

Pengaruh Kepemimpinan dan Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Karyawan Studi Kasus Pada Departemen *Housekeeping* Hotel Crowne Plaza Semarang

Inggar Rizal Megantara¹, Apriatni Endang Prihatini²

Email : inggar.rizal@gmail.com

Abstract: Leadership and standard operating procedures are important factors for the achievement of employee performance. Hotel Crowne Plaza Semarang is a company engaged in the field of hospitality and strives to provide the best service, and therefore requires human resources with good performance.

This type of research is explanatory research, with a population of 34 permanent employees in the department Housekeeping Hotel Crowne Plaza Semarang and everything sampled by census. Data were collected through questionnaires with Likert scale measurement. Data analysis method used is correlation, simple and multiple linear regression using SPSS 20.0.

This study concluded SOP leadership and influence on employee performance partially or simultaneously. Variable leadership has a greater influence than the SOP.

Suggestions can be submitted is the Hotel Crowne Plaza Semarang especially the Housekeeping department needs to update our SOP and leadership are implemented.

Keywords: *Employee Performance, Leadership, Standard Operating Procedures*

Abstraksi: Kepemimpinan dan standar operasional prosedur merupakan faktor penting bagi tercapainya kinerja karyawan. Hotel Crowne Plaza Semarang merupakan perusahaan yang bergerak di bidang perhotelan dan berupaya memberikan pelayanan terbaik, oleh karena itu membutuhkan sumber daya manusia dengan kinerja yang baik.

Tipe penelitian yang digunakan adalah *explanatory research*, dengan populasi sebanyak 34 orang karyawan tetap di departemen Housekeeping Hotel Crowne Plaza Semarang dan semuanya dijadikan sampel dengan cara sensus. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dengan skala pengukuran likert. Metode analisis data yang digunakan adalah korelasi, regresi linear sederhana dan berganda dengan program SPSS 20.0.

Penelitian ini menyimpulkan kepemimpinan dan SOP berpengaruh terhadap kinerja karyawan secara parsial maupun simultan. Variabel kepemimpinan memiliki pengaruh yang lebih besar daripada SOP.

Saran yang dapat disampaikan adalah Hotel Crowne Plaza Semarang khususnya departemen *Housekeeping* perlu melakukan pembaharuan terhadap SOP dan kepemimpinan yang diterapkan.

Kata Kunci: Kinerja Karyawan, Kepemimpinan, Standar Operasional Prosedur

¹ Inggar Rizal Megantara, Universitas Diponegoro, inggar.rizal@gmail.com

² Apriatni Endang Prihatini, Universitas Diponegoro

Pendahuluan

Persaingan bisnis yang semakin ketat dewasa ini merupakan sebuah tantangan bagi perusahaan untuk mampu bersaing. Persaingan yang semakin ketat, menuntut perusahaan untuk dapat memikirkan strategi-strategi guna menjaga usaha yang dilakukannya tetap eksis. Strategi- strategi perusahaan utamanya adalah mengoptimalkan sumber daya yang dimiliki, khususnya sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya (rasio, rasa dan karsa). Pengelolaan sumber daya manusia bertujuan untuk meningkatkan kemampuan karyawan, dalam mengelola sumber daya manusia dibutuhkan manajemen sumber daya manusia.

Bisnis Perhotelan adalah bisnis yang mengutamakan kualitas layanan kamar dan pengalaman menginap. Sebagai ujung tombak perusahaan dalam memberikan kenyamanan bagi pelanggan saat menginap, karyawan di departemen *Housekeeping*, diwajibkan memahami prosedur tentang bagaimana mempersiapkan kamar dari mulai membersihkan kamar yang telah selesai dipakai sampai menata ulang kamar agar siap ditempati pelanggan lagi.

Manajer *Housekeeping* sebagai seorang pimpinan di departemen, memiliki tanggung jawab untuk menjaga kualitas dan layanan kamar. Setiap karyawan departemen *Housekeeping* memiliki tanggung jawab yang besar dalam upaya memberikan pelayanan terbaik pada setiap tamu yang akan menginap, dengan harapan tamu tersebut akan terus menerus menggunakan jasa layanan Hotel mereka. Hal ini tentunya akan menguntungkan perusahaan karena dengan seringnya tamu menginap akan menambah profit mereka. Untuk mewujudkan hal tersebut, dibutuhkan satu kesatuan antara manajer yang bertindak sebagai pimpinan, karyawan sebagai pelaksana, dan pedoman kerja yang mengarahkan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan.

Setiap karyawan departemen *Housekeeping* memiliki tanggung jawab atas kebersihan, kelengkapan, dan kesiapan kamar dari mulai kondisi (setelah digunakan tamu) sampai dengan *Ready to Sale* (siap jual). Beban kerja mereka terbilang cukup berat karena beda tipe kamar beda pula penanganannya. Penanganan kamar tipe Presidential Suite (kamar dengan spesifikasi tertinggi) tentu memiliki perbedaan dengan kamar tipe Superior (kamar dengan spesifikasi terendah), hal ini menuntut kecakapan dan kemampuan dari karyawan bagian *Housekeeping* dalam penanganan masing-masing kamar.

Kepemimpinan di dalam sebuah organisasi dapat diartikan sebagai kemampuan seseorang mempengaruhi dan memotivasi orang lain untuk melakukan sesuatu sesuai tujuan organisasi. Seorang pemimpin sangat menentukan di dalam perusahaan, karena untuk merealisasikan tujuan, perusahaan harus dapat membuat keputusan yang tepat dalam menghadapi setiap permasalahan, hal inilah yang dinamakan kepemimpinan. Menurut George R. Terry (Sutarto, 1998 : 17) Kepemimpinan adalah hubungan yang ada dalam diri seseorang atau pemimpin,

¹ Inggar Rizal Megantara, Universitas Diponegoro, inggar.rizal@gmail.com

² Apriatni Endang Prihatini, Universitas Diponegoro

mempengaruhi orang lain untuk bekerja secara sadar dalam hubungan tugas untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Selain dari segi kepemimpinan, sebuah perusahaan harus memiliki sebuah panduan yang akan memudahkan pimpinan dalam memberikan perintah atau dalam fungsi mengawasi bawahannya. Menurut Atmoko Tjipto (2010) Standard Operasional Prosedur (SOP) adalah proses standar langkah - langkah sejumlah instruksi logis yang harus dilakukan berupa aktivitas, aliran data, dan aliran kerja yang teratur, sistematis, dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam sebuah organisasi atau perusahaan selalu terdapat sebuah panduan tertulis yang berisi aturan-aturan yang harus dipatuhi anggotanya maupun sistematis menjalankan suatu kegiatan, umumnya panduan ini disebut standar operasional prosedur (SOP).

Dengan adanya gabungan dari kepemimpinan yang baik dan standar operasional prosedur yang efektif dan efisien, karyawan dapat melakukan pekerjaan dengan baik dan sesuai target. Dengan demikian peningkatan kinerja karyawan yang diinginkan oleh perusahaan dapat tercapai.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah Kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah Standar Operasional Prosedur berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan?
3. Apakah Kepemimpinan dan Standar Operasional Prosedur berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan?

Kajian Teori

Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah cara bekerja dan tingkah laku pemimpin dalam membimbing para pengikutnya untuk berbuat sesuatu (Kartini Kartono, 2010 : 62). Dengan kata lain, kepemimpinan (*leadership*) dapat dikatakan sebagai cara dari seorang pemimpin (*leader*) dalam mengarahkan, mendorong dan mengatur seluruh unsur-unsur di dalam kelompok atau organisasinya untuk mencapai suatu tujuan organisasi yang diinginkan.

Untuk mengukur baik buruknya kepemimpinan dalam penelitian ini digunakan indikator sebagai berikut :

- a. Kejelasan dalam memberikan perintah
- b. Objektif dalam memberi penilaian
- c. Kemampuan menjadi *Problem Solver*
- d. Frekuensi pengawasan yang dilakukan

¹ Inggar Rizal Megantara, Universitas Diponegoro, inggar.rizal@gmail.com

² Apriatni Endang Prihatini, Universitas Diponegoro

Standar Operasional Prosedur

Standar operasional prosedur adalah proses standar langkah - langkah sejumlah instruksi logis yang harus dilakukan berupa aktivitas, aliran data, dan aliran kerja. James L. Gibson dkk (1997). Sedangkan menurut SS.Purwanto (2001) Secara umum, SOP merupakan gambaran langkah-langkah kerja (sistem, mekanisme dan tata kerja internal) yang diperlukan dalam pelaksanaan suatu tugas untuk mencapai tujuan instansi pemerintah. Standar operasional prosedur sebagai suatu dokumen/instrumen memuat tentang proses dan prosedur suatu kegiatan yang bersifat efektif dan efisien.

Untuk mengukur baik buruknya standar operasional prosedur dalam penelitian ini digunakan indikator sebagai berikut :

- a. Spesifik
- b. Lengkap prosedur
- c. Jelas dan mudah dipahami
- d. Layak Terap (*Applicable*)
- e. Layak kontrol
- f. Layak Ubah (*Changeable and flexible*)

Kinerja Karyawan

Kinerja merupakan terjemahan dari performance yang berarti Hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan (Sedarmayanti, 2011:260). Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2009:67), kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Untuk mengukur baik buruknya kinerja karyawan dalam penelitian ini digunakan indikator sebagai berikut :

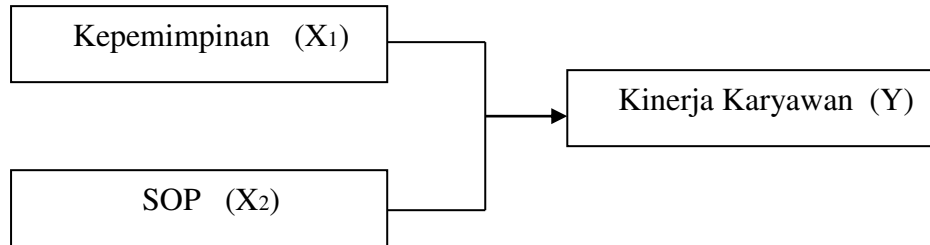
- a. Job knowledge (Pengetahuan akan apa yang dikerjakan)
- b. Work quantity and quality (Kuantitas dan kualitas kerja)
- c. Initiative or judgement (Penanganan atas masalah yang terjadi)
- d. Conduct (Kepatuhan atas peraturan dan arahan atasan)
- e. Communications (Keluwesannya dalam berkomunikasi)
- f. Adaptability (Bagaimana menanggapi perubahan lingkungan kerja)
- g. Attendance (Daftar hadir)

¹ Inggar Rizal Megantara, Universitas Diponegoro, inggar.rizal@gmail.com

² Apriatni Endang Prihatini, Universitas Diponegoro

Model Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 1
Kerangka Pemikiran Teoritis



Sumber: Diolah dan dikembangkan untuk penelitian, 2016

Hipotesis pada penelitian ini adalah :

1. Ada pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan Hotel Crowne Plaza Semarang
2. Ada pengaruh standar operasional prosedur terhadap kinerja karyawan Hotel Crowne Plaza Semarang
3. Ada pengaruh kepemimpinan dan standar operasional prosedur terhadap kinerja karyawan Hotel Crowne Plaza Semarang

Metode

Penelitian ini menggunakan tipe *explanatory research* atau tipe penelitian penjelasan yaitu penelitian yang berusaha untuk menjelaskan hubungan antar variabel-variabel yang terdapat dalam penelitian. Selain itu juga menjelaskan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, serta untuk menguji hipotesis yang diajukan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan bagian *Housekeeping* dengan status pegawai tetap Crowne Plaza Semarang yang berjumlah 34 orang tidak termasuk manajer dan jajaran direksi.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2008:56). Berdasarkan pendapat tersebut, maka yang menjadi sampel yang dimaksud di atas adalah seluruh karyawan tetap departemen *Housekeeping* Hotel Crowne Plaza Semarang sebanyak 34 orang. Teknik *sampling* yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sampel jenuh atau dikenal juga dengan sensus. Teknik ini dipakai dengan tujuan agar dapat memperoleh hasil yang lebih akurat. Skala pengukuran menggunakan *Likert* dan instrumen yang digunakan adalah kuesioner.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis kualitatif dan kuantitatif. Analisis kuantitatif menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, tabulasi silang, koefisien korelasi, koefisien determinasi, analisis regresi linear sederhana dan berganda, uji signifikansi (uji t) dua arah, dan uji signifikansi (uji F) dua arah dengan menggunakan program SPSS versi 20.0.

¹ Inggar Rizal Megantara, Universitas Diponegoro, inggar.rizal@gmail.com

² Apriatni Endang Prihatini, Universitas Diponegoro

Hasil

Hasil penelitian ini mencoba menjawab hipotesis yang dirumuskan dengan melakukan uji korelasi, regresi, determinasi, dan uji t (uji signifikansi parsial) dengan menggunakan alat uji SPSS *for Windows* versi 20.0. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1
Hasil Penelitian

No	Uji Hipotesis	Hasil Uji			
		Korelasi	Determinasi	t-hitung	Keterangan Hipotesis
1	Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan	0,452	30,4%	4,975	Ha Diterima
2	SOP terhadap Kinerja Karyawan	0,412	15,6%	4,647	Ha Diterima

Sumber: Data yang diolah, 2016

Berdasarkan Tabel 1, dapat diketahui bahwa hasil uji t (uji signifikansi parsial) menunjukkan bahwa:

- Kepemimpinan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dimana t hitung (4,975) > t tabel (2,040)
- SOP berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dimana t hitung (4,647) > t tabel (2,040)

Tabel 2
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized		Standardized Coefficient	t	Sig.
		Coefficients				
		B	Std. Error			
1	(Constant)	3.962	6.111		.558	.000
	Kepemimpinan	.466	.142	.527	3.293	.002
	SOP	.329	.161	.327	2.046	.049

a. Dependent variable: kinerja karyawan

Sumber: Data Primer yang diolah, 2016

Berdasarkan Tabel 2, dapat dilihat bahwa nilai koefisien regresi dari variabel Kepemimpinan dan SOP bernilai positif. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel variabel Kepemimpinan dan SOP berhubungan positif dengan kinerja

¹ Inggar Rizal Megantara, Universitas Diponegoro, inggar.rizal@gmail.com

² Apriatni Endang Prihatini, Universitas Diponegoro

karyawan. Semakin besar variabel Kepemimpinan dan SOP maka akan meningkatkan kinerja karyawan.

Tabel 3
Hasil Analisis Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	406.189	2	203.095	6.023	.006 ^b
	Residual	1.045.340	31	33.721		
	Total	1.451.529	33			

a. *Dependent Variable:* Kinerja

b. *Predictors:* (Constant), kepemimpinan, S

Sumber: Data Primer yang diolah, 2016

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, maka di dapatkan F hitung sebesar 6,023 > F tabel sebesar 3,305, sehingga Ho ditolak dan Ha diterima. Selain itu berdasarkan perhitungan angka signifikansi sebesar 0,000 < 0,05, sehingga Ho ditolak dan Ha diterima. Artinya secara simultan, variabel Kepemimpinan dan SOP berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pembahasan

Berdasarkan uji regresi linear sederhana yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa variabel kepemimpinan mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan dengan nilai t hitung (4,975) > t tabel (2,040). Koefisien regresi yang positif menunjukkan bahwa semakin baik penilaian mengenai kemampuan kepemimpinan yang dimiliki manajer departemen *Housekeeping* Hotel Crowne Plaza Semarang, maka akan semakin meningkatkan kinerja karyawan. Hasil ini sesuai dengan penelitian sebelumnya dari Gede Prawira Putra Utama dan Made Subundi (2013) juga menyimpulkan bahwa variabel kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan.

Standar operasional prosedur mempunyai nilai t hitung sebesar 4,647 yang lebih besar dari t tabelnya 2,040, ini menunjukkan bahwa semakin efektif standar operasional prosedur yang diterapkan pada Hotel Crowne Plaza Semarang, maka akan semakin meningkatkan kinerja mereka juga. Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya dari Stephanie Tjitrokusmo dan Meliana Tumbelaka (2014) yang menyimpulkan bahwa variabel standar operasional prosedur berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, variabel *kepemimpinan* (X1) dan standar operasional prosedur (X2) memiliki kontribusi sebesar 28,0% dalam menjelaskan variabel kinerja karyawan (Y), sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini variabel *kepemimpinan* (X1) dan standar operasional prosedur (X2) secara bersama sama (simultan) berpengaruh positif terhadap variabel kinerja karyawan.

¹ Inggar Rizal Megantara, Universitas Diponegoro, inggar.rizal@gmail.com

² Apriatni Endang Prihatini, Universitas Diponegoro

Berdasarkan analisis yang ada, dapat dilihat bahwa yang terjadi pada kinerja karyawan secara simultan dipengaruhi secara dominan oleh kepemimpinan (30,4%) lebih tinggi dari variabel standar operasional (15,6%) . Kepemimpinan adalah cara bekerja dan tingkah laku pemimpin dalam membimbing para pengikutnya untuk berbuat sesuatu (Kartini Kartono, 2010 : 62). Dengan kata lain, kepemimpinan (*leadership*) dapat dikatakan sebagai cara dari seorang pemimpin (*leader*) dalam mengarahkan, mendorong dan mengatur seluruh unsur-unsur di dalam kelompok atau organisasinya untuk mencapai suatu tujuan organisasi yang diinginkan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang pengaruh kepemimpinan dan standar operasional prosedur terhadap kinerja karyawan departemen *housekeeping* Hotel Crowne Plaza Semarang dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Variabel kepemimpinan dipersepsikan sangat baik oleh responden (67,64%) walaupun masih terdapat sebagian kecil yang tidak memberikan penilaian sangat baik. Hal ini dibuktikan dengan masih adanya karyawan yang merasa bimbingan dan frekuensi pengawasan yang dilakukan manajer masih dirasa kurang.
2. Variabel standar operasional prosedur dipersepsikan efektif oleh responden (58,82%) walaupun masih terdapat sebagian kecil yang tidak memberikan penilaian sangat efektif. Kondisi tersebut kemungkinan disebabkan oleh ketidakjelasan kalimat dalam penulisan standar operasional prosedur dan penerapan standar operasional prosedur dalam pekerjaan yang tidak mudah.
3. Variabel kinerja karyawan dipersepsikan sangat baik oleh responden (73,53%) walaupun masih terdapat sebagian kecil yang tidak memberikan penilaian sangat baik. Hal ini dibuktikan dengan masih sering terjadinya kesalahan, tingkat kepatuhan terhadap instruksi yang tidak terlalu tinggi, dan permasalahan komunikasi antara karyawan dengan manajer.
4. Pengaruh kepemimpinan (X1) terhadap kinerja karyawan (Y) secara parsial adalah signifikan dan positif. Dari nilai koefisien determinasi terlihat bahwa kepemimpinan mempengaruhi kinerja karyawan sebesar 0,304 atau 30,4%.
5. Pengaruh standar operasional prosedur (X2) terhadap kinerja karyawan (Y) secara parsial adalah signifikan dan positif. Dari nilai koefisien determinasi terlihat bahwa standar operasional prosedur mempengaruhi kinerja karyawan sebesar 0,156 atau 15,6%.
6. Pengaruh kepemimpinan dan standar operasional prosedur secara simultan adalah signifikan dan positif. Dari nilai koefisien determinasi terlihat bahwa kepemimpinan dan standar operasional prosedur mempengaruhi kinerja karyawan sebesar 0,280 atau 28,0%.
7. Variabel kepemimpinan memberikan pengaruh lebih besar terhadap kinerja karyawan daripada standar operasional prosedur.

¹ Inggar Rizal Megantara, Universitas Diponegoro, inggar.rizal@gmail.com

² Apriatni Endang Prihatini, Universitas Diponegoro

Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian, maka peneliti mencoba memberikan beberapa saran atau masukan yang mungkin dapat membantu perusahaan atau peneliti lain. Adapun saran dari peneliti adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan departemen *Housekeeping* Hotel Crowne Plaza Semarang. Oleh karena itu guna meningkatkan kinerja karyawan, manajer departemen *Housekeeping* Hotel Crowne Plaza Semarang dapat melakukan pendekatan interpersonal dengan karyawan guna mengetahui permasalahan terkait pekerjaan yang dialami karyawan, dengan melakukan ini diharapkan manajer dapat mengantisipasi permasalahan yang timbul di masa depan.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa standar operasional prosedur berpengaruh terhadap kinerja karyawan departemen *Housekeeping* Hotel Crwone Plaza Semarang. Untuk meningkatkan kinerja karyawan, manajer *Housekeeping* perlu mendiskusikan dengan departemen terkait mengenai bahasa Inggris yang digunakan dalam penulisan standar operasional prosedur, diharapkan dapat menggunakan bahasa yang lebih mudah untuk dipahami oleh karyawan. Dengan harapan kinerja karyawan departemen *Housekeeping* dapat terus meningkat.
3. Saran bagi peneliti selanjutnya adalah agar dilakukan penelitian lanjutan yang lebih khusus atau dengan variabel – variabel baru, misalnya kepuasan kerja, keselamatan dan kesehatan kerja, budaya organisasi, atau motivasi pada karyawan. Kondisi tersebut sejalan dengan teori yang dikemukakan Alex Soemadji Nitisemito dalam Tien Utami (2012:12) yang mengklasifikasikan beberapa faktor yang dinilai turut mempengaruhi kinerja karyawan, di antaranya adalah kemampuan intelektualitas, disiplin kerja, kepuasan kerja, komitmen organisasi, motivasi karyawan, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, lingkungan kerja, kompensasi dan sistem informasi manajemen yang terdapat di perusahaan tersebut.

Daftar Pustaka

- Ananto, Reza. 2014. Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Empiris Pada Pt Dhl Global Forwarding Semarang Branch. Universitas Diponegoro. Semarang
- Djoko Iskandar (2008) .Standar Operation Procedur .”Makalah Implementasi SOP” pada seminar Universitas negeri Jakarta”
- Hadari, Nawawi. 2006. Kepemimpinan Mengefektifkan Organisasi. Yogyakarta : Gajah Mada University Press
- Hasibuan, Malayu S.P.2000.*Manajemen Sumber Daya Manusia:dasar kunci keberhasilan*.Jakarta: Haji Masagung.
- Hasibuan, Malayu S.P (2010). Manajemen sumber daya manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kartono, Kartini (2010). Pemimpin dan Kepemimpinan : Apakah kepemimpinan abnormal itu?. Jakarta. Rajawali Pers.

¹ Inggar Rizal Megantara, Universitas Diponegoro, inggar.rizal@gmail.com

² Apriatni Endang Prihatini, Universitas Diponegoro

- Moedjiono, Imam. 2002. *Kepemimpinan dan Keorganisasian*. Yogyakarta: UII PRESS
- Press Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat
- Rivai, Veithzal dan Deddy Mulyadi. 2003. *Kepemimpinan dan perilaku organisasi*. Jakarta. Rajawali pers
- Robbins, Stephen P. 2003. *Perilaku Organisasi*. Jilid 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: CV. Alfabeta
- Tjitrokusmo, Stephanie. dan Meliana Tumbelaka. 2014. *Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar Di Hotel Satelit Surabaya*. Universita Kristen Petra. Surabaya.
- Saebani, Beni Ahmad dan Li Sumantri. 2014. *Kepemimpinan*. Bandung: Pustaka Setia
- Tjiptono, Fandy, (2001) *Kepemimpinan*, Penerbit Bayu Media, Malang
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Wiranda, Fahry Akbar. 2015. *Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya dan Tangerang Bidang Sumber Daya Manusia dan Keuangan*. Universitas Diponegoro. Semarang
- Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia : Teori Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat

¹ Inggar Rizal Megantara, Universitas Diponegoro, inggar.rizal@gmail.com

² Apriatni Endang Prihatini, Universitas Diponegoro