politeknik Negeri Lhoseumawe, Aceh. *Jurnal Manajemen Pascasarjana Universitas Syiah Kuala. ISSN 2302- 0199. Pp. 78- 87*.