PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL MELALUI BUDAYA ADHOKRASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PEMIMPIN PEREMPUAN DI PT. ADIB GLOBAL FOOD SUPPLIES CABANG SURABAYA KARYAWAN

Rista eka Wulansari
Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya
Emailriztha.acantha@yahoo.com

Abstract

The effect of competition between company or organization can't be avoided. That present a challenge for any company to maintain exisistance. Human resource is an important asset in company or organization as a powering to achieve the goals of company or organization. Similiarly, priority of PT. Adib Global Food Supplies is the best quality and service for customers and also committed to always provide I supply good quality products, keep on time delivery, with competitive price and supported by professional human resources, so that ready to serve customers need any time. Transformational leadership to apply in company or organization is affect performance of employees. On of the high lights is the dedication of employees to the company as well as regulations are not lating for work, to complete the task on time, report to the supervisor if there are problem at work and trying to give satisfaction to the customers. This is intended of vision and mission can be realized.

Subject of this research is all employees at PT. Adib Global Food Supplies that using saturation sampling amount 35 employees. Data analysis technique using Structural Equition Modeling (SEM) test with the help of software Smart PLS 2.0.

The results showed that transformational leadership has no significant effect on employee performance, positive significant effect of transformational leadership on adhocracy culture, adhocracy culture has a significant positive effect on employee performance and leadership transformasional no significant effect on employee performance is mediated by the culture of the organization.

Keywords: Transformational Leadership, Adhocracy Culture, and Performance Employee

PENDAHULUAN

Dalam memimpin sebuah perusahaan baik laki- laki atau perempuan adalah sama karena baik laki–laki maupun perempuan dinilai memiliki kecerdasan dan kemampuan sebagai pemimpin. Hanya saja, antara pemimpin laki-laki dan pemimpin perempuan dapat memiliki gaya kepemimpinan yang tidak sama. Gaya kepemimpinan yang sesuai untuk diterapkan di sebuah perusahaan adalah apabila tujuan perusahaan telah dikomunikasikan dengan baik dan semua karyawan dapat menerimanya.

Jika pemimpin salah dalam menerapkan gaya kepemimpinannya, maka dapat berakibat buruk bagi perusahaan dan para karyawannya. Menurut Daley dan Naff, 1998 (dalam Djasmoredjo, 2004) ada suatu alasan yang bisa diyakini bahwa perbedaan gaya kepemimpinan antara laki – laki dan perempuan dapat mempengaruhi persepsi karyawan terhadap pekerjaan itu sendiri.

Menurut Boatwright dan Forrest (2000), pemimpin perempuan lebih menyukai untuk menggambarkan gaya kepemimpinan dengan mengadopsi bentuk transformasional sedangkan pemimpin laki–laki lebih menyukai dalam bentuk transaksional. Hal tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Antonakis *et al* (2003), yang membuktikan bahwa perempuan

cenderung menunjukkan gaya kepemimpinan transformasional dalam proses kepemimpinannya.

Robbins dan Judge (2011:7) menjelaskan bahwa gaya kepemimpinan transformasional adalah pemimpin yang menginspirasi para pengikutnya untuk mengesampingkan kepentingan pribadi mereka dan memiliki kemampuan mempengaruhi yang luar biasa. Berbeda dengan pengertian dari gaya kepemimpinan transaksional adalah pemimpin yang membimbing atau memotivasi para pengikut mereka pada arah tujuan yang telah ditetapkan dengan cara memperjelas peran dan tugas mereka. Gaya kepemimpinan transformasional yang cenderung diterapkan perempuan memiliki empat indikator. Keempat indikator tersebut adalah karisma, pemberi inspirasi dan motivasi, stimulasi intelektual dan juga perhatian bersifat individu.

Dalam kaitannya dengan penciptaan budaya adhokrasi, pemimpin perempuan dengan segala kelebihan dan kekurangan sebagaimana dikemukakan juga dituntut mampu menciptakan budaya adhokrasi yang kondusif bagi pencapaian kinerja pegawai sebagaimana yang harus dilakukan oleh semua pemimpin. Semakin kondusif organisasi untuk bekerja, maka semakin produktif kinerja karyawan yang tentunya akan berkontribusi bagi kinerja organisasi secara keseluruhan.

Budaya pada PT. Adib Global Food Supplies Cabang Surabaya mengacu pada Orientasi Tim, Stabilitas, Orientasi terhadap Hasil, dan Perhatian terhadap hal-hal rinci Indikator tersebut. Ada dua identifikasi pendekatan studi fenomena budaya dalam organisasi, yakni budaya sebagai variabel organisasi dan budaya dipandang sebagai bagian integral organisasi. Budaya dipandang sebagai variabel organisasi, berarti budaya dipandang sebagai suatu yang dapat dimanipulasi. Oleh karena itu kualitas kiat memanipulasi, petunjuk dan pengaruh manipulasi terhadap kinerja organisasi, bergantung pada tingkat keterampilan dan kemampuan pemimpin.

Berdasarkan pendapat Tika (2006: 5), menyatakan bahwa budaya organisasi adalah asumsi dasar, keyakinan yang dianut, pedoman mengatasi masalah, berbagi nilai (sharing of value), pewarisan (learning process), dan penyesuaian (adaptasi) yang digunakan oleh anggota organisasi yang diciptakan dan dikembangkan oleh pemimpin atau kelompok dalam organisasi.

Kinerja merupakan fungsi dari motivasi, kemampuan dan lingkungan. Budaya adhokrasi merupakan faktor lingkungan bagi karyawan dan pimpinannya. Uraian di atas menggambarkan alur hubungan antar variabel dalam organisasi, gaya kepemimpinan transformasional berpengaruh terhadap budaya adhokrasi, dan sebaliknya budaya adhokrasi juga berpengaruh terhadap gaya kepemimpinan transformasional, budaya adhokrasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu penelitian ini difokuskan pada hubungan antar variabel-variabel tersebut dalam tema pengaruh gaya kepemimpinan transformasional melalui budaya adhokrasi terhadap kinerja karyawan.

KAJIAN PUSTAKA

Gaya Kepemimpinan Transformasional

Khuntia dan Suar (2004) menekankan bahwa dalam kepemimpinan transformasional, pemimpin merubah kepercayaan, nilai, dan perilaku para pengikut sehingga konsisten dengan visi organisasi. Sedangkan menurut Bass dalam Kaihatu dan Wahyu (2007) mengemukakan bahwa "kepemimpinan transformasional sebagai pengaruh pemimpin atau atasan terhadap bawahan. Para bawahan merasakan adanya kepercayaan,kebanggaan, loyalitas dan rasa hormat kepada atasan, dan mereka

UNESA Universitas Negeri Surabaya

termotivasi untuk melakukan melebihi apa yang diharapkan".

Antonakis *et al* (2003) mendefinisikan kepemimpinan transformasional sebagai sebuah perilaku yang bersifat proaktif, meningkatkan perhatian atas kepentingan bersama kepada para pengikut, dan membantu para pengikut mencapai tujuan pada tingkatan yang paling tinggi. Terdapat empat karakteristik pemimpin transformasional :

a. Kharisma
b. Inspirasi
c. Stimulasi intelektual
d. Pertimbangan individual

Budaya Adhokrasi

Park *et al* (2004) menyatakan bahwa budaya organisasi dapat didefinisikan sebagai yang dibagikan organisasi kepada anggota organisasi, asumsi dasarnya adalah organisasi belajar dengan meniru lingkungan sekitar dan menyelesaikan masalah dengan adaptasi eksternal dan integrasi internal yang diajarkan kepada anggota baru sebagai cara yang benar untuk menyelesaikan masalah.

Menurut Cameron dan Quin (2006:67), budaya adhokrasi adalah menekankan fleksibilitas dan perubahan dan berorientasi eksternal. Budaya adhokrasi inilah yang terjadi pada PT. Adib Global Food Supplies Surabaya, budaya yang berorientasi pada fleksibiltas pekerjaan setiap karyawan untuk mengetahui kinerja karyawan maupun departemen tersebut.

Cameron dan Quinn (2006:26-28) menyatakan bahwa ada beberapa faktor yang dapat mengindikasikan bahwa budaya tersebut, merupakan budaya adhokrasi:

1. Karakteristik dominan
2. Kepemimpinan organisasi
3. Manajemen pegawai
4. Organization glue
5. Strategic Emphases
6. Kriteria sukses

Kinerja Karyawan

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standart hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Kinerja dinyatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik.

Menurut Gomes (2003:134) kinerja dapat di ukur melalui beberapa indikator yaitu berikut :

a) Kuantitas kerja
b) Kualitas kerja
c) Pengetahuan mengenai bidang pekerjaan
d) Kreativitas
e) Kerjasama
f) Dapat dipercaya
g) Inisiatif
h) Kualitas pribadi

HIPOTESIS

H1: Gaya Kepemimpinan Transformasional berpengaruh terhadap Budaya Adhokrasi pada PT. Adib Global Food Supplies Cabang Surabaya

H2: Gaya Kepemimpinan Transformasional berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Adib Global Food Supplies Cabang Surabaya

H3: Budaya Adhokrasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Adib Global Food Supplies Cabang Surabaya

H4: Gaya Kepemimpinan Transformasional berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan melalui Budaya Adhokrasi pada PT. Adib Global Food Supplies Cabang Surabaya

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian sifat eksplanasi ilmu yaitu penelitian kausalitas, dengan mencari tahu hubungan dari variable yang memiliki pengaruh satu sama lain.

UNESA Universitas Negeri Surabaya

Penelitian kausalitas adalah penelitian yang ingin mencari penjelasan hubungan sebab akibat (cause effect) antar beberapa konsep atau beberapa variabel atau beberapa strategi yang dikembangkan dalam manajemen (Ferdinand, 2006:5).

Jenis penelitiannya adalah penelitian kuantitatif, yaitu dengan menguji hipotesis yang telah ada untuk mencari kebenaran dari hipotesis tersebut. Ferdinand (2006:7), penelitian untuk menguji hipotesis dengan melalui sebuah proses yang memungkinkan membangun hipotesis dan menguji secara empirik hipotesis yang dibangun tersebut.

Lokasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah PT. Adib Global Food Supplies Cabang Surabaya, yang beralamat di Jalan Jambangan Baru Selatan No.2A Surabaya. Dengan populasi sebanyak 35 karyawan. Sampel 35 karyawan dengan menggunakan teknik non probality sampling. Teknik analisis Smart PLS.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1.
Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values)

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Original Sample (O)	Sample Mean (M)
BA -> KK	0.578049	0.626819	0.163515	0.163515	3.535135
KT -> BA	0.451512	0.467548	0.137470	0.137470	3.284432
KT -> KK	0.065717	0.052089	0.197157	0.197157	0.333322

Berdasarkan tabel 4.11 dapat dilihat bahwa besarnya koefisien parameter untuk variabel kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan adalah 0,06 yang berarti berpengaruh positif dimana semakin tinggi penerapan kepemimpinan transformasional maka semakin tinggi pula kinerja karyawan dengan nilai t statistik sebesar 0,33 yaitu tidak signifikan karena ≥ 1,96.

Besarnya koefisien parameter untuk variabel kepemimpinan transformasional terhadap budaya adhokrasi adalah 0,45 yang berarti berpengaruh positif dimana semakin tinggi penerapan kepemimpinan transformasional maka semakin tinggi budaya adhokrasi dengan nilai t statistik sebesar 3,28 yaitu signifikan karena ≥ 1,96.

Besarnya koefisien parameter untuk variabel budaya adhokrasi terhadap kinerja karyawan adalah 0,578 yang berarti berpengaruh positif dimana semakin tinggi budaya adhokrasi maka semakin tinggi kinerja karyawan dengan t statistik sebesar 3,53 yaitu signifikan karena ≥ 1,96.

PEMBAHASAN

Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional terhadap Kinerja karyawan

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan transformasional yang terdiri atas karisma, pemberi inspirasi dan motivasi, stimulasi intelektual, dan perhatian yang diindividualisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Adib Global Food Supplies Cabang Surabaya. Hal ini dibuktikan koefisien estimate sebesar (0.065) dengan t-statistic sebesar (0.333) yang berarti t-hitung > t-tabel 1,96. Hal ini berarti bahwa H1 yang diajukan oleh penulis diterima yaitu terdapat pengaruh antara variabel kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan pada PT. Adib Global Food Supplies Cabang Surabaya.

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukan bahwa penerapan gaya kepemimpinan transformasional pada PT. Adib Global Food Supplies Cabang Surabaya terbukti baik hal ini dibuktikan dengan deskripsi responden variabel kepemimpinan transformasional dengan skor rata-rata 3,47. Begitu pula dengan variabel kinerja karyawan yang masuk dalam kategori tinggi dengan skor

UNESA Universitas Negeri Surabaya

rata-rata 3,85. Hasil ini menunjukan bahwa pemimpin dalam hal ini adalah kepala cabang PT. AGFS Surabaya mampu menjadi panutan, memotivasi dan membangkitkan semangat kerja karyawan.

Kenyataan pada PT. Adib Global Food Supplies Surabaya dari hasil wawancara pada ibu febrianty menyatakan pemimpin pada PT. Adib Global Food Supplies Surabaya selalu siap memberikan intruksi kepada seluruh karyawan dikarenakan setiap karyawan dapat melakukan kontak langsung dengan atasan. Setiap karyawan dituntut untuk dapat berusaha memberikan hasil kerja sebaik mungkin, menyelesaikan tugas tepat waktu, dan berusaha memberikan kepuasan kepada pelanggan. Walaupun pemimpin PT. Adib Global Food Supplies Surabaya sudah memberikan toleransi keterlambatan datang akan tetapi tetap saja ada karyawan yang terlambat masuk kantor.

Temuan tersebut menunjukan bahwa kebijakan-kebijakan dari pimpinan harus diimbangi dengan punishment dan peraturan-peraturan yang jelas, yang artinya karyawan yang melanggar peraturan diberikan sanksi tegas tetapi karyawan yang berprestasi juga diberikan penghargaan sehingga peraturan-peraturan yang ada adil untuk karyawan.

Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional terhadap Budaya Adhokrasi

Dari hasil penelitian diketahui adanya pengaruh positif dan signifikan kepemimpinan transformasional terhadap budaya adhokrasi pada PT. Adib Global Food Supplies Cabang Surabaya. Hal ini dibuktikan koefisien estimate sebesar (0.451) dengan t-statistic sebesar (3,284) yang berarti t-hitung > t-tabel 1,96. Hal ini berarti bahwa H2 yang diajukan oleh penulis diterima yaitu terdapat pengaruh antara variabel kepemimpinan transformasional terhadap budaya adhokrasi PT. Adib Global Food Supplies Cabang Surabaya.

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa semakin tinggi gaya kepemimpinan transformasional yang diterapkan maka akan semakin tinggi budaya adhokrasi.

Hasil tersebut mengindikasikan bahwa dengan gaya kepemimpinan pada PT. AGFS Surabaya mampu menginspirasi dan memotivasi bawahan, merangsang kreativitas dan inovasi bawahan, memperlakukan setiap bawahan secara individual serta selalu melatih dan memberi pengarahan kepada bawahan. Tetapi kenyataan yang terjadi pada PT. AGFS Surabaya tidak sepenuhnya dilakukan dengan baik menurut hasil deskriptif jawaban responden melalui kuesioner.

Dimana faktor perhatian yang diindividualisasi menjadi faktor terlemah dari faktor gaya kepemimpinan transformasional yang lain karena gaya kepemimpinan yang diterapkan diperusahaan berpusat pada manager. Dan dalam setiap kondisi tetap harus berkoordinasi langsung dengan atasan. sehingga membuat karyawan merasa kurang percaya diri ketika menemui masalah atau kesulitan yang tidak dapat diselesaikan karena tidak ada solusi langsung dari pimpinan untuk pemecahan masalah jika pemimpin tidak berada di tempat.

Pengaruh Budaya Adhokrasi terhadap Kinerja Karyawan

Dari hasil penelitian diketahui adanya pengaruh positif dan signifikan budaya adhokrasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Adib Global Food Supplies Cabang Surabaya. Hal ini dibuktikan koefisien estimate sebesar (0.578) dengan t-statistic sebesar (3,53) yang berarti t-hitung > t-tabel 1,96. Hal ini berarti bahwa H3 yang diajukan oleh penulis diterima yaitu terdapat pengaruh antara variabel budaya adhokrasi terhadap kinerja karyawan. Dampaknya, kinerja mereka akan semakin meningkat sehingga

tujuan organisasi akan lebih mudah untuk dicapai.

Kinerja karyawan akan semakin meningkat karena didorong oleh budaya organisasi yang sudah terbangun. Oleh karena itu, individu yang berpijak pada budaya organisasi yang tercermin dari nilai-nilai akan berdampak positif pada kinerja karyawan.

Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional terhadap Kinerja Karyawan Melalui Budaya Adhokrasi

Hasil penelitian pengaruh tidak langsung kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan melalui budaya adhokrasi menunjukkan nilai koefisien pengaruh yang lebih kecil yaitu sebesar 0.203 dari pengaruh langsung kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan yaitu sebesar 0.372. Sehingga budaya adhokrasi bukan merupakan mediator pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan.

Mekanisme psikologis hubungan antara kepemimpinan trasnformasional terhadap kepuasan kerja perlu adanya variabel mediasi. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian terdahulu dari Porwani dan Zunaidah (2010) menyatakan bahwa kinerja karyawan akan tercapai karena faktor budaya organisasi yang mendukung.

Gaya kepemimpinan transformasional yang berkarakteristikkan dengan motivasi inspirasi dan stimulaai intelektual akan membentuk budaya organisasi, jika hal tersebut diterapkan secara terus-menerus. Oleh karena itu, gaya kepemimpinan transformasional akan berpengaruh pada kinerja karyawan melalui budaya adhokrasi.

KESIMPULAN

Gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh pimpinan PT. Adib Global Food Cabang Surabaya adalah gaya kepemimpinan transformasional.

Gaya kepemimpinan transformasional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT. Adib Global Food Supplies Cabang Surabaya. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat gaya kepemimpinan transformasional maka akan meningkatkan kinerja karyawan.

Gaya kepemimpinan transformasional berpengaruh positif terhadap budaya adhokrasi PT. Adib Global Food Supplies Cabang Surabaya. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat gaya kepemimpinan transformasional maka akan meningkatkan budaya adhokrasi.

Budaya adhokrasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT. Adib Global Food Supplies Cabang Surabaya. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat budaya adhokrasi maka akan meningkatkan kinerja karyawan.

Gaya kepemimpinan transformasional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan yang di mediasi oleh budaya adhokrasi PT. Adib Global Food Supplies Cabang Surabaya.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian didapat pengaruh signifikan antara gaya kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan, maka perlu dipertahankan dengan selalu memberikan motivasi dan semangat kerja bagi karyawan baik secara individu maupun tim.

Berdasarkan hasil penelitian didapat pengaruh signifikan antara gaya kepemimpinan transformasional terhadap budaya adokrasi, untuk kedepannya agar pemimpin lebih sering mengadakan pertemuan untuk sharing tentang masalah-masalah yang ada supaya karyawan bisa

lebih percaya diri saat menyelesaikan masalah saat pemimpin tidak ada di tempat.

Berdasarkan hasil penelitian didapat pengaruh signifikan antara budaya adhokrasi terhadap kinerja karyawan, perlunya untuk mempertahankan kinerja tim sehingga hasil kinerja untuk perusahaan mendapatkan hasil yang maksimal dan mendapat kepuasan dari pelanggan sehingga perusahaan dapat mempertahankan eksistensinya.

DAFTAR PUSTAKA

Antonakis, J., Avolio B. J., dan Sivasubramaniam, N.2003. Context and leadership: an examination of the nine-factor full-range leadership theory using the Multifactor Leadership Questionnaire. *The Leadership Quarterly*, Vol. 14, hal. 261-295.

Boatwright, K. J. & Forrest, L. K. 2000. The influence of gender and Needs for connection on workers' ideal preferences for leadership behaviors *Journal of Leadership Studies*,Vol. 7, hal.18-34.

Cameron, K. S dan Quinn, R. E. 2006. *Diagnosing and Changing Organization Culture*. United States of Amerika: Jossey-Bass.

Djasmoredjo, Bene D.M. 2004. "Persepsi Karyawan Laki-laki Terhadap PemimpinPerempuan: Apakah Pemimpin Perempuan Lebih Bersifat Asuh dari padaPemimpin Laki-Laki?". *Jurnal Widya Manajemen & Akuntansi*. Vol. 4 No. 3 Desember 2004, hal. 2-3.

Ferdinand, Augusty. 2006. Metode Penelitian Manajemen. Semarang: badan Penerbit Universitas Diponegoro. Edisi Ke-5. Jakarta : Salemba Empat

Gomes, February. 2003. High performance ,employee outcomes and organizational performance. Journal (online) *The international journal of human resource management* Vol. 1 No.2 hal.4-5. (www.googlecendikia.com, diakses 10 april 2016).

Kaihatu, Stefanus T. 2007. Kepemimpinan Transformasional dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan atas Kualitas Kehidupan Kerja, Komitmen Organisasi, dan Perilaku Ekstra Peran. Journal, (online) *Jurnal manajemen dan kewirausahaan*, Vol. 98, No 1, (www.googlecendikia.com, diakses 8 maret 2016).

Khuntia, R. and Suar, D. 2004. A Scale to Assess Ethical Leadership of Indian Private and Public Sector Managers, *Journal of Business Ethics*, Vol 49, No 1, pp. 13-26. (www.googlecendikia.com, diakses tanggal 4 april 2016).

Park, H., Ribiere, V. dan Schulte, W. 2004. Critical Attributes of Organizational Culture that Promote Knowledge Management Implementation Success. *Journal of Knowledge Management*, (Online), Vol. 8, No. 3, hal 3-5 (http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=883864&show=html, diakses 20 Juli 2016).

Porwani, Sri; Zunaidah.2009. *Pengaruh Budaya Organisasi Dan Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Karyawan* Pt. Tambang Batubara Bukit Asam (Persero) Tanjung Enim.Orasi Bisnis Edisi Ke-2.

Robbins, Stephen P. 2002. Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi. Jakarta: Erlangga.

Robbins, Stephen P.& Judge, Timothy A. 2011. *Organizational Behavior*: Twelfth

UNESA Universitas Negeri Surabaya

Edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall.

Tika, Moh. Pabundu. 2006. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

UNESA
Universitas Negeri Surabaya