

FUNGSI SISTEM PENGAWASAN PENGIRIMAN BARANG PADA PT COLUMBIA GORONTALO

Oleh: **Eduwart Wolok**

Dosen Fakultas Teknik Universitas Negeri Gorontalo

Abstract

Observation as process where action of error, mistake and deviation from planning earns soon is brought an action against proofreading. Observation basically functioning improve all mistakes or variation and soon is returned or straightened to road that is actually. Observation to employee is activity of fundamental done to assess level of activity effectiveness done is matching with the one which expected. This observation needs as proofreading so that what done able to pointed at correct road with a view to reaches a purpose of which have been marked initially

In PT Columbia Gorontalo observation at part of warehouse is not able yet to run as according to what expected. This thing constituted by observation of researcher because at part of delivery warehouse often happened variations in the form of docketing fee collector which has passed rule limit. In an organization of company especially at PT. Columbia Gorontalo there are some observation factors that is existence of targets which will be reached is inappropriate ness wanted, existence of a deviation and mistake in implementing duty, existence of a delay between time which had been determined and time when realized.

Kata Kunci: Sistem, Pengawasan, dan Pengiriman Barang

Pendahuluan

Pengawasan terhadap karyawan merupakan kegiatan pokok dari manajemen agar segala pekerjaan dapat dilaksanakan sesuai dengan apa yang diharapkan, khususnya dalam perusahaan besar system pengawasan harus lebih efektif. Dengan demikian pengawasan ini bertujuan untuk memperkecil resiko yang dihadapi jelas dan lengkap tentang seluruh pelayanan sehingga dapat diefektifkan dalam tempo sesingkat mungkin. Pengawasan sebagai proses di mana tindakan kesalahan, kekeliruan dan penyelewengan dari perencanaan dapat segera diambil tindakan koreksi. Pengawasan pada dasarnya berfungsi memperbaiki segala kekeliruan atau penyimpangan dan segera dikembalikan atau diluruskan ke jalan yang sebenarnya.

Dengan penjelasan di atas maka penulis termotivasi untuk melakukan penelitian di PT.Columbia Gorontalo. Perusahaan ini bergerak dibidang barang elektronik dan furniture, dimana barang-barang tersebut dijual kebeberapa daerah yang ada di Gorontalo baik pembayaran cash maupun kredit. Adapun proses yang diawasi pada bagian gudang pengiriman barang di PT. Columbia Gorontalo yaitu cara-cara mereka dalam melakukan pekerjaan apakah sudah betul atau tidak dan melihat hasil dari kinerja mereka apakah sudah memenuhi standar seperti yang diinginkan atau belum. Dalam hal ini, jika petugas pengawas pada bagian gudang menemukan karyawan melakukan kesalahan, maka pengawas tersebut akan melakukan laporan langsung kepada pimpinan PT. Columbia Gorontalo guna memberikan peringatan kepada karyawan yang bersangkutan. Pada PT.Columbia Gorontalo bagi karyawan yang melakukan kesalahan tidak langsung dikeluarkan tetapi pimpinan akan memberikan SP atau biasa disebut surat pernyataan sebagai tanda bahwa karyawan tersebut telah melakukan kesalahan atau telah melanggar aturan yang telah ditentukan dan surat pernyataan tersebut hanya dibatasi sampai 3 (Tiga) kali, tetapi jika karyawan tersebut melakukan kesalahan lebih dari 3 kali maka barulah pimpinan akan mengeluarkannya dari PT. Columbia Gorontalo.

Pada PT.Columbia Gorontalo pengawasan pada bagian gudang belum dapat berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan. Hal ini didasari oleh pengamatan peneliti karena pada bagian gudang pengiriman sering terjadi penyimpangan-penyimpangan berupa pemungutan biaya administrasi yang sudah melewati batas ketentuan. Misalnya administrasi biaya pengiriman ditentukan dari kantor senilai Rp 15.000,00/unit barang dibebankan kemudian kepada konsumen dibebankan menjadi Rp 20.000,00/unit barang. Kemudian penyimpangan yang ada dilapangan yaitu barang yang dikirim tidak sesuai dengan alamat yang tertera dalam berkas permohonan. Dengan adanya kejadian ini sudah dapat dilihat bahwa system pengawasan pada perusahaan ini belum berjalan secara maksimal. Adapun proses atau system yang dilakukan perusahaan ini khususnya pada bagian gudang atau pengiriman yaitu pertama terjun langsung dalam melaksanakan tugas sehari-hari dan kemudian kedua menyesuaikan data apa sudah sesuai dengan hasil kerja yang mereka lakukan.

Mengingat pentingnya suatu pengawasan maka penulis mengharapkan perlu dilakukan prosedur-prosedur dengan cara-cara tertentu sehingga apabila terjadi penyimpangan yang merugikan maka akan dapat diatasi semaksimal mungkin. Sesuai dari latar belakang di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul Fungsi Sistem Pengawasan Pengiriman Barang Pada PT Columbia Gorontalo.

Rumusan Masalah

Setelah memperhatikan berbagai identifikasi masalah di atas, maka penulis menarik rumusan masalah yaitu Bagaimana Fungsi Sistem Pengawasan Pengiriman Barang Pada PT Columbia Gorontalo

Tujuan penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memberi gambaran serta menjelaskan fungsi sistem pengawasan pengiriman barang pada PT Columbia Gorontalo

Kajian Teori

Pengertian Pengawasan

Masagung (1994:145) "pengawasan adalah salah satu fungsi manajemen yang merupakan proses bagi kegiatan pimpinan untuk memastikan dan menjamin bahwa tujuan dan tugas-tugas organisasi akan dan telah terlaksana dengan baik sesuai dengan kebijaksanaan, instruksi, rencana, dan ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan dan berlaku.

Sementara menurut Winardi (1990:225-226) "pengawasan dapat dinyatakan sebagai proses, di mana pihak manajemen melihat apakah telah terjadi sesuai dengan apa yang seharusnya terjadi, apabila tidak demikian, hanya maka diadakan penyesuaian-penyesuaian yang perlu diadakan dalam proses manajemen lengkap sudah apabila pengawasan telah dilaksanakan". Selanjutnya menurut Widjaya (1995:30) "Pengawasan adalah kegiatan pokok dari manajemen agar segala pekerjaan dapat dilaksanakan sesuai dengan perencanaan dan sesuai dengan ketentuan yang telah diberikan".

Pengawasan terhadap karyawan merupakan kegiatan pokok yang dilakukan untuk menilai tingkat efektivitas kegiatan yang dilakukan apa sesuai dengan yang diharapkan. Pengawasan ini perlu sebagai koreksi sehingga apa yang dilakukan dapat diarahkan kejalan yang benar dengan maksud untuk mencapai suatu tujuan yang sudah digariskan semula. Dengan demikian pengawasan ini bertujuan untuk memperkecil suatu resiko yang dihadapi di lapangan dan memberikan gambaran yang jelas dan lengkap tentang seluruh pekerjaan sehingga dapat mencapai sesuatu tujuan yang diinginkan.

Manullang (1996:20) mengartikan bahwa pengawasan sebagai salah satu fungsi manajemen yang berupa mengadakan penilaian, bila perlu mengadakan koreksi sehingga apa yang dilakukan dapat diarahkan kejalan yang benar dengan maksud tercapai tujuan yang digariskan semula.

Pendapat di atas menunjukkan bahwa kegiatan pengawasan mencakup 4 (empat) unsur utama yaitu: *Pertama*, penetapan standar pelaksanaan, dalam penetapan standar pelaksanaan harus ditetapkan sasaran-sasaran yang ingin dicapai. Sasaran tersebut yang selanjutnya menjadi standar capaian yang akan dirujuk. *Kedua*, penentuan ukuran-ukuran pelaksanaan. Penentuan ukuran pelaksanaan berkaitan dengan strategi yang dikembangkan untuk mencapai standar yang telah ditetapkan. *Ketiga*, pengukuran pelaksanaan nyata dan membandingkannya dengan standar yang telah ditetapkan. Kegiatan ini dilaksanakan dengan menganalisis hasil yang telah dicapai melalui kegiatan pengawasan dan dibandingkan dengan standar sebelumnya. *Keempat*, pengambilan tindakan yang dilakukan jika ada penyimpangan. Kegiatan ini meliputi usaha untuk melakukan perbaikan setelah melalui analisis terdapat aspek yang belum maksimal. Usaha ini dilakukan sebagai bentuk koreksi dan perbaikan terhadap kegiatan yang telah dilakukan selama ini.

Bertitik tolak dari pendapat dan uraian di atas, maka pada dasarnya tujuan pengawasan bersifat positif yang berarti pengawasan bukanlah mencari siapa yang salah melainkan mencari apa yang salah dari kegiatan yang dikerjakan dan segera mengadakan tindakan perbaikan sehingga dapat mengusahakan terjadinya hal-hal tertentu dalam mencapai tujuan dengan batasan-batasan tertentu melalui aktivitas-aktivitas yang telah direncanakan.

Sistem Pengawasan

Suatu pengawasan merupakan suatu cara tertentu yang bersifat relatif untuk melaksanakan suatu atau sekelompok aktivitas. Sistem memiliki karakteristik berupa rangkaian langkah-langkah yang terkoordinasi dan berulang yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut Antony (2005:7) di dalam sistem pengawasan jarang sekali dimasukkan tindakan-tindakan yang bersifat korektif-korektif tapi yang umum digunakan adalah: (a) perhitungan pendapatan, (b) laporan-laporan pengawasan, (c) ringkasan anggaran, (d) resiko, (e) pengembangan investasi, (f) analisa modal pokok dan di dalam pengawasan terhadap karyawan langsung dan tidak langsung.

Pada dasarnya sistem pengawasan dalam praktek di lapangan terdiri dari:

1. Sistem pengawasan langsung

Sistem pengawasan langsung menggunakan beberapa macam sistem pengawasan yakni:

- a. Sistem tatap muka/observasi yaitu pengamatan yang dilakukan manajemen untuk melihat sendiri bagaimana caranya para petugas operasional menyelenggarakan kegiatan dan menyelesaikan tugasnya. Dalam hal ini pimpinan PT. Columbia Gorontalo juga mengamati langsung kegiatan yang dilakukan oleh karyawan pada bagian gudang pengiriman barang sehingga pimpinan dapat melihat bagaimana cara kerja karyawan pada bagian gudang apa sudah maksimal atau belum.

- b. Sistem wawancara adalah apabila diperlukan wawancara para penyelenggara berbagai kegiatan operasional pun dapat dilakukan dalam rangka pengawasan. Sistem wawancara terbagi dalam tiga bentuk yakni yang berstruktur, yang tidak berstruktur, dan kombinasi antara keduanya. Dalam hal ini PT. Columbia Gorontalo ikut mewawancarai langsung pengawas pada bagian gudang sehingga dapat diketahui pelaksanaan kerja pada bagian gudang tersebut.
2. Sistem pengawasan tidak langsung
Sistem pengawasan tidak langsung menggunakan dua macam sistem yakni:
 - a. Sistem laporan merupakan penyampaian laporan dari bawahan kepada atasannya secara berkala yang frekuensinya tergantung pada kebiasaan yang berlaku pada organisasi dalam formal yang ditentukan, mengandung informasi yang sifatnya kritis yang berarti tidak hanya menyajikan segi-segi positif dari pelaksanaan kegiatan operasional akan tetapi juga situasi negatif yang perlu segera mendapat perhatian manajemen. Dalam hal ini pimpinan PT. Columbia Gorontalo menerima laporan langsung dari pengawas tentang hasil kerja yang dilakukan karyawan pada bagian gudang apakah sudah berjalan sesuai yang diharapkan atau belum.
 - b. Sistem penggunaan kuesioner adalah sistem untuk menjalin informasi tentang situasi nyata yang hadir dari sejumlah besar tenaga pelaksanaan kegiatan operasional kiranya relevan untuk menambahkan bahwa adakalanya manajemen segan menggunakan sistem ini dalam melakukan pengawasan karena disamping memerlukan waktu yang panjang untuk menyusun berbagai pertanyaan yang dipandang relevan untuk ditanyakan, juga tidak jarang terjadi jumlah responden yang mengembalikan kuesioner tidak cukup banyak sehingga informasi yang diperoleh hanya bersifat parsial yang adakalanya kurang bermanfaat sebagai dasar untuk menarik kesimpulan tentang apakah strategi diimplementasikan dengan baik atau tidak. Dalam hal ini pimpinan PT. Columbia Gorontalo dalam mendapatkan informasi tentang perkembangan bagian gudang pengiriman barang yaitu dengan membuat daftar pertanyaan atau pernyataan dengan sejumlah pilihan jawaban yang akan dipilih oleh bawahan dan dijadikan sebagai ukuran pengawas kerja pada bagian gudang pengiriman barang.

Menurut Komaruddin (1995:219) sistem pengawasan terhadap karyawan terdiri dari:

- a. Sistem pengawasan pendahuluan, menggunakan sistem antisipasi masalah yang berarti pengawasan yang dijalankan sebelum kegiatan dilaksanakan, pengawasan ini berfokus kepada upaya pencegahan masalah yang timbul karena ketidaksesuaian kualitas dan kuantitas sumber daya yang diperlukan untuk menjalankan kegiatan yang telah direncanakan.
- b. Sistem pengawasan selama kegiatan menggunakan sistem pengawasan pada masing-masing bidang, yaitu pengawas memonitor kegiatan yang sedang dijalankan dengan maksud menjamin tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, hal ini dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan dan pengawasan pada bagian masing-masing.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Syarifudin selaku staf koord AR pada PT. Columbia Gorontalo menunjukkan secara umum pelaksanaan pengawasan dilakukan dengan beberapa tahap yang perlu dijalani dalam proses pengawasan yaitu: *Pertama*, menentukan standar kegiatan yang akan mereka lakukan demi mencapai suatu tujuan tanpa adanya standar kefiatan, akan sukar mengetahui bagaimana karyawan melakukan pdkerjaannya. *Kedua*, mengukur dan mengobservasi hasil kegiatan yang telah dicapai, `engukuran merupakan tindakan memastikan jumlah atau kapasitAs suatu produk yang digariskan dengan baik. *Ketiga*, Mengadakan koreksi yaitu dalam proses pengawasan pada PT. Columbia Gorontalo khususnya pada bagian gudang adalah mangadakan koreksi terhadap kegiatan-kegiatan yang telah dilakukan. Tindakan perbaikan ini dimaksud agar apa yang dilaksanakan oleh perusahaan bisa mencapai standar yang ditentukan untuk memperoleh produksi yang bagus.

Fungsi Pengawasan

Pada dasarnya fungsi "controlling" antara lain adalah: *Pertama*, mencegah terjadinya penyimpangan pencapaian tujuan yang telah direncanakan. *Kedua*, egar proses kerja sesuai dengan prosedur yang telah digariskan atau ditetapkan. *Ketiga*, mencegah dan menghilangkan hambatan dan kesulitan yang akan terjadi dalam pelaksanaan kegiatan. *Keempat*, mencegah penyimpangan sumber daya. *Kelima*, mencegah penyalahgunaan otoritas dan kedudukan.

Menurut Sukamadiyo (1996: 44), berpendapat bahwa fungsi pengawasan yang penting adalah mengatur apakah kegiatan sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan dalam perencanaan. Sementara menurut Komaruddin (1991: 222), fungsi pengawasan dalam manajemen tidak hanya melayani rasa ingin tahu dari seorang manajer yang rajin.

Dalam praktek di lapangan, pada dasarnya fungsi pengawasan mempunyai tujuan untuk:

1. Memberikan pelayanan informasi yang lengkap, cermat, dan teratur mengenai apa yang sedang dicapai kepada para petugas

2. Memberikan kemampuan terhadap mereka untuk melihat ke depan (mengantisipasi) bagi peluang munculnya setiap kendala bagi produktivitas yang tertinggi dengan lebih tepat dan mengambil langkah untuk menyiapkan atau mengurangi dampak kendala tersebut.

Karakteristik Pengawasan

Setiap pengawasan harus memenuhi beberapa kriteria tertentu menurut Mengginson dan kawan-kawan (Liputo 1988 : 122) ada kriteria penting bagi pengawasan yang baik, yaitu :

1. Pengawasan terhadap kegiatan-kegiatan harus seimbang
Sistem pengawasan ini mempengaruhi kegiatan kerja, oleh karena itu administrator dan manajer harus berusaha agar segala kegiatan mendapat pengawasan yang seimbang.
2. Pengawasan harus tepat waktu
Untuk efektifitasnya pengawasan, setiap ada penyimpangan pelaksanaan kerja dari standar yang telah ditentukan perlu segera dilaporkan sehingga administrator dan manajemen bisa mengatur dan mengadakan perbaikan yang diperlukan.
3. Ukuran-ukuran yang digunakan dalam pengawasan harus akurat
Sistem pengawasan yang baik bisa memberikan petunjuk mengenai maju mundurnya organisasi, dan merupakan dasar mengadakan perbaikan.
4. Pengawasan harus dapat diterima oleh semua pihak yang diawasi
Siapapun enggan bila diawasi apabila pengawasan dianggap ketat. Pengawasan yang berlebihan memberikan bahwa orang tidak bisa dipercaya untuk mengerjakan sesuatu sendiri.

Proses Pengawasan

Menurut Sudriman (1996: 91), bahwa tahapan-tahapan yang perlu dijalani dalam proses sistem pengawasan.

1. Menentukan dasar-dasar (sebagai dasar pengawasan)
Tahap pertama dalam proses sistem pengawasan adalah menentukan standar kegiatan ini memberikan kepada karyawan yang spesifik yang mengharuskan mereka untuk mencapai tujuan tanpa ditentukan terlebih dahulu.
2. Mengukur hasil yang dicapai
Tahap kedua adalah mengukur dan mengobservasi hasil kegiatan yang telah dicapai, pengukuran berulang-ulang kali dan berlangsung secara terus menerus, pengukuran seorang pemimpin dipaksa untuk mereka menggunakan metode yang tidak dapat dipercaya, frekuensi pengukuran tergantung pada tipe aktivitas.
3. Membandingkan pelaksanaan dengan standar untuk mengetahui penyimpangan atau perbedaan yang terjadi
Pada tahap ketiga ini pemimpin diharuskan untuk membandingkan maksud kegiatan atau standar yang telah ditentukan, apabila terhadap perbedaan antara hasil pekerjaan dan standar maka diperlukan guna mengetahui perbedaan tersebut. Perbandingan antara hasil pekerjaan yang nyata dan keinginan, dapat menentukan tindakan yang akan diambil jika kegiatan nyata, sesuai dengan standar dapat menyimpulkan bahwa tindakan lebih lanjut tidak diperlukan tetapi jika kegiatan diubah standar maka kegiatan koreksi perlu diambil.
4. Mengadakan koreksi
Langkah terakhir dalam proses sistem pengawasan adalah mengadakan koreksi terhadap kegiatan-kegiatan yang telah dilakukan dengan membandingkan pelaksanaan dengan standar yang telah ditetapkan. Pemimpin dapat melihat apabila diperlukan perbaikan atau tindakan

Faktor-faktor Pengawasan

Faktor-faktor pengawasan yang mengharuskan pengawasan adalah sebagai berikut: *Pertama*, Sasaran-sasaran individual dan organisatoris biasanya berbeda maka dengan demikian diperlukan adanya pengawasan untuk memastikan bahwa anggota bekerja ke arah sasaran organisatoris. *Kedua*, Pengawasan diperlukan karena disebabkan terdapat adanya suatu keterlambatan antara waktu sasaran-sasaran dirumuskan dan sewaktu direalisasi.

Dalam melakukan tugasnya pengawas sering mengalami kendala-kendala yakni: *Pertama*, Jika pengawas menemukan penyimpangan yang dilakukan oleh karyawan seperti dalam pemalsuan data, maka petugas pengawas pun akan mengalami kesulitan dalam merealisasikan data tersebut sesuai data yang sesungguhnya yang ada pada berkas permohonan. *Kedua*, Adanya kerja sama yang kurang baik antara produsen dengan konsumen sehingga pengawas akan ikut serta dalam pemberian sanksi oleh pimpinan seperti penurunan jabatan atau istilah perusahaan biasa disebut promosi. Karena kejadian ini membuat pimpinan menilai pengawas tidak bekerja secara maksimal.

Di dalam suatu organisasi perusahaan khususnya pada PT. Columbia Gorontalo terdapat beberapa faktor yang mengharuskan diadakannya pengawasan yaitu sasaran-sasaran yang akan dicapai tidak sesuai yang

diinginkan, adanya suatu penyelewengan dan kesalahan dalam menjalankan tugas, adanya suatu keterlembatan antara waktu yang telah ditentukan dan waktu saat direalisasi.

Selain ada faktor-faktor yang mengharuskan pengawasan ada juga fungsi pengawasan yaitu untuk mengetahui sejauh mana proses kegiatan berjalan sesuai keinginan perusahaan. Setiap usaha pasti membutuhkan orang atau karyawan untuk bekerja sama dan melaksanakan pekerjaan yang diberikan sesuai dengan kemampuan dan keahlian. Pada perusahaan PT.Columbia Gorontalo setiap karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya didasari oleh kemampuan dan keahlian masing-masing.

Peningkatan produksi perusahaan berkaitan erat dengan fungsi pengawasan, jika pengawasan dilaksanakan secara efektif maka akan dapat meningkatkan hasil produksi sesuai dengan keinginan perusahaan. Tetapi hasil penelitian pada PT.Columbia Gorontalo pada bagian gudang belum berjalan dengan baik karena masih sering ditemukan penyelewengan yang dilakukan oleh karyawan. Di perusahaan ini juga diadakan pengawasan langsung dan tidak langsung yaitu pengawasan tidak langsung berupa laporan kepala bagian pengawasan kepada pimpinan, sedangkan pengawasan langsung kepala bagian pengawasan kepada pimpinan, sedangkan pengawasan langsung itu berupa tatap muka yang diawasi secara langsung oleh pimpinan dan kepala bagian pengawasan. Dengan adanya pengawasan langsung maka kesempatan karyawan untuk berinisiatif dapat berkembang.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan yakni: Pada PT. Columbia Gorontalo proses pengawasan pada bagian gudang pengiriman barang yaitu dengan melihat cara-cara mereka dalam melakukan pekerjaan apakah sudah memenuhi standar atau belum. Sementara sistem pengawasan pada bagian gudang pengiriman barang belum berjalan sesuai dengan yang diharapkan karena masih terdapat penyelewengan yang dilakukan karyawan seperti pemungutan biaya administrasi yang melebihi batas ketentuan. Serta sistem pengawasan pada bagian gudang pengiriman barang menggunakan sistem pengawasan langsung yang terdiri dari sistem tatap muka/observasi serta wawancara dan sistem wawancara tidak langsung yang terdiri dari sistem laporan dan sistem penggunaan kuesioner.

Saran

Berdasarkan simpulan di atas maka diajukan beberapa saran yakni: walaupun pada PT.Columbia Gorontalo, sistem pengawasan sudah berjalan secara baik, namun pada prinsipnya masih perlu perbaikan sistem pengawasan pada bagian gudang di PT.Columbia Gorontalo, dengan cara lebih meningkatkan sistem pengawasan terhadap karyawan agar penyelewengan dan kendala-kendala yang sering ditemui dilapangan berkurang. Sementara Diharapkan bagi pimpinan perusahaan di PT.Columbia Gorontalo lebih meningkatkan teknik pengawasan terhadap karyawan guna mencapai suatu maksud dan tujuan yang diharapkan

Daftar Pustaka

- Anthony .N. Robert, 2005. *Sistem Pengendalian Manajemen*, Jakarta : Salemba Emban Patria.
Komaruddin, 1991. *Asas-asas Manajemen Produksi*, Jakarta : Bumi Aksara
Manulang, 1996. *Dasar-dasar Manajemen*, Jakarta Ghalilia Indonesia
Masagung, 1994. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*, Jakarta: PT.Gunung Agung
Mengginson, 1988. *Manajemen Personalia*. Jakarta : Ghalia Indonesia
Sudirman Dedi, 1996. *Dasar-Dasar Manajemen*.
Sukamadiyo, 1996. *Manajemen Koperasi*. Semarang : Erlangga
Widjaya A.W, 1995. *Perencanaan Sebagai Fungsi*. Jakarta PT. Rineka Cipta
Winardi, 1990. *Kepemimpinan Dalam manajemen*. Bandung: Alumni