

PELATIHAN KOMUNIKASI EFEKTIF DAN MANAJEMEN KONFLIK UNTUK PEMBERDAYAAN SDM ORKI (OLAHRAGA KEBUGARAN INDONESIA) KOTA TANGERANG SELATAN

Aprilia Astuti¹, Yeni Liana Sari², Denies Susanto³

¹²³Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang, Jl. Surya Kencana No.1,
Pamulang, Indonesia, 15415

e-mail: 1dosen02462@unpam.ac.id

e-mail: 2dosen02784@unpam.ac.id

e-mail: 3dosen02890@unpam.ac.id

Abstract

This Community Service Program (PKM) was conducted to enhance the quality of human resources (HR) at ORKI Olahraga Kebugaran Indonesia, Tangerang Selatan, through training in effective communication and conflict management. The main problems identified in the organization include limited communication skills among coaches and staff, unresolved internal conflicts that reduce productivity, and low levels of active participation from members in organizational development. The program was implemented using interactive lectures, case simulations, role play, and group discussions. Training materials covered verbal and nonverbal communication, active listening, constructive feedback, as well as conflict management strategies emphasizing collaboration and win-win solutions. Evaluation was carried out through pre-tests and post-tests, direct observation, and participant feedback to measure the effectiveness of the program. The results indicate significant improvements in communication skills, conflict resolution abilities, and member participation in organizational activities. Furthermore, the training fostered a more professional and harmonious work culture, strengthened organizational capacity, and improved service quality in fitness programs. Overall, this PKM demonstrates that effective communication and conflict management training are strategic approaches to empowering HR, thereby enhancing ORKI's reputation and contribution to community well-being.

Keywords: *effective communication, conflict management, human resource empowerment, ORKI, fitness organization*

Abstrak

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) ini dilaksanakan dengan tujuan meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) pada ORKI Olahraga Kebugaran Indonesia Kota Tangerang Selatan melalui pelatihan komunikasi efektif dan manajemen konflik. Permasalahan utama yang dihadapi organisasi meliputi rendahnya keterampilan komunikasi pelatih dan staf, konflik internal yang belum dikelola secara konstruktif, serta terbatasnya partisipasi aktif anggota dalam pengembangan program kebugaran.

Metode pelaksanaan PKM dilakukan melalui pendekatan pembinaan dan penyuluhan dengan teknik ceramah interaktif, simulasi kasus nyata, role play, serta diskusi kelompok. Materi pelatihan mencakup keterampilan komunikasi verbal dan nonverbal, mendengarkan aktif, pemberian umpan balik konstruktif, serta strategi manajemen konflik berbasis kolaborasi (win-win solution). Evaluasi dilakukan melalui pre-test dan post-test, observasi langsung, serta feedback peserta untuk menilai efektivitas program.

Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam keterampilan komunikasi pelatih dan staf, kemampuan mengelola konflik secara konstruktif, serta partisipasi aktif anggota dalam pengembangan organisasi. Pelatihan ini juga mendorong terbentuknya budaya kerja yang lebih profesional, harmonis, dan berdaya saing. Dengan demikian, PKM ini berkontribusi nyata terhadap pemberdayaan SDM ORKI, memperkuat kualitas layanan kebugaran, serta meningkatkan citra organisasi di masyarakat.

Kata Kunci: komunikasi efektif, manajemen konflik, pemberdayaan SDM, ORKI, kebugaran

1. PENDAHULUAN

Organisasi Kebugaran Indonesia (ORKI) Kota Tangerang Selatan merupakan wadah yang bergerak di bidang kebugaran fisik dan kesehatan masyarakat. Dengan semakin meningkatnya tren gaya hidup sehat, ORKI memiliki peran strategis dalam menyediakan layanan kebugaran yang berkualitas. Namun, keberhasilan organisasi tidak hanya ditentukan oleh fasilitas dan program latihan, melainkan juga oleh kualitas sumber daya manusia (SDM) yang mengelola dan menjalankan kegiatan. Organisasi olahraga didalamnya melibatkan berbagai pihak yaitu atlet, pelatih, manajer, staf medis, pengurus, dan sponsor. Dinamika yang kompleks ini menuntut komunikasi yang lancar dan manajemen konflik yang bijak. Ketika dua hal ini tidak berjalan baik, dampaknya bisa serius terhadap performa dan reputasi organisasi. Kurangnya komunikasi yang efektif dan juga konflik yang tidak tertangani dalam organisasi dapat menimbulkan berbagai dampak negatif yang memengaruhi kinerja, suasana kerja, dan reputasi organisasi secara keseluruhan. Komunikasi yang buruk dan konflik yang tidak dikelola bukan hanya masalah interpersonal, tapi juga ancaman strategis bagi keberlangsungan organisasi. Oleh karena itu, pelatihan komunikasi dan sistem manajemen konflik yang baik sangat penting untuk menjaga kesehatan organisasi. Kesehatan mental merupakan salah satu aspek penting dalam pembangunan manusia yang holistik dan berkelanjutan. Tantangan ini tidak hanya dirasakan oleh masyarakat umum, tetapi juga oleh komunitas olahraga, termasuk pelatih dan anggotanya yang kerap dianggap lebih resilien secara fisik namun kerap luput dari perhatian aspek psikologisnya.

ORKI (Olahraga Kebugaran Indonesia) sebagai organisasi komunitas olahraga yang bergerak dalam kegiatan kebugaran jasmani di berbagai daerah, termasuk di Kota Tangerang Selatan, merupakan wadah yang strategis untuk membangun ekosistem olahraga yang inklusif dan suportif. Namun, berdasarkan observasi awal dan komunikasi dengan sejumlah pengurus dan pelatih ORKI di Kota Tangerang Selatan, ditemukan bahwa sebagian besar kegiatan masih terfokus pada penguatan fisik, tanpa adanya integrasi materi literasi komunikasi efektif dan manajemen konflik dalam pelatihan maupun pembinaan. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan pengetahuan dan keterampilan dalam mengidentifikasi serta merespons permasalahan psikologis yang mungkin dialami oleh anggota.

Pelatih memiliki peran penting sebagai figur otoritatif dalam komunitas olahraga. Mereka bukan

hanya sebagai instruktur teknis, tetapi juga memiliki potensi sebagai fasilitator sosial dan psikologis. Oleh karena itu, pelatih perlu diberdayakan agar memiliki kapasitas dalam mengenali tanda-tanda stres, kelelahan emosional, burnout, atau gejala gangguan psikologis lain yang dialami anggota. Tanpa pemahaman yang memadai, pelatih justru dapat berkontribusi terhadap munculnya tekanan mental, misalnya dengan pemberian target berlebihan atau komunikasi yang tidak sensitif secara emosional.

Dalam praktiknya, ORKI menghadapi beberapa permasalahan mendasar yang berkaitan dengan komunikasi dan manajemen konflik, yaitu:

1. Kurangnya keterampilan komunikasi efektif. Banyak pelatih dan staf belum memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang memadai. Hal ini terlihat dari adanya miskomunikasi antara pelatih dengan anggota, serta kurangnya kejelasan dalam penyampaian instruksi latihan. Akibatnya, tujuan program kebugaran tidak tercapai secara optimal.

2. Rendahnya kemampuan manajemen konflik. Konflik sering muncul dalam organisasi, baik antaranggota, antara pelatih dengan peserta, maupun antarstaf. Konflik yang tidak dikelola dengan baik dapat menimbulkan ketegangan, menurunkan motivasi, dan mengganggu suasana kerja.

3. Budaya kerja yang belum sepenuhnya profesional. Masih terdapat perilaku kurang disiplin, seperti keterlambatan, kurangnya komitmen terhadap jadwal, serta rendahnya etika kerja dalam berinteraksi. Hal ini berdampak pada citra organisasi dan kepuasan anggota.

4. Keterbatasan pemberdayaan SDM. ORKI belum sepenuhnya diberdayakan untuk berpartisipasi aktif dalam pengambilan keputusan maupun pengembangan program. Akibatnya, potensi individu tidak tergali secara maksimal dan organisasi kehilangan peluang untuk berkembang lebih cepat.

Permasalahan di atas menimbulkan beberapa dampak negatif, antara lain menurunnya kualitas layanan kebugaran yang diberikan kepada masyarakat, berkurangnya kepuasan anggota terhadap program yang dijalankan, rendahnya motivasi dan produktivitas pelatih maupun staf serta terhambatnya pencapaian visi ORKI sebagai organisasi kebugaran yang profesional dan berdaya saing.

Pelatihan komunikasi efektif dan manajemen konflik menjadi solusi strategis untuk mengatasi permasalahan tersebut. Dengan pelatihan ini, diharapkan pelatih dan staf mampu

menyampaikan informasi dengan jelas, terbuka, dan empatik. Konflik dapat dikelola secara konstruktif sehingga menghasilkan solusi yang adil dan meningkatkan kerja sama. Budaya kerja profesional dapat terbentuk melalui komunikasi yang sehat dan manajemen konflik yang baik. SDM ORKI lebih berdaya, memiliki rasa percaya diri, serta mampu berkontribusi aktif dalam pengembangan organisasi.

Analisis situasi menunjukkan bahwa permasalahan utama ORKI terletak pada aspek komunikasi dan manajemen konflik yang belum optimal. Hal ini berdampak langsung pada pemberdayaan SDM dan kualitas layanan kebugaran. Oleh karena itu, pelatihan komunikasi efektif dan manajemen konflik menjadi kebutuhan mendesak untuk meningkatkan profesionalisme, memperkuat etika kerja, serta menciptakan lingkungan organisasi yang harmonis dan produktif.

2. METODE

Kerangka Pemecahan Masalah

Langkah awal dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat adalah mengidentifikasi dan merumuskan permasalahan secara tepat. Dalam konteks kegiatan ini, masalah yang dihadapi adalah kurangnya pemahaman pelatih dan anggota ORKI (Olahraga Kebugaran Indonesia) Kota Tangerang Selatan terhadap pentingnya komunikasi efektif dan manajemen konflik dalam membangun ekosistem olahraga yang sehat dan berkelanjutan. Miskomunikasi antara pelatih, staf, dan anggota yang menghambat efektivitas program kebugaran. Konflik internal yang tidak dikelola dengan baik sehingga menurunkan motivasi dan produktivitas. SDM yang belum sepenuhnya diberdayakan untuk berpartisipasi aktif dalam pengambilan keputusan dan pengembangan organisasi. Perumusan masalah mencakup analisis kebutuhan (need assessment), observasi lapangan, serta wawancara awal untuk memahami akar permasalahan secara menyeluruh.

Teknik yang digunakan adalah pembinaan dan penyuluhan. Menurut Poerwadarmita dalam bukhariestyle.blogspot.com (2012). Pembinaan adalah suatu usaha, tindakan dan kegiatan yang dilakukan secara berdaya guna berhasil guna untuk memperoleh hasil yang lebih baik. Menurut Noto (2012), mengemukakan bahwa Penyuluhan adalah suatu kegiatan mendidik sesuatu kepada individu ataupun kelompok, memberi pengetahuan, informasi-informasi dan berbagai kemampuan agar dapat membentuk sikap dan perilaku hidup yang seharusnya. Hakekatnya penyuluhan merupakan suatu kegiatan nonformal dalam rangka mengubah

masyarakat menuju keadaan yang lebih baik seperti yang dicita-citakan. Pengetahuan yang diperoleh diharapkan dapat berpengaruh terhadap perilaku sasaran 21 penyuluhan. Untuk mencapai suatu hasil yang optimal, penyuluhan harus disampaikan menggunakan metode yang sesuai dengan jumlah sasaran. Teknik dan materi dipilih secara kontekstual, dengan menyesuaikan kebutuhan dan karakteristik peserta. Teknik yang digunakan meliputi pendekatan partisipatif dan andragogi (pendidikan orang dewasa), sementara materi disusun berbasis literasi kesehatan mental yang aplikatif dalam konteks keolahragaan.

Peserta kegiatan dipilih secara purposive, dengan mempertimbangkan kriteria yang sesuai dengan tujuan pengabdian. Dalam hal ini, peserta terdiri dari pelatih dan anggota aktif ORKI yang terlibat langsung dalam aktivitas keolahragaan. Pemilihan ini bertujuan agar transfer pengetahuan dan keterampilan dapat berdampak langsung terhadap komunitas. Peserta dalam kegiatan ini adalah Anggota ORKI (Olahraga Kebugaran Indonesia) Kota Tangerang Selatan yaitu sebanyak 25 peserta.

Realisasi Pemecahan Masalah

Persiapan kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Sebelum kegiatan dilaksanakan maka dilakukan persiapan-persiapan sebagai berikut:

A. Melakukan studi pustaka tentang cara mendirikan usaha yang kokoh pada sebuah komunitas ataupun organisasi.

B. Menentukan waktu pelaksanaan dan lamanya kegiatan pengabdian bersama-sama tim pelaksana.

C. Menentukan dan mempersiapkan materi yang akan disampaikan dalam kegiatan pengabdian masyarakat.

Khalayak Sasaran

Adapun khalayak sasaran kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini yaitu ORKI (Olahraga Kebugaran Indonesia) Kota Tangerang Selatan yang hadir yaitu sebanyak 25 peserta.

Tempat dan Waktu Kegiatan

Pada pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat berlangsung pada hari Sabtu sampai dengan hari Minggu, Tanggal 11-12 Oktober 2025, lokasi pelaksanaan di Teras Tangsel Jl Puspitek No 73a Setu, Kecamatan Setu, Kota Tangerang Selatan, Banten, 15314, Indonesia.

Metode Kegiatan

Adapun metode pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat dengan judul “Pelatihan komunikasi efektif dan manajemen konflik untuk pemberdayaan SDM pada ORKI (Olahraga

Kebugaran Indonesia) Kota Tangerang Selatan” adalah sebagai berikut:

1. Pendekatan, dilakukan dengan memperkenalkan diri sebagai tim pelaksana Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) serta membangun komunikasi yang baik dengan pengurus maupun anggota ORKI Kota Tangerang Selatan. Pendekatan ini bertujuan untuk menciptakan suasana yang nyaman dan terbuka agar proses pemberdayaan berjalan efektif.
2. Pemilihan Peserta, ditujukan kepada pelatih dan anggota ORKI Kota Tangerang Selatan yang aktif dan memiliki peran strategis dalam komunitas. Kriteria peserta dipilih berdasarkan minat terhadap pelatihan komunikasi efektif dan manajemen konflik serta keterlibatan mereka dalam kegiatan keolahragaan komunitas.
3. Penyuluhan, berfokus pada pentingnya meningkatkan pemahaman peserta tentang pentingnya komunikasi yang baik, membekali peserta dengan keterampilan menyelesaikan konflik secara konstruktif serta mendorong terciptanya lingkungan kerja atau organisasi yang harmonis dan produktif.
4. Penutupan, dilakukan dengan menyampaikan ringkasan materi, diskusi terbuka, serta pemberian motivasi untuk menerapkan ilmu yang telah diperoleh. Kegiatan diakhiri dengan dokumentasi, evaluasi singkat, dan ucapan terima kasih kepada pihak ORKI Kota Tangerang Selatan atas partisipasi dan kerja samanya.

3. HASIL

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini diawali dengan sambutan dari Ketua Tim Pengabdian, Bapak Abdul Khoir, yang menyampaikan pentingnya peningkatan keterampilan komunikasi efektif, peningkatan kemampuan manajemen konflik serta pemberdayaan SDM. Beliau juga menekankan bahwa SDM ORKI harus lebih mandiri dan berdaya saing, sehingga organisasi memiliki kapasitas yang lebih kuat dalam memberikan layanan kebugaran kepada masyarakat.

Selanjutnya, sambutan disampaikan oleh Ketua Pengurus ORKI Kota Tangerang Selatan, Ibu Purwanti, S.E., M.M., yang menyambut baik kegiatan ini dan menyampaikan harapannya agar para anggota ORKI dapat menerapkan ilmu yang diperoleh dalam pengembangan usaha kebugaran mereka. Setelah sesi sambutan, kegiatan dilanjutkan dengan pembacaan ayat suci Al-Qur'an oleh salah satu anggota tim pengabdian sebagai pembuka rohani yang menenangkan. Kemudian dilakukan sesi sapa hangat kepada seluruh anggota ORKI yang hadir, baik secara langsung maupun

virtual, guna menciptakan suasana yang akrab dan komunikatif.

Memasuki sesi inti, tim pengabdian menyampaikan materi tentang pelatihan komunikasi efektif dan manajemen konflik untuk pemberdayaan SDM. Peserta diperkenalkan pada pentingnya meningkatkan kemampuan pelatih dan staf ORKI dalam menyampaikan intruksi, memberikan motivasi serta membangun interaksi yang lebih terbuka dengan anggota. Materi disampaikan dengan pendekatan interaktif agar peserta mudah memahami dan langsung bisa mempraktikkan. Kegiatan semakin menarik dengan adanya sesi tanya jawab dan berbagi pengalaman, di mana anggota ORKI secara aktif menceritakan tantangan dan keberhasilan mereka dalam mengelola usaha. Mereka saling menginspirasi dan memberikan masukan satu sama lain. Puncak kegiatan berlangsung dalam sesi forum group discussion (FGD) yang dibentuk oleh tim pengabdian. Di dalam FGD, peserta bekerja dalam kelompok role play untuk melatih komunikasi dan penyelesaian konflik, simulasi dari kasus nyata dari lingkungan ORKI. Kegiatan ditutup dengan refleksi bersama, di mana para peserta menyampaikan bahwa mereka merasa lebih mampu menggunakan bahasa verbal yang lebih jelas dan terstruktur, mereka juga mampu mengidentifikasi sumber konflik dengan lebih cepat dan tepat. Serta Pelatih dan staf menunjukkan rasa percaya diri yang lebih tinggi dalam mengambil keputusan dan mengembangkan kegiatan. Banyak dari mereka berharap agar pelatihan seperti ini dapat dilanjutkan dengan topik-topik lanjutan.

4. PEMBAHASAN

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa komunikasi efektif menjadi faktor utama dalam meningkatkan kualitas interaksi di ORKI. Pelatih dan staf yang dilatih mampu menyampaikan instruksi dengan lebih jelas, menggunakan bahasa verbal yang terstruktur, serta memperkuat pesan melalui komunikasi nonverbal. Hal ini sejalan dengan pendapat Tubbs dan Moss (2008) yang menekankan bahwa komunikasi efektif mencakup kejelasan pesan, keterbukaan, empati, dan feedback konstruktif.

Dalam konteks pemberdayaan SDM, komunikasi efektif berperan sebagai sarana untuk membangun kepercayaan, meningkatkan partisipasi anggota, serta menciptakan budaya kerja yang lebih profesional. Anggota ORKI merasa lebih dihargai ketika pelatih mendengarkan secara aktif dan memberikan umpan balik yang

membangun, sehingga motivasi dan kepuasan mereka meningkat.

Konflik yang muncul di ORKI sebelumnya sering menimbulkan ketegangan dan menurunkan produktivitas. Melalui pelatihan manajemen konflik, pelatih dan staf dibekali dengan keterampilan mengidentifikasi sumber konflik, memahami gaya penyelesaian, serta menerapkan strategi kolaborasi. Robbins dan Judge (2017) menegaskan bahwa konflik dapat bersifat fungsional apabila dikelola dengan baik, karena mampu mendorong inovasi dan perbaikan kinerja.

Dalam praktiknya, peserta pelatihan lebih sering memilih pendekatan kolaboratif (*win-win solution*), yang memungkinkan semua pihak merasa puas dengan hasil penyelesaian. Hal ini berdampak pada terciptanya hubungan kerja yang lebih harmonis, menurunnya potensi ketegangan, serta meningkatnya profesionalisme organisasi.

Pelatihan komunikasi efektif dan manajemen konflik secara langsung berkontribusi terhadap pemberdayaan SDM di ORKI. Armstrong (2006) menyatakan bahwa pemberdayaan dilakukan dengan meningkatkan keterampilan, kepercayaan diri, serta partisipasi aktif dalam pengambilan keputusan. Hasil PKM menunjukkan bahwa anggota ORKI lebih aktif dalam perencanaan program kebugaran, pelatih lebih percaya diri dalam mengambil keputusan, dan staf lebih mandiri dalam menjalankan tugas.

Budaya kerja yang lebih profesional mulai terbentuk, ditandai dengan peningkatan disiplin, tanggung jawab, dan komitmen terhadap tugas. Hal ini memperkuat citra ORKI sebagai organisasi kebugaran yang berkualitas dan berdaya saing.

Pembahasan ini menegaskan bahwa komunikasi efektif dan manajemen konflik tidak dapat dipisahkan dari proses pemberdayaan SDM. Komunikasi yang jelas dan terbuka mencegah terjadinya miskomunikasi, sementara manajemen konflik yang konstruktif memastikan perbedaan dapat diselesaikan dengan baik. Kedua variabel ini saling mendukung dalam menciptakan SDM yang berdaya, profesional, dan siap menghadapi tantangan organisasi kebugaran.

Dengan demikian, PKM ini berhasil menunjukkan bahwa pelatihan komunikasi efektif dan manajemen konflik merupakan strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas SDM ORKI Tangerang Selatan, sekaligus memberikan kontribusi nyata bagi masyarakat melalui layanan kebugaran yang lebih baik.

5. KESIMPULAN

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) yang dilakukan oleh dosen- dosen Universitas Pamulang bekerja sama dengan Olahraga Kebugaran Indonesia (ORKI) Tangerang berhasil memberikan wawasan baru kepada para peserta mengenai pelatihan komunikasi efektif dan manajemen konflik untuk pemberdayaan SDM ORKI (Olahraga Kebugaran Indonesia) Kota Tangerang Selatan. Adapun kesimpulannya sebagai berikut :

a. Kegiatan PKM ini berhasil meningkatkan keterampilan komunikasi pelatih dan staf ORKI. Peserta mampu menyampaikan instruksi dengan lebih jelas, menggunakan bahasa verbal yang terstruktur, serta memperkuat pesan melalui komunikasi nonverbal. Selain itu, keterampilan mendengarkan aktif (*active listening*) dan pemberian feedback konstruktif semakin berkembang, sehingga interaksi antara pelatih dan anggota menjadi lebih terbuka, empatik, dan produktif.

b. Pelatihan manajemen konflik memberikan dampak nyata terhadap cara pelatih dan staf mengelola perbedaan pendapat maupun ketegangan yang muncul. Peserta mampu mengidentifikasi sumber konflik, memahami berbagai gaya penyelesaian, dan lebih sering memilih pendekatan kolaboratif (*win-win solution*). Hal ini berdampak pada terciptanya hubungan kerja yang lebih harmonis, menurunnya potensi ketegangan, serta meningkatnya profesionalisme organisasi.

c. Program PKM ini mendorong pemberdayaan SDM melalui peningkatan rasa percaya diri, partisipasi aktif, dan kemandirian anggota. Pelatih dan staf lebih berani mengambil inisiatif dalam pengembangan kegiatan, sementara anggota lebih terlibat dalam perencanaan dan evaluasi program kebugaran. Budaya kerja yang lebih profesional mulai terbentuk, ditandai dengan peningkatan disiplin, tanggung jawab, dan komitmen terhadap tugas.

Secara keseluruhan, pelatihan komunikasi efektif dan manajemen konflik terbukti menjadi strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas SDM di ORKI Tangerang Selatan. Kegiatan PKM ini tidak hanya memperkuat kompetensi individu, tetapi juga membangun budaya organisasi yang lebih profesional, harmonis, dan berdaya saing. Dengan SDM yang berdaya, ORKI mampu memberikan layanan kebugaran yang lebih berkualitas, sekaligus berkontribusi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat.

UCAPAN TERIMAKASIH

Dalam kesempatan ini, kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs. Pranoto selaku ketua yayasan Sasmita Jaya.
2. Bapak Drs. E. Nurzaman, AM., M.M., M.Si. selaku Rektor Universitas Pamulang. Bapak H. Endang Ruhayat, S.E., M.M., CSRA., CMA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Ibu Effriyanti, S.E., Akt., M.Si., CA. selaku Ketua Program Studi Manajemen Program Sarjana Universitas Pamulang.
4. Ketua LPPM Universitas Pamulang Bapak Dr. Susanto, S.E., M.M., M.H. yang telah memberikan dukungan dan bimbingan dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian ini.
5. Ibu. Purwanti, S.E., M.M. selaku Ketua ORKI Tangerang Selatan yang telah memberikan izin tempat serta kemudahan dalam pelaksanaan pengabdian.
6. Bapak/Ibu Dosen dan Mahasiswa Universitas Pamulang yang telah membantu kelancaran pelaksanaan kegiatan pengabdian ini.
7. Orang Tua dan keluarga kami tercinta yang selalu memberikan dukungan dan motivasi dan selalu mengiringi doa dan restu.

DOKUMENTASI KEGIATAN



DAFTAR PUSTAKA

- [1] Anwar, S. (2015). Manajemen sumber daya manusia: Teori dan praktik. Pustaka Setia.
- [2] Armstrong, M. (2006). A handbook of human resource management practice (10th ed.). Kogan Page.
- [3] Arni, M. (2012). Komunikasi organisasi. Bumi Aksara.
- [4] Conger, J. A., & Kanungo, R. N. (1988). The empowerment process: Integrating theory and practice. *Academy of Management Review*, 13(3), 471–482. <https://doi.org/10.5465/amr.1988.4306983>
- [5] DeVito, J. A. (2013). Human communication: The basic course (13th ed.). Pearson Education.
- [6] Ivancevich, J. M. (2013). Human resource management (12th ed.). McGraw-Hill Education.
- [7] Effendy, O. U. (2003). Ilmu komunikasi: Teori dan praktek. Remaja Rosdakarya.
- [8] Handoko, T. H. (2011). Manajemen personalia dan sumber daya manusia. BPFE-Yogyakarta.
- [9] Hasibuan, M. S. P. (2016). Manajemen sumber daya manusia. Bumi Aksara.
- [10] Kreitner, R., & Kinicki, A. (2010). Organizational behavior (9th ed.). McGraw-Hill Education.
- [11] Luthans, F. (2011). Organizational behavior: An evidence-based approach (12th ed.).
- [12] Mangkunegara, A. P. (2017). Manajemen sumber daya manusia perusahaan. Remaja Rosdakarya.
- [13] Moleong, L. J. (2017). Metodologi penelitian kualitatif. Remaja Rosdakarya.
- [14] Mulyana, D. (2010). Ilmu komunikasi: Suatu pengantar. Remaja Rosdakarya.
- [15] McGraw-Hill/Irwin.

- [10] McShane, S. L., & Von Glinow, M. A. (2018). Organizational behavior: Emerging knowledge, global reality (8th ed.). McGraw-Hill Education.
- [11] Rahim, M. A. (2011). Managing conflict in organizations (4th ed.). Transaction Publishers. Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). Organizational behavior (17th ed.). Pearson Education. Sedarmayanti. (2011). Manajemen sumber daya manusia: Reformasi birokrasi dan manajemen pegawai negeri sipil. Refika Aditama.
- [12] Thoha, M. (2013). Perilaku organisasi: Konsep dasar dan aplikasinya. Rajawali Pers.
- [13] Tubbs, S. L., & Moss, S. (2008). Human communication: Principles and contexts (11th ed.). McGraw-Hill.
- [14] Yukl, G. (2013). Leadership in organizations (8th ed.). Pearson Education.