

## Mengurangi Konflik Pegawai Melalui Spiritualitas Islam Di Instansi Pemerintah

Sugeng Arifandi Banurea<sup>1\*</sup>, Nuri Aslami<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan

Correspondent E-mail : [nuriaslami@uinsu.ac.id](mailto:nuriaslami@uinsu.ac.id)

\*Correspondence: [nuriaslami@uinsu.ac.id](mailto:nuriaslami@uinsu.ac.id)\* <https://journal.aira.or.id/mumtaz> |  
Submission Received : 05-12-2022; Revised : 30-07-2023; Accepted : 31-07-2023;  
Published : 31-07-2023

### Abstract

*The research conducted aims to conduct an empirical test of the conflicts that occur in employees on employee performance through Islamic spirituality in the workplace at the Perolihen Village office. The data collection method was carried out through direct interviews with employees of the Perolihen Village office. the number of samples taken was 20 Perolihen Village office employees who were still actively working. The results obtained after conducting the research show that Islamic spirituality has an influence on the conflicts that occur in Perolihen Village Office employees. The conflict that occurred also affected the performance of the Perolihen Village Office employees. Islamic spirituality that is owned or practiced by bishal a reduces conflicts that occur between employees and with Islamic spirituality can improve the performance of employees at the Perolihen Village Office. The results that have been obtained from this research are expected to be input and reference to be able to reduce conflicts in government and private agencies by implementing Islamic spirituality in the workplace.*

**Keywords :** *Employee Conflict, Employee Performance, Islamic Spirituality*

### Abstrak

Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk melakukan pengujian secara empiris terhadap konflik yang terjadi pada pegawai terhadap kinerja pegawai melalui spiritualitas Islam di tempat kerja pada kantor Desa Perolihen. Metode pengumpulan data dilakukan melalui wawancara langsung kepada pegawai kantor Desa Perolihen. Jumlah sampel yang di ambil yaitu 20 pegawai kantor Desa Perolihen yang masih aktif bekerja. Hasil yang di peroleh setelah melakukan penelitian memperlihatkan bahwa spiritualitas Islam memiliki pengaruh terhadap konflik yang terjadi pada Pegawai Kantor Desa Perolihen. Konflik yang terjadi

berpengaruh juga terhadap kinerja para pegawai Kantor Desa Perolihen. Spiritualitas Islam yang dimiliki atau dijalankan bisa mengurangi konflik yang terjadi antar pegawai dan dengan spiritualitas Islam mampu meningkatkan kinerja para pegawai di Kantor Desa Perolihen. Hasil yang telah diperoleh dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan dan acuan untuk dapat mengurangi konflik di instansi pemerintah maupun swasta dengan penerapan spiritualitas Islam di tempat kerja.

Kata kunci : Kinerja Pegawai, Konflik Pegawai, Spiritualitas Islam

## 1. PENDAHULUAN

Konflik menjadi salah satu fenomena di perusahaan yang dialami dan tidak dapat dihindarkan (Neill dan McLarnon, 2017). Maka dari itu sebuah konflik adalah hal yang perlu dikelola dalam sebuah perusahaan (Tjosvold, 2008). (Hotepo, 2010), menjelaskan didalam risetnya bahwa resourch yang terbatas merupakan asal dari sebuah masalah dan penyebab lain yang menjadi faktor timbulnya konflik adalah adanya pertentangan atau ketidaksamaan tujuan dan kepentingan diantara para pekerja atau pegawai. Sebuah Konflik bisa saja bersumber dari opini atau pendapat yang berbeda antara pegawai dengan atasan (Soekanto, 2006). Jika tidak segera di selesaikan bisa menumbulkan kepada konflik yang lebih parah (Schnurman, 2011).

Sebuah konflik tidak bisa kita pandang remeh walau hanya memperlmasalahkan hal-hal kecil, setiap konflik yang besar bermula dari konflik spele dan di abaikan, tidak di kelola denga seharusnya sehingga konflik tersebut berlarut-larut dan menjadi konflik besar yang mengancam keberlangsungan dari kelompok atau organisasi tersebut (Kammerhoff, dkk ,2019). Frone (2000) mengemukakan bahwa konflik adalah penyebab stres kerja; Ia juga memberikan bukti empiris bahwa konflik mengarah pada penurunan tingkat komitmen organisasi yang dapat merusak sikap karyawan terhadap organisasi.

Konflik bila kita artikan memiliki banyak arti. Konflik itu sendiri adalah bertengkar, bersaing, atau berebutan. Konflik ini bisa juga berarti ketidaksepakatan. Dalam sebuah organisasi dapat dipastikan pernah terjadi konfli. Konflik dapa disebabkan oleh beberapa faktor dan konflik dapat dikelola untuk kebaikan organisasi. Konflik adalah akibat situasi dimana keinginan atau kehendak yang berbeda atau berlawanan antara satu dengan yang lain, sehingga salah satu atau keduanya saling terganggu dan merasa tidak saling mendukung.

Menurut (Umam, 2012), konflik adalah suatu perselisihan yang selalu terjadi pada setiap manusia selama dia melakukan hubungan. Menurut Leslie W. Rue dan Lloyd L. Byars, konflik merupakan perilaku yang terbuka dari anggota didalam suatu organisasi dimana satu golongan mencoba mengambil keuntungan lebih dahulu untuk kepentingannya di dalam hubungannya dengan orang lain. Pendapat lain oleh Herbert G Hicks dan C. Ray Gullet, konflik merupakan proses yang terjadi didalam satu unit organisasi, dimana mereka saling membutuhkan, mempunyai kepentingan yang sama terhadap sumber-sumber yang ada didalam organisasi dan pandangan mereka terhadap tujuannya yang bertentangan.

Hasil penelitian (Sarmad, dkk, 2018) menjelaskan bahwa ada dua determinan spiritualitas di tempat kerja (kerja bermakna dan rasa kebersamaan) dapat menghasilkan dampak yang positif dan signifikan kepada kinerja pegawai. Pengaruh moderat dari etika kerja Islami ditemukan dalam hubungan antara pekerjaan bermakna dan kinerja pegawai serta rasa kebersamaan dan kinerja karyawan. Maka dari itu dampak yang diberikan kepada kinerja pegawai di instansi pemerintah telah dibahas secara khusus dan organisasi lain pada umumnya untuk menjunjung tinggi spiritualitas di tempat kerja dan etos kerja Islami guna menjaga standar kinerja ke segala arah. Setelah pembahasan diatas maka disini penulis berharap penelitian yang dilakukan ini mengenai sprirtualitas islam ditempat kerja bisa mencegah dan mengurangi konflik pada instansi pemerintah kantor desa Perolihan Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe Kabupaten Pakpak Bharat dan bisa meningkatkan kinerja para pegawai di kantor desa Perolihan.

## **2. TINJAUAN TEORI**

### **a. Konflik Pegawai**

Menurut (Robbins, 1996) konflik adalah sebuah proses interaksi antara satu pihak dan pihak lain yang di dalam nya terdapat ketidaksesuaian pendapat atau perbedaan pendapat (sudut pandang) yang mempunyai pengaruh baik secara positif maupun negatif. Sedangkan menurut (Luthans,1981) yaitu suatu keadaan dimana terjadi kekuatan yang saling bertolak belakang yang bersumber pada keinginan seseorang. Secara sederhana istilah konflik adalah permusuhan antar pihak.

Jadi, konflik adalah suatu keadaan dimana terjadi perbedaan pendapat antara orang dengan orang yang lain, organisasi satu dengan organisasi yang lain atau antara orang dengan kelompok organisasi menyesuaikan dengan perkembangan juga perubahan yang terjadi pada bidang manajemen maka masuk akal untuk dugaan perbedaan-perbedaan pendapat atau keyakinan serta ide-ide terlepas dari latar belakang terjadinya hal tersebut.

Konflik bila kita artikan memiliki banyak arti. Konflik itu sendiri adalah bertengkar, bersaing, atau berebutan. Konflik ini bisa juga berarti ketidaksepakatan. Dalam sebuah organisasi dapat dipastikan pernah terjadi konfli. Konflik dapa disebabkan oleh beberapa faktor dan konflik dapat dikelola untuk kebaikan organisasi. Konflik adalah akibat situasi dimana keinginan atau kehendak yang berbeda atau berlawanan antara satu dengan yang lain, sehingga salah satu atau keduanya saling terganggu dan merasa tidak saling mendukung. Koflik adalah suatu proses social yang dimana terjadi ketidakcocokan atau perselisihan diantara satu pihak dengan pihak lainnya, dengan tujuan menyingkirkan pihak lawannya atau pihak yang berselisih dengannya dan menjadikan lawannyatidak berdaya.

Puncak dari konflik ini akan berujung pada dua kemungkinan dan kemungkinan tersebut menjadi penentu dalam keberlangsungan sebuah organisasi atau perusahaan, yang *Pertama* sebuah organisasi atau perusahaan yang mampu mengelola atau manajemen konflik dengan baik maka organisasi tersebut akan

menjadi lebih kuat dan harmonis kedepannya dan yang *Kedua* jika organisasi atau perusahaan tersebut gagal dalam mengelola sebuah konflik yang terjadi, maka organisasi atau perusahaan tersebut dapat di pastikan akan mengalami kehancuran dan bisa menjadikan organisasi atau perusahaannya bubar.

### **b. Kinerja Pegawai**

Kinerja pegawai atau karyawan adalah capaian atau hasil dari seseorang dalam sebuah instansi seperti sebuah standard kerja yang harus dipenuhi, target dan sasaran yang di tuju (Veithzal, 2005). Dalam instansi sangat erlu di terapkan penilaian dari sebuah kinerja pegawai hal ini dimaksudkan untuk bisa memberikan dorongan kepada para pekerja atau pegawai dalam melaksanakan kewajibannya sebagai pekerja. Jika tidak dilakukan penilaian maka bisa saja pekerjaan yang di pegang tidak terealisasi sesuai dengan yang diharapkan. Menurut (Munandar, 2008), sebuah penilaian kinerja yang akan dilakukan adalah sebuah proses penilaian dari pribadi seorang pekerja dalam mengemban tanggung jawabnya, dan juga proses penilaian ini sangat membantu instansi dalam mencapai targetnya.

Kinerja pegawai sangatlah mempengaruhi masa depan dari sebuah instansi dimana jika tidak membuat sebuah sasaran atau target yang ingin di capai akan sangat sulit untuk membut penilaian kinerja dan kinerja dari pegawai tidak terukur hal ini akan menimbulkan masalah dalam instansi tersebut. Menurut (Mangkunegara, 2016), Kinerja itu sendiri berarti sebuah kualitas dan kuantitas yang hendak dicapai oleh seorang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan tanggung jawab yang di emban. Sedangkan (Fahmi, 2016) mengatakan bahwa kinerja pegawai adalah capaian yang telah diraih oelh seseorang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya baik dia bekerja di perusahaan yang bersifat prifit oriented maupun non profit. Pendapat lain menurut (Kashmir, 2016), kinerja adalah sebuah target yang berhasil diselesaikan oleh karyawan sesuai dengan tuntutan yang telah dibebankan oleh tempatnya bekerja kepadanya.

Kinerja sangat berpengaruh dengan dengan keadaan sebuah instansi, jika pekerja merasa nyaman dengan tempatnya bekerja maka akan berdampak pada meningkatnya hasil kinerja yang dihasilkan. Pada ksesimpulannya setelah beberapa uraian mengenai Kinerja pegawai oleh beberapa ahli diatas penulis disini menarik kesimpulan bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja yang akan dicapai oleh pegawai pada tempatnya bekerja dengan sesuai dengan yang diminta perusahaan pada tenggat waktu yang telah di tentukan juga.

### **c. Spiritualitas Islam Ditempat Kerja**

Menurut (Dhuchon & Phloughman, 2005) arti dari spiritualitas di tempat kerja adalah lingkungan kerja dan instansi tersebut percaya dan menghargai bahwa pegawainya memiliki kehidupan spiritual masing-masing ketika mereka berada di sebuah instansi. Pendapat lain dikemukakan oleh (Giacalone, 2003) mendefinisikan bahwa spiritualitas dalam bekerja merupakan gambaran dari nilai yang ada dalam sebuah instansi yang di terapkan di dalam budaya instansi

tersebut. Spiritualitas yang di terapkan dalam pekerjaan akan memberikan ketenangan batin kepada para pegawainya. Sedangkan (Milliman, dkk, 2003) mengartikan spiritualitas di tempat kerja memiliki pendekatan yang berfokus pada instansi meliputi : mengambil nilai dan budaya spiritual yang telah ada dalam organisasi, menciptakan hubungan dan ruang antara spiritualitas pribadi dengan spiritualitas berbisnis, menghasilkan sebuah pemikiran bagi manajemen sumber daya manusia untuk terus mensupport, memotivasi, dan menghasilkan output spiritual.

Agama dan spiritualitas di instansi tidak bisa di abaikan begitu saja, spiritualitas akan dikembangkan ketika menyusun strategi manajemen konflik. Dengan adanya regulitas dalam sebuah instansi akan mengurangibahkan bisa mencegah terjadinya konlik diantara para pekerja dalam sebuah intansi. Dari beberapa pandangan ahli yang telah di paparkan diatas maka disini bisa kita ketahui mengenai spiritualitas yang ada dalam instansi akan memberikan dampak terhadap kinerja pegawainya. Penulis memiliki hipotesis bahwa spiritualitas Islam dalam tempat bekerja akan mengurangi konflik dalam instansi dan akan meningkatkan kinerja para pegawainya.

### **3. METODE PENELITIAN**

Motode penelitian yang akan digunakan dalam riset ini adalah kualitatif deskriptif. Sementara untuk jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian langsung kelapangan. Data yang akan diperoleh dalam penelitian ini di ambil dengan melakukan wawancara langsung kepada para pegawai yang masih aktif bekerja di Instansi Pemerintah pada Kantor Desa Perolihen kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe Kabupaten Pakpak Bharat.

### **4. HASIL PEMBAHASAN**

Pada pembahasan ini peneliti mengumpulkan data dan keterangan dari para pegawai yang aktif bekerja pada Kantor Desa Perolihen Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe Kabupaten Pakpak Bharat. Berdasarkan tanggapan para informan yang bekerja pada instansi Pemerintah lebih banyak berpendapat bahwa penerapan spiritualitas dalam tempat kerja akan menimbulkan dampak baik bukan hanya baik untuk pribadi pekerja tetapi baik pula untuk instansi tersebut. Peneliti mengumpulkan semua keterangan yang diperoleh Adapun narasumber pertama yang diwawancarai disini adalah

Bapak Erwin Berutu sebagai sekretaris Desa Di Desa Perolihen, pada kesempatan tersebut Beliau memaparkan bahwa spiritualitas sangat penting diterapkan dalam dunia kerja bukan hanya untuk memenuhi kewajiban pribadi tetapi dengan adanya spiritualitas dalam bekerja akan meningkatkan kinerja para pekerja hal itu dapat dibuktikan dengan ajaran yang ada pada ada setiap ajaran untuk mengedepankan tanggung jawab terhadap pekerjaan. Tentunya dengan penerapan Spiritualitas Islam Di tempat kerja akan mengurangi konflik yang terjadi di antara para pegawai bukan hanya yang pekerja Muslim yang mendapatkan dampaknya tetapi seluruh pegawai yang bekerja pada instansi tersebut. Jika sebuah konflik telah berkurang atau bahkan bisa dikelola dengan

penerapan spiritualitas tentunya akan meningkatkan kinerja karyawan dimana para pegawai akan merasakan ketenangan dalam bekerja dan mengurangi stres kerja dan meningkatkan motivasi kerja.

Pada narasumber kedua penulis melakukan wawancara langsung kepada Bapak Wali Muda Berutu selaku Ketua BPD di Desa Perolihen, beliau memaparkan bahwa dengan penerapan spiritualitas Islam di tempat kerja sangat baik, beliau mengatakan bahwa jika terjadi konflik di dalam instansi sesama pekerja mereka dituntut untuk saling memaafkan dan menurunkan ego masing-masing. Setiap pegawai yang berkonflik jika dilibatkan dengan unsur spiritualitas tentunya akan saling memaafkan dan saling memperbaiki diri masing-masing. Jika konflik sudah berkurang tentunya akan mendatangkan semangat kerja hal ini dapat kita rasakan yaitu jika tidak ada konflik maka rasa tenang dalam bekerja akan tercipta sehingga para pegawai bisa bekerja dengan baik dan bisa meningkatkan kinerjanya masing-masing. Sebuah konflik tentunya sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai, jika pegawai yang berkonflik dibiarkan akan menjadi konflik yang lebih besar sehingga menjadikan mereka tidak fokus dalam bekerja dan mengurangi kinerjanya yang akan berdampak pada instansi itu sendiri.

Narasumber yang ketiga adalah bendahara Desa Perolihen yaitu bapak Sihar Banurea, beliau mengatakan dengan adanya spiritualitas Islam dalam bekerja akan sangat baik dimana kita dituntut untuk selalu bertanggung jawab pada pekerjaan dan selalu berlaku jujur, dimana jika telah menerapkan spiritualitas Islam ditempat kerja mereka akan selalu merasa diawasi oleh Allah SWT dan tentunya jika sudah timbul perasaan tersebut akan mengurangi sikap ingin berbuat curang dalam pekerjaan dan mendatangkan rasa tanggung jawab yang besar, penerapan spiritualitas Islam tentunya berdampak baik bagi instansi dan akan meningkatkan kinerja pegawai sehingga menjadi nilai plus bagi instansi tersebut.

Narasumber terakhir yang diwawancarai peneliti disini adalah Ibu Kepala Desa yang memiliki kedudukan tertinggi di kantor Desa Perolihen. Ibu Elida Berutu, S.Pd mengatakan bahwa Spiritualitas yang ada pada diri masing-masing pegawai sangat menentukan sikap mereka dalam melakukan pekerjaan, Nilai spiritualitas yang dibawa kedalam pekerjaan akan menjadi sebuah kelebihan dalam pekerjaan, hal ini bisa dilihat dari semua ajaran bukan hanya Islam yang mengajarkan pada penganutnya untuk selalu bekerja dengan baik dan sesuai dengan tanggung jawab yang telah dibebankan. Spiritualitas yang akan diterapkan akan membuat para pekerja untuk selalu mengedepankan kepentingan umum dibandingkan dengan egonya dan akan menjadikan mereka untuk saling membuka diri dan siap menerima semua masukan sehingga jika terjadi konflik diantara mereka dapat dengan mudah terselesaikan. Beliau juga mengatakan bahwa jika semua pegawai memiliki prinsip tersebut maka mereka akan dengan mudah untuk melaksanakan tugasnya, segala dharuriah yang ada akan di ganti dengan sikap yang mendatangkan maslahat diantara seluruh pegawai.

Konflik yang terjadi pada pegawai yang tidak menerapkan spiritualitas beragama akan menjadi sulit untuk terselesaikan dimana mereka yang berkonflik akan memaksakan nafsu dan kepentingannya sendiri yang bisa saja akan mendatangkan masalah yang lebih besar lagi dikemudian hari. Pada kesempatan

terakhir beliau mengatakan bahwa spiritualitas Islam dalam instansi akan berdampak sangat baik bagi para pegawai dan jika pegawai merasa nyaman dengan pekerjaannya tentunya akan meningkatkan kinerjanya sehingga bisa mendatangkan kebaikan pada semuanya.

Berdasarkan keterangan para pegawai yang bekerja di Instansi pemerintah yaitu Kantor Desa Perolihan maka disini penulis menemukan 3 unsur penting dalam penerapan Spiritualitas Islam dalam mengurangi konflik dan bisa meningkatkan kinerja pegawainya, yaitu :

- 1) Spiritualitas Islam akan mengurangi konflik yang terjadi pada karyawan.
- 2) Spiritualitas Islam akan meningkatkan kinerja para pegawai.
- 3) Konflik yang terjadi diantara para pegawai akan mengurangi kinerja mereka.

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan pemaparan di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dengan adanya spiritualitas Islam sebuah instansi akan mempengaruhi konflik yang terjadi dan akan berpengaruh juga terhadap kinerja para pekerjanya, dan pastinya dapat sama –sama kita ketahui bahwa konflik yang terjadi akan sangat mempengaruhi kinerja para pegawai jadi hal tersebut sangat berkaitan erat. Sebuah instansi jika bekerja dengan berlandaskan pada ajaran agama atau spiritualitas akan memperoleh kebaikan tidak hanya dunia dan untuk pribadi tetapi dapat mendatangkan kemaslahatan umat.

## DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Duchon, D., & Plowman, D. A. (2005). Nurturing the spirit at work: Impact on work unit performance. *The Leadership Quarterly*, 16(5), 807-833. <https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2005.07.008>
- Fahmi. Irham. (2016). *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep dan Kinerja*. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Giacalone, R., & Jurkiewicz, C. (2003). Toward a science of workplace spirituality. ... of Workplace Spirituality and ..., August, 328. <http://scholar.google.com/scholar?hl=en&btnG=Search&q=intitle:Toward+a+Science+of+Workplace+Spirituality#0>
- Hotepo, A. Asokere, I. Abdul-Azeez, and S. Ajemunigbohun. (2010). Empirical study of the effect of conflict on organizational performance in Nigeria. *Business and Economics Journal*.
- Kammerhoff, J., Lauenstein, O. and Schütz, A. (2019). Leading toward harmony – different types of conflict mediate how followers’ perceptions of transformational leadership are related to job satisfaction and performance. *European Management Journal*, Vol. 37 No. 2, pp. 210-221.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.

- Luthans. (1981). *Organizational Behavioral*. America : MC Graw. Hull.
- M. R. Frone. (2000). Interpersonal conflict at work and psychological outcomes: testing a model among young workers. *Journal of occupational health psychology*, vol. 5, p. 246.
- Milliman, J., Czaplewski, A. J., & Ferguson, J. (2003). Workplace spirituality and employee work attitudes: An exploratory empirical assessment. *Journal of Organizational Change Management*, 16(4), 426-447.
- Munandar. (2008). *Psikologi Industri dan Organisasi Original*. Jakarta : UI PRESS.
- Neill, T. A. O., & Mclarnon, M. M. J. W. (2017). Human Resource Management Review Optimizing team conflict dynamics for high performance teamwork. *Human Resource Management Review*, (June), 0–1. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2017.06.002>.
- Qayyum, A., Kousar, S., Jamil, R. A., dan Sarmad, M. (2018). Relationship between Work-Family and Interpersonal Conflicts: Mediating Role of Psychological Distress and the Moderating Effect of Islamic Work Ethics. *Journal of Islamic Business and Management*. Vol. 8, No. 2, Hal 501-519.
- Schnurman, M. (2011). *How managers can resolve workplace conflicts effectively*. Retrieved from: [http://www.nj.com/business/index.ssf/2011/11/resolving\\_workplace\\_conflicts.html](http://www.nj.com/business/index.ssf/2011/11/resolving_workplace_conflicts.html)
- Soerjono Soekanto. (2006). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Stephen P. Robbins, (1996). *Perilaku Organisasi, Konsep, Kontroversi dan Aplikasi*. Alih Bahasa : Hadyana Pujaatmaka. Edisi Keenam. Jakarta : Penerbit PT.Bhuana Ilmu Populer.
- Tjosvold D. (2008). Organisasi positif konflik: itu tergantung pada kita. *Jurnal Organisasi Perilaku* 29 (1): 19 – 28.
- Umam, Khaerul. (2012). *Perilaku Organisasi*. Bandung: Pustaka Setia.
- Veithzal Rivai. (2005). *Performance Appraisal; Sistem yang Tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada.