

**KEPEMIMPINAN KEPALA ADMINISTRASI DALAM  
MENINGKATKAN KINERJA TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH  
MENENGAH PERTAMA**

**Deti Astuti<sup>1</sup>, Suhartina<sup>2</sup>**

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tulang Bawang Lampung  
Jl. Gajah Mada No.34, Kota Baru, Kec. Tanjungkarang Timur, Kota Bandar Lampung,  
Lampung 35128

**Email:**

[Suhartina@utb.ac.id](mailto:Suhartina@utb.ac.id)

**ABSTRAK**

This research has a background in the formulation of the problem of how the leadership of the head of administration in improving the performance of administrative staff and the inhibiting aspects at the Ar-Raihan Integrated Islamic Junior High School (SMP) Bandar Lampung, where leadership is very instrumental in the performance of an organization while this research is descriptive research analyzed through qualitative methods. The research results show that the head of administration in carrying out his leadership has been able to carry out aspects of leadership to support performance but is still hampered by several aspects namely transparency, communication, leadership and personality of all administrative staff resources.

**Kata Kunci: Leadership, Performance.**

**Latar Belakang Masalah**

Sekolah Menengah Pertama Islam Terpadu Ar-Raihan merupakan salah satu sekolah swasta yang berada di Bandar Lampung dan sudah berdiri sejak tahun 2007. SMP Islam Terpadu Ar-Raihan melaksanakan kegiatan belajar mengajar dengan mengedepankan fasilitas pendukung pelaksanaan belajar mengajar dan mengedepankan pelayanan administrasi sekolah yang prima secara internal maupun eksternal. Sebagai upaya pelaksanaan pelayanan yang efektif dan efisien ar-raihan di Kelola dan dipimpin oleh kepala administrasi yang bertugas mengepalai bidang administrasi ada berbagai bidang lain yang termasuk dalam tugas kepala administrasi, yakni mengurus bidang sarana-prasarana, keuangan, kebersihan dan keamanan. Seluruh proses dalam kegiatan pendidikan yang direncanakan, dilaksanakan dan dilakukan dengan bersungguh-sungguh melalui pembinaan secara berkesinambungan sebagai upaya mencapai tujuan Pendidikan dengan pemanfaatan secara efektif dan efisien terhadap sumberdaya material dan non material. Tenaga administrasi sekolah merupakan salah satu personal sumberdaya sekolah yang berperan dan bertanggungjawab mewujudkan kelancaran kegiatan Pendidikan, tenaga administrasi juga berperan dalam mendukung pelaksanaan proses pelayanan administrasi sekolah.

Pencapaian tujuan Lembaga Pendidikan membutuhkan keterampilan dari tenaga administrasi dengan mendukung proses pelayanan administrasi sekolah secara efektif dan efisien, tenaga administrasi Pendidikan adalah salah satu unsur penting dalam kajian Pendidikan. tenaga administrasi memiliki tugas dan tanggungjawab akan lancarnya

pelaksanaan kegiatan Pendidikan dengan diarahkan oleh kepemimpinan kepada administrasi.

Keberhasilan pembelajaran merupakan suatu bukti bahwa tenaga pendukung pelaksanaan Pendidikan yakni tenaga administrasi sudah berkompeten dan memiliki kompetensi meliputi penguasaan tugas pokok dan fungsinya sebagai tenaga administrasi. Standar tenaga administrasi pada Sekolah menengah Pertama (SMP) Ar-Raihan Bandar Lampung meliputi kepala administrasi dengan kualifikasi Pendidikan min S1-S2, mampu melaksanakan urusan kepala administrasi yang terdiri dari administrasi kepegawaian, keuangan, sarana dan prasarana, hubungan masyarakat dan sekolah, kesiswaan, persuratan, kurikulum, dan umum. Adapun tenaga administrasi terdiri dari 7 orang anggota dengan kualifikasi Pendidikan D3-S1 yang memiliki tanggung jawab melaksanakan tugas-tugas administrasi.

Namun permasalahan yang cukup rumit dalam lingkungan administrasi SMP Islam Terpadu Ar Raihan adalah kesenjangan hubungan kerja antara kepala administrasi dan tenaga administrasi sekolah, Pimpinan yang seringkali mengambil keputusan tanpa melibatkan bawahan, etika bawahan kepada pimpinan yang kurang professional, bawahan yang kadangkala lebih suka menyelesaikan pekerjaan dengan cara sendiri tanpa mendengarkan intruksi pimpinan, pimpinan lebih suka melakukan pekerjaan sendiri daripada melibatkan bawahannya, bawahan lebih suka meminta arahan kepada anggota manajemen yang lain daripada pimpinan administrasi yang juga merupakan salah satu anggota manajemen. Penelitian ini peneliti akan berfokus pada kepala bagian administrasi sekolah, selain adanya kesenjangan antara pimpinan dan bawahan masalah lain. Akibat permasalahan tersebut berimbas pada teknis pekerjaan tidak selesai tepat pada waktunya kemudian kurangnya pelatihan (diklat) tenaga administrasi sekolah di SMP Ar-raihan. Berdasarkan permasalahan-permasalahan tersebut penelitian ini dilakukan, dengan tujuan meliputi (1) Untuk mengetahui kepemimpinan kepala administrasi dalam meningkatkan kinerja tenaga administrasi SMP Islam Terpadu Ar Raihan Bandar Lampung. (2) Untuk mengetahui aspek pendukung dan penghambat kepemimpinan kepala administrasi dalam meningkatkan kinerja tenaga administrasi SMP Islam Terpadu Ar Raihan Bandar Lampung.

### **Tinjauan Pustaka**

#### **Kepemimpinan**

Seseorang dengan kemampuan mempengaruhi perilaku orang lain disebut sebagai pemimpin, dimana kepemimpinan merupakan proses pengarahan dan memberikan pengaruh terhadap kegiatan yang berkaitan dengan tugas dalam suatu kelompok, kepemimpinan memiliki 3 (tiga) Implikasi dimana yang pertama kepemimpinan melibatkan orang lain atau bawahan, kemudian kedua kepemimpinan melibatkan distribusi kekuasaan dan ketiga secara sah pemimpin dapat mengarahkan dan memiliki pengaruh terhadap orang lain untuk melakukan pekerjaan, (Syahril, 2019).

Menurut (Veithzal Rivai, 2013) secara luas proses organisasi baik tujuan, mmotivasi maupun prilaku merupakan segala proses yang dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi

yang sangat dipengaruhi oleh budaya dan kelompok untuk itu pemimpin memiliki fungsi utama untuk mempengaruhi dan mengarahkan segala kegiatan organisasi dan memelihara dengan baik koordinasi dan kerja kelompok baik dengan internal kelompok maupun eksternal.. menurut (Djarmiko 2008) kepemimpinan adalah proses penggunaan kekuatan untuk mempengaruhi pribadi lain. Usaha mempengaruhi merupakan proses yang dilakukan dengan tujuan peningkatan kinerja melalui perubahan sikap dan perilaku seseorang sehingga mencapai tujuan hasil yang optimal. Menurut (Nasution & Ichsan, 2021) pemimpin orang yang mampu membimbing suatu kelompok.

Pengaruh kekuasaan menurut (Djarmiko, 2008) dalam suatu organisasi memberikan berpengaruh untuk kepentingan organisasi karena pemimpin yang baik adalah pemimpin yang mampu memberikan pengaruh positif kepada bawahan dalam rangka pencapaian tujuan organisasi, Kepemimpinan memiliki pengaruh dalam peningkatan efisiensi organisasi. Kepemimpinan merupakan kondisi dimana seseorang mampu mempengaruhi orang lain atau kepemimpinan melalui pemberian komando dan pengarahan. Kepemimpinan dalam organisasi tentu akan mempengaruhi koordinasi dan sinergi sumberdaya manusia dalam organisasi (Julianto & Carnarez, 2021). Kepemimpinan merupakan kebutuhan utama bagi organisasi untuk mencapai keberhasilan atau idealisme dalam organisasi (Sahadi et al, 2020). Seorang pemimpin harus memiliki karakteristik yang kuat sehingga dapat membentuk tim organisasi yang profesional (Wahyudi, 2021). kemampuan memimpin yang baik Menurut (Hasibuan, 2006) memiliki keterkaitan dengan aspek-aspek kinerja yang mencakup kesetiaan, hasil kerja, kejujuran, kedisiplinan, kreativitas, kerjasama, kepemimpinan, kepribadian dan tanggung jawab. Kepemimpinan dalam suatu organisasi memiliki peran utama dalam meningkatkan kinerja (Pohan et al, 2020).

Secara alami kepemimpinan tumbuh dalam suatu kelompok yang berfungsi untuk mencapai tujuan dimana seorang pemimpin ini akan memberikan pengaruh dan kejelasan kepada para anggotanya untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsinya masing-masing.

### **Kinerja**

Pencapaian kerja yang sesuai dengan kewajiban dan arahan. (Fajri et al, 2021) menyatakan kinerja merupakan alat ukur pencapaian tujuan dan kewajiban. Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau kelompok, (Rivai, 2020). Menurut (Sihaloho & Siregar, 2020) kinerja merupakan manajemen sumber daya manusia yang memiliki kaitan dengan lingkungan kerja. Kinerja adalah pencapaian yang dicapai oleh seseorang dan memberikan dampak positif kepada organisasi kinerja merupakan hasil akhir yang diperoleh atas pekerjaan yang telah dilaksanakan secara individu maupun kelompok. (Jufrizen & Sitorus, 2021) kinerja karyawan pegawai yang baik tercipta dari disiplin kerja dan kepuasan kerja yang baik. Kinerja merupakan kewajiban tugas yang dilaksanakan oleh seluruh pegawai maupun karyawan dalam organisasi maupun perusahaan.

Kinerja dapat diukur melalui Analisa dan evaluasi terhadap pegawai (Putra et al, 2021). Kinerja Organisasi merupakan salah satu bentuk kesuksesan organisasi (Sinambela & Darmawan, 2021). Kinerja organisasi dicapai dengan penuh tanggung jawab oleh dari setiap

anggota dalam organisasi (Maisharoh & Ali, 2020). Kinerja tergambarkan dari tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan instansi sesuai dengan pengetahuan dan keterampilan (Irwansyah et al, 2019). Penilaian kinerja adalah hal yang kritis dan mampu mempengaruhi perilaku orang atau kelompok (Hendrik et al, 2021).

### **Metode Penelitian**

Metode dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yang kemudian dianalisis melalui analisis data induktif, dengan Batasan fokus penelitian yang berfokus pada kepemimpinan kepala administrasi dalam kinerja tenaga administrasi, menurut (Moleong, 2013) penelitian dengan metode deskriptif merupakan rancangan penelitian dengan analisis induktif untuk mempermudah pelaksanaan dan penemuan hasil penelitian. Informan dalam penelitian ini adalah seluruh tenaga administrasi sekolah SMP Islam Terpadu Ar Raihan Bandar Lampung, yaitu sebanyak 8 orang. Dengan rincian yaitu 1 orang Kepala Sekolah, 1 Kepala Administrasi, 1 tenaga administrasi kesiswaan, 1 orang tenaga administrasi kepegawaian dan humas, 1 orang tenaga administrasi sarana prasarana dan 3 orang tenaga administrasi keuangan yang ada pada SMP Islam Terpadu Ar Raihan Bandar Lampung.

### **Hasil dan Pembahasan**

#### **a. Kepemimpinan Kepala Administrasi dalam Kinerja Tenaga Administrasi**

Dalam penelitian ini dengan melibatkan informan yang telah menjawab beberapa pertanyaan penelitian memperlihatkan kemampuan menjadi *role model* serta bagaimana peran kepala administrasi dalam meningkatkan kinerja tenaga administrasi khususnya tenaga administrasi yang terlibat langsung dalam proses pelayanan baik eksternal maupun internal. seorang pemimpin harus mampu menjadi *role model* bagi bawahannya, mampu mengendalikan sikap atau kepribadian yang akan membuat orang lain merasa tidak nyaman dibawah kepemimpinannya, mampu memamanajemen waktu, kedisiplinan adalah salah satu kunci seorang pemimpin dapat menjadi teladan yang baik untuk para bawahannya sehingga akan lebih mudah mengendalikan bawahan dengan pengaruh yang positif. kepemimpinan yang baik adalah yang mampu mempengaruhi bawahannya untuk bekerja sesuai dengan tugasnya untuk mencapai kinerja yang efektif dan efisien, menurut (Djarmiko 2008) pengaruh pribadi yang dilakukan dalam proses pemanfaatan kekuasaan merupakan bentuk pelaksanaan kepemimpinan, upaya yang dilakukan seorang pemimpin untuk meningkatkan kinerja ialah melalui proses merubah sikap dan perilaku anggota melalui pengarahan yang tepat.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan menunjukkan bahwa beberapa hal yang kadang diabaikan oleh kepala administrasi adalah masalah sikap dan kepribadian, karena meskipun pengetahuan, keterampilan dan kemampuannya sebagai seorang pemimpin baik namun tidak memperhatikan aspek perilaku yang menjadi masalah sehingga menimbulkan kesenjangan antara bawahan. saat ini kesenjangan hubungan terjadi karena sikap kepala administrasi yang kurang dekat dengan bawahan, sering terjadi miskomunikasi sehingga menimbulkan asumsi-asumsi negative tanpa klarifikasi. Kepribadian pimpinan yang mudah terbawa perasaan, dan lebih mengedepankan sikap individualis dibandingkan sikap

profesionalisme. Kurang berkoordinasi dengan bawahan, suka memutuskan sesuatu tanpa berkomunikasi. Komunikasi yang tidak baik memang selalu menimbulkan asumsi-asumsi negative jika tidak ada klarifikasi terhadap permasalahan yang terjadi, komunikasi yang baik adalah komunikasi dua arah. Saling menerima kritik dan saran yang membangun adalah salah satu cara menghindari hal-hal yang tidak diinginkan.

Kemudian diketahui bahwa Kepala administrasi memiliki kemampuan komunikasi yang baik terhadap masyarakat eksternal, mudah bergaul dan bersahabat namun tidak dengan bawahannya. Kepala administrasi belum memiliki pola komunikasi yang baik terhadap bawahan, dari sisi pekerjaan kepala administrasi kurang memberikan arahan dan tidak ada monitoring secara rutin terkait pekerjaan bawahan sehingga pekerjaan yang dilakukan bawahan kadangkala berdasarkan inisiatif dan kreatifitas bawahan sendiri, kurang terbuka terhadap kritikan dan saran orang lain, tidak konsisten terhadap keputusannya, diantaranya ada yang merasa terlalu banyak beban kerja, pimpinan yang suka memberi pekerjaan dengan terburu-buru harus dikerjakan langsung namun setelah selesai tidak segera ditangani.

Dalam segi royaltas Kepala administrasi adalah sosok pimpinan yang royal, ketika ada permasalahan teknis terkait pekerjaan administrasi maka akan cepat ditanggapi dan diselesaikan dengan solusi-solusi yang baik. Namun, permasalahan kembali lagi pada sikap dan kepribadian pimpinan yang mudah emosi, dan tidak mau disalahkan. Dalam segi kemampuan Kepala administrasi adalah sosok pimpinan yang baik dari segi kemampuan, keterampilan dan pengetahuan sangat memadai untuk ukuran seorang pemimpin, peduli terhadap kebutuhan bawahan dengan memberikan fasilitas-fasilitas penunjang kerja yang tidak hanya berorientasi pada kinerja tetapi juga bagaimana setiap bawahan dapat bekerja dengan aman dan nyaman dengan fasilitas yang memadai termasuk seragam kerja dan kegiatan-kegiatan tertentu sehingga bawahan tidak dibingungkan dengan *dresscode*. Namun yang masih menjadi permasalahan dilapangan adalah penyebab kesenjangan hubungan antara kepala administrasi dan tenaga administrasi sekolah. Yang disebabkan sikap dan perilaku masing-masing individu. Pimpinan yang belum cukup baik manajemen waktu, kurangnya fokus perhatian kepala administrasi terhadap tenaga administrasi, kurang baik dalam mengendalikan emosional, masih terlalu mengedepankan sikap individual dibanding kelompok, terlalu sibuk dengan urusan pekerjaan sendiri dan kurang terbuka terhadap kritikan dan saran.

Berdasarkan uraian peneliti terkait hasil wawancara kepada seluruh informan, hal ini sesuai dengan teori yang digunakan terkait enam aspek-aspek kepemimpinan menurut (Ridwansyah, 2013) yakni *physicality*, *intellectuality*, *sociality*, *moral ability* di kategorikan baik sesuai dengan hasil wawancara terkait pernyataan seluruh informan sedangkan *emosional* dan *personability* masih menjadi aspek yang membutuhkan perhatian lebih dan perlu penanganan yang tepat.

#### **b. Aspek Penghambat Kepemimpinan Dalam Kinerja**

Peningkatan kinerja dalam organisasi merupakan hal yang baik dan berpengaruh positif

untuk itu dibutuhkan pemimpin yang mampu memberikan pengaruh positif terhadap kinerja pegawai, akan tetapi permasalahan yang sedang terjadi pada saat ini meliputi kesenjangan hubungan antara pimpinan dan bawahan yang tentu saja berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan hasil penelitian aspek-aspek penghambat dalam kinerja staff administrasi di SMP IT Ar-Raihan terdiri dari (1) Transparansi, Transparansi pada SMP It Ar-raihan adalah unsur penting, dimana dampak dari kurangnya transparansi akan berimbas pada pegawai saat ini beberapa keputusan yang dibuat oleh pimpinan dirasa belum memenuhi unsur transparansi sehingga menimbulkan asumsi-asumsi dari para pegawai di SMP IT Ar-Raihan; (2) Komunikasi, Komunikasi yang baik adalah komunikasi dua arah terkait pimpinan dan bawahan, akan lebih baik jika suatu masalah dikomunikasikan secara langsung jangan menyindir atau berasumsi yang akan berujung kesalah pahaman. (3) Kepemimpinan kepala administrasi SMP Islam Terpadu Ar Raihan adalah sosok pemimpin yang royal, kadang berani membela bawahan, memberikan fasilitas sesuai kebutuhan bawahan namun hanya memberikan masukan jika bawahan bertanya. (4) Kepribadian, Perbedaan kepribadian antara pimpinan dan bawahan merupakan hal yang wajar. Namun, bentrokan kepribadian dalam bekerja harus dihindari. Bentrokan kepribadian muncul karena ketidakcocokan satu individu dengan individu lainnya. Dari bentrokan kepribadian inilah salah satu pemicu awal menurunnya kinerja karyawan. Hal ini dapat menyimpulkan ketidakpercayaan hingga tidak *respect* dengan pimpinan.

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dalam penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Kepemimpinan kepala administrasi SMP Islam Terpadu Ar Raihan Bandar Lampung menunjukkan bahwa dari aspek *physicality* kategori baik, aspek *intellectuality* kategori baik, aspek *sociability* kategori cukup, aspek *emotionality* dan *personability* kategori kurang baik dan aspek *moral ability* kategori baik. Sedangkan Kinerja tenaga administrasi sekolah di SMP Islam Terpadu Ar Raihan Bandar Lampung dari aspek pelaksanaan administrasi kesiswaan, administrasi sarana prasarana, kepegawaian, keuangan, hubungan masyarakat dan sekolah (Humas) dan kurikulum telah dilaksanakan dengan cukup baik sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah. Namun, dalam hal ini budaya kerja belum sepenuhnya memperhatikan etika terhadap pimpinan maupun rekan kerja hal ini karena tidak adanya SOP yang ditetapkan.
- b. Aspek penghambat dalam kinerja tenaga administrasi adalah Transparansi, komunikasi, kepemimpinan dan kepribadian.

### Daftar Pustaka

- Albardi, R. A., Barusman, Y. S., & Oktaviannur, M. (2019). Hubungan Kepemimpinan dengan Budaya Organisasi pada BPK Perwakilan Provinsi Lampung. *VISIONIST*, 8(2).  
Alfabeta.
- Fajri, C., Rahman, Y. T., & Wahyudi, W. (2021). Membangun Kinerja Melalui

- Lingkungan Kondusif, Pemberian Motivasi Dan Proporsional Beban Kerja. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 4(1), 211-220.
- Farida, Ida dan Lustiadi, Yadi. 2015. *Pedoman Penulisan Tesis*. MIA - UBL Press. Fitriani, Umi. 2015. *Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah di SMA Negeri 1*
- Hadari, Nawawi. 2006. *Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan Industri*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hasbullah. 2008. *Dasar-Dasar Ilmu Pendidikan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo persada.
- Hayati Djatmiko, Yayat. 2008. *Perilaku Organisasi*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Irwansyah, D., Barusman, A. R. P., & Oktaviannur, M. (2019). Analisis Pengaruh Pemberian Kompensasi Dan Disiplin Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Sekretariat Daerah Kabupaten Tulang Bawang Barat. *VISIONIST*, 8(2).
- Jufrizen, J., & Sitorus, T. S. (2021, July). Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Dengan Disiplin Kerja Sebagai Variabel Intervening. In *Seminar Nasional Teknologi Edukasi Sosial dan Humaniora* (Vol. 1, No. 1, pp. 844-859).
- Julianto, B., & Carnarez, T. Y. A. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Organisasi Professional: Kepemimpinan, Komunikasi Efektif, Kinerja, Dan Efektivitas Organisasi (Suatu Kajian Studi Literature Review Ilmu Manajemen Terapan). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2(5), 676-691.  
*Kasih dan SMA Muhammadiyah 1 Bantul*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Maisharoh, T., & Ali, H. (2020). Faktor-faktor yang mempengaruhi Infrastruktur Teknologi Informasi: Keuangan, Fleksibilitas TI, dan Kinerja Organisasi. *Universitas Mercu Bauna (UMB) Jakarta*, 1-9.
- Nasution, L., & Ichsan, R. N. (2021). Pengaruh Penerapan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Karo. *Jurnal Ilmiah METADATA*, 3(1), 308-320.
- PERMENDIKNAS RI nomor 24 tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah. 2008. Bandung: Citra Umbara.
- Pohan, I. M., Barusman, A. R. P., & Oktaviannur, M. (2020). Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi Kerja Dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt. Agro Multiguna Sejati. *VISIONIST*, 9(2).
- Putra, M. W., Darwis, D., & Priandika, A. T. (2021). Pengukuran Kinerja Keuangan Menggunakan Analisis Rasio Keuangan Sebagai Dasar Penilaian Kinerja Keuangan (Studi Kasus: CV Sumber Makmur Abadi Lampung Tengah). *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi Akuntansi*, 1(1), 48-59.
- Rivai, A. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 213-223.
- Sahadi, S., Taufiq, O. H., & Wardani, A. K. (2020). Karakter kepemimpinan ideal dalam organisasi. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 6(3), 513-524.
- Sihaloho, R. D., & Siregar, H. (2020). Pengaruh lingkungan kerja terhadap

- kinerja karyawan Pada PT. Super setia sagita medan. *Jurnal Ilmiah Socio Secretum*, 9(2), 273-281.
- Sinambela, E. A., & Darmawan, D. (2021). Pengaruh Total Quality Management dan Manajemen Pengetahuan terhadap Kinerja Organisasi. *Cemerlang: Jurnal Manajemen dan Ekonomi Bisnis*, 1(4), 01-12.
- Sugiono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung:
- Supriyatin. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: CV. Mitra Kreatif Solusindo.
- Sutrisno, Edy.2010. *Budaya Organisasi*. Surabaya. Penerbit : Kencana (Prenada Media Group).
- Syahril, S. (2019). Teori-teori kepemimpinan. *Riayah: Jurnal Sosial Dan Keagamaan*, 4(02), 208-215.