



VISIONARY LEADERSHIP DALAM MENCIPTAKAN BUDAYA MUTU PT BANK TABUNGAN NEGARA CABANG CIPUTAT

¹*Priehadi Dhasa Eka, ²Denok Sunarsi, ³Anggada Bayu Seta
Universitas Pamulang, Tangerang Selatan, Banten, Indonesia
[*dosen01577@unpam.ac.id](mailto:dosen01577@unpam.ac.id)

Abstrak

Organisasi adalah suatu tempat atau wadah untuk mencapai cita-cita atau tujuan organisasi. Dalam sebuah organisasi atau perusahaan potensi sumber daya manusia pada hakekatnya adalah modal dalam sebuah perusahaan dan memegang peran penting untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Didalam organisasi pasti ada seorang pemimpin, karena organisasi sendiri selalu identik dengan pemimpin. Pemimpin adalah seseorang yang memiliki kuasa paling tinggi dalam mengambil keputusan didalam sebuah perusahaan. Seorang pemimpin akan menentukan bagaimana sebuah perusahaan tersebut berproses dan berhasil. Keberhasilan suatu organisasi karena pemimpin memiliki visi, misi, dan tujuan dalam suatu organisasi atau perusahaan. Setiap pemimpin pada dasarnya memiliki gaya yang berbeda dalam memimpin sebuah organisasi atau perusahaan, kepemimpinan juga merupakan suatu bentuk strategi seorang pemimpin dalam mewujudkan tujuan perusahaan.

Kata Kunci: Kepemimpinan Visioner, Budaya Mutu

Abstract

Organization is a place or container to achieve the goals or objectives of the organization. In an organization or company, the potential of human resources is essentially the capital in a company and plays an important role in achieving the goals of the organization or company. In the organization there must be a leader, because the organization itself is always synonymous with the leader. A leader is someone who has the highest power in making decisions within a company. A leader will determine how a company processes and succeeds. The success of an organization because the leader has a vision, mission, and goals in an organization or company. Every leader basically has a different style in leading an organization or company, leadership is also a form of a leader's strategy in realizing company goals.

Keywords: Visionary Leadership, Quality Culture

PENDAHULUAN

Organisasi adalah suatu tempat atau wadah untuk mencapai cita-cita atau tujuan organisasi. Dalam sebuah organisasi atau perusahaan potensi sumber daya manusia pada hakekatnya adalah modal dalam sebuah perusahaan dan memegang peran penting untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Didalam organisasi pasti ada seorang pemimpin, karena organisasi sendiri selalu identik dengan pemimpin. Pemimpin adalah seseorang yang memiliki kuasa paling tinggi dalam mengambil keputusan didalam sebuah perusahaan. Seorang pemimpin akan menentukan bagaimana sebuah perusahaan tersebut berproses dan berhasil. Keberhasilan suatu organisasi karena pemimpin memiliki visi, misi, dan tujuan dalam suatu organisasi atau perusahaan. Setiap pemimpin pada dasarnya memiliki gaya yang berbeda dalam memimpin sebuah organisasi atau perusahaan, kepemimpinan

juga merupakan suatu bentuk strategi seorang pemimpin dalam mewujudkan tujuan perusahaan. Kartono (2013:57) menyatakan “kepemimpinan adalah kegiatan mempengaruhi orang-orang agar mereka suka berusaha mencapai tujuan-tujuan kelompok.”

Di era globalisasi ini pemimpin dituntut dapat mengikuti atau menyesuaikan perubahan dan perkembangan jaman, oleh karena itu organisasi harus membekali diri dengan keunggulan kompetitif atau bersaing dan dapat menyesuaikan diri. Pada saat ini organisasi membutuhkan seorang pemimpin yang fleksibel dan cepat beradaptasi pada setiap perubahan, oleh karena itu organisasi memerlukan seorang pemimpin dengan gaya kepemimpinan efektif, salah satu kepemimpinan yang dirasa efektif untuk diterapkan adalah kepemimpinan visioner. Kepemimpinan visioner mampu mengimbangi dan penyalaras untuk semua

kepentingan seluruh karyawan atau anggota di era globalisasi ini. Pemimpin dengan pola visionary dipercaya dapat mengadaptasi organisasi dengan perubahan eksternal yang sering berubah. Kepemimpinan visioner dapat selalu konsisten dan fokus dalam mencapai visi yang dalam prakteknya tidak kaku, dan dalam mewujudkan tujuan tersebut dibutuhkan interaksi antar pemimpin dengan karyawannya yang saling membantu sehingga terciptanya lingkungan kerja yang kondusif dan tentram. Menurut Veithzal dan Arviyan (2013) menjelaskan, “visionary leadership adalah pemimpin yang memiliki arah dan wujud masa depan yang merupakan gambaran masa depan yang disepakati dengan rasa kebersamaan dan komitmen yang tinggi untuk mewujudkannya.”

Visioner bermakna wawasan yang luas dan matang sehingga dianggap mampu memperkirakan masa depan. Pengertian ini dapat diartikan bahwa kepemimpinan visioner mampu merumuskan visi dan misi yang baik bagi perusahaan di masa mendatang, serta dapat bertindak dan bersikap proaktif. Kepemimpinan visioner merupakan kemampuan pemimpin mencipta, merumuskan, mengkomunikasikan, dan mengimplementasikan pemikiran-pemikiran ideal yang berasal dari dirinya, pengalaman atau sebagai hasil interaksi social diantara anggota organisasi dimasa depan yang harus diraih dan diwujudkan melalui komitmen semua personel (Aan Komariah dan Cepi Triatna 2016). Pemimpin visioner memiliki empat peran yang harus dimainkan yaitu, peran sebagai penentu arah, agen perubahan, juru bicara, dan pelatih. Sebagai penentu arah pemimpin membuat visi, misi, dan tujuan apa yang harus dicapai di perusahaan dimasa depan. Sebagai agen perubahan pemimpin dituntut untuk mampu memposisikan diri dengan lingkungan baik secara internal maupun eksternal, kemampuan ini dianggap penting karena pemimpin dituntut untuk dapat menyesuaikan perubahan-perubahan yang ada. Sebagai juru bicara pemimpin dianggap harus mengetahui dan menghargai segala bentuk komunikasi kepada karyawannya guna memberikan penjelasan bagaimana visi, misi, dan tujuan perusahaan dimasa mendatang. Sebagai pelatih, seorang

pemimpin dapat mengarahkan untuk merelisasikan visi perusahaan, tidak hanya mengarahkan tetapi pemimpin juga memberikan pengharapan, dan membangun kepercayaan diantara orang-orang penting, karyawan di perusahaan dan visinya dimasa depan. Karena keberadaan seorang pemimpin dianggap penting bagi karyawan atau orang-orang yang ada disekitarnya bagaimana seorang pemimpin menjadi teladan, ide-idenya menjadi inspirasi para karyawannya. Bagaimana seorang pemimpin juga memberikan semangat untuk berproses, memberikan rasa percaya diri kepada karyawannya, dan memberikan solusi sehingga karyawannya dapat meningkatkan diri mereka.

Pemimpin sebuah organisasi atau perusahaan juga memiliki peranan penting dalam menciptakan budaya mutu di perusahaan untuk membentuk karakter perusahaan atau organisasi sebagai identitas mereka dan yang dapat membedakan identitas dengan organisasi dan perusahaan lainnya. Said (2015:50) “Budaya mutu adalah sebuah system makna yang dianut oleh para anggota.” Budaya mutu sendiri diciptakan untuk meningkatkan kualitas atau mutu oraganisasi atau perusahaan. Menciptakan budaya mutu disebuah perusahaan perlu dilakukan tindakan-tindakan atau pembiasaan yang baik oleh pemimpin dan karyawan di perusahaan. Kebiasaan atau budaya yang baik perlu diterapkan oleh pemimpin dan seluruh karyawan perusahaan sehingga menciptakan mutu yang baik, sehingga disebut dengan budaya mutu perusahaan. Perubahan mutu sendiri dianggap cukup sulit, peran pemimpinlah yang diperlukan dalam merubah budaya organisasi menjadi budaya mutu. Dalam menciptakan budaya yang baik dan kuat memerlukan seorang pemimpin yang kuat pula, para pendiri adalah orang-orang yang membangun visi, misi, dan tujuan utama organisasi. Seorang pemimpin harus memberikan contoh yang baik dalam menciptakan budaya mutu secara benar, dan komunikasi yang baik pula. Perubahan budaya sendiri memerlukan ide, dukungan, kepemimpinan, dan dari semua karyawan. Terbentuknya budaya mutu juga tidak terlepas dari dua faktor yaitu faktor internal, dan eksternal. Faktor internal adalah nilai-nilai yang sudah tertanam dari dalam diri

manusia yang terlihat dari gerak gerik, kebiasaan, tata cara, dan gagasannya. Faktor eksternal adalah adanya faktor kepemimpinan, lingkungan, sehingga merubah nilai-nilai yang tertanam dari dalam dirinya karena adanya dorongan dari eksternal.

Budaya mutu dapat diartikan sebagai suatu sistem organisasi yang bertujuan untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, memiliki nilai-nilai, tradisi, dan prosedur aturan yang mendukung untuk keberlangsungan perbaikan mutu secara terus menerus dan berkesinambungan. Perbaikan itu biasa dilihat dari yang di dalam budaya terkandung mutu dan inovasi yaitu nilai (values), dan norma (norms). Bila karyawan memiliki nilai (values) yang baik dalam hal mutu, maka perilaku-perilakunya mengarah ke hal-hal yang baik. Norma dalam konteks budaya organisasi diartikan serangkaian acara yang dilakukan dalam organisasi. Norma dan value saling berkaitan, norma menunjukkan value yang diidentifikasi. Jika sebuah organisasi memiliki budaya organisasi yang bermutu, maka perilaku organisasi juga memiliki mutu, agar perilaku ini dapat membawa perbaikan mutu di organisasi. Menurut buku *Handbook Of Organizational Culture and Climate* yang diedit oleh Neal M. Ashkanasy, dkk ada tiga perbaikan yang bisa dilakukan oleh perusahaan yaitu dengan pelatihan, pengukuran, pemberian hadiah.

Untuk seorang pemimpin perbankan dituntut mempunyai visi kedepan yang dapat meraih sukses secara efektif dan efisien, khususnya yang berkaitan dengan perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), pengarahan (directing), dan pengawasan (controlling) terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh karyawannya. Pimpinan perbankan dalam kepemimpinannya harus mampu menciptakan visi yang jelas, lingkungan kerja yang kondusif, menumbuhkan status sosial ekonomi yang tinggi, sehingga target membudayakan mutu akan tercapai dan kepuasan kerja bagi para karyawan akan terwujud. Dengan demikian kepemimpinan visioner, kondisi lingkungan kerja, budaya mutu, dan status sosial ekonomi, diduga sebagai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Bank Tabungan Negara Ciputat.

PT. Bank Tabungan Negara CIPUTAT adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang property, gaya kepemimpinan seorang pemimpin dan budaya mutu sangatlah penting bagi sebuah perusahaan atau organisasi dalam membuat citra yang baik bagi sebuah perusahaan dan perusahaan juga memiliki karyawan dengan perilaku yang baik pula. Pada masa pandemi Covid-19 banyak perusahaan yang mengalami penurunan yang sangat drastis, banyak karyawan yang diPHK, bahkan ada beberapa perusahaan yang terpaksa ditutup karena bangkrut. Tetapi PT. Bank Tabungan Negara Ciputat Tetap berdiri dan tetap mempekerjakan karyawan. Perusahaan BUMN ini menarik perhatian bagaimana pemimpin perusahaan ini tetap bisa mengelolah dan meningkatkan kualitas perusahaan mereka ditengah pandemi seperti ini, dan bagaimana cara pemimpin mengimplemetasikan kepemimpinannya dalam menciptakan budaya mutu di perusahaan PT. Bank Tabungan Negara Ciputat.

Dari uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Kepemimpinan Visioner Dalam Menciptakan Budaya Mutu Di Pt. Bank Tabungan Negara Ciputat".

METODE

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Jenis penelitian kualitatif ini menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan yang terdapat oleh orang-orang dan perilaku yang dapat diamati oleh penulis. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus, yang merupakan metode yang intensif dan teliti tentang pengungkapan latar belakang, status serta dari lingkungan perusahaan antara pemimpin dengan karyawannya. Dengan menggunakan metode ini penulis diharapkan mendapatkan informasi mengenai gambaran pemimpin perusahaan dengan gaya kepemimpinan visioner dalam menciptakan/membangun budaya mutu di perusahaan.

Dalam penelitian ini penulis adalah instrumen paling penting yang berusaha mengungkapkan data secara mendalam dengan dibantu oleh beberapa teknik pengumpulan data lainnya. Selain itu selama penelitian penulis lebih banyak menggunakan pendekatan

antar personal, yang berarti selama proses penelitian penulis lebih banyak kontak atau berinteraksi dengan orang-orang yang ada didalam perusahaan atau di lokasi penelitian. Dengan demikian peneliti dapat lebih leluasa mencari informasi dan mendapatkan data yang lebih terperinci tentang berbagai hal yang diperlukan untuk kepentingan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam Proses analisis peneliti atau proses wawancara terhadap narasumber yakni pemimpin dalam hal ini yaitu Priority Manager Banking BTN Cabang Ciputat dan Karyawan-karyawati BTN Cabang Ciputat dan sebelumnya peneliti sudah meminta persetujuan kepada para informan yang bersangkutan. Untuk mengetahui sejauh mana analisis tentang analisis rekrutmen karyawan. Dapat dilihat dari jawaban yang diuraikan oleh para narasumber dan informan sebagai berikut:

1. Bagaimana SOP yang berlaku di Bank Tabungan Negara Cabang Ciputat? Bpk Dedi Kurniadi (Informan 1) selaku Priority Manager Banking BTN Cabang Ciputat Menjawab:

“SOP yang berlaku di PT Bank BTN Cabang Ciputat masing Karywan mempunyai Deskripsi tugas masing-masing baik karyawan maupun pimpinan. Sejauh ini baik karyawan maupun pimpinan sudah melakukan pekerjaannya sesuai dengan SOP yang berlaku” (9/02/2022)

Adapun SOP tersebut adalah sebagai berikut:

a. Sub Branch Manager

Adapun deskripsi tugas seorang Sub Branch Manager adalah sebagai berikut:

- 1) Terlaksananya ketentuan-ketentuan yang menyangkut operasional bank di Sub Branch Office baik ketentuan intern dan ekstern.
- 2) Tercapainya standar pelayanan, operasional dan administrasi di Sub Branch Office.
- 3) Terlaksananya proses Open dan Close Branch di Sub Branch Office.
- 4) Terjaganya likuiditas harian di Sub Branch Office sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 5) Terciptanya dukungan kepada Branch Office dalam rangka pencapaian target dana, kredit, feebased dan peningkatan

penggunaan fitur produk.

- 6) Terselenggaranya proses pemberian kredit di Sub Branch Office sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - 7) Terselenggaranya pembinaan, pengembangan, dan penilaian pegawai di Sub Branch Office.
- b. Operation Staff

Adapun deskripsi tugas seorang Operation Staff adalah sebagai berikut;65

1. Terlaksananya fungsi transaksi processing di Sub Branch Office sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Terlaksananya fungsi general branch administration di Sub Branch Office sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Terlaksananya fungsi loan administration di Sub Branch Office sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Terlaksananya fungsi accounting & control di Sub Branch Office sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

c. Financing Service

Adapun deskripsi tugas seorang Financing Service adalah sebagai berikut:

1. Pemberian layanan formasi yang berkaitan dengan kredit secara berkualitas.
2. Pendokumentasian aplikasi kredit consumer
3. Kelengkapan berkas dan data serta dokumen untuk realisasi kredit.
4. Pelaksanaan realisasi kredit sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. Pelaksanaan permohonan pemrosesan pencairan kredit sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
6. Pendokumentasian kelengkapan data aplikasi pada sistem sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
7. Kelengkapan data dan kebenaran data aplikasi kredit pada sistem.

d. Customer Service

Adapun deskripsi tugas seorang Customer Service adalah sebagai berikut:

1. Akurasi dan kelengkapan data master statis seluruh aplikasi loket.
2. Terlaksananya pemantauan rekening dan transaksi

- nasabah yang mencurigakan.
3. Terlaksananya pencetakan laporan akhir hari.
 4. Terlaksananya pembuatan pelaporan baik kepada Kantor Pusat maupun atasan di Kantor Cabang.
 5. Terlaksananya pelayanan produk dana dan jasa Bank.
 6. Terlaksananya pemberian informasi PPh bunga produk dana
 7. Terlaksananya pelayanan pencetakan R/K (eksternal) KPR dan non KPR.
 8. Terlaksananya pendebetan buku tabungan.
 9. Terlaksananya maintenance kepada nasabah.
 10. Terlaksananya monitoring atas update rate counter dan ketersediaan brosur.
 11. Terlaksananya pemeliharaan aplikasi nasabah dana dan feebase.
 12. Terlaksananya prinsip Mengenal Nasabah.
- e. Teller Service
- Adapun deskripsi tugas seorang Teller Service adalah sebagai berikut:
1. Tersedianya layanan transaksi loket (tunai dan non tunai) yang sesuai dengan standar pelayanan front liner.
 2. Terselenggaranya penerapan Anti Pencucian Uang (APU) dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (PPT).
 3. Kesesuaian antara fisik uang, bukti dasar transaksi dan hasil entry transaksi.
 4. Terbebasnya kas dari uang palsu/tidak sah.
 5. Terselenggaranya administrasi transaksi loket (tunai dan non tunai).
2. Bagaimana Tahapan dalam proses Peningkatan Mutu Pada Bank BTN Cabang Ciputat?
- Wawancara Pada Bapak Rio (informan 2) Selaku Staff Operation BTN Cabang Ciputat? “Dalam proses peningkatan mutu itu sendiri harus sesuai dengan visi dan misi Bank BTN maka kami pun selaku dibekali baik dengan training maupun seminar-seminar yang dilakukan oleh Bank BTN untuk meningkatkan mutu Bank BTN, Baik Itu Mutu dalam Pelayanan maupun Mutu dari program maupun produk dari Bank BTN Cabang Ciputat”.

(9/02/2022)

3. Kesulitan apa yang ada dalam proses peningkatan mutu pada Bank Tabungan Negara Cabang Ciputat?

Wawancara pada Saudari Riny (informan 3) Selaku Customer Service Cabang Ciputat, menjawab: “Biasanya untuk kesulitan itu sendiri tergantung dari masing- masing karyawan, dalam hal ini ada beberapa karyawan yang belum mehamahami baik itu dari visi misi dan tujuan perusahaan, maupun tidak mengertinya sop dari karywan tersebut atau mungkin karena masih karyawan baru yang masih butuh training. Disitu kadang kendalanya dari masing-masing karyawan”.

(10/02/2022) Saudara Indra (informan 4) Selaku Operation Staff, menjawab:

“Yah masing2 karyawan punya kendala masing-masing. Baik itu tidak sesuai SOP atau masih kurangnya pengetahuan mereka tentang perbankan. Makanya masing dibutuhkannya training dan seminar- seminar perbankan yang di adakan Bank BTN Cabang Ciputat.”

(10/02/2022)

Bapak Dedi (informan 1) Selaku manager menjawab:

“ Adakalaya setiap karaywan ada saja tidak mengetahui SOP mereka sehingga tui menjadi kendala bagi kami dalam meningkatkan mutu baik itu mutu pelayanan maupun mutu pada produk dari Bank BTN khususnya cabang ciputat, untuk mendukung itu kami biasanya melakukan training bagi karyawan baru maupun karayawan lama, serta diadakan seminar rutin untuk memperluas pengetahuan bagi karyawan. (11/02/2022)”

4. Bagaimana cara mempertahankan Budaya Mutu Pada Bank Tabungan Negara Cabang Ciputat?

Bapak Dedi (informan 1) Selaku manager menjawab: “untuk mempertahankan mutu pelayanan bank BTN maka setiap karyawan selalu diberikan pengarahan –pengarahan sebelum bekerja agar dapat memebrikan pelayanan yang terbaik bagi para nasabah, untuk menambah wawasan para karyawan kami mengadakan seminar –seminar atau event rutin pada BTN KCP Ciputat”.

(11/02/2022).

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dari pembahasan yang telah dijabarkan di bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa penerapan SOP Pada PT. Bank BTN Cabang Ciputat, dari beberapa karyawan masih ada yang belum memahami dan menjalankan belum sesuai dengan prosedur atau SOP masing-masing karyawan sesuai dengan jabatan masing-masing. Untuk meningkatkan budaya mutu, terutama untuk pelayanan setiap karyawan masih harus diberi pengarahan sebelum bekerja, kemudian untuk mempertahankan mutu peningkatan pada Bank BTN KCP Ciputat, perusahaan mempeunyai program yaitu:

1. Memberikan training kepada karyawan baru
2. Mengadakan seminar dan event rutin Bank BTN KCP Ciputat untuk memperdalam dan memperluas pengetahuan tentang perbankan dan produk Bank BTN.

B. SARAN

Berdasarkan fakta dan bukti pada penelitian ini, peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. selalu memberikan pengarahan rutin kepada karyawan agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah untuk meningkatkan mutu pelayanan.
2. Diharapkan kepada pimpinan perusahaan untuk memberikan pemahaman kepada para karyawan tentang SOP masing-masing karyawan agar dapat bekerja sesuai dengan prosedur perusahaan sehingga dapat menjalankan visi dan misi perusahaan.
3. Diharapkan kepada perusahaan agar selalu mengadakan seminar rutin dan event rutin yang lebih berbobot dan menyenangkan untuk memperdalam dan memperluas pengetahuan karyawan khususnya pengetahuan tentang perbankan untuk meningkatkan mutu produk bank BTN.

DAFTAR PUSTAKA

Abdillah, Husni. (2012). *Pengertian Belajar dari Berbagai Sumber (Belajar dan Pembelajaran)*. Bandung: ALFABETA.

Andrian, Irianto. (2011). *Panduan Pengembangan Organisasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Andi Supangat. (2010). *Statistik Dalam Kajian Deskriptif, Inferensi, dan Non parametrik*, Jakarta : Kencana Prenada Media Group.

Anwar Prabu Mangkunegara. (2015). *Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Cetakan kedua belas. Bandung: Remaja Rosdakarya

Arikunto, Suharsimi. (2012). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

Athoillah, Anton. (2013). *Dasar-dasar Manajemen*. Bandung: CV Pustaka Setia.

Donni, Junni, Priansa. (2014). *Perencanaan & Pengembangan SDM*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

EdiSutrisno. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, edisi ke-9. Jakarta : Kencana Prenada Group.

Fahmi, irham. (2016). *Teori dan Teknik Pengambilan Keputusan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

George, J., M., G., R., Jones. (2013). *2002 dalam Riniwati, Memahami dan Mengelola Organisasi Tingkah laku*. New Jersey: Prentice Hall.

Gjarati, DN. (2012). *Dasar-dasar Ekonomi, Terjemahan Mangunsong R.,C,C* Jakarta: Salemba Empat, buku 2, Edisi 5.

Handoko, T. Hani. 2017. *Manajemen Personalialia & Sumberdaya Manusia*. BPFE. Yogyakarta

Hasibuan, Malayu. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

(2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara

Istijanto, 2016. *Riset Sumber Daya Manusia*. PT Gramedia Pustaka utama. Jakarta Kartini, Kartono. (2011). *Pemimpinan Dan Kepimimpinan*. Jakarta: PT., Raja Grafindo Persada.

R. Terry George. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Pertama. Jakarta: Penerbit Kencana Hermowo Namoda.

R. Terry George. *Dalam Kartini Kartono*. (2010). *Pemimpin Dan Kepimimpinan*, Edisi Pertama. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Rivai, Zainal, Veithzal dkk. (2014). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Riduwan. (2013). *Rumus dan Data Dalam Analisis Statistika*. Bandung: Alfabeta.

Setiawan B., A & Muhith. (2013). *Transformational Leadership Ilustrasi di Banding Organisasi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: CV., Alfabeta.
- Sutrisno, Edy. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Pertama*, Jakarta: Kencana.
- Sutikno, sobry M. (2014). *Pemimpin dan Gaya Kepemimpinan, Edisi Pertama Lombok: Holiatik*.
- Suwatno, & Tjutju, Yuniarsih. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Thoa, Miftah. (2013). *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Jakarta: PT., Raja Grafindo Persada.
- Thoha, Miftah. (2014). *Manajemen Kepegawaian Sipil Di Indonesia*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Verthzal. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan, Edisi keenam*. Depok: PT., Raja Grafindo Persada.
- Zameer, H., Ali, S., Nisar, W., Amir, M. (2014). *Dampak Motivasi terhadap Kinerja Karyawan di Industri Minuman Pakistan*. *Jurnal Internasional Penelitian Akademik di bidang Akuntansi, Keuangan dan Ilmu Manajemen*.