

## **STRATEGI KEPALA SEKOLAH DALAM MENGELOLA KONFLIK INTERNAL DI LEMBAGA PENDIDIKAN**

Agus Salim<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Sekolah Tinggi Agama Islam Ar-Ridho Bagansiapiapi, Indonesia

e-mail : [1agus.salim19788@gmail.com](mailto:1agus.salim19788@gmail.com)

### **ABSTRACT**

*This study aims to describe the principal's strategies in managing internal conflicts within educational institutions. Internal conflicts in schools often occur among teachers, between teachers and administrative staff, or between staff and the principal, triggered by differences in opinions, communication styles, workload imbalances, and lack of transparency. This research employs a descriptive qualitative approach with data collected through in-depth interviews, observation, and document analysis. The findings reveal that principals implement various strategies to address conflict, including open communication, internal mediation, empowerment of management teams, cultivation of a positive school culture, and participatory decision-making. These strategies contribute to creating a more harmonious work environment and enhancing school organizational effectiveness. However, implementation challenges such as limited time, low individual openness, and diverse school member characteristics require more adaptive leadership approaches. The study recommends that principals strengthen adaptive leadership competencies and establish more participatory communication systems within the school environment.*

*Keywords : principal's strategy, internal conflict, conflict management, educational leadership.*

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan strategi kepala sekolah dalam mengelola konflik internal di lingkungan lembaga pendidikan. Konflik internal yang terjadi di sekolah meliputi konflik antar guru, antara guru dan staf administrasi, serta antara guru dengan kepala sekolah, yang disebabkan oleh perbedaan pendapat, gaya komunikasi, ketimpangan beban kerja, dan kurangnya transparansi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepala sekolah menerapkan berbagai strategi dalam menyelesaikan konflik, seperti komunikasi terbuka, mediasi internal, pemberdayaan tim manajemen, penanaman budaya positif, dan musyawarah dalam pengambilan keputusan. Strategi ini berkontribusi pada

terciptanya lingkungan kerja yang harmonis dan peningkatan efektivitas organisasi sekolah. Namun, masih terdapat kendala seperti waktu yang terbatas, keterbukaan individu yang rendah, serta beragamnya karakter warga sekolah yang memerlukan pendekatan yang lebih adaptif. Penelitian ini menyarankan agar kepala sekolah meningkatkan kompetensi kepemimpinan adaptif dan membangun sistem komunikasi yang lebih partisipatif dalam lingkungan sekolah.

**Kata Kunci:** strategi kepala sekolah, konflik internal, manajemen konflik, kepemimpinan pendidikan.

### **A. Pendahuluan**

Konflik internal dalam lembaga pendidikan merupakan fenomena yang tidak dapat dihindari dan merupakan bagian dari dinamika organisasi. Konflik dapat muncul antara guru, staf administrasi, maupun antara guru dan kepala sekolah. Jika tidak dikelola dengan tepat, konflik ini dapat mengganggu proses belajar mengajar dan merusak iklim kerja yang kondusif (M. A. Rahim, 2023). Dalam konteks ini, kepala sekolah memainkan peran strategis sebagai manajer konflik yang diharapkan mampu menjaga harmoni organisasi (Bush & Glover, 2014). Strategi yang digunakan oleh kepala sekolah dalam mengelola konflik sangat menentukan apakah konflik akan memberikan dampak positif atau negatif terhadap institusi (Pollack, 2020).

Pentingnya manajemen konflik di sekolah bukan hanya untuk menyelesaikan masalah interpersonal, tetapi juga untuk menjaga stabilitas, meningkatkan produktivitas, dan menciptakan budaya kerja yang sehat (Nag, Nag, & Meherishi, 2019). Menurut Martínez Tur & Moliner bahwa pendekatan yang tepat dalam manajemen konflik di lingkungan pendidikan dapat memperkuat hubungan antar individu dan meningkatkan kualitas pengambilan keputusan (Martínez-

Tur & Moliner, 2017). Dengan demikian, strategi kepala sekolah dalam menangani konflik internal harus bersifat sistematis, adaptif, dan berbasis pada prinsip-prinsip kepemimpinan transformatif dan partisipatif.

Konflik internal merupakan bagian tak terhindarkan dari dinamika kehidupan organisasi, termasuk dalam lembaga pendidikan. Ketika individu dan kelompok dalam sekolah memiliki tujuan, nilai, atau kepentingan yang berbeda, maka potensi terjadinya konflik meningkat secara signifikan.

Fenomena ini tidak hanya terjadi di sekolah-sekolah di Indonesia, tetapi juga menjadi perhatian global dalam konteks manajemen pendidikan. Menurut Robbins dan Judge, konflik dalam organisasi, jika tidak dikelola secara efektif, dapat menyebabkan disfungsi tim, menurunnya produktivitas, dan merosotnya moral kerja (Robbins & Judge, 2019).

Di lingkungan sekolah, konflik dapat muncul antar guru, antara guru dan kepala sekolah, atau antara staf dan manajemen. Ketegangan ini bisa disebabkan oleh berbagai faktor seperti ketidakjelasan peran, ketidakadilan dalam pembagian tugas, hingga masalah komunikasi yang buruk (B. Rahim et al., 2024). Dalam konteks ini, kepala sekolah sebagai pemimpin manajerial memiliki

tanggung jawab penting dalam menciptakan harmoni dan mengarahkan konflik ke arah yang konstruktif. Bush dan Glover menegaskan bahwa kepala sekolah bukan hanya pengelola administratif, tetapi juga pemimpin yang harus memiliki kompetensi dalam menyelesaikan konflik interpersonal dan struktural yang terjadi di sekolah (Bush & Glover, 2014).

Fenomena yang muncul di berbagai sekolah menunjukkan bahwa kepala sekolah yang mampu menerapkan strategi resolusi konflik berbasis komunikasi terbuka, mediasi partisipatif, dan pendekatan kepemimpinan transformasional dapat meredam konflik sekaligus meningkatkan kolaborasi dalam organisasi (Deutsch, Coleman, & Marcus, 2011). Sebaliknya, kepala sekolah yang menghindari konflik atau menggunakan pendekatan otoriter justru memperparah suasana kerja dan memperluas jurang antar individu atau kelompok di sekolah (Hocker & Wilmot, 2018).

Maka dari itu, strategi kepala sekolah dalam mengelola konflik bukan hanya soal menyelesaikan masalah, tetapi juga bagian dari upaya membangun budaya sekolah yang sehat, inklusif, dan kolaboratif. Strategi ini menjadi bagian penting dari kualitas kepemimpinan dan berdampak langsung pada kinerja institusi secara keseluruhan.

Penelitian ini menghadirkan kebaruan (*novelty*) dalam studi manajemen pendidikan dengan menitikberatkan pada pendekatan strategis kepala sekolah dalam menghadapi konflik internal secara kontekstual dan adaptif terhadap dinamika organisasi sekolah masa kini. Kebaruan penelitian ini dapat dijelaskan yaitu fokus pada strategi praktis kepala sekolah dalam konteks

konflik internal berbeda dari banyak studi sebelumnya yang hanya menggambarkan jenis-jenis konflik dan dampaknya, penelitian ini secara khusus mengidentifikasi dan menganalisis strategi konkret yang digunakan oleh kepala sekolah untuk merespons konflik internal, seperti pendekatan mediasi kolaboratif, rekonsiliasi tim, dan penguatan komunikasi interpersonal. Ini memberikan kontribusi langsung pada praktik kepemimpinan sekolah.

## **B. Metode Penelitian**

Metodologi penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk mengkaji secara mendalam strategi kepala sekolah dalam mengelola konflik internal di lembaga pendidikan (Weyant, 2022). Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang komprehensif terhadap dinamika konflik, pola komunikasi, serta langkah-langkah yang diambil oleh kepala sekolah sesuai dengan konteks sosial, budaya, dan organisasi sekolah.

Lokasi penelitian ditentukan secara purposive pada satuan pendidikan yang memiliki riwayat konflik internal dalam dua tahun terakhir, dengan subjek penelitian meliputi kepala sekolah sebagai informan utama, wakil kepala sekolah, guru, dan tenaga kependidikan yang terlibat atau terdampak konflik (Creswell, 2015)

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam semi-terstruktur, observasi partisipan maupun non partisipan, dan analisis dokumen seperti notula rapat, berita acara mediasi, surat edaran, serta kebijakan sekolah terkait pengelolaan konflik (Sugiyono, 2022). Wawancara digunakan untuk menggali

pengalaman, persepsi, dan strategi yang diterapkan kepala sekolah dalam mengantisipasi, menangani, dan menyelesaikan konflik. Observasi difokuskan pada interaksi kepala sekolah dengan warga sekolah, pola komunikasi, dan penerapan strategi di lapangan. Analisis dokumen dimanfaatkan untuk memverifikasi data lapangan dan melihat konsistensi antara kebijakan tertulis dan implementasinya.

Pemilihan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling* untuk memastikan data yang diperoleh relevan dengan tujuan penelitian, serta *snowball sampling* untuk menemukan informan tambahan yang memiliki pengetahuan mendalam tentang peristiwa konflik. Jumlah informan ditentukan berdasarkan prinsip data saturation, yaitu saat data yang diperoleh sudah tidak lagi memberikan informasi baru yang signifikan (Moleong, 2022).

Analisis data dilakukan secara simultan dengan pengumpulan data, menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (N Nurhayati, Latif, & Anwar, 2024). Reduksi data dilakukan melalui proses pengkodean terbuka untuk mengidentifikasi tema-tema utama seperti sumber konflik, strategi pencegahan, teknik mediasi, serta faktor pendukung dan penghambat (Nurhayati Nurhayati, 2024). Data kemudian disajikan dalam bentuk matriks, peta konsep, atau diagram alur untuk mempermudah interpretasi (Anggito & Setiawan, 2018).

Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber, teknik, dan waktu, member *checking* dengan mengonfirmasi hasil temuan kepada informan, serta *peer debriefing* untuk memperoleh masukan dari rekan

sejawat (Aan Komariah & Satori, 2020). Peneliti juga menerapkan prinsip audit trail untuk memastikan transparansi proses penelitian, dan *thick description* agar hasil penelitian dapat ditransfer ke konteks yang serupa.

Pertimbangan etis dijalankan dengan memperoleh *informed consent* dari seluruh informan, menjaga kerahasiaan identitas, serta menjamin bahwa partisipasi bersifat sukarela dan dapat dihentikan kapan saja. Dengan rancangan metodologi ini, diharapkan penelitian mampu menghasilkan gambaran utuh dan mendalam tentang strategi kepala sekolah dalam mengelola konflik internal, sekaligus memberikan kontribusi praktis bagi pengembangan manajemen konflik di lembaga pendidikan.

### **C. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

#### **Pengertian Konflik Internal di Lembaga Pendidikan**

Konflik internal adalah ketidaksesuaian antara dua pihak atau lebih dalam sebuah organisasi yang muncul akibat perbedaan tujuan, nilai, kepentingan, atau persepsi. Dalam konteks sekolah, konflik internal sering terjadi antara guru, staf, maupun antara guru dan kepala sekolah, yang dapat memengaruhi efektivitas kerja dan suasana belajar (Stephen P. Robbins & Judge, 2019). Konflik semacam ini bisa bersifat struktural maupun interpersonal, dan keduanya menuntut manajemen yang tepat dari pemimpin sekolah.

Menurut Salsabila et al, konflik internal dalam organisasi pendidikan muncul karena struktur birokrasi, pembagian kerja yang tidak adil, atau ketidaksesuaian komunikasi (Sabila,

Hartini, Rita, Rani, & Zainiyah, 2024). Sementara itu, Hocker dan Wilmot menekankan bahwa konflik tidak selalu negatif; bila dikelola dengan tepat, konflik dapat menjadi sumber inovasi dan pertumbuhan organisasi (Hocker & Wilmot, 2018)

Jenis konflik internal di sekolah umumnya meliputi : 1) Konflik interpersonal, seperti perselisihan antar guru. 2) Konflik tugas, yang muncul dari ketidaksepakatan dalam pelaksanaan tanggung jawab. 3) Konflik struktural, akibat dari kebijakan yang tidak adil atau tidak jelas.

Gaya penanganan konflik menjadi lima tipe: *competing*, *accommodating*, *avoiding*, *collaborating*, dan *compromising*. Pemilihan strategi ini sangat tergantung pada situasi dan tipe kepemimpinan kepala sekolah (M. A. Rahim, 2023).

### **Peran Kepala Sekolah dalam Mengelola Konflik**

Kepala sekolah memiliki tanggung jawab ganda sebagai pemimpin instruksional dan manajerial. Dalam kapasitasnya, ia harus mampu mengenali potensi konflik, memfasilitasi penyelesaian, dan mengubah konflik menjadi peluang untuk perbaikan organisasi (Sabila et al., 2024). Strategi yang tepat dapat mencegah eskalasi konflik dan menjaga iklim kerja yang sehat.

Northouse menjelaskan bahwa kepala sekolah perlu memiliki kecerdasan emosional, kemampuan komunikasi, dan kompetensi dalam membuat keputusan berbasis konsensus untuk mengelola konflik secara efektif. Dalam pendekatan kepemimpinan transformatif, kepala sekolah diharapkan menjadi agen perubahan yang mampu menginspirasi guru dan staf untuk menyelesaikan konflik secara

kolaboratif (Leithwood, Harris, & Hopkins, 2020) Strategi Manajemen Konflik di Lembaga Pendidikan

Beberapa strategi yang umum digunakan oleh kepala sekolah dalam mengelola konflik antara lain: 1) Mediasi internal, yaitu menjadi penengah dalam konflik antar staf. 2) Pendekatan partisipatif, dengan melibatkan semua pihak dalam diskusi penyelesaian konflik. 3) Penetapan aturan yang jelas, untuk meminimalkan ambiguitas peran dan tanggung jawab. 4) Pemberdayaan guru, agar memiliki ruang menyampaikan aspirasi dan bekerja dalam tim (Rostini, Khalifaturramah, Sulaiman, & Amaly, 2023).

Patterson et al, menekankan pentingnya keterampilan komunikasi dalam situasi berisiko tinggi untuk mencegah konflik semakin meluas (Grenny, 2021). Sementara itu, Yukl menyoroti pentingnya adaptabilitas dalam memilih strategi sesuai dengan karakteristik konflik yang dihadapi (Yukl, 2013).

Beberapa studi sebelumnya mengungkapkan bahwa kepala sekolah yang mampu mengelola konflik secara kolaboratif memiliki dampak langsung terhadap peningkatan kinerja tim dan terciptanya lingkungan kerja yang kondusif (Owens & Owens, 1991). Studi oleh Senapati dan Paroi juga menekankan bahwa keterampilan resolusi konflik perlu menjadi bagian dari pelatihan kepemimpinan sekolah (Senapati & Paroi, 2024). Namun, masih sedikit penelitian yang membahas secara mendalam strategi yang digunakan kepala sekolah dalam konteks sosial-budaya Indonesia, sehingga penelitian ini diharapkan dapat mengisi celah tersebut.

Penelitian ini dilakukan di sekolah dasar negeri (SDN) Bantayan Baru

Kecamatan Bantayan Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau Indonesia, dengan jumlah siswa sekitar 191 orang dan tenaga pendidik serta kependidikan sebanyak 21 orang. Sekolah ini dipimpin oleh seorang kepala sekolah yang telah menjabat lebih dari lima tahun, dan memiliki reputasi sebagai pemimpin yang komunikatif dan solutif.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala sekolah, guru, dan staf administrasi, ditemukan beberapa jenis konflik internal yang sering muncul diantaranya adalah adanya konflik antar guru, terutama terkait perbedaan metode mengajar, pembagian tugas, dan persepsi terhadap kebijakan sekolah. Konflik antara guru dan staf administrasi, biasanya terkait koordinasi dan komunikasi dalam pelaksanaan kegiatan sekolah. Konflik antara kepala sekolah dan guru/staf, yang umumnya berkaitan dengan ketidakpuasan terhadap keputusan pimpinan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa konflik internal dipicu oleh beberapa faktor utama: 1) Komunikasi yang tidak efektif, seperti miskomunikasi atau informasi yang tidak tersampaikan dengan jelas. 2) Perbedaan nilai dan pandangan, misalnya antara guru senior dan guru muda dalam memahami pendekatan pembelajaran. 3) Kepentingan pribadi, seperti kompetisi untuk mendapatkan jabatan struktural atau beban kerja yang dianggap tidak adil. 4) Kurangnya keterbukaan dan transparansi dalam pengambilan keputusan.

Berdasarkan wawancara mendalam dengan kepala sekolah dan triangulasi data dari guru dan staf, ditemukan lima strategi utama yang digunakan kepala sekolah dalam mengelola konflik internal:

Kepala sekolah selalu berusaha membuka ruang dialog dua arah, baik secara formal maupun informal, untuk membangun kepercayaan dan saling pengertian diantara pihak yang berkonflik. "Saya selalu mengutamakan komunikasi. Saya ajak bicara satu per satu dulu, baru kita cari solusi bersama," (Kepala Sekolah, wawancara, 15 Mei 2025).

Kepala sekolah berperan langsung sebagai mediator dalam konflik antar individu atau kelompok di sekolah, dengan menekankan prinsip netralitas dan keadilan. Untuk mencegah konflik yang berlarut-larut, kepala sekolah membentuk tim manajemen konflik internal yang terdiri dari wakil kepala sekolah, guru senior, dan perwakilan staf.

Kepala sekolah memperkuat nilai-nilai kebersamaan dan profesionalisme melalui pembiasaan budaya positif seperti apel pagi, refleksi mingguan, dan kegiatan kekeluargaan. Kebijakan penting diambil melalui rapat dan forum diskusi, sehingga semua pihak merasa dilibatkan dan memiliki rasa memiliki terhadap keputusan yang diambil.

Hasil pengamatan dan wawancara menunjukkan bahwa strategi yang diterapkan kepala sekolah berdampak positif terhadap iklim kerja di sekolah: 1) Tingkat konflik yang terjadi menurun dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. 2) Meningkatnya kepuasan kerja guru dan staf. 3) Terciptanya lingkungan kerja yang lebih harmonis dan produktif.

Meskipun strategi berjalan cukup efektif, kepala sekolah juga menghadapi beberapa kendala: 1) Adanya individu yang sulit diajak bekerjasama atau bersikap tertutup. 2) Waktu yang terbatas untuk melakukan pendekatan personal kepada semua pihak. 3) Perbedaan

karakter antar individu yang sulit dijumpai hanya dengan komunikasi

#### **D. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai strategi kepala sekolah dalam mengelola konflik internal di lembaga pendidikan, dapat disimpulkan bahwa konflik internal yang terjadi umumnya melibatkan antar guru, antara guru dan staf administrasi, maupun antara guru/staf dengan kepala sekolah.

Konflik ini timbul akibat perbedaan pendapat, gaya komunikasi, beban kerja yang tidak seimbang, serta ketidaksesuaian pelaksanaan tugas. Faktor utama penyebab konflik meliputi komunikasi yang tidak efektif, perbedaan nilai, ketimpangan beban kerja, kurangnya transparansi, serta kepentingan pribadi dan kompetisi antar individu. Dalam menghadapi situasi tersebut, kepala sekolah menerapkan sejumlah strategi, seperti komunikasi terbuka, mediasi internal, pemberdayaan tim manajemen, penguatan budaya positif, serta musyawarah dalam pengambilan keputusan.

Strategi ini terbukti mampu menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis, meningkatkan kolaborasi antar staf, dan menurunkan intensitas konflik terbuka, sehingga berdampak positif terhadap kualitas manajemen sekolah. Meskipun demikian, pelaksanaan strategi ini tidak lepas dari tantangan, seperti keterbatasan waktu, rendahnya keterbukaan individu, dan beragamnya karakter warga sekolah yang menuntut kepala sekolah untuk lebih adaptif dalam pendekatannya.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Aan Komariah, & Satori, D. (2020). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. CV Jejak (Jejak Publisher).
- Bush, T., & Glover, D. (2014). School leadership models: What do we know? *School Leadership & Management*, 34(5), 553–571.
- Creswell, J. W. (2015). *Educational Research : Planning, Conducting, and Evaluating Quantitative and Qualitative Research*. Boston: Pearson Education, Inc.
- Deutsch, M., Coleman, P. T., & Marcus, E. C. (2011). *The handbook of conflict resolution: Theory and practice*. John Wiley & Sons.
- Grenny, J. (2021). *Crucial conversations: Tools for talking when stakes are high*. (No Title).
- Hocker, J. L., & Wilmot, W. W. (2018). *Interpersonal conflict*. McGraw-Hill Education New York, NY.
- Leithwood, K., Harris, A., & Hopkins, D. (2020). Seven strong claims about successful school leadership revisited. *School Leadership & Management*, 40(1), 5–22.
- Martínez-Tur, V., & Moliner, C. (2017). Justice in teams. In *Oxford Research Encyclopedia of Psychology*.
- Moleong, L. J. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- Nag, P. K., Nag, P. K., & Meherishi. (2019). *Office buildings*. Springer.
- Nurhayati, N, Latif, M., & Anwar, K. (2024). The Influence of Organizational Culture, Career Expectations, and Leadership Beliefs On Achievement Motivation In Integrated Islamic Primary Schools Riau Islands .... *Dinasti International Journal of ...*, 5(5), 1150–1168. Retrieved from <https://dinastipub.org/DIJEMSS/article/view/2700%0Ahttps://dinastipub.org/DIJEMSS/article/download/2700/1803>
- Nurhayati, Nurhayati. (2024). Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi Guru di Sekolah Dasar Islam terpadu Kepulauan riau. *Jurnal Literasiologi*, 11(1).
- Owens, R. G., & Owens, R. G. (1991). *Organizational behavior in education*.
- Pollack, J. (2020). *Conflict resolution playbook: Practical communication skills for preventing, managing, and resolving conflict*. Sourcebooks, Inc.
- Rahim, B., Ambiyar, A., Waskito, W., Fortuna, A., Prasetya, F., Andriani, C., ... Salman, A. (2024). Effectiveness of Project-Based Learning in Metal Welding Technology Course with STEAM Approach in Vocational Education. *TEM Journal*, 13(2), 1481–1492. <https://doi.org/10.18421/TEM132-62>
- Rahim, M. A. (2023). *Managing conflict in organizations*. Routledge.
- Robbins, S. P., & Judge, A. T. A. (2019). *Organizational Behavior. 18th Editi*. New York City, NY. USA: Pearson.
- Rostini, D., Khalifaturramah, K., Sulaiman, S., & Amaly, N. (2023). Efektivitas Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Manajemen Konflik. *EDUKASIA: Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran*, 4(1), 173–180. <https://doi.org/10.62775/edukasia.v4i1.234>
- Sabila, M. S., Hartini, D. D., Rita, A., Rani, R., & Zainiyah, S. (2024). *Strategi Kepala Sekolah Dalam Mengelola Konflik Internal Untuk Mencapai Kinerja Sekolah Yang Optimal. 2*.
- Senapati, M. K., & Paroi, S. (2024). A systematic review on peace education. *International Journal of Research and Analytical Reviews*, 11(2), 628–637.
- Stephen P. Robbins, & Judge, T. A. (2019). *Perilaku Organisasi* (Edisi 16). Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2022). *Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. CV. Alfabeta, Bandung, 25.
- Weyant, E. (2022). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches: by John W. Creswell and J. David Creswell*, Los Angeles, CA: SAGE, 2018, \$38.34, 304pp., ISBN: 978-1506386706. Taylor & Francis.

Yukl, G. A. (2013). Leadership in organizations (Global ed.).  
*Essex: Pearson.*