

MITRA BESTARI

Abdul Hakim bin Mohad (*Universiti Sains Islam Malaysia*)
Abdulroya Panaemalae (*Walailak University, Thailand*)
Achmad Tohirin (*Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta*)
Ahmad Tarmizi bin Talib (*Universiti Putra Malaysia*)
Alimatul Qibtiyah (*UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta*)
Heru Kurnianto Tjahjono (*Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*)
Imas Maesaroh (*UIN Sunan Ampel, Surabaya*)
Mohammad Nuh (*Universitas Bravijaya, Malang*)
Okrisal Eka Putra (*UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta*)

PEMIMPIN REDAKSI

Andy Dermawan

SEKRETARIS REDAKSI

Bayu Mitra A. Kusuma

DEWAN REDAKSI

M. Rosyid Ridla; Aris Risdiana; Munif Solikhan
Achmad Muhammad; Nurmahni

ADMINISTRASI DAN DISTRIBUSI

Foya Frasasti

ALAMAT REDAKSI

Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Kampus Timur
Jl. Marsda Adisucipto, Yogyakarta 55281, Telp. (0274) 515856
<http://ejournal.uin-suka.ac.id/JMD>

Jurnal MD Terindeks Oleh:



Jurnal MD menerima tulisan mengenai hasil pemikiran dan hasil penelitian di bidang kajian Manajemen, Manajemen Dakwah dan Studi Islam. Naskah harus asli (belum pernah dipublikasikan) dan ditulis menggunakan bahasa Indonesia dengan menggunakan kaidah penulisan karya ilmiah; efektif, efisien, akademis dan dapat dipertanggungjawabkan. Naskah diketik dengan huruf Times New Roman, ukuran 12 pts, dengan spasi 1,5 spasi, dicetak pada kertas kuarto (A4) sepanjang maksimum 25 halaman (include Daftar Pustaka), dan diserahkan dalam bentuk print-out sebanyak 3 eksemplar beserta filenya. Berkas (file) dibuat dengan Microsoft Word (ekstensi RTF)

PENGANTAR EDITOR

MENJAGA KONSISTENSI, MEMPERKUAT EKSISTENSI

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas limpahan karunia-Nya sehingga Jurnal Manajemen Dakwah (Jurnal MD) Volume 4 Nomor 1 Tahun 2018 ini dapat diterbitkan pada waktunya. Sejak volume sebelumnya, Jurnal MD telah mengalami beberapa perubahan baik pada struktur tim editor, tampilan atau *layout*, serta kelengkapan lainnya dengan tujuan peningkatan kualitas jurnal. Pada edisi ini, Jurnal MD kembali tersusun dari tujuh manuskrip hasil penelitian para penulis yang berasal dari beberapa perguruan tinggi. Yang menggembirakan adalah, mulai edisi ini Jurnal MD telah melibatkan *reviewer* yang berasal dari negara-negara Asia Tenggara seperti Thailand dan Malaysia, bukan hanya dari dalam negeri. Ini merupakan sebuah langkah awal yang strategis dalam ikhtiar internasionalisasi Jurnal MD. Bergabungnya para *reviewer* tersebut juga bertujuan untuk menjaga konsistensi dan memperkuat eksistensi Jurnal MD di tengah banyak munculnya jurnal-jurnal baru dengan kajian serupa bak cendawan di musim hujan yang saling berebut naskah berkualitas.

Selaras dengan edisi sebelumnya, sebagai jurnal ilmiah yang mengkaji tentang manajemen dakwah (integrasi-interkoneksi antara ilmu dakwah dan ilmu manajemen), maka konten dari Jurnal MD edisi ini akan dimulai dari kajian dakwah yang bersifat doktrinal terlebih dahulu baru kemudian mengalir pada kajian dakwah yang bersifat transformasi sosial. Hal ini agar nuansa dakwah tetap menjadi *core* yang harus ditonjolkan dalam studi manajemen di UIN Sunan Kalijaga. Dimulai dari manuskrip yang pertama, Abdullah Muslich Rizal Maulana dari Universitas Darussalam Gontor and Vrije Universiteit van Amsterdam memunculkan sebuah gagasan tentang urgensi dakwah lintas agama (*interfaith da'wah*). Menurutnya, redefinisi sifat-sifat wajib Nabi Muhammad menggunakan kerangka teori semantik akan mengantarkan kita pada sebuah interkomitmen kebenaran Islam sebagai

sebuah fondasi teologis guna memenuhi tantangan dakwah yang makin kompleks dalam konteks lintas agama. Hal tersebut menjadi penting agar dakwah tidak hanya berputar-putar secara monoton dan stagnan dalam lingkaran umat Islam sendiri tanpa bisa disampaikan kepada pihak yang lain dengan menarik. Kemudian, manuskrip kedua hasil pemikiran Hidayah Hariani dari Program Pascasarjana Fakultas Ushuludin dan Pemikiran Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta mengungkapkan bahwa masyarakat modern saat ini seringkali tidak memperhatikan hak-hak perempuan dalam dakwah. Padahal menurutnya mengabaikan perempuan dan tidak melibatkan mereka dalam kegiatan dakwah berarti membuang setidaknya setengah dari potensi masyarakat. Ini harus menjadi bahan evaluasi, inspirasi, dan motivasi bagi penafsir Al-Qur'an untuk merumuskan produk interpretasi yang memiliki perspektif tentang peran nyata perempuan dalam dakwah.

Manuskrip ketiga karya Muhammad Irham dari Program Islam Pembangunan dan Kebijakan Publik Sekolah Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga, mengemukakan bahwa wakaf tunai mempunyai potensi besar untuk kemandirian ekonomi umat dan memiliki peluang besar untuk diterapkan di Indonesia dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat jika dikelola dengan baik dan diarahkan kepada sektor-sektor produktif. Namun demikian, wakaf tunai pada kenyataannya saat ini belum serius dikembangkan oleh berbagai *stakeholder* dan ini menjadi tantangan kita bersama. Berlanjut pada manuskrip keempat karya Niko Pahlevi Hentika dan Andhika Wahyudiono dari Prodi Administrasi Negara Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi, yang mendeskripsikan dan menganalisis tentang peran Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyuwangi dalam merevitalisasi kualitas manajemen masjid di wilayah Banyuwangi. Berdasarkan hasil penelitian mereka, ditemukan fakta empirik bahwa peran Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyuwangi dilakukan pada tiga aspek yang komprehensif meliputi idarah, imarah, dan ri'ayah. Manuskrip kelima karya Cucu Nurjamilah dari Fakultas Ushuludin Adab dan Dakwah IAIN Pontianak juga masih membahas seputar isu manajemen masjid. Namun manuskrip ini menggunakan pendekatan yang berbeda dari manuskrip sebelumnya, yaitu analisa gender model Naila Kabeer. Manuskrip ini mengemukakan bahwa di Pontianak

ditemukan beberapa masjid yang secara pengelolaan telah responsif gender. Hal tersebut ditinjau dari struktur kepengurusan, program kegiatan, dan penyediaan sarana prasarana masjid yang telah memberikan kesetaraan akses bagi laki-laki dan perempuan.

Beranjak pada manuskrip keenam yang ditulis oleh Tontowi Jauhari dari Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung, menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional, manajemen konflik dan *trust* berpengaruh langsung secara positif terhadap efektivitas pengelolaan Ormas Muhammadiyah Cabang Pringsewu Lampung. Selain itu juga ditemukan hasil bahwa kepemimpinan transformasional dan manajemen konflik berpengaruh langsung positif terhadap *trust*. Karena itu sangat penting untuk terus meningkatkan kualitas kepemimpinan transformasional, manajemen konflik, dan *trust* agar Pimpinan Muhammadiyah Cabang Pringsewu Lampung berjalan lebih efektif. Adapun selanjutnya manuskrip ketujuh atau terakhir yang disusun oleh Leni Yuliana dan Aris Risdiana dari Jurusan Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta menjelaskan bahwa Lembaga Pengkajian Pangan, Obat-obatan, dan Kosmetika Majelis Ulama Indonesia (LPPOM MUI) Daerah Istimewa Yogyakarta sangatlah berhati-hati dalam menerbitkan sertifikasi halal pada sebuah produk. Tahapan pengambilan keputusan yang harus dilalui meliputi delapan tahap yang ketat yaitu identifikasi masalah, pengumpulan data, analisis data, pengkajian berbagai alternatif, pemilihan alternatif, implementasi, monitoring, dan evaluasi. Hal ini penting agar sertifikat halal yang diterbitkan memiliki kredibilitas dan akuntabilitas yang tinggi.

Kajian-kajian yang disajikan mulai dari manuskrip pertama sampai dengan ketujuh adalah sebuah ikhtiar dalam upaya menganalisa problematika manajemen dakwah kontemporer. Harapannya nanti akan muncul *indigenous* manajemen dakwah yang mampu menjembatani keragaman dan memperkaya kemanusiaan atau *bridging diversity, enriching humanity*. Pada penyajian tujuh manuskrip tersebut, redaksi sangat menyadari bahwa masih terdapat berbagai ketidaksempurnaan sehingga saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan dan pengembangan jurnal ini ke depannya. Akhirnya redaksi mengucapkan banyak terima kasih atas sumbangan hasil penelitian dari semua pihak

yang turut berpartisipasi dalam penerbitan edisi ini, serta mengapresiasi kepercayaan yang telah diberikan kepada Jurnal MD sebagai media publikasi ilmiah yang didedikasikan untuk membangun profesionalisme keilmuan manajemen dakwah. Selamat membaca.

Yogyakarta, Juli 2018
Atas Nama Tim Redaksi

Bayu Mitra A. Kusuma

DAFTAR ISI

Pengantar Editor v

Daftar Isi ix

SEMANTIC REINTERPRETATION OF THE PROPHET
MUHAMMAD'S OBLIGATORY PROPERTIES FOR DA'WAH
ADVANCEMENT IN THE INTERRELIGIOUS CONTEXT

Abdullah Muslich Rizal Maulana 1-22

TAFSIR TEMATIK KONTEKSTUAL ATAS HAK DAN PERAN
PEREMPUAN DALAM MEMBANGUN DAKWAH PADA
MASYARAKAT MODERN

Hidayah Hariani 23-38

WAKAF TUNAI UNTUK KEMANDIRIAN EKONOMI UMAT:
REVITALISASI FILANTROPI ISLAM YANG NYARIS
TERLUPAKAN

Muhammad Irham 39-54

PERAN KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN
BANYUWANGI DALAM REVITALISASI MANAJEMEN
MASJID DI WILAYAH BANYUWANGI

Niko Pahlevi Hentika dan Andhika Wahyudiono 55-68

ANALISIS GENDER TERHADAP MANAJEMEN DAKWAH
MASJID: SEBUAH PENDEKATAN MODEL NAILA KABEER
DI KOTA PONTIANAK

Cucu Nurjamilah 69-84

KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL, MANAJEMEN
KONFLIK, DAN **TRUST**: PENGARUHNYA TERHADAP
EFEKTIVITAS PENGELOLAAN MUHAMMADIYAH
CABANG PRINGSEWU LAMPUNG

Tontowi Jauhari 85-100



PENGAMBILAN KEPUTUSAN LEMBAGA PENGKAJIAN
PANGAN, OBAT-OBATAN, DAN KOSMETIKA MAJELIS
ULAMA INDONESIA (LPPOM MUI)
DALAM PENERBITAN SERTIFIKASI HALAL

Leni Yuliana dan Aris Risdiana

101-122

KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL, MANAJEMEN KONFLIK, DAN TRUST: PENGARUHNYA TERHADAP EFEKTIVITAS PENGELOLAAN MUHAMMADIYAH CABANG PRINGSEWU LAMPUNG

Tontowi Jauhari

Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung

E-mail: jauharitontowi484@gmail.com

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini untuk memahami pengaruh kepemimpinan transformasional, manajemen konflik, dan trust terhadap efektivitas pengelolaan cabang Muhammadiyah Pringsewu Lampung, sampel dalam penelitian berjumlah 87 pimpinan, sampel diambil dengan menggunakan teknik pengambilan sampel probability sampling (random sampling). Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan metode survei dan analisis jalur (path analysis). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional, manajemen konflik dan trust berpengaruh langsung positif terhadap efektivitas pengelolaan cabang Muhammadiyah, serta ditemukan bahwa kepemimpinan transformasional dan manajemen konflik berpengaruh langsung positif terhadap trust. Temuan penelitian menunjukkan perlunya meningkatkan penanganan kepemimpinan transformasional, manajemen konflik, dan trust agar Pimpinan cabang Muhammadiyah Pringsewu Lampung lebih efektif.

Kata Kunci: *Kepemimpinan Transformasional, Manajemen Konflik, Trust*

Abstract

This research aims for understanding the influence of transformational leadership, conflict management, and trust toward the management effectiveness of the Muhammadiyah Pringsewu Branch of Lampung. This research using quantitative approach and survey as research design. To analyze the data, researchers applies path analysis. To choose the samples of the research consisting of 87 branch leaders, the researcher uses random sampling. The research demonstrates that transformational leadership, conflict management, and trust have direct positive influence toward

management effectiveness. This research also finds that transformational leadership and conflict management have direct positive influence to the trust. This research suggests that Muhammadiyah Pringsenu branch should also recommends that the branch should enhance transformational leadership, conflict management and trust among members in order that Muhammadiyah branch develops more effective leadership.

Keywords: *Transformational Leadership, Conflict Management, Trust*

LATAR BELAKANG

Tercapainya tujuan sebuah organisasi, sebagai tolak ukur apakah organisasi itu efektif atau tidak. Organisasi selalu berkeinginan agar dapat dikelola secara efektif, sesuai dengan tuntutan perubahan lingkungan organisasi yang begitu dinamis. Keinginan agar organisasi dapat berjalan secara efektif, juga dihadapi oleh organisasi sosial keagamaan seperti Muhammadiyah, organisasi ini berkeinginan mampu mencapai tujuan yang ditetapkan, yakni: menegakkan dan menjunjung tinggi Agama Islam sehingga terwujud masyarakat Islam yang sebenar-benarnya.¹

Upaya Muhammadiyah untuk dapat mencapai tujuan organisasi, dengan melakukan upaya dakwah *amar ma'ruf nahi munkar* (mengajak kepada perbuatan baik dan mencegah perbuatan buruk) dan tajdid (pembaharuan) dalam segala bidang kehidupan. Upaya dakwah diwujudkan dalam bentuk amal usaha, program, dan kegiatan, yang mencakup: (1) menanamkan keyakinan, memperdalam dan memperluas pemahaman, meningkatkan pengamalan, serta menyebarkan ajaran Islam dalam berbagai aspek kehidupan; (2) Memperdalam dan mengembangkan pengkajian ajaran Islam dalam berbagai aspek kehidupan untuk mendapatkan kemurnian dan kebenaran; (3) meningkatkan semangat ibadah, jihat, zakat, infak, wakaf, sedekah, hibah, dan amal shaleh lainnya; (4) meningkatkan harkat, martabat, dan kualitas sumber daya manusia agar berkemampuan tinggi serta berakhlak mulia; (5) memajukan dan memperbaharui pendidikan dan kebudayaan, mengembangkan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni, serta meningkatkan penelitian; (6) memajukan perekonomian dan kewirausahaan kearah perbaikan hidup yang berkualitas; (7) membina dan

¹ Pimpinan Pusat Muhammadiyah, *Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga Muhammadiyah*, (Yogyakarta: Surya Sarana Grafika, 2011), hlm. 9.

meningkatkan kualitas serta kuantitas anggota sebagai pelaku gerakan; (8) mengembangkan sarana, prasarana, dan sumber dana untuk mensukseskan gerakan.²

Pengelolaan Cabang Muhammadiyah Pringsewu, dikatakan efektif apabila telah melakukan upaya-upaya tersebut dan telah mampu memberikan output pada tingkat tertentu, sehingga memberikan kepuasan yang berarti bagi para anggotanya dan masyarakat sekitar. Upaya yang dilakukan Cabang Muhammadiyah Pringsewu, agar bermanfaat bagi anggota dan masyarakat, dirasakan masih jauh dari tingkat ketercapaian, apalagi dalam mewujudkan masyarakat Islam yang sebenar-benarnya. Ketidak efektifan disebabkan oleh situasi dan kondisi yang belum menentu, seperti; kepemimpinan, perilaku, kepercayaan, cara ibadah, budaya, penerapan hukum Islam, program pembinaan dan.³ Pendapat lain ketidak efektifan, karena Muhammadiyah yang menekuni bidang dakwah, pendidikan, dan kesehatan dengan unit organisasi berbasis fungsional yang jumlahnya ribuan, dengan karakteristik wilayah yang luas dan berbentuk kepulauan, maka tidak mudah bagi organisasi manapun di Indonesia untuk meningkatkan efektivitas.⁴ Juga disebabkan karena Muhammadiyah dikelola dengan cara sukarela, sedangkan pengelolaan profesional hanya berlaku di amal usaha seperti rumah sakit, sekolah, perguruan tinggi, penerbitan, percetakan serta amal usaha lainnya. Hanya satu amal usaha pokok yang tidak memiliki pekerja profesional, yaitu Majelis Tabligh dan bagaimana mungkin kegiatan majlis tabligh akan efektif.

Sedangkan ketidakefektivan pengelolaan cabang Muhammadiyah Pringsewu Lampung disebabkan oleh, situasi dan kondisi kepemimpinan yang kurang kukuh sehingga sulit melakukan koordinasi, perilaku dan budaya kerja *amar ma'ruf nahi munkar* masih sulit dijalankan, lembaga pendidikan belum mampu melahirkan kader-kader yang militan, sumber donasi bagi keberlangsungan cabang belum dapat berjalan (iuran anggota), Pengurus belum bekerja secara tim, pergeseran orientasi organisasi dari organisasi sosial keagamaan ke orientasi profit (profesional).

² Pimpinan Pusat Muhammadiyah, *Anggaran Dasar...*, hlm.. 30 – 31.

³ Daim Abdu Jalil, wawancara di PDM Pringsewu pada 24 Oktober 2013.

⁴ Ahmad Nurmandi, “Dinamika Internal-Eksternal Kepemimpinan Muhammadiyah”, *Suara Muhammadiyah* No. 06, (2010), hlm. 52.

Efektivitas pengelolaan sebuah organisasi tidak terlepas dari aktivitas yang dilakukan oleh pengelola organisasi, aktivitas tersebut akan membentuk pola perilaku kerja dalam hal ini pengelolaan cabang Muhammadiyah guna mencapai tujuan organisasi. Perilaku kerja pengelola dibentuk oleh faktor lingkungan eksternal dan lingkungan internal organisasi. Faktor eksternal yang mempengaruhi efektifitas organisasi dapat berasal dari pemerintah, regulasi pemerintah, intervensi pemerintah, organisasi sosial kemasyarakatan, partai politik, budaya eksternal, pelanggan (pengguna) dan *stakeholder* lainnya. Pengaruh internal dapat berupa motivasi, perilaku dan kekuasaan pemimpin, komunikasi interpersonal, struktur dan proses kelompok, pembelajaran, pengembangan sikap dan persepsi, proses perubahan, Manajemen konflik, desain pekerjaan, dan stres kerja.⁵

Barbara D. Kibbe dkk. mengatakan, organisasi dikatakan efektif apabila organisasi mampu mencapai tujuan secara terukur melalui perpaduan antara manajemen, tata kelola yang kuat, dan *rededication*.⁶ Chris Argyris dan Donald A. Schon mengatakan, efektivitas organisasi dapat diukur dari pencapaian tujuan dan norma yang dianut organisasi.⁷ Sedangkan Daft melihat efektivitas organisasi dari kemampuan organisasi dalam menyadari efektivitas dari tujuan organisasi, mengevaluasi sejauh mana tujuan resmi atau operasi telah tercapai.⁸ Para ahli dalam menetapkan kriteria efektivitas sangat beragam, Robbins mengatakan ada empat pendekatan dalam menetapkan kriteria efektivitas yaitu; *pendekatan goal-attainment*, pendekatan sistem (*approach system*), pendekatan *strategic-constituency*, dan pendekatan *competing value*.⁹ Cameron mengusulkan empat dimensi yang digunakan untuk mengevaluasi efektivitas: (1) apakah perusahaan menyelesaikan sasaran dan tujuan; (2) akuisisi sumber daya kritis; (3) apakah perusahaan memiliki sistem yang efektif dan kepercayaan

⁵ Stephen P. Robbins, *Perilaku Organisasi*, (Jakarta: Indeks Gramedia, 2006), hlm. 10.

⁶ Barbara D. Kibbe *et al.*, *Funding Effectiveness, Lessons in Building Nonprofit Capacity*, (San Francisco: Jossey Bass, 2004), hlm. 4.

⁷ Chris Argyris dan Donald A. Schon, *Organizational Learning: A Theory of Action Perspective* (Manila: Addison-Wesley Publishing Company, 1978), hlm. 42.

⁸ Richard L. Daft, *Organization Theory and Design*, (South-Western: Cengage Learning, 2010), hlm. 75.

⁹ Kusdi, *Teori Organisasi dan Administrasi*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2009), hlm. 92-93.

internal; dan (4) apakah perusahaan telah memenuhi stakeholder.¹⁰

Organisasi yang efektif tidak terlepas dari peran pemimpin, sehingga organisasi perlu memformulasikan gaya kepemimpinan yang mampu mengatasi setiap dinamika organisasi. Menurut Bass dan Reggio pemimpin yang mampu menstimulan dan menginspirasi pengikut agar mencapai hasil yang luar biasa dan mampu mengembangkan kapasitas kepemimpinan adalah gaya kepemimpinan transformasional.¹¹ Yukl juga mengatakan bahwa, pemimpin transformasional mencoba menimbulkan kesadaran dari para pengikut dengan menyerukan cita-cita yang lebih tinggi dan nilai-nilai moral seperti kemerdekaan, keadilan, dan kemanusiaan, bukan berdasarkan atas emosi, seperti keserakahan, kecemburuan, atau kebencian.¹² Sedangkan Luthans mengatakan, kepemimpinan transformational adalah pemimpin yang mampu menggeser nilai-nilai, keyakinan, dan kebutuhan pengikut mereka, pemimpin transformational ini memiliki karakteristik: *idealized leadership, inspiring leadership, intellectual stimulation, and individualized consideration*.¹³

Keberagaman yang ada dalam organisasi dapat memberikan nilai yang positif dan negatif, keberagaman yang bernilai negatif akan menghambat efektivitas organisasi, karena itu keberagaman perlu dikelola agar bernilai positif. Pengelolaan tidak sekedar memecahkan masalah, tetapi usaha manajemen yang kompleks, memerlukan tindakan disiplin secara holistik, dan berpikir sistemik. Handoko dalam hal ini mengatakan pengelolaan konflik (manajemen konflik) sebagai upaya manajer yang berusaha menemukan cara untuk menyeimbangkan konflik dan korporasi.¹⁴ Rahim melihat manajemen konflik bukan berarti penghindaran, pengurangan, atau penghentian konflik. Manajemen konflik melibatkan merancang strategi yang efektif untuk meminimalkan disfungsi konflik dan meningkatkan fungsi konstruktif konflik dalam

¹⁰ Robert B. Carton dan Charles W. Hofer, *Measuring Organizational Performance, Metrics for Entrepreneurship and Strategic Management Research*, (USA: Edward Elgar Publishing, 2006), hlm. 47.

¹¹ Bernard M. Bass dan Ronald E. Reggio, *Transformational Leadership*, (London: Lawrence New Jersey, 2006), hlm. 3.

¹² Gary Yukl, *Leadership in Organization*, (New Jersey: Prentice Hall, 2007), hlm. 241.

¹³ Fred Luthans, *Organizational Behaviour*, (New York: McGraw Hill, 2011), hlm. 430.

¹⁴ T. Hani Handoko, *Manajemen*, (Yogyakarta: BPFE, 2012), hlm. 346.

rangka meningkatkan pembelajaran dan efektivitas organisasi.¹⁵ Sedangkan William Hendricks mengatakan penanganan konflik secara universal dalam manajemen konflik melalui cara; mempersatukan, kerelaan membantu, mendominasi, menghindar, dan kompromi.¹⁶

Interaksi sosial dengan situasi ketidakpastian dan penuh risiko, harus di hadapi dengan kepercayaan. Hardin mengatakan kepercayaan (*trust*) adalah gagasan kognitif yang fundamental, untuk percaya atau tidak percaya kepada orang lain yang diawali dengan beberapa praduga sesuai dengan pengetahuan tentang mereka.¹⁷ Siergrist mengatakan kepercayaan sebagai kesediaan, dengan harapan mendapatkan hasil yang menguntungkan, sehingga membuat seseorang untuk mengambil keputusan bergantung terhadap yang lain berdasarkan pada kesamaan keyakinan atau nilai.¹⁸ Ward dan Smith berpendapat bahwa kepercayaan adalah mengandalkan seseorang atau sesuatu untuk mengurus kepentingan kita.¹⁹

Kepercayaan menurut Robbins dan Judge memiliki tiga karakter kunci dalam membangun kepercayaan yaitu: integritas (*integrity*), kebajikan (*benevolence*) dan kemampuan (*ability*).²⁰ Sedangkan Larry Reynolds mengatakan, prinsip-prinsip kepercayaan mencakup: kompetensi (*competence*), keterbukaan (*openness*), keandalan (*reliability*), equitas (*equity*).²¹ Bahasan-bahasan tersebut mengarahkan pada tujuan penelitian, untuk menganalisis pengaruh langsung kepemimpinan transformasional, manajemen konflik, dan *trust* terhadap efektivitas pengelolaan cabang Muhammadiyah Pringsewu Lampung. Juga digunakan untuk menganalisis pengaruh langsung kepemimpinan transformasional, manajemen konflik terhadap *trust* cabang Muhammadiyah Pringsewu Lampung.

¹⁵ M. Afzalur Rahim, *Managing Conflict in Organization*, (London: Qourum Books, 2001), hlm. 76.

¹⁶ Willian Hendricks, *Bagaimana Mengelola Konflik: Petunjuk Praktis Untuk Manajemen Konflik yang Efektif*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), hlm. 47-51.

¹⁷ Marco Tulio Zanini, "Trust within Organizations of the New Economy", *Dissertation*, (Wiesbaden: Universität Magdeburg, 2007), hlm. 12.

¹⁸ Michael Siegrist *et al.*, *Trust in Risk Management*, (USA: Paperback, 2010), hlm. 4.

¹⁹ William Aidan Ward dan John Robert Smith, *Trust and Mistrust: Radical Strategies in Business Relationships*, (England: John Wiley & Sons, 2003), hlm. 8.

²⁰ Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge, *Organizational Behavior...*, hlm. 387.

²¹ Larry Reynolds, *The Trust Effect Creating, The High Trust, High Performance Organization*, (USA: Nicholas Brealey Publishing, 1998), hlm. 25.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, serta sebagai konstruksi dasar filsafat positivisme, pendekatan kuantitatif digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, menggunakan instrumen penelitian dalam pengumpulan data, dan analisis data bersifat kuantitatif - statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.²² Metode dalam penelitian ini menggunakan metode survei, digunakan metode survei untuk memperoleh fakta-fakta tentang gejala-gejala atas permasalahan yang timbul,²³ selain itu metode survai digunakan untuk mempelajari hubungan antar variabel, mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data pokok, sehingga metode survei sangat relevan digunakan untuk menganalisis data yang bersifat kuantitatif - statistik, sehingga tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan dapat dilaksanakan.

Penelitian dilaksanakan pada cabang Muhammadiyah yang ada di Kabupaten Pringsewu Provinsi Lampung, dengan unit analisis 8 (delapan) Pimpinan Cabang Muhammadiyah (Ambarawa, Pardasuka, Sukoharjo, Gading Rejo, Pagelaran, Tanjung Rusia, Banyumas, Pringsewu). Pengelola (pimpinan) cabang Muhammadiyah Pringsewu berjumlah 104 orang, maka sampel yang diambil dengan tingkat kesalahan 1 %, berjumlah 87 orang dari unsur pimpinan cabang Muhammadiyah Pringsewu. Untuk mendapatkan data dari 87 responden, peneliti menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian, dengan tujuan untuk menggali respon tentang penilaian, persepsi, pendapat, dan informasi dari responden Pimpinan Cabang Muhammadiyah (PCM), berkenaan dengan efektivitas pengelolaan organisasi, kepemimpinan transformasional, manajemen konflik, dan *trust* pengelolaan cabang Muhammadiyah Pringsewu Lampung. Kuesioner dibangun atas dasar definisi konseptual, definisi operasional dan indikator penelitian, kemudian dibuat kisi-kisi instrumen penelitian.

Instrumen penelitian yang telah tersusun diuji cobakan terlebih dahulu terhadap 30 orang non sampel, dari instrumen uji coba dilakukan

²² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 8.

²³ Husein Umar, *Metode Riset Bisnis*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002), hlm. 44.

uji validitas menggunakan korelasi *product moment*,²⁴ dan reliabilitas menggunakan teknik alfa (α) *Cronbach*,²⁵ setelah instrumen benar-benar valid dan reliabel baru dijadikan instrumen untuk mengukur 87 responden. Data yang terkumpul dari 87 responden, dianalisis menggunakan teknik analisis jalur (*path analysis*), teknik ini digunakan untuk melukiskan dan menguji model hubungan antar variabel yang berbentuk sebab akibat,²⁶ analisis data dalam penelitian ini terdiri dari dua bagian, yaitu: pengujian persyaratan analisis, dan pengujian hipotesis. Analisis data diawali dengan uji normalitas menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* dengan cara melihat nilai probabilitas signifikan yang bernilai lebih besar dari 0,05 maka data berdistribusi normal,²⁷ dan uji linieritas menggunakan *analysis of variance* (*ANOVA*), dengan kriteria pengujian, apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada taraf nyata (α) 0,05 pada tabel Anova, maka persamaan regresi dinyatakan linier atau berupa garis linier (Kadir, 2010:131). Setelah uji persyaratan dilakukan uji hipotesis menggunakan statistik deskriptif dan inferensial.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hipotesis penelitian diajukan untuk menguji apakah: Kepemimpinan transformasional berpengaruh langsung positif terhadap efektivitas pengelolaan cabang. Manajemen konflik berpengaruh langsung positif terhadap efektivitas pengelolaan cabang. *Trust* berpengaruh langsung positif terhadap efektivitas pengelolaan cabang. Kepemimpinan transformasional berpengaruh langsung positif terhadap *trust*. Manajemen konflik berpengaruh langsung positif terhadap *trust*.

Hasil analisis jalur, diperoleh nilai koefisien jalur $X_1(p_{y1}) = 0,243$, $X_2(p_{y2}) = 0,207$ dan $X_3(p_{y3}) = 0,422$, sehingga membentuk Persamaan Struktural, yaitu: $\hat{Y} = 0,243X_1 + 0,207X_2 + 0,422X_3 + e_2$. Selanjutnya, diperoleh nilai koefisien jalur $X_1(p_{31}) = 0,377$, dan $X_2(p_{32}) = 0,455$, sehingga membentuk Persamaan Struktural 2 sebagai berikut: $X_3 = 0,377X_1 + 0,455X_2 + e_1$. Persamaan Struktural tersebut menjelaskan bahwa, besarnya

²⁴ Husein Umar, *Metode Riset Bisnis*., hlm. 111.

²⁵ Husein Umar, *Metode Riset Bisnis*., hlm. 125.

²⁶ Sugiono, *Statistika untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 297.

²⁷ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2009), hlm. 49.

pengaruh langsung positif kepemimpinan transformasional terhadap efektivitas pengelolaan cabang adalah 0,243. Besarnya pengaruh langsung positif manajemen konflik terhadap efektivitas pengelolaan cabang sebesar 0,207, dan besarnya *trust* terhadap efektivitas pengelolaan cabang adalah 0,422. Sedangkan pada persamaan struktural 2 dapat diketahui, besarnya pengaruh langsung positif kepemimpinan transformasional terhadap *trust* adalah 0,377 dan besarnya pengaruh langsung positif manajemen konflik terhadap *trust* sebesar 0,455.

Pengujian hipotesis melalui uji t diperoleh nilai t_{hitung} untuk koefisien jalur py_1 sebesar 2,627, nilai t_{hitung} untuk koefisien jalur py_2 sebesar 2,152, nilai t_{hitung} untuk koefisien jalur py_3 sebesar 4,041 nilai t_{hitung} untuk koefisien jalur p_{31} sebesar 4,312, dan nilai t_{hitung} untuk koefisien jalur p_{32} sebesar 5,210, sedangkan nilai t_{tabel} pada taraf nyata $\alpha = 0,05$ dan $n = 87$ sebesar 1,663. Dengan demikian, kepemimpinan transformasional, manajemen konflik, dan *trust* berpengaruh langsung positif terhadap efektivitas pengelolaan cabang, yang berarti setiap peningkatan perbaikan pada kepemimpinan transformasional, manajemen konflik dan *trust* dapat meningkatkan efektivitas pengelolaan cabang Muhammadiyah Pringsewu Lampung.

Penelitian ini, pertama menguji apakah kepemimpinan transformasional berpengaruh langsung positif terhadap efektivitas pengelolaan cabang Muhammadiyah Pringsewu Lampung. Berdasarkan hasil analisis data ditemukan bahwa, kepemimpinan transformasional berpengaruh langsung positif terhadap efektivitas pengelolaan cabang Muhammadiyah Pringsewu Lampung. Dari temuan penelitian menunjukkan bahwa, besarnya pengaruh langsung positif dari variabel kepemimpinan transformasional terhadap efektivitas pengelolaan cabang sebesar 0,243. Hasil penelitian ini menegaskan, jika dilakukan peningkatan pada perilaku cara kepemimpinan transformasional dapat meningkatkan efektivitas pengelolaan cabang Muhammadiyah Pringsewu Lampung. Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Yukl, Robbins, Bass dan Reggio, dan Bartocci, serta hasil penelitian Roger J. Givens, yang mengatakan kepemimpinan transformasional menginspirasi pengikut untuk mencapai hasil yang maksimal dengan konsentrasi pada nilai-nilai organisasi, dan kepemimpinan transformasional memengaruhi perilaku karyawan yang berdampak positif bagi organisasi. Secara teoritik kepemimpinan

transformasional sebagai cara kerja pemimpin untuk melakukan perubahan-perubahan besar, pada diri pengikut dalam melakukan pekerjaan sehingga mencapai hasil yang maksimal, dengan cara-cara karisma, inspirasi, stimulasi intelektual, dan pertimbangan individu. Sedangkan efektivitas pengelolaan cabang Muhammadiyah, sebagai upaya organisasi mencapai berbagai tujuan yang telah ditetapkan secara tepat dan terukur, baik dalam tujuan jangka pendek maupun jangka panjang, dapat ditempuh dengan membuat tujuan yang jelas, kegiatan terintegrasi, konsistensi, memenuhi *stakeholder*, dan memperhatikan kontrol lingkungan.

Kedua, penelitian menguji apakah manajemen konflik berpengaruh langsung positif terhadap efektivitas pengelolaan cabang Muhammadiyah Pringsewu. Berdasarkan hasil analisis data ditemukan besarnya pengaruh langsung positif manajemen konflik terhadap efektivitas pengelolaan cabang sebesar 0,207. Temuan menunjukkan bahwa manajemen konflik berpengaruh langsung positif terhadap efektivitas pengelolaan cabang, atau dapat dikatakan jika terjadi peningkatan perilaku penanganan pada manajemen konflik, dapat meningkatkan efektivitas pengelolaan cabang Muhammadiyah Pringsewu Lampung. Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Taylor, Fayol, Weber, Mayo, Handoko, dan hasil penelitian Shamaila Gull, yang mengatakan bahwa konflik perlu dikelola agar organisasi berjalan secara efektif, dengan upaya *mempersatukan*, sebagai gaya tukar menukar informasi, yang secara tipikal gaya ini diasosiasikan dengan pemecahan masalah, biasanya efektif bila isu masalahnya kompleks. Upaya *toleransi* dilakukan dengan cara mengakomodir berbagai pendapat, dan membangun konsensus dari beragam perbedaan. Upaya *menenangkan* dilakukan pada konflik yang membutuhkan pendekatan-pendekatan persuasif, menenangkan dan menurunkan ketegangan, dan memungkinkan untuk bicara dari hati kehati. Upaya *kompromi* merupakan bentuk akomodir kepentingan diri dan orang lain, sehingga berbagai konflik dapat dipertemukan dengan kesepakatan bersama. Sedangkan upaya *pemecahan masalah* sebagai upaya mencari, mendapatkan, dan memberikan solusi dari setiap konflik yang terjadi.

Hipotesis penelitian ketiga, terkait dengan *trust* berpengaruh langsung positif terhadap efektivitas pengelolaan cabang Muhammadiyah Pringsewu. Hasil analisis data menunjukkan besarnya pengaruh langsung

trust terhadap efektivitas pengelolaan cabang sebesar 0,422, yang berarti bahwa *trust* berpengaruh langsung positif terhadap efektivitas pengelolaan cabang, dengan kata lain setiap peningkatan *trust* dapat meningkatkan efektivitas pengelolaan cabang Muhammadiyah Pringsewu Lampung. Pengaruh *trust* terhadap pengelolaan cabang Muhammadiyah, sejalan dengan apa yang dikatakan Ward dan Smith, Zalabak, Healey, Luthan, dan Robbins, serta hasil penelitian Shuping Guo, Yulianti dan Wuryanti, sehingga hasil penelitian ini mempertegas bahwa, *trust* berpengaruh langsung positif terhadap efektivitas pengelolaan cabang Muhammadiyah Pringsewu Lampung telah terbukti secara teoritik dan empirik. Hasil ini menunjukkan bahwa, kepercayaan perlu dibangun dengan menumbuhkan sikap untuk selalu dan mau melakukan kegiatan yang baik bagi orang lain. Selain itu dapat dilakukan dengan meningkatkan kemampuan dan keterampilan, juga dapat dilakukan dengan peningkatan integritas, melalui cara menumbuhkan sifat kejujuran dan kebenaran. Serta membangun loyalitas, konsistensi, dan keterbukaan. Membangun loyalitas dengan cara melakukan upaya-upaya yang bersifat melindungi dan menjaga, konsistensi mengembangkan bagaimana seseorang dapat menjadi panutan dan dipercaya, sedangkan keterbukaan dibangun dengan kesediaan untuk berbagai ide dan informasi.

Hipotesis keempat, tentang kepemimpinan transformasional berpengaruh langsung positif terhadap *trust* pada cabang Muhammadiyah Pringsewu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, besarnya pengaruh langsung positif kepemimpinan transformasional terhadap *trust* adalah 0,377. Hal ini berarti bahwa kepemimpinan transformasional berpengaruh langsung positif terhadap *trust* pada cabang Muhammadiyah Pringsewu, atau dengan kata lain jika dilakukan peningkatan perilaku kepemimpinan transformasional dapat meningkatkan *trust* pengelolaan cabang Muhammadiyah Pringsewu Lampung. Glinow, Robbins dan Judge, dan Locke, berpendapat bahwa kepemimpinan transformasional akan mampu menghasilkan tingkat kepercayaan yang tinggi, ketika pengikut mempercayai pimpinan, pengikut akan merasa berkewajiban untuk bekerja lebih keras, karena itu pemimpin juga bertugas untuk membangun kepercayaan kepada pengikut. Kalshoven dan Hartog, juga mengatakan pentingnya perilaku pemimpin etis untuk prototypicality, kepercayaan,

dan efektivitas pemimpin. Perilaku pemimpin etis seperti mengklarifikasi peran, berbagi kekuasaan, dan bertindak adil. Pemimpin etis dapat dilihat sebagai wakil ideal kelompok, dan yang pada gilirannya berarti pemimpin dapat dipercaya. Temuan menegaskan bahwa dengan peningkatan perbaikan pada kepemimpinan transformasional dapat meningkatkan *trust* Pimpinan Cabang Muhammadiyah (PCM) Pringsewu Lampung. Artinya untuk menumbuhkan kepercayaan (*trust*) pada PCM, pimpinan cabang perlu memperhatikan secara sungguh-sungguh, terkait dengan indikator kepemimpinan transformasional, yakni pemimpin yang dapat menampilkan karakteristik dengan perilaku karismatik, menumbuhkan motivasi inspirasi, memberikan stimulasi intelektual, dan memberikan pertimbangan individual, dengan meningkatkan karakteristik tersebut terhadap individu dapat meningkatkan kepercayaan bahwa pemimpin dapat membawa perubahan.

Hipotesis kelima penelitian ini, apakah manajemen konflik berpengaruh langsung positif terhadap *trust* cabang Muhammadiyah Pringsewu. Hasil penelitian menemukan bahwa, manajemen konflik berpengaruh langsung positif terhadap *trust* cabang Muhammadiyah Pringsewu Lampung, dengan besarnya pengaruh langsung manajemen konflik terhadap *trust* sebesar 0,455. Hasil ini menunjukkan bahwa bila terjadi peningkatan penanganan pada manajemen konflik dapat meningkatkan *trust* pengelolaan cabang Muhammadiyah Pringsewu Lampung. Penelitian ini sejalan dengan pemikiran Rahim, Mitchell, dan Gultung, bahwa menyusun strategi konflik sangat diperlukan, dengan strategi dapat menyebabkan fungsi konflik yang awalnya destruktif dapat ditingkatkan menjadi fungsi yang konstruktif, karena konflik melibatkan antar aktor terkadang bersifat positif terkadang negatif, terkadang saling merendahkan, memaksakan, saat yang lain bersahabat dan bermusuhan, jika ini tidak di kelola akan menurunkan tingkat kepercayaan. Rahim menambahkan, dengan penanganan konflik ini dimungkinkan persoalan eksternal dan internal individu (*trust*) terselesaikan serta akan menumbuhkan kepercayaan pada diri individu. Dengan demikian apabila terjadi peningkatan penanganan pada manajemen konflik dapat meningkatkan *trust* pimpinan cabang Muhammadiyah Pringsewu Lampung. Sehingga diperlukan memberi perhatian pada manajemen konflik dengan

sebenarnya, melalui pendekatan karakteristik manajemen konflik berupa gaya mempersatukan, toleransi, menenangkan, kompromi, dan pemecahan masalah, dengan pendekatan ini, kepercayaan dari *stakeholder* pada pimpinan cabang Muhammadiyah Pringsewu akan lebih meningkat.

KESIMPULAN

Dari pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa; *Pertama*, Kepemimpinan transformasional berpengaruh langsung positif terhadap efektivitas pengelolaan cabang Muhammadiyah Pringsewu Lampung. *Kedua*, Manajemen konflik berpengaruh langsung positif terhadap efektivitas pengelolaan cabang Muhammadiyah Pringsewu Lampung. *Ketiga*, *Trust* berpengaruh langsung positif terhadap efektivitas pengelolaan cabang Muhammadiyah Pringsewu Lampung. *Keempat*, Kepemimpinan transformasional berpengaruh langsung positif terhadap *trust* cabang Muhammadiyah Pringsewu Lampung. *Kelima*, Manajemen konflik berpengaruh langsung positif terhadap *trust* cabang Muhammadiyah Pringsewu Lampung. Bagi pimpinan Cabang Muhammadiyah (PCM) Pringsewu Lampung, hendaknya mempertimbangkan perlunya meningkatkan pengetahuan dan keterampilan, baik secara formal maupun informal; perlu membangun komunikasi yang baik dengan seluruh pengurus dan anggotanya; lebih memahami strategi pengembangan organisasi, memiliki sensitivitas dan mampu menjadi pemimpin yang melayani; lebih memahami akan adanya perbedaan pendapat di dalam organisasi, dapat menumbuhkan rasa toleransi, menciptakan ketenangan di dalam organisasi, mengkompromikan dan memecahkan masalah yang muncul di dalam organisasi; pimpinan hendaknya menjadi simbol dalam organisasi dengan gemar melakukan kebajikan; pimpinan lebih meningkatkan integritasnya ditengah-tengah masyarakat, lebih loyal pada organisasi dan *stakeholdernya*. Pimpinan harus konsisten pada tujuan organisasi, dan terbuka pada semua *stakeholder* atas ide-ide dan informasi yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad Nurmandi, “Dinamika Internal-Eksternal Kepemimpinan Muhammadiyah”, *Suara Muhammadiyah* No. 06, 2010.

- Andreas Budiharjo, *Organisasi Menuju Pencapaian Kinerja Optimum*, Jakarta: Prasetya Mulya Publishing, 2011.
- Barbara D. Kibbe *et al.*, *Funding Effectiveness, Lessons in Building Nonprofit Capacity*, San Francisco: Jossey Bass, 2004.
- Bernard M. Bass dan Ronald E. Reggio, *Transformational Leadership*, London: Lawrence New Jersey, 2006.
- Chris Argyris dan Donald A. Schon, *Organizational Learning: A Theory of Action Perspective*, Manila: Addison-Wesley Publishing Company, 1978.
- Eric H. Kessler, *Management Theory in Action*, New York: Palgrave Macmillan, 2010.
- Fred Luthans, *Organizational Behaviour*, New York: McGraw Hill, 2011.
- Gary N. McLean, *Organization Development, Principles, Processes, Performance*, San Francisco: Berrett-Koehler Publishers, 2006.
- Gary Yukl, *Leadership in Organization*, New Jersey: Prentice Hall, 2007.
- Husein Umar, *Metode Riset Bisnis*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas diponegoro, 2009.
- Kusdi, *Teori Organisasi dan Administrasi*, Jakarta: Salemba Humanika, 2009.
- Larry Reynolds, *The Trust Effect Creating, The High Trust, High Performance Organization*, USA: Nicholas Brealey Publishing, 1998.
- M. Afzalur Rahim, *Managing Conflict in Organization*, London: Qorum Books, 2001.
- Marco Tulio Zanini, "Trust within Organizations of the New Economy", *Dissertation*, Wiesbaden: Universität Magdeburg, 2007.
- Michael Siegrist *et al.*, *Trust in Risk Management*, USA: Paperback, 2010.
- Richard L. Daft, *Organization Theory and Design*, South-Western: Cengage Learning, 2010.
- Robert B. Carton dan Charles W. Hofer, *Measuring Organizational Performance, Metrics for Entrepreneurship and Strategic Management Research*, USA: Edward Elgar Publishing, 2006.
- Stephen P. Robbins, *Organization Theory, Structure, Design, and Application*. Englewood Cliffs: Prentice Hall, 1991.

- _____, *Perilaku Organisasi*, Jakarta: Indeks Gramedia, 2006.
- _____, dan Timothy A. Judge, *Organizational Behavior*, USA: Pearson Education, 2013.
- Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- _____, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- T. Hani Handoko, *Manajemen*, Yogyakarta: BPFE, 2012.
- William Aidan Ward dan John Robert Smith, *Trust and Mistrust: Radical Strategies in Business Relationships*, England: John Wiley & Sons, 2003.
- Willian Hendricks, *Bagaimana Mengelola Konflik, Petunjuk Praktis Untuk Manajemen Konflik yang Efektif*, Jakarta: Bumi Aksara, 2004.