

STRATEGI PENYELESAIAN KARTU KREDIT BERMASALAH PADA BANK OLEH KONSULTAN AGEN OLDE LAW FIRM SURABAYA

Oleh :

Christie G. Lesik

ABSTRAK

Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting dalam sebuah organisasi baik organisasi dalam skala besar maupun kecil. Pada organisasi berskala besar, sumber daya manusia dipandang sebagai unsur yang sangat menentukan dalam proses pengembangan usaha, peran sumber daya manusia menjadi semakin penting. Suatu organisasi membutuhkan pemimpin yang efektif, yang mempunyai kemampuan mempengaruhi perilaku anggotanya atau anak buahnya. Olde Lawfirm mempunyai peran yang strategis dalam hal menyelesaikan permasalahan yang dialami para nasabah atau klien. Pimpinan Olde Lawfirm berperan penting untuk meningkatkan kualitas sumber daya yang dimilikinya melalui kebijakan-kebijakannya karena pegawai adalah penggerak utama lajunya organisasi melalui program-program yang terencana dan berkesinambungan sehingga dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Prinsip yang diterapkan dalam pemberian kartu Penyelesaian kredit bermasalah adalah prinsip 5C yaitu *character, capacity, capital, collateral, dan condition of economic*. Kekuatan dominan yang dimiliki pada Konsultan Legal Olde Lawfirm Surabaya adalah hubungan baik dengan mitra kerja yaitu dengan skor 0,900. Kelemahan utama yang dimiliki pada Konsultan Legal Olde Lawfirm Surabaya adalah belum adanya pemahaman yang seragam terhadap program penyelesaian masalah dalam hukum dengan skor faktor internal sebesar 0,525. Total skor terbobot adalah sebesar 2,273. Hal ini menunjukkan bahwa penyelesaian masalah kredit bermasalah pada Konsultan Legal Olde Lawfirm Surabaya belum mampu mengolah peluang yang ada di luar dan juga belum bisa mengantisipasi apabila terjadi berbagai macam ancaman dari luar lingkungan perusahaan. Peluang utama yang seharusnya bisa diambil Konsultan Legal Olde Lawfirm Surabaya yaitu kontribusi UMKM pada PDB di Indonesia dengan skor 0,608. Ancaman besar yang harus diantisipasi oleh bank tersebut yaitu risiko munculnya moral *hazard* (risiko moral) yang dapat menimbulkan banyaknya jumlah debitur kredit macet.

Kata Kunci : Kepemimpinan, Budaya Organisasi, Strategi

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia menjadi bagian utama pada kelembagaan besar dan kecil. Pada organisasi besar, sumber daya manusia dipandang selaku bagian penting dari pengembangan perusahaan, dan perannya menjadi sangat penting. Organisasi memerlukan seorang pemimpin yang efektif memengaruhi perilaku anggota serta bawahannya. Oleh sebab itu, seorang pemimpin dianggap selaku atasan apabila ia sanggup mempengaruhi bawahannya dan mengarahkan mereka untuk menggapai tujuan kelembagaan. Media elektronik serta cetak sering berbicara dan membahas tentang kepemimpinan. Peran seorang pemimpin sangatlah strategis dan penting dalam menggapai misi, visi serta tujuan organisasi. Ini adalah sebuah motivasi yang selalu menunjang seseorang dalam mempelajari detail kepemimpinan. Kualitas kepemimpinan umumnya dianggap selaku faktor penting yang menentukan keberhasilan serta kegagalan organisasi, dan merupakan faktor terpenting yang menentukan apakah suatu perusahaan atau masyarakat, berhasil atau gagal pada organisasi yang berorientasi bisnis/publik. Peran kepemimpinan begitu penting sehingga topik kepemimpinan menjadi sebuah fokus para peneliti di bidang perilaku organisasi. Manajer memainkan peran kunci dalam pengembangan dan implementasi strategi perusahaan. Oleh karena itu, tiap manajer menghargai pelatihan, mobilitas serta dukungan semua karyawannya di masa depan sehingga mereka sanggup melengkapi lingkungan kerja dan beban kerja.

Olde Lawfirm memainkan peran strategi dalam memecahkan masalah klien. Olde Lawfirm diwajibkan menjunjung tinggi kualitas dan profesionalismenya, salah satunya sumber daya manusia dengan keterampilan organisasi, berkualitas baik, jujur, serta berdedikasi. Maka dari itu, pemimpin Olde Lawfirm menggunakan kebijakan tersebut untuk mencapai tugas pokok dan fungsi yang dijalankan pada perusahaan, sebab karyawan merupakan kelompok terpenting yang menentukan perencanaan organisasi serta kecepatan perencanaan yang berkesinambungan dan berperan penting dalam peningkatan kualitas sumber dayanya sehingga mampu meraih kesuksesan.

Kartu Penyelesaian kredit bermasalah atau *credit card* merupakan sebuah gaya hidup dan bagian dari komunitas manusia untuk dapat dikategorikan modern dalam tata kehidupan sebuah kota yang beranjak menuju metropolitan atau cosmopolitan. Kartu Penyelesaian kredit bermasalah hanya merupakan sebuah pilihan bagi manusia untuk menilai sebuah tawaran dari gaya hidup, menerima atau menolak sesuai dengan kebutuhannya. Kartu Penyelesaian kredit bermasalah dapat mengatur pola hidup menjadi lebih efisien dan dapat pula menuju kearah konsumtif. Adapun prinsip yang diterapkan dalam pemberian kartu Penyelesaian kredit bermasalah adalah prinsip 5C yaitu *character, capacity, capital, collateral, dan condition of economic*. Dari kelima prinsip tersebut *collateral* (jaminan) merupakan hal yang penting dalam kebijakan pemberian Penyelesaian kredit bermasalah karena permasalahan yang sering dihadapi oleh lembaga keuangan adalah resiko Penyelesaian kredit bermasalah macet (resiko tidak tertagihnya Penyelesaian kredit bermasalah) dengan adanya jaminan yang tinggi berarti resiko adanya Penyelesaian kredit bermasalah yang macet menjadi lebih rendah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, yaitu bertujuan untuk menjelaskan mengenai gambaran secara faktual, dan aktual atas fenomena yang penulis teliti yaitu mengenai strategi penyelesaian kredit bermasalah dalam bank oleh konsultan agen Olde Lawfirm Surabaya. Populasi dan sampel penelitian adalah seluruh karyawan dan nasabah Olde Lawfirm Surabaya. Instrumen penelitian adalah kuesioner dan tehnik yang digunakan untuk mengambil data adalah tehnik wawancara. Hasil kuesioner kemudian dimasukkan ke dalam matriks faktor strategi internal dan eksternal.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Matriks Faktor Strategi Internal

Faktor-faktor Strategi Internal	Bobot (a)	Rating (b)	Skor (axb)
Kekuatan:			
1. Hubungan baik dengan mitra kerja	0,250	3,60	0,900
2. Kecepatan pemberian keputusan Penyelesaian kredit bermasalah	0,212	3,60	0,763
3. <i>Networking</i> luas	0,225	2,20	0,171
Kelemahan:			
1. Penyelesaian kredit bermasalah macet menjadi beban bank pelaksana	0,138	3,00	0,414
2. Belum adanya pemahaman yang seragam terhadap program PENYELESAIAN KREDIT BERMASALAH, baik oleh para petugas bank di lapangan maupun masyarakat	0,175	3,00	0,525
Total:	1,00		2,773

Dari tabel tersebut menunjukkan perusahaan saat ini berada pada posisi kuat. Hal ini dikarenakan kondisi internal perusahaan berada di atas nilai rataannya 2,50. Kekuatan dominan yang dimiliki Penyelesaian Kredit Bermasalah pada Olde Lawfirm adalah hubungan baik dengan mitra kerja yaitu dengan skor 0,900. Posisi kedua ditempati oleh kecepatan keputusan pemberian Penyelesaian kredit bermasalah kepada calon nasabah atau klien yaitu dengan skor 0,763. Kelemahan utama yang dimiliki Penyelesaian Kredit Bermasalah pada Olde Lawfirm adalah belum adanya pemahaman yang seragam terhadap program Penyelesaian Kredit Bermasalah, baik oleh para petugas bank di lapangan maupun masyarakat dengan skor faktor internal sebesar 0,525.

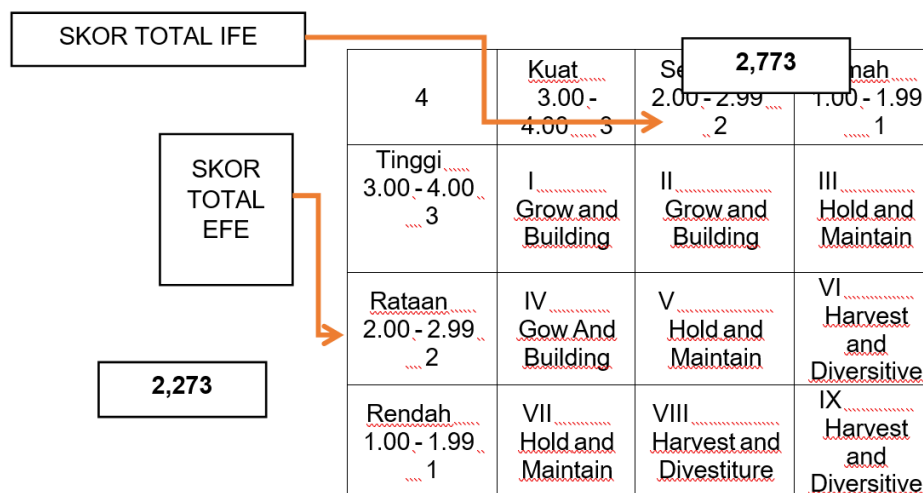
Tabel 2. Matriks Faktor Strategi Eksternal

Faktor-faktor Strategi Eksternal	Bobot (a)	Rating (b)	Skor (axb)
Peluang:			
1. Besarnya jumlah UMKM, sementara masih banyak yang belum dapat modal	0,215	2,20	0,473
2. Kontribusi UMKM pada PDB di Indonesia	0,190	3,20	0,608
Ancaman:			
1. Risiko munculnya <i>moral hazard</i>	0,215	3,60	0,774
2. Pertumbuhan pesaing	0,190	2,60	0,494
3. Pertumbuhan ekonomi nasional	0,190	2,80	0,532
Total:	1,00		2,273

Berdasarkan Tabel 2, total skor sebesar 2,273. Hal ini menunjukkan bahwa Penyelesaian kredit bermasalah pada Olde Lawfirm belum mampu mengolah peluang yang ada di luar dan juga belum bisa mengantisipasi apabila terjadi berbagai macam ancaman dari luar lingkungan perusahaan. Peluang utama yang seharusnya bisa diambil Olde Lawfirm, yaitu kontribusi UMKM pada PDB di Indonesia dengan skor 0,608. Ancaman besar yang harus diantisipasi oleh bank tersebut yaitu risiko munculnya *moral hazard* (risiko moral) yang dapat menimbulkan banyaknya jumlah debitur Penyelesaian kredit bermasalah macet, faktor eksternal berupa ancaman skornya adalah sebesar 0,774.

Tabel 3. Matrik SWOT

Faktor Internal	<p>Kekuatan (S)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hubungan baik dengan mitra kerja 2. Kecepatan pemberian keputusan Penyelesaian kredit bermasalah 3. <i>Networking</i> Luas 	<p>Kelemahan (W)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penyelesaian kredit bermasalah macet menjadi beban Bank pelaksana 2. Belum adanya pemahaman yang seragam terhadap program Penyelesaian Kredit Bermasalah, baik oleh para petugas bank maupun masyarakat
Faktor Eksternal	<p>S-O</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penetrasi pasar (S3,O1) (0.225, 0.215) 2. Pengembangan produk (S1,S2,O1) (0.250, 0.212, 0.215) 3. Pengembangan pasar (S1,O2) (0.250, 0.215) 	<p>W-O</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Perluasan jangkauan pelayanan dengan membuka kantor cabang lain di Aceh (S3,O1,O2) (0.225, 0.215, 0.190)
Ancaman (T)	<p>S-T</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengembangan dan pelatihan SDM secara intensif (S2,S3,T1,T2,T3) (0.212, 0.225, 0.215, 0.190, 0.190) 	<p>W-T</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mendatangi calon nasabah/klien/klien ke tempat didaerah jauh dari kota (W2,T3) (0.175, 0.190)



Gambar 1. Matriks IE

Setelah nilai skor dari IFE dan EFE dicocokkan dengan matriks IE, terlihat bahwa posisi program PENYELESAIAN KREDIT BERMASALAH pada Olde Lawfirm berada di sel kedua di kuadran V. Hal ini menjadikan program Penyelesaian kredit bermasalah pemilikan rumah berada pada tahap **“Hold and Maintain”** atau menjaga dan mempertahankan.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian dalam menganalisis strategi penyelesaian kredit bermasalah pada bank oleh konsultan Olde Lawfirm dapat ditarik kesimpulan, yaitu:

1. Kekuatan, kelemahan, peluang, dan juga ancaman yang dihadapi oleh Konsultan Legal Olde Lawfirm Surabaya dalam strategi penyelesaian kredit bermasalah, yaitu:

a. Kekuatan

Hubungan baik dengan mitra kerja, calon nasabah atau klien atau debitur produk kredit usaha rakyat itu sendiri. Kecepatan pemberian keputusan kredit, dan *Networking* Konsultan Legal Olde Lawfirm Surabaya masih belum luas.

b. Kelemahan

Kredit macet menjadi beban bank pelaksana masih belum bisa dihadapi dengan baik, hal ini dapat kita lihat dengan ancaman munculnya moral hazard. Belum adanya pemahaman yang seragam terhadap penyelesaian kredit bermasalah, baik oleh para petugas bank di lapangan maupun masyarakat yang kemudian dapat mempersulit proses penyelesaian kredit yang bermasalah.

c. Peluang

Besarnya permasalahan pengkreditan dan lokasi kantor konsultan yang sangat strategis dan juga eksistensinya dalam penyelesaian permasalahan dengan sempurna.

d. Ancaman

Risiko munculnya moral *hazard*, apabila hal tersebut terjadi maka akan banyak usaha yang produktif dan *feasible* namun belum *bankable* yang dimiliki oleh debitur yang menggunakan produk ini macet kreditnya atau biasa dikenal dengan istilah kredit macet. Pertumbuhan pesaing, konsultan-konsultan hukum yang juga berperan sebagai mediator dan merupakan saingan berat dalam menyelesaikan permasalahan hukum dengan tepat sasaran. Pertumbuhan ekonomi

nasional yang tidak menentu dapat memicu nasabah atau klien yang mengambil kredit usaha rakyat tidak mampu membayar angsuran yang terdapat laba bank didalamnya.

2. Hasil identifikasi Faktor Strategi Internal dan Eksternal perusahaan:

Kondisi ini menunjukkan bahwa faktor internal Konsultan Legal Olde Lawfirm Surabaya relatif kuat dalam memanfaatkan berbagai macam kekuatan yang dimiliki dan mengatasi kelemahan perusahaan tersebut. Kekuatan dominan yang dimiliki pada Konsultan Legal Olde Lawfirm Surabaya adalah hubungan baik dengan mitra kerja yaitu dengan skor 0,900. Kelemahan utama yang dimiliki pada Konsultan Legal Olde Lawfirm Surabaya adalah belum adanya pemahaman yang seragam terhadap program penyelesaian masalah dalam hukum, baik oleh para petugas bank di lapangan maupun masyarakat dengan skor faktor internal sebesar 0,525, akibat hal ini ditakutkan akan terjadi kekeliruan dalam proses pengambilan pembiayaan tersebut. Total skor terbobot adalah sebesar 2,273. Hal ini menunjukkan bahwa penyelesaian masalah kredit bermasalah pada Konsultan Legal Olde Lawfirm Surabaya belum mampu mengolah peluang yang ada di luar dan juga belum bisa mengantisipasi apabila terjadi berbagai macam ancaman dari luar lingkungan perusahaan. Peluang utama yang seharusnya bisa diambil Konsultan Legal Olde Lawfirm Surabaya yaitu kontribusi UMKM pada PDB di Indonesia dengan skor 0,608. Ancaman besar yang harus diantisipasi oleh bank tersebut yaitu risiko munculnya moral *hazard* (risiko moral) yang dapat menimbulkan banyaknya jumlah debitur kredit macet.

3. Dalam matriks SWOT, alternatif strategi penyelesaian kredit bermasalah pada Konsultan Legal Olde Lawfirm Surabaya yaitu:

a. Strategi S-O (*Strengths-Opportunities*), yang dihasilkan strategi ini yaitu:

1. Penetrasi pasar (*market penetration*), kantor cabang dan kantor cabang pembantu yang akan ditempatkan disetiap wilayah Surabaya dan sekitarnya sehingga dapat dijangkau oleh seluruh pelosok yang ada di wilayah Surabaya dan sekitarnya.
 2. Pengembangan produk (*product development*), meningkatkan pelayanan terhadap proses pengambilan produk kredit usaha rakyat.
 3. Pengembangan pasar (*market development*), dengan cara mendatangi calon nasabah/klien di wilayah yang belum.
- b. Strategi S-T (*strengths-threats*), pengembangan dan pelatihan SDM yang bertujuan untuk memenangkan persaingan serta mampu berhadapan dan bertahan didalam persaingan tersebut.
- c. Strategi W-O (*Weakness-Opportunities*), strategi yang dihasilkan adalah melalui perluasan jangkauan pelayanan penyelesaian kredit bermasalah dengan cara membuka kantor cabang pembantu, atau menempatkan kantor cabang lainnya di beberapa daerah Surabaya dan sekitarnya.
- d. Strategi W-T (*Weakness-Threats*), dengan pengembangan produk yang berkaitan dengan kebutuhan masyarakat, khususnya yang berada jauh dari kota tempat wilayah bank penyalur penyelesaian kredit bermasalah, misalnya dengan cara “jemput bola” yaitu mendatangi atau mencari calon nasabah atau klien yang berada di daerah terpencil namun memiliki usaha yang produktif dan *feasible* namun belum *bankable*, memberikan pemahaman mengenai produk kredit usaha rakyat dengan skema angsurannya sekaligus.

Dalam matriks SWOT, alternatif strategi penyelesaian kredit bermasalah pada Konsultan Legal Olde Lawfirm Surabaya yaitu:

Strategi W-O (*Weakness-Opportunities*), strategi yang dihasilkan adalah melalui perluasan jangkauan pelayanan penyelesaian kredit bermasalah dengan cara membuka kantor cabang pembantu, atau menempatkan kantor cabang lainnya di beberapa daerah Surabaya dan sekitarnya.

Agar dapat meningkatkan jumlah nasabah atau klien di kantor Olde Lawfirm, Saran yang dapat penulis berikan berdasarkan uraian pada bab-bab sebelumnya adalah sebagai berikut :

1. Untuk dilakukan pengenalan terhadap karakter nasabah atau klien secara lebih mendalam.
2. Melakukan analisa secara *comprehensive* terhadap prospek usaha debitur dan rekanannya (*buyer*) dengan melakukan studi kelayakan terutama bagi debitur yang mempunyai resiko tinggi, debitur bermasalah, atau debitur yang mempunyai kondite tidak baik dalam daftar ID yang dibuat oleh Bank Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

1. Aan Komariah, Djam'an Satori, 2015, Metode Penelitian Kualitatif, Alfabeta, Bandung
2. Abdullah Sani, Ridwan, dkk., 2018, Penelitian Pendidikan, Tira Smart, Medan
3. Afandi, A, 2014. Modul Participatory Action Research (PAR), LPPM UIN Sunan Ampel, Surabaya
4. Ahmad, Sonhadji, 2015, Alternatif Penyempurnaan Pembaharuan Penyelenggaraan Pendidikan Di Sekolah Menengah Kejuruan
5. Alfatih, M. I., 2017, Kepemimpinan Di Perpustakaan Umum: Studi Kasus Di Perpustakaan Umum Tenteram, **3**: 3-13.
6. Allen, F, Carletti, E, Goldstein, I, & Leonello, A, 2017, Moral Hazard and Government Guarantees in the Banking Industry, *Journal of Financial Regulation*, 0, 1–21.
7. Arikunto, Suharsimi dalam Naharoh, 2014, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Rineka Cipta, Jakarta
8. Ariyani, R. S., 2013, Studi Deskriptif Kinerja Di Masing-Masing Bagian Di Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Jawa Barat, 41-65.
9. Badeni, 2013, Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi, Alfabeta, Bandung
10. Bennis, Warren., Burt Nanus, 2006, *Leaders, Strategi untuk Mengemban Tanggung Jawab.* : PT. Buana Ilmu Populer Kelompok Gramedia, Jakarta
11. Dessler, Gary, 2015, Manajemen Sumber Daya Manusia, Salemba Empat, Jakarta
12. Djatmiko, 2002, Perilaku Organisasi, Al-pabeta, Bandung
13. Farida, Umi dan Hartono, Sri, 2016, Manajemen Sumber Daya Manusia II. Umpo Ponorogo Press. 48, Ponorogo
14. Fathimatuzzahro, 2015, Penerapan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Di Bmt Bismillah Sukorejo, 21-46.

15. Fitriani, E., 2011, Analisis Penyelesaian Penyelesaian kredit bermasalah Pada Pt. Bpr Supra Bandung, 6-12.
16. Gitosudarmo, Indriyo dan Sudita, I Nyoman, 1997, Perilaku Keorganisasian, BPFE, Yogyakarta
17. Greenberg dan Baron, 2017. Behavior in Organizations. New Jersey: Pearson Prentice Hall
18. Hadari Nawawi, 2016, Perencanaan SDM Untuk Organisasi Profit Yang Kompetitif, UGM Press, Yogyakarta
19. Hamidah, D., 2013, "Karakteristik Budaya Organisasi Unggul Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Perusahaan, 8-17.
20. Hofstede, G. J, 2015, Measuring Organizational Cultures: A Qualitative and Quantitative Study Across Twenty Cases. Administrative Science Quarterly, New York
21. Jurman, 2014, Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Guru Pada Sma Negeri 1 Simeulue Timur, Jurnal Ilmiah DIDAKTIKA **15**: 275-290.
22. Kartini Kartono, 2016, Pemimpin dan Kepemimpinan: Apakah Kepemimpinan Abnormal itu?, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
23. M. Manullang, 1999, 'Manajemen Personalia', Ghalia Indonesia, Jakarta
24. M.Fahmi, S. A., Rachmatullaily, 2018, Gaya Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan, Jurnal Ilmiah Inovator: 3-18.
25. Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2015, Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
26. Moleong, Lexy J., 2016, Metode Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi : PT. Remaja Rosdakarya. Bandung
27. Murti, Wisnu Hari, 2019, Skripsi / Laporan magang Penyelesaian Penyelesaian kredit bermasalah Pada Bank BTN, Jambi

28. Nicholson, W, 2016, Mikroekonomi Intermediate dan Aplikasinya. Terjemahan dari Intermediate Microeconomics, oleh Agus Maulana. Binarupa Aksara, Jakarta
29. Nimran, Umar, 2016, Perilaku Organisasi, Kencana, Jakarta
30. Nurul Zuriyah, 2015, Pendidikan Moral & Budi Pekerti Dalam Perspektif Perubahan, Bumi Aksara, Jakarta
31. Ouchi W, Price R, 2016, Hierarchies, Clans and Theory Z: A New Perspective on Organization Development. American Management Associations. 28, 25-45
32. Peterson, E. W. F. 2017, A billion dollars a day: The economics and politics of agricultural subsidies. Malden, MA: WileyBlackwell.
33. Pramularso, E. Y., 2018, Peningkatan Kinerja Karyawan melalui Budaya Organisasi Pada PT Huda Express, 2: 1-6.
34. Prof. Dr. Sugiyono, 2018, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta, Bandung
35. Robbins, P. Stephen & Coutler, Mary, 2016, Human Resources Management, Edisi 16, Jilid 1, Salemba Empat, Jakarta
36. Robbins, Stephen P. dan Coulter, Mary, 2010, Manajemen Edisi Kesepuluh, penerbit Erlangga, Jakarta
37. Santoso, C. B., 2019, "Exploration Of Asia Leadership Theory: Looking For An Asian Role In The Field Of Leadership Theory." Journal of Leadership in Organizations 1: 2-4.
38. Schein, Edgar H, 2019, Organizational Culture and Leadership, Josey-Bass Publishers, San Francisco
39. Setiawan, D., 2018, Penerapan Teori Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Motivasi Dan Semangat Kerja Pegawai Pada Dinas Kebersihan Dan Ruang Terbuka Hijau Kota Surabaya, 2-3.

40. Simmons, G., Armstrong, G. A., dan Durkin, M. G., 2015, A Conceptualization of the Determinants of Small Business Website Adoption: Setting the Research Agenda. *International Small Business Journal*, 26(3), 351-389.
41. Soetopo, 2018, *Perilaku Organisasi*. Rosda, Bandung
42. Suardi, R. H, 2017, Peran Pemimpin Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai (Studi Kasus: PKP2A II Lembaga Administrasi Negara (LAN) Kota Makassar), 9-21.
43. Sugiyono P.D., 2018, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*
44. Sukmadinata, Nana Syaodih, 2015, *Metode Penelitian Pendidikan*, Remaja Rosdakarya, Bandung
45. Susanti, 2017, Pengaruh Gaya Kepemimpinan Kepala Pekon Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai, 18-39.
46. Tampi, G. S., 2013, Kepemimpinan Dan Kompensasi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Dan Dampaknya Terhadap Organization Citizenship Behavior, 2-9.