


Peran Gaya Kepemimpinan *Laissez Faire* dan Disiplin Kerja terhadap Pelayanan Prima Karyawan Security di PT. Citra Duta Sejahtera

Vikydela Muradi¹, Rizqi Zulfa Qatrunnada²

¹Universitas Muhammadiyah Surakarta, Jl. A. Yani, Mendungan, Pabelan, Kec. Kartasura, Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah 57162, Surakarta, Indonesia

 Email korespondensi: vikydela46@gmail.com

Abstrak. Suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa pelayanan prima sebagai alat untuk menghasilkan profit untuk perusahaan tentunya mengedepankan aspek pelayanan prima yang baik untuk memberikan pelayanan yang bermutu. Pelayanan prima pada karyawan dipengaruhi oleh beberapa hal seperti gaya kepemimpinan *laissez faire* dan disiplin kerja. Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah terdapat pengaruh gaya kepemimpinan *laissez faire* dan disiplin kerja terhadap pelayanan prima karyawan *security*. Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data menggunakan skala likert yang mencakup skala gaya kepemimpinan *laissez faire*, skala disiplin kerja, dan skala pelayanan prima. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 58 karyawan *security*, dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *non-probability* dengan teknik pengambilan sampling jenuh. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda sebagai teknik untuk menganalisis data. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa gaya kepemimpinana *laissez faire* dan disiplin kerja berpengaruh secara signifikan terhadap pelayanan prima karyawan *security*, dibuktikan nilai $p = 0,0001$ ($p < 0,05$) dan nilai F hitung $> F$ table ($79,018 > 2,773$). Dari hasil perhitungan uji hipotesis tersebut terbukti bahwa pelayanan prima dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu gaya kepemimpinan *laissez faire* ($\beta = -0,273$, $t = -3,934$, $p < 0,05$) dan disiplin kerja ($\beta = 0,864$, $t = 12,428$, $p < 0,05$). Dengan jumlah sumbangan efektif dari kedua faktor yang mempengaruhi pelayanan prima karyawan *security* sebesar 74,2%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel diluar penelitian.

Kata kunci: pelayanan prima, gaya kepemimpinan *laissez faire*, disiplin kerja.

PENDAHULUAN

PT.CDS merupakan perusahaan bisnis yang bergerak dibidang jasa outsourcing security yang berada di kota Surakarta. Perusahaan ini berdiri pada

tahun 2013. Jasa yang disediakan oleh PT. CDS adalah berupa jasa penyedia security di mana jumlah karyawan security PT.CDS juga memiliki Visi, Misi, dan Motto sebagai standar dalam kinerja karyawannya yaitu, Visi adalah untuk menjadi penyedia layanan terbesar dan paling terkemuka di Indonesia dengan mengutamakan layanan yang dapat diandalkan dan kompeten. Misi memberikan pelayanan prima serta meningkatkan dan tanggung jawab terhadap lingkungan, membangun kerjasama secara profesional dengan badab perusahaan dan instansi terkait, dan berkontribusi dalam meciptakan lapangan pekerjaan dan turut serta membangun budaya kerja yang berkualitas dan profesional. Motto PT. CDS 2S2T yaitu Senyum, Sapa, Tanya, dan Tangani sebagai bentuk pelayanan prima PT.CDS. Tetapi dari hasil penilaian kerja dan disiplin kerja yang dilakukan oleh HRD PT.CDS memiliki penilaian kerja dan disiplin kerja yang rendah dan berbanding terbalik pada visi, misi, dan motto yang telah dicantumkan oleh PT.CDS. Dari data laporan HRD pada tahun 2024 menjelaskan, bahwa 50% dari 151 karyawan memiliki aspek pelayanan, kompetensi, dan disiplin dengan nilai E. Serta terdapat data laporan HRD tentang absensi karyawan, dimana dijelaskan dari 151 karyawan terdapat 742 absensi sakit, izin, dan alpha dalam satu tahun oleh karyawan security PT.CDS.

Pelayanan prima merupakan pelayanan yang terbaik dan berkualitas yang diberikan kepada pelanggan secara cepat, tepat, akurat, ramah, dan memuaskan, serta mampu memenuhi atau bahkan melebihi har apan pelanggan (Daryanto & Setyabudi, 2014). Selain itu pelayanan prima memiliki pengertian menurut Priansa (2017) adalah suatu pelayanan yang diberikan secara maksimal untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, dengan cara memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan secara cepat, tepat, mudah, dan menyenangkan dan pelayanan prima tidak hanya berfokus pada hasil akhir dari pelayanan, tetapi juga pada

proses pemberian pelayanan itu sendiri, yang harus dilakukan secara profesional dan berorientasi pada pelanggan.

Menurut Tjiptono (2017) faktor yang mempengaruhi pelayanan prima adalah gaya kepemimpinan. Gaya kepemimpinan merupakan cara pemimpin membujuk dan membimbing orang lain untuk mencapai tujuan organisasi, salah satunya yaitu gaya kepemimpinan *laissez faire*. Menurut Robbins dan Judge (2017), gaya kepemimpinan *Laissez-Faire* merupakan bentuk kepemimpinan yang cenderung pasif, sehingga dinilai kurang efektif dalam mencerminkan perilaku kepemimpinan yang ideal. Menurut Adiwilaga (2018) ciri-ciri gaya kepemimpinan bertipe *Laissez-Faire* yaitu, a) Kelompok dan bawahan diberi otonomi penuh untuk mengambil keputusan tanpa campur tangan pemimpin, b) Berbagai bahan dan data disediakan; pemimpin tidak berpartisipasi aktif dalam diskusi kelompok dan hanya menyediakan bahan jika diminta, c) Tidak ada partisipasi pemimpin sama sekali, d) Pemimpin hampir tidak pernah mengomentari tindakan bawahan tanpa diminta. Kajian skripsi terdahulu yang dilakukan oleh Safira (2024), membuktikan bahwa gaya kepemimpinan *Laissez- Faire* memiliki dampak negatif pada kinerja karyawan, yang artinya semakin tinggi gaya kepemimpinan *Laissez-Faire* maka akan semakin rendah kinerja pegawai.

Selain itu faktor lain yang mempengaruhi pelayanan prima menurut Tjiptono (2017) adalah disiplin kerja. Dimana fondasi utama dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas yaitu karyawan yang memiliki kedisiplinan tinggi yang bekerja sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP), tepat waktu, serta menunjukkan tanggung jawab dan konsistensi dalam melayani pelanggan untuk mencapai pelayanan prima pada pelanggan. Disiplin kerja memiliki definisi menurut para ahli, yaitu menurut Levine (1995) perilaku dan sikap karyawan yang menunjukkan kepatuhan terhadap aturan, peraturan, dan prosedur organisasi atau perusahaan dikenal sebagai disiplin kerja. disiplin kerja memiliki aspek yang mencerminkan sejauh mana karyawan mematuhi peraturan,

prosedur, dan standar kerja yang telah ditetapkan oleh suatu perusahaan untuk menciptakan layana yang baik. Hal tersebut didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kurniasari dan Oktarina (2020) bahwa terdapat pengaruh disiplin kerja terhadap pelayanan prima, penelitiannya menyatakan ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dilihat bahwa gaya kepemimpinan *laissez faire* dan disiplin kerja berperan terhadap pelayanan prima karyawan security PT.CDS. Peneliti tertarik untuk menguji tentang peran gaya kepemimpinan *laissez faire* dan disiplin kerja terhadap pelayanan prima karyawan security di PT.CDS. Tujuan dari penelitian ini yakni untuk menguji peran gaya kepemimpinan *Laissez-Faire* dan disiplin kerja terhadap pelayanan prima karyawan security PT.CDS. Peneliti juga merumuskan masalah pada penelitian ini yaitu, Apakah terdapat peran gaya kepemimpinan *Laissez-Faire* dan disiplin kerja terhadap pelayanan prima karyawan security PT.CDS ? , Apakah gaya kepemimpinan *Laissez-Faire* berperan terhadap pelayanan prima karyawan security PT.CDS ?, dan Apakah disiplin kerja berperan terhadap pelayanan prima karyawan security PT.CDS ?

METODE

Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data menggunakan skala gaya kepemimpinan *laissez faire* yang dimodifikasi dari Sutrimo (2019) sejumlah 16 item dengan reliabilitas 0.938, skala disiplin kerja yang dimodifikasi dari Sutrimo (2019) sejumlah 25 item dengan reliabilitas 0.912, dan skala pelayanan prima yang dimodifikasi dari Iqbal (2020) sejumlah 17 item dengan reliabilitas 0.921. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 58 karyawan security dengan kriteria wanita dan pria, penempatan kerja domisili solo, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *non-probability*

dengan teknik pengambilan sampling jenuh. Pengumpulan data pada penelitian menunggunakan skala gaya kepemimpinan *laissez faire*, skala disiplin kerja, dan skala pelayanan prima. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda sebagai teknik untuk menganalisis data dengan menggunakan software spss versi 26.

HASIL

Sampel pada penelitian ini berjumlah 58 karyawan security. Adapun gambaran umum responden dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Frekuensi (n)	Prosntase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	40	69%
	Perempuan	18	31%
Usia	< 20 tahun	6	10,3%
	21-30 tahun	24	41,4%
	31-40 tahun	11	19%
	41-50 tahun	15	25,9%
	> 50 tahun	2	3,4%
Pendidikan Terakhir	SMA/SMK	56	96,6%
	D3	2	3,4%
Jabatan/Level	Administrasi	6	10,3%
	Korlap	6	10,3%
	Khashift	6	10,3%
	Anggota	40	69%

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa mayoritas respinden dalam penelitian ini berjenis kelamin laki-laki dengan prosentase sebesar 69% dengan usia mayoritas di rentang 21-30 tahun 41,4% dan pendidikan terakhir didominasi oleh lulusan SMA/SMK sebanyak 96,9% serta mayoritas jabatan responden pada level anggota sebanyak 69%.

Uji asumsi klasik pada penelitian ini terdiri dari uji normalitas, uji linieritas, uji heteroskedastisitas dan uji multikolinearitas. Uji normalitas data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji One kolmogorov smirnov test. Adapun hasil uji normalitas data pada penelitian ini, adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas Data

Kolmogorov-smirnov	<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	Keterangan
0,079	0,200	Normal

Sumber: Olah data (2025)

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan uji *One kolmogorov smirnov*, diketahui bahwa besarnya nilai signifikansi atau *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,200 ($>0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa data pada penelitian ini berdistribusi normal.

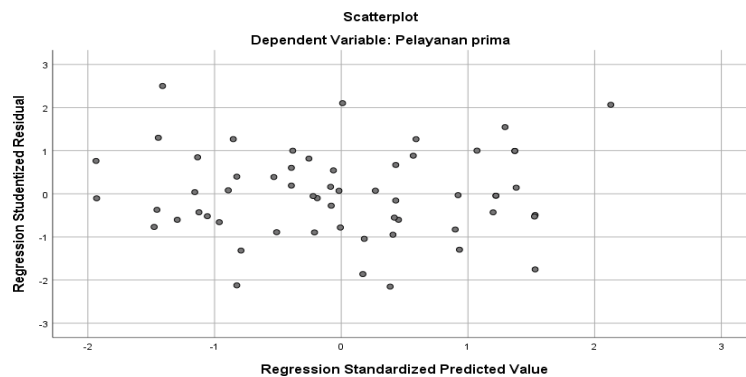
Tabel 3. Hasil Uji Linearitas

Variabel	<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	Keterangan
Gaya Kepemimpinan Laissez Faire	0,352	Linier
Disiplin Kerja	0,320	Linier

Sumber: Olah data (2025)

Berdasarkan hasil uji linieritas diketahui bahwa besarnya nilai signifikansi atau *Asymp. Sig. (2tailed)* variabel gaya kepemimpinan *laissez faire* sebesar 0,352 ($>0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang linier antara gaya kepemimpinan *laissez faire* dengan pelayanan prima. Kemudian pada variabel disiplin kerja, diketahui bahwa besarnya nilai signifikansi atau *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,320 ($>0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang linier antara disiplin kerja dan pelayanan prima.

Uji heteroskedastisitas juga dapat dilihat melalui grafik scatterplot. Apabila data menyebar maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas atau disebut dengan homoskedastisitas, sebaliknya apabila plot terlihat berkumpul pada titik tertentu maka terjadi heteroskedastisitas.



Gambar 1. Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa uji heteroskedastisitas menggunakan scatterplot dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 4. Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Gaya Kepemimpinan	0,963	1,039	Tidak terjadi multikolinearitas

Laissez Faire	0,963	1,093	
Disiplin Kerja			Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber: Olah data (2025)

Data dinyatakan multikolinearitas apabila adanya kesamaan antara data satu dengan data yang lain. Multikolinearitas dilakukan dengan uji regresi linear dalam SPSS versi 26 dengan melihat hasil nilai tolerance dan lawan Variance Inflation Factor (VIF). Batas umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas dengan melihat nilai tolerance $>0,10$ atau nilai VIF <10 . Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas, ditunjukkan dengan hasil VIF masing-masing variabel independen sebesar 1,039 dan nilai tolerance sebesar 0,963.

Pengujian hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Adapun hasil dari analisis regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5. Uji Hipotesis

Variabel	Nilai	Nilai signifikansi (p)
Mayor	F = 79,018	< 0,001
Gaya Kepemimpinan	B = -0,273	
Laissez Faire	t hitung = -3,934	< 0,001
	B = 0,864	
Disiplin Kerja	t hitung = 12,428	< 0,001

Sumber: Olah data (2025)

Berdasarkan hasil uji hipotesis dengan analisis regresi linier berganda pada hipotesis mayor dalam penelitian ini diterima, hal ini ditunjukkan dengan nilai F hitung 79,018, dan nilai signifikansi (p) sebesar $<0,001$ ($p < 0,05$) maka dapat disimpulkan bahwa terdapat peran yang signifikan gaya kepemimpinan *laissez faire* dan disiplin kerja terhadap pelayanan prima. Kemudian diketahui bahwa besarnya nilai signifikansi (p) variabel gaya kepemimpinan *laissez faire* ($\beta = -0,273$, $t = -3,934$, $p < 0,05$) yang berarti terdapat peran negatif antara variabel gaya kepemimpinan *laissez faire* dengan variabel pelayanan prima. Kemudian besarnya nilai signifikansi (p) variabel disiplin kerja ($\beta = 0,864$, $t = 12,428$, $p < 0,05$) sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel disiplin kerja berperan positif terhadap variabel pelayanan prima.

Terdapat sumbangan efektif yang difungsikan untuk mengetahui besar pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut merupakan paparan sumbangan efektif (SE) variabel independen terhadap variabel dependen:

Tabel 6. Sumbangan Efektif (SE)

Variabel	Beta	Koefisien korelasi	R Square	Sumbangan
Gaya Kepemimpinan <i>Laissez Faire</i>	-0,273	0,130	0,742	3,5 %
Disiplin Kerja	0,864	0,818		70,6 %
		Jumlah		74,2 %

Sumber: Olah data (2025)

Berdasarkan hasil koefisien determinasi diketahui bahwa nilai R Square yang didapatkan sebesar 0,742. Artinya bahwa besarnya pengaruh variabel Gaya Kepemimpinan *Laissez Faire* dan disiplin kerja secara bersama-sama terhadap pelayanan prima sebanyak 74,2% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel diluar penelitian.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian hipotesis mendapat nilai (F) sebesar 79,018; $p = 0,0001$ ($p < 0,05$) yang mengindikasikan bahwa hipotesis mayor diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan prima yang diberikan oleh petugas keamanan di PT.CDS secara signifikan dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan *laissez faire* dan disiplin kerja. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Tjiptono (2017) pelayanan prima dipengaruhi beberapa faktor salah satunya adalah kepemimpinan. Kepemimpinan pasti memiliki cara atau gaya kepemimpinan tersendiri dalam mempengaruhi atau mengarahkan dalam mengontrol karyawannya (Nawawi, 2003). Faktor kepemimpinan dalam penelitian ini berupa gaya kepemimpinan *laissez faire*. Dalam penelitian ini faktor gaya kepemimpinan *laissez faire* berpengaruh terhadap pelayanan prima. Gaya kepemimpinan *laissez faire* ini pada dasarnya mempertahankan keyakinan bahwa karyawan dapat membuat keputusan sendiri atau arahan sesedikit mungkin untuk menyelesaikan tugas-tugas utama mereka sebagai bagian dari tujuan organisasi secara keseluruhan (Ernanto & Hermawan, 2022).

Menurut Alfattama & Kuncoro (2023) gaya kepemimpinan *laissez faire* berpengaruh terhadap kinerja yang juga mempengaruhi pelayanan prima karyawan, dimana gaya kepemimpinan ini lebih banyak menekankan keputusan kelompok. Keputusan akan diserahkan kepada preferensi kelompok, dan bawahan akan bertanggung jawab untuk melaksanakan tugas. Karena para

pemimpin tidak menetapkan pedoman tentang bagaimana tugas-tugas harus dilaksanakan dan tidak berinteraksi atau membangun hubungan dengan bawahan mereka, diasumsikan bahwa mereka sangat terampil dan kompeten. Kelompok diberi otonomi penuh di bawah kepemimpinan *laissez faire*. Hal tersebut tentunya berpengaruh pada pelayanan prima karyawan secara negatif dan dianggap kurang cocok untuk perusahaan yang berfokus pada pelayanan pelanggan, karena karakteristik dasarnya yang minim arahan dan pengawasan. Pemimpin *laissez-faire* cenderung menghindari tanggung jawab, tidak memberikan umpan balik, dan membiarkan bawahan bekerja sendiri tanpa arahan (Robbins, 2005).

Perusahaan yang berfokus pada pelayanan prima tentunya harus memiliki gaya kepemimpinan yang memberikan arahan atau standar yang tegas, pengawasan ketat terhadap kualitas pelayanan, responsif terhadap permasalahan pelanggan, memotivasi dan koordinasi antar staf pelayanan, tetapi pada gaya kepemimpinan *laissez faire* berbanding terbalik pada gaya kepemimpinan tersebut. Gaya kepemimpinan *laissez-faire* justru menciptakan ruang bagi ketidakpastian, kelambanan dalam pengambilan keputusan, dan kurangnya tanggung jawab terhadap kualitas layanan, sehingga hal tersebut sangat berpengaruh bagi pelayanan prima karyawan.

Menurut Tjiptono (2017) pelayanan prima juga dipengaruhi oleh disiplin kerja karyawan, dimana fondasi utama dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas yaitu karyawan yang memiliki kedisiplinan tinggi yang bekerja sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP), tepat waktu, serta menunjukkan tanggung jawab dan konsistensi dalam melayani pelanggan untuk mencapai pelayanan prima pada pelanggan. Disiplin kerja menjadi salah satu fondasi pelayanan prima, karena tanpa disiplin, pelayanan bisa menjadi tidak konsisten, lambat, atau bahkan buruk, yang akan berdampak negatif pada pelayanan prima (Hasibuan, 2017). Disiplin kerja yang baik ataupun sebaliknya ditentukan pada

karyawan yang memiliki kualitas kepatuhan terhadap perintah atasan dan Peraturan, tingkat kehadiran tanpa alasan yang tidak sah, kepatuhan terhadap jam kerja yang ditentukan, tujuan dan kemampuan, contoh kepemimpinan, keadilan, pengawasan langsung, sanksi atau hukuman, keyakinan, hubungan manusia (Agustine & Edalmen, 2020).

Berdasarkan penjelasan di atas menurut Tjiptono (2017) pelayanan prima dipengaruhi oleh dua hal yaitu disiplin karyawan dan gaya kepemimpinan. Hal tersebut tentunya didukung oleh penelitian yang dibuat oleh Alamsyah et al (2024), dimana penelitiannya mengungkapkan bahwa variabel disiplin kerja dan gaya kepemimpinan memiliki pengaruh positif yang kuat terhadap variabel pelayanan prima, dengan nilai signifikansi sebesar $0,00 < 0,05$ dan hasil yang menunjukkan bahwa $F \text{ hitung} > F \text{ table}$ ($69,599 > 2,74$). Setiap bisnis atau kelompok membutuhkan seorang pemimpin yang menerapkan gayanya. Apapun gaya kepemimpinan yang pemimpin itu gunakan disuatu organisasi juga bergantung pada kualitas gaya kepemimpinan itu sendiri. Semakin baik gaya kepemimpinan yang diterapkan maka akan menumbuhkan disiplin kerja yang kuat karena keduanya sangat berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan prima, untuk menciptakan lingkungan kerja yang tertib, bertanggung jawab, dan fokus pada kepuasan pelanggan (Rusydi et al., 2020). Oleh karena itu gaya kepemimpinan *laissez faire* dan disiplin kerja sangatlah penting dalam menentukan berhasil tidaknya suatu organisasi atau perusahaan menciptakan pelayanan prima yang baik.

Hasil uji hipotesis minor I diperoleh nilai ($\beta = 0,864$, $t = 12,428$, $p < 0,05$). yang memiliki kesimpulan bahwa hipotesis pertama diterima yang artinya pelayanan prima keamanan di PT.CDS secara signifikan dipengaruhi secara negatif oleh gaya kepemimpinan *laissez faire*. Menurut temuan penelitian, pelayanan prima keamanan akan menurun ketika gaya kepemimpinan *laissez faire*

diterapkan. Hal ini diperkuat dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Safira (2024) menyatakan bahwa penggunaan gaya kepemimpinan *laissez faire* yang tinggi justru menyebabkan dan mempengaruhi kinerja karyawan yang rendah karena dianggap kurang mengayomi karyawan bawahan yang sering kali menghalangi mereka untuk menerima instruksi dan arahan yang jelas tentang tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada mereka. Akibatnya, hal ini mempengaruhi kinerja karyawan yang di bawah standar, yang pada gilirannya mempengaruhi layanan karyawan yang unggul.

Bass & Avolio (1994) menyatakan bahwa penerapan gaya kepemimpinan *laissez-faire* ini bisa efektif dalam situasi tertentu, seperti tim yang sangat mandiri dan kompeten, banyak ahli menyoroti pengaruh negatifnya terhadap pelayanan prima, terutama dalam sektor pelayanan publik atau jasa. Gaya kepemimpinan *laissez-faire* cenderung menghindari pengambilan keputusan dan tidak memberikan arahan yang jelas ini berdampak pada kebingungan di kalangan karyawan dan standar pelayanan yang tidak konsisten menjadikan kualitas layanan menurun. Penelitian yang dilakukan oleh Ernanto & Hermawan (2022) menegaskan bahwa gaya kepemimpinan *laissez faire* memiliki dampak positif yang besar terhadap pelayanan prima karyawan yang sangat baik ketika para pemimpin mendorong staf mereka dengan memberikan otonomi penuh untuk menyelesaikan pekerjaan mereka, memberikan umpan balik atau komentar kepada bawahan mereka, membina hubungan yang tidak memiliki perbedaan status, membuat keputusan yang bijaksana untuk meningkatkan pelayanan prima karyawan, serta karyawan dapat mengambil keputusan secara mandiri. Pada penelitian tersebut berpengaruh positif terhadap pelayanan prima karena gaya kepemimpinan *laissez faire* diterapkan secara efektif terhadap karyawan dan kualitas karyawan yang baik.

Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Redityani & Astiti, (2020) bahwa pelayanan prima dari karyawan menurun seiring dengan meningkatnya gaya kepemimpinan *laissez faire*. Gaya kepemimpinan *laissez faire* yang lemah dan tidak efektif kemungkinan besar akan mengakibatkan karyawan kurang termotivasi untuk melakukan pekerjaan mereka dengan baik. Karena gaya kepemimpinan *laissez faire* tidak tepat dan tidak efektif. Pemimpin yang mempraktikkan kepemimpinan *laissez faire* memberikan otonomi penuh kepada para pengikutnya. Para pemimpin tidak memiliki prosedur untuk mendukung individu dan upaya untuk mencapai tujuan bersama, dan mereka tidak dapat membujuk orang lain dalam perusahaan untuk memahami dan mengikuti preferensi mereka. Akibatnya, karyawan cenderung tidak peduli dengan kesuksesan perusahaan, yang berdampak pada pelayanan prima.

Pelayanan prima keamanan PT.CDS yang baik dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh disiplin kerja, sesuai dengan temuan uji hipotesis II yang menghasilkan nilai ($\beta = 0,864$, $t = 12,428$, $p < 0,05$). Dengan demikian, kualitas layanan keamanan yang ditawarkan meningkat seiring dengan ketekunan staf keamanan, dan sebaliknya. Hal ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Nurinayah et al (2023) mengatakan bahwa disiplin kerja meningkatkan kualitas pelayanan, artinya setiap penambahan disiplin menambah kualitas pelayanan terhadap pengunjung. Dimana semakin tinggi disiplin kerja karyawan maka akan semakin tinggi atau baik kinerja yang diberikan maka kualitas pelayanan semakin meningkat. Menurut Levine (1995) aspek yang mempengaruhi baik dan buruknya disiplin kerja karyawan mencakup, keteraturan dan ketepatan waktu, mematuhi arahan dari atasan, mengikuti prosedur yang telah ditetapkan, mematuhi hukum dan peraturan yang relevan, penggunaan dan pemeliharaan sarana kerja, kepatuhan terhadap perintah atasan dan peraturan. Dengan menerapkan aspek sebagai standar dalam kedisiplinan tersebut tentunya akan membuat disiplin kerja semakin lebih baik begitu pula sebaliknya. Hal ini diperkuat oleh penelitian

Negara & Rini (2024) disiplin kerja dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan mendorong kehadiran tepat waktu, kepatuhan aturan, tanggung jawab, kerja sama tim, dan menciptakan lingkungan kerja produktif, yang menghasilkan pelayanan yang lebih konsisten dan dapat diandalkan. Dengan menggariskan pola, sikap, perilaku, dan tindakan yang diharapkan dari setiap karyawan sesuai dengan norma-norma organisasi, disiplin kerja adalah tindakan yang mendorong karyawan untuk memenuhi tujuan yang telah ditetapkan dan mematuhi persyaratan umum tertentu, disiplin kerja mempunyai pengaruh besar terhadap pelayanan prima karyawan (Aningsih & Kusumastuti, 2022).

Pada perhitungan hasil kategorisasi yang diperoleh menunjukkan bahwa pada variabel gaya kepemimpinan *laissez faire* yang pemimpin PT.CDS terapkan kepada karyawan security di PT.CDS tergolong cukup atau sedang, dibuktikan dengan hasil rerata empirik (RE) sebesar 47 (81 %) karyawan security PT.CDS mendapatkan arahan serta kontrol pemimpin dengan gaya kepemimpinan *laissez faire*. Kemudian, 11 (19 %) karyawan security PT.CDS mendapatkan arahan serta kontrol pemimpin dengan gaya kepemimpinan *laissez faire* yang tergolong tinggi. Kesimpulan rerata empirik variabel gaya kepemimpinan *laissez faire* cukup tinggi diterapkan pada karyawan security PT.CDS, yang dapat di artikan semakin tingginya penerapan gaya kepemimpinan *laissez faire* pada karyawan security PT.CDS akan berdampak pada merendahnya tingkat pelayanan prima karyawan karena para pemimpin dianggap kurang peduli dibandingkan bawahannya, karyawan sering kali tidak memiliki arahan dan panduan yang jelas mengenai tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada mereka.

Hasil kategorisasi berdasarkan data empirik variabel disiplin kerja karyawan security PT.CDS yang diperoleh menunjukkan bahwa pada variabel disiplin kerja karyawan PT.CDS tergolong rendah, dibuktikan dengan hasil rerata

empirik (RE) sebesar 31 (53,4 %) karyawan security PT.CDS. Kemudian, 27 (46,6 %) disiplin kerja karyawan security PT.CDS tergolong cukup atau sedang. Kesimpulan rerata empirik variabel disiplin kerja cukup rendah, dikarenakan karyawan security tidak menerapkan aspek serta standar yang telah diterapkan PT.CDS, seperti keteraturan dan ketepatan waktu, kepatuhan terhadap arahan atasan, peraturan dan tata tertib yang berlaku, melaksanakan prosedur kerja yang telah ditentukan, penggunaan dan pemeliharaan sarana kerja, kepatuhan terhadap perintah atasan dan peraturan (Levine, 1995). Yang artinya rendahnya disiplin kerja pada karyawan security PT.CDS tentunya membuat merendahnya pelayanan prima PT.CDS.

Hasil kategorisasi berdasarkan data empirik variabel pelayanan prima karyawan security PT.CDS yang diperoleh menunjukkan bahwa variabel pelayanan prima karyawan PT.CDS tergolong rendah, dibuktikan dengan hasil rerata empirik (RE) sebesar 42 (72,4 %) karyawan security PT.CDS mengalami pelayanan prima yang rendah. Kemudian, 16 (27,6 %) karyawan security PT.CDS mengalami pelayanan prima yang tergolong cukup atau sedang. Kesimpulan rerata empirik variabel pelayanan prima cukup rendah, dikarenakan karyawan security PT.CDS mendapatkan tingkat gaya kepemimpinan *laissez faire* yang tinggi dimana dengan meningkatnya gaya kepemimpinan *laissez faire* maka akan berdampak pada pelayanan prima karyawan security yang merendah dan disiplin kerja juga ikut terkena dampaknya dimana menurut penelitian Sutrimo (2019) mengatakan bahwa disiplin kerja karyawan menurun seiring dengan kekuatan atau tingkat gaya kepemimpinan *laissez faire* pemimpin, dan sebaliknya. Dapat disimpulkan pada penelitian ini bahwa dengan tingginya gaya kepemimpinan *laissez faire* yang diterapkan maka akan berpengaruh juga kepada rendahnya disiplin kerja karyawan sehingga berpengaruh terhadap rendahnya pelayanan prima karyawan security di PT.CDS.

Menurut Tjiptono (2017) faktor yang mempengaruhi pelayanan prima suatu karyawan yaitu gaya kepemimpinan dan disiplin kerja. Gaya kepemimpinan berperan dalam membentuk motivasi dan komitmen karyawan untuk memberikan pelayanan prima, sementara disiplin kerja memastikan pelayanan dilakukan secara konsisten, tepat waktu, dan sesuai standar. Kedua faktor ini saling melengkapi, dengan kepemimpinan sebagai pendorong motivasi dan disiplin sebagai landasan operasional. Untuk mencapai pelayanan prima, organisasi perlu memastikan pemimpin menerapkan gaya yang sesuai dan karyawan menjaga disiplin kerja yang tinggi.

KESIMPULAN

Hasil dan pembahasan dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa semua hipotesis dalam penelitian ini, yakni hipotesis mayor, hipotesis minor pertama dan kedua diterima. Hipotesis mayor peneliti yaitu terdapat peran yang signifikan gaya kepemimpinan *laissez faire* dan disiplin kerja terhadap pelayanan prima karyawan security di PT.CDS, lalu hipotesis minor pertama yaitu terdapat peran yang negatif yang signifikan antara gaya kepemimpinan *laissez faire* terhadap pelayanan prima security di PT.CDS, kemudian yang terakhir hipotesis minor kedua, adanya peran positif yang signifikan antara disiplin kerja terhadap pelayanan prima karyawan security di PT.CDS. Variabel gaya kepemimpinan *laissez faire* memiliki peran negatif terhadap pelayanan prima yang artinya semakin tinggi gaya kepemimpinan *laissez faire* di terapkan maka akan semakin rendah pelayanan prima. Kemudian variabel disiplin kerja memiliki peran positif terhadap pelayanan prima yang artinya semakin tinggi disiplin kerja maka akan semakin tinggi pula pelayanan prima begitu pula sebaliknya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam proses penyusunan artikel ini tidak lepas dari kesulitan dan hambatan, namun berkat bimbingan, bantuan, nasehat, dan saran-saran dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Dengan

kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada, Keluarga penulis, serta ber terima kasih kepada karyawan security PT. Citra Duta Sejahtera khususnya divisi HRD yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian dan membantu penulis selama pembuatan artikel ini dan tidak lupa Terima kasih kepada seluruh responden yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk mengisi skala penelitian penulis.

DAFTAR PUSTAKA

- 1) Adiwilaga, R. (2018). *Kepemimpinan pemerintahan Indonesia : (teori dan prakteknya) (Pertama)*. Deepublish, 2018. Diakses dari library.ums.ac.id
- 2) Agustine, M. T., & Edalmen, E. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Disiplin Kerja, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Limas Surya Makmur. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 2(1), 62. Diunduh dari <https://doi.org/10.24912/jmk.v2i1.7425>
- 3) Aiken, R. L. (2009). *Psychological Testing and Assessment*. Pearson Education, 2009. Diunduh dari books.google.co.id
- 4) Alamsyah, Aqil, M., & Ramli. (2024). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat Pada Polres Kota Mamuju. *Journal of Management Branding*, 1(1), 10–20. Diunduh dari <https://ejournal.stiepgri.ac.id/index.php/ekonomak/article/view/26>
- 5) Aningsih, F., & Kusumastuti, I. (2022). Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja, Beban Kerja, Disiplin Kerja Dan Motivasi Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan. *Jidan: Jurnal Ilmiah Bidan*, 6(1), 40–54. Diunduh dari <https://journal.stikespid.ac.id/index.php/jspid/article/view/32>
- 6) Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1994). *Improving organizational effectiveness through transformational leadership*. (Bernards m.bass and bruce j.avolio

- (ed.). SAGE Publications, Inc. Di akses dari books.google.co.id
- 7) Bilgah, N. J. (2021). Analisis Pengaruh Pelayanan Prima, Kepuasan Pelanggan, Dengan Budaya Kerja Pada PT. Fastfood Indonesia Tbk KFC Cabang Plaza Kalibata Jakarta Selatan. *Jurnal Akrab Juara*, 6(2), 134–144. <https://doi.org/10.58487/akrabjuara.v6i2.1420>
 - 8) Daryanto, & Setyabudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Bintoro (ed.); 1st ed.). Gava Media. www.gavamedia@yahoo.com. Diakses di library.ums.ac.id
 - 9) Desy Fauziah, & Sisca Septiani. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Gandasari Cijantung Purwakarta. *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen*, 1(3), 44–55. <https://doi.org/10.55606/jupiman.v1i3.441>
 - 10) Ernanto, H., & Hermawan, S. (2022). Dampak Gaya Kepemimpinan Laissez Faire dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan pada Perusahaan Retail di Sidoarjo, Indonesia. *Indonesian Journal of Law and Economics Review*, 14, 6–14. DOI: <https://doi.org/10.21070/ijler.2019.V5.308>
 - 11) Habsyi, F. Y. (2020). Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Tingkat Pelayanan (Studi Pada Kantor Kecamatan Tidore Utara). *Jurnal Pendidikan Dan Ekonomi*, 1(1), 22–32. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4431210>
 - 12) Hamka, H. H., Echdar, S., & Syarifuddin, S. (2022). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Disiplin Kerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Sidrap. *Nobel Management Review*, 3(3), 512–526. <https://doi.org/10.37476/nmar.v3i3.3288>
 - 13) Hariman, H., Sayangbatti, D., & Taslim, T. (2021, December). The Evaluation of Excellent Service Readiness in Tourism Villages of
 - 14) Bilgah, N. J. (2021). Analisis Pengaruh Pelayanan Prima, Kepuasan

- Pelanggan, Dengan Budaya Kerja Pada PT.Fastfood Indonesia Tbk KFC Cabang Plaza Kalibata Jakarta Selatan. *Jurnal Akrab Juara*, 6(2), 134–144. <https://doi.org/10.58487/akrabjuara.v6i2.1420>
- 15) Daryanto, & Setyabudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Bintoro (ed.); 1st ed.). Gava Media. www.gavamedia@yahoo.com. Diakses di library.ums.ac.id
- 16) Desy Fauziah, & Sisca Septiani. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Gandasari Cijantung Purwakarta. *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen*, 1(3), 44–55. <https://doi.org/10.55606/jupiman.v1i3.441>
- 17) Ernanto, H., & Hermawan, S. (2022). Dampak Gaya Kepemimpinan Laissez Faire dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan pada Perusahaan Retail di Sidoarjo, Indonesia. *Indonesian Journal of Law and Economics Review*, 14, 6–14. DOI: <https://doi.org/10.21070/ijler.2019.V5.308>
- 18) Habsyi, F. Y. (2020). Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Tingkat Pelayanan (Studi Pada Kantor Kecamatan Tidore Utara). *Jurnal Pendidikan Dan Ekonomi*, 1(1), 22–32. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4431210>
- 19) Hamka, H. H., Echdar, S., & Syarifuddin, S. (2022). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Disiplin Kerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Sidrap. *Nobel Management Review*, 3(3), 512–526. <https://doi.org/10.37476/nmar.v3i3.3288>
- 20) Hariman, H., Sayangbatti, D., & Taslim, T. (2021, December). The Evaluation of Excellent Service Readiness in Tourism Villages of

- Pagaralam Area. In *Palembang Tourism Forum 2021 (PTF 2021)* (pp. 121-127). Atlantis Press. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.211223.017>
- 21) Hasibuan, P. S. M. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, 2017. Di akses di library.ums.ac.id
- 22) Indriyani, A. (2020). Manajemen SDM Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Dan Kualitas Pelayanan di Ridwa Institute Cirebon. *Kaos GL Dergisi*, 8(75), 147–154. <https://doi.org/10.46799/syntax-idea.v2i8.495>
- 23) Iqbal, A. D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima Terhadap Keputusan Konsumen Untuk Membeli Barang Pada CV.Kunteng di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Syariah. Dhanang Al Iqbal. Diakses dari <https://repository.uin-suska.ac.id/27246/>
- 24) Kurniasari, R. R. A., & Oktarina, N. (2020). Pengaruh Fasilitas Kantor, Disiplin Kerja, Dan Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan. *Business and Accounting Education Journal*, 1(3), 280– 289. Diunduh dari <https://doi.org/10.15294/baej.v1i3.46524>
- 25) Levine, D. (1995). *Reinventing the Workplace: How Business and Employees Can Both Win*. Brookings Institution Press. Di akses dari <https://www.jstor.org/stable/10.7864/jj.11589077>
- 26) Lona Chinsia Alfattama, & Andiko Sri Kuncoro. (2023). Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan Otokratis, Demokratik Dan Laissez Faire Terhadap Peningkatan Kinerja Perangkat Desa. *BEMJ : Business, Entrepreneurship, and Management Journal*, 2(1), 1–14. <https://doi.org/10.36563/bemj.v2i1.731>
- 27) Bilgah, N. J. (2021). Analisis Pengaruh Pelayanan Prima, Kepuasan Pelanggan, Dengan Budaya Kerja Pada PT.Fastfood Indonesia Tbk KFC Cabang Plaza Kalibata Jakarta Selatan. *Jurnal Akrab Juara*, 6(2),

- 134–144. <https://doi.org/10.58487/akrabjuara.v6i2.1420>
- 28) Daryanto, & Setyabudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Bintoro (ed.); 1st ed.). Gava Media. www.gavamedia@yahoo.com. Diakses di library.ums.ac.id
- 29) Desy Fauziah, & Sisca Septiani. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Gandasari Cijantung Purwakarta. *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen*, 1(3), 44–55. <https://doi.org/10.55606/jupiman.v1i3.441>
- 30) Ernanto, H., & Hermawan, S. (2022). Dampak Gaya Kepemimpinan Laissez Faire dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan pada Perusahaan Retail di Sidoarjo, Indonesia. *Indonesian Journal of Law and Economics Review*, 14, 6–14. DOI: <https://doi.org/10.21070/ijler.2019.V5.308>
- 31) Habsyi, F. Y. (2020). Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Tingkat Pelayanan (Studi Pada Kantor Kecamatan Tidore Utara). *Jurnal Pendidikan Dan Ekonomi*, 1(1), 22–32. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4431210>
- 32) Hamka, H. H., Echdar, S., & Syarifuddin, S. (2022). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Disiplin Kerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Sidrap. *Nobel Management Review*, 3(3), 512–526. <https://doi.org/10.37476/nmar.v3i3.3288>
- 33) Hariman, H., Sayangbatti, D., & Taslim, T. (2021, December). The Evaluation of Excellent Service Readiness in Tourism Villages of

- Pagaralam Area. In *Palembang Tourism Forum 2021 (PTF 2021)* (pp. 121-127). Atlantis Press. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.211223.017>
- 34) Hasibuan, P. S. M. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, 2017. Di akses di library.ums.ac.id
- 35) Indriyani, A. (2020). Manajemen SDM Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Dan Kualitas Pelayanan di Ridwa Institute Cirebon. *Kaos GL Dergisi*, 8(75), 147–154. <https://doi.org/10.46799/syntax-idea.v2i8`.495>
- 36) Iqbal, A. D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima Terhadap Keputusan Konsumen Untuk Membeli Barang Pada CV.Kunteng di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Syariah. Dhanang Al Iqbal. Diakses dari <https://repository.uin-suska.ac.id/27246/>
- 37) Kurniasari, R. R. A., & Oktarina, N. (2020). Pengaruh Fasilitas Kantor, Disiplin Kerja, Dan Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan. *Business and Accounting Education Journal*, 1(3), 280– 289. Diunduh dari <https://doi.org/10.15294/baej.v1i3.46524>
- 38) Levine, D. (1995). *Reinventing the Workplace: How Business and Employees Can Both Win*. Brookings Institution Press. Di akses dari <https://www.jstor.org/stable/10.7864/jj.11589077>
- 39) Lona Chinsia Alfattama, & Andiko Sri Kuncoro. (2023). Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan Otokratis, Demokratik Dan Laissez Faire Terhadap Peningkatan Kinerja Perangkat Desa. *BEMJ : Business, Entrepreneurship, and Management Journal*, 2(1), 1–14. <https://doi.org/10.36563/bemj.v2i1.731>

- 40) Lok, P., & Crawford, J. (2004). The effect of organisational culture and leadership style on job satisfaction and organisational commitment: A cross-national comparison. *Journal of management development*, 23(4), 321-338. <https://doi.org/10.1108/02621710410529785>
- 41) Mubyl, M., & Dwinanda, G. (2020). Kepuasan Kerja Perawat Terhadap Kinerja, Pelayanan Prima Perawat, Dan Kepuasan Pasien. *Jurnal Mirai Managemnt*, 5(3), 185–199. <https://doi.org/10.37531/mirai.v5i3.688>
- 42) Nawawi, H. (2003). *Kepemimpinan Mengefektifkan Organisasi* (pertama). Gadjah Mada University Pers. Di akses dari library.ums.ac.id
- 43) Negara, Muhammad & Rini, H. (2024). Hubungan Disiplin Kerja Terhadap Pelatihan dan Kualitas Pelayanan Pegawai Outsourcing Dinas Perhubungan Kota Surabaya Muhammad. *Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 6(1), 2266–2282. <https://doi.org/10.47476/reslaj.v6i12.4730>
- 44) Nitisemito, A. (1984). *Manajemen personalia* (5th ed.). Jakarta Ghalia Indonesia 1984. Di akses dari books.google.co.id
- 45) Nurinayah, I., Sataruddin, S., & Handayani, T. (2023). Pengaruh Disiplin, Motivasi Kerja Dan Budaya Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kota Mataram. *Oportunitas Ekonomi Pembangunan*, 2(1), 13–22. <https://doi.org/10.29303/oportunitas.v2i1.476>
- 46) Pakarti, B. L. (2021). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Laissez Faire dan Otokratis Terhadap Kinerja Karyawan Generasi Millenial Studi Pada Karyawan Ublixmedia. 1–23. Diunduh dari <https://repository.ub.ac.id/view/divisions/fe=5Fie/>
- 47) Prami Redityani, A. . A., & Puri Astiti, D. (2020). Pengaruh gaya kepemimpinan Laissez Faire terhadap komitmen organisasi pada karyawan di BPPT (Badan Pengkajian Penerapan Teknologi) Bali. *Jurnal*

- Psikologi Udayana*, 1–7. <https://jurnal.harianregional.com/psikologi/id-63485>
- 48) Priansa, D. (2017). *Manajemen Pelayanan Prima (Fokus pada Porganisasi Publik dan Peningkatan Kualitas Aparatur)* (Kesatu, Issue 1). Alfabeta.
- 49) Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2007. Sistem Manajemen Pengamanan Organisasi, Perusahaan dan atau Instansi Lembaga Pemerintah. Diakses pada 20 Desember 2024, dari <https://securitynews.co.id/>
- 50) Robbins, S. P. (2005). *Essentials of organizational behavior*. Di akses dari <http://www.theeuropeanlibrary.org/tel4/record/3000089783526>
- 51) Robbins, S. P., & Timothy A. Judge. (2016). *Perilaku Organisasi* (16th ed.). Salemba Empat. Ebook di akses dari <https://penerbitsalemba.com/buku/02-0296-perilaku-organisasi-organizational-behavior-e16>.
- 52) Rusydi, G., Susanto, Y., & Harni. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kompetensi, dan Motivasi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Musi Rawas. *Jurnal Media Ekonomi (JURMEK)*, 25(1), 16–25. <https://doi.org/10.32767/jurmek.v25i1.823>
- 53) Safira, M. (2024). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Laissez Faire Terhadap Kinerja Pegawai di Sekretariat DPRD Kota Medan (S. Maya (ed.)). Maya Safira. Di akses dari <repository.uma.ac.id>
- 54) Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.D
- 55) Susanto, B. . (2019). *Strategic Leadership*. Gramedia Pustaka Utama, 2019.

- 56) Sujarweni, V. Wiratna 2014. Metode Penelitian: Lengkap, Praktis Dan Mudah Dipahami. Yogyakarta: Pustaka Baru Press. Diakses dari library.ums.ac.id
- 57) Sutrimo. (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Laissez Faire Terhadap Disiplin Kerja Pada Karyawan (Sutrimo (ed.)). Di akses dari <https://repository.usm.ac.id/home.html>
- 58) Timotius. (2016). *Kepemimpinan dan Kepengikutan: Teori dan Perkembangannya* (Aditya Ari C (ed.)). Penerbit Andi. Di akses dari books.google.co.id
- 59) Tjiptono, F. (2017). *Management Service: Mewujudkan Pelayanan Prima* (3rd ed.). Yogyakarta : Andi, 2017. Di akses dari library.ums.ac.id
- 60) Zahra, Z. A., Yudistira, A., & Alvan, N. F. (2023). Literature Review: Peran Tujuan Perusahaan, Struktur Organisasi Perusahaan, Dan Hukum Bisnis Dalam Aktivitas Perusahaan Sebagai Organisasi Bisnis. *Jurnal Pijar*, 1(2), 266–274. Diunduh dari <https://e-journal.naurendigiton.com/index.php/pmb>