

## PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN SISTEM MUTU MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA PADA PT JAWA BERKAT UTAMA MALANG

**Farid Bactiar, Nurtjahja Juniarsa**

STIE Indocakti

Email: juniarso@gmail.com

**ABSTRAK :** *Penelitian ini bertujuan untuk Menghasilkan rumusan sistem mutu dalam Bentuk SOP (Standard Operating Procedure) sumber daya manusia yang dibutuhkan untuk operasional pada PT Jawa Berkas Utama Malang,*

*Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model 10 langkah dari Sugiyono dan peneliti mengadopsi menjadi 6 langkah yakni: (1)Potensi dan masalah, (2) pengumpulan data, (3) desain produk, (4) validasi ahli, (5) revisi produk dan (6) produk jadi. Sistem mutu yang dikembangkan oleh peneliti lebih disesuaikan dengan kebutuhan PT Jawa Berkas Utama Malang.*

*Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sistem mutu manajemen sumber daya manusia dalam bentuk SOP pada PT Jawa Berkas Utama Malang ini, yang telah diajukan oleh peneliti kepada validasi ahli memiliki rata –rata nilai yang sangat tinggi artinya SOP sangat layak digunakan pada PT Jawa Berkas Utama Malang.*

**Kata kunci :** *sistem mutu, SDM, SOP.*

### PENDAHULUAN

PT Jawa Berkas Utama baru berusia 7 tahun, merupakan distributor area Malang Raya dan Pasuruan. PT Jawa Berkas Utama semakin berkembang dan dapat bersaing dengan distributor lain yang telah lebih dulu ada di Malang, Untuk menunjang persaingan yang semakin ketat maka PT Jawa Berkas Utama memerlukan pengelolaan yang profesional agar mampu tumbuh dan dapat bersaing dengan pesaing

Perbaikan internal yang paling utama sesuai dengan pengamatan peneliti dilapangan adalah pentingnya perubahan dalam Manajemen Sumber Daya Manusia, hal ini terbukti saat wawancara dengan manager area Malang dijelaskan bahwa masih kurangnya karyawan dalam memahami intruksi serta banyak karyawan masih melanggar peraturan perusahaan sehingga pekerjaan yang dilakukan belum efektif dan efisien. Juga dijelaskan pada PT Jawa Berkas Utama masih belum memiliki SOP Sumber Daya Manusia seperti SOP Rekrutmen, SOP Training

karyawan baru, SOP Penilaian karyawan maupun SOP Ijin keluar saat jam kerja.

Permasalahan yang sering terjadi adalah banyak karyawan yang bekerja bukan pada bidangnya, serta banyak karyawan dalam mengajukan ijin tidak procedural.

Banyak terjadi salah komunikasi antara karyawan satu dengan karyawan lain, serta karyawan baru dan lama tidak pernah ada training, pembagian kerja juga sering terjadi permasalahan seperti karyawan tidak tahu dalam pergantian shift. Hal ini karena perusahaan belum memiliki SOP sumber daya manusia. SOP Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan sebuah prosedur mengenai bagaimana meningkatkan kinerja karyawan terutama antar bagian atau departemen yang dimulai dari perekrutan sampai dengan menyelesaikan pekerjaan serta peningkatan keahlian di masing-masing bagian atau departemen.

### Tujuan Penelitian Dan Pengembangan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah: Untuk membuat dan menganalisis sistem mutu

Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Bentuk SOP Sumber Daya Manusia pada PT Jawa Berkas Utama Malang.

### **Spesifikasi Produk Yang Diharapkan**

Adapun spesifikasi produk yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah mengembangkan sistem mutu manajemen SDM sebanyak 20 SOP pada PT Jawa Berkas Utama Malang agar dapat membantu perusahaan dalam melaksanakan aktivitasnya berjalan dengan baik.

### **Pentingnya Penelitian dan Pengembangan**

Pentingnya penelitian dan pengembangan sistem mutu dalam Bentuk SOP SDM pada PT Jawa Berkas Utama Malang Sumber Daya Manusia sangat berguna bagi:

#### **PT Jawa Berkas Utama Malang**

Dapat dijadikan sebagai bahan informasi dan pertimbangan dalam mengambil keputusan mengenai kegiatan sumber daya manusia pada masa yang akan datang.

### **Lembaga STIE INDOCAKTI**

Sebagai bahan acuan bagi peneliti lain yang melakukan penelitian khususnya SOP manajemen SDM .

### **Peneliti**

Memperoleh pengalaman dalam memecahkan masalah dengan menerapkan ilmu yang dipelajari di kampus serta dapat menambah. Wawasan yang Berhubungan dengan masalah SDM.

### **Asumsi dan Keterbatasan Penelitian dan Pengembangan.**

Adapun asumsi dalam penelitian ini adalah dengan SOP manajemen SDM maka kelancaran dan alur kerja pada PT Jawa Berkas Utama Malang menjadi lebih efisien dan lebih efektif.

Keterbatasan dalam penelitian ini terbatas pada pembuatan SOP manajemen sumber daya manusia pada PT Jawa Berkas Utama Malang dan penelitian ini hanya sampai

pada validasi ahli akademisi dan ahli praktisi tidak sampai melakukan uji coba skala kecil maupun uji coba secara besar.

### **Definisi Operasional**

#### **Penelitian Dan Pengembangan**

Suatu metode penelitian yang digunakan untuk menghasilkan produk tertentu dan menguji keefektifannya.

#### **Sistem Mutu**

Sistem Mutu adalah beberapa sistem yang terdiri dari beberapa bagian yang saling berkaitan dan beroperasi bersama untuk mencapai beberapa sasaran.

#### **Manajemen Sumber Daya Manusia**

Adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengelolaan individu, atau kelompok pekerja.

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **Pengertian Penelitian Dan Pengembangan.**

Metode penelitian penelitian dan pengembangan (Research and Development) merupakan metode penelitian untuk menciptakan produk baru dan menyempurnakan produk yang telah ada. Hal ini didukung oleh pendapat Sugiyono (2008), yang mendefinisikan metode penelitian dan pengembangan sebagai metode penelitian yang digunakan untuk menghasilkan produk tertentu dan menguji keefektifan produk tersebut. Jenis-jenis Metode Penelitian dapat dibagi menjadi beberapa klasifikasi, diantaranya jenis penelitian menurut bidang, tujuan, metode, tingkat eksplanasi dan waktu.

Tujuan dari penelitian pengembangan menurut Endang Mulyatiningsih,(2011) adalah Menilai perubahan-perubahan yang terjadi selama kurun waktu tertentu. untuk menghasilkan suatu produk baru melalui proses pengembangan.

#### **Pengertian Sistem Mutu Manajemen**

Pengertian mutu atau *quality* dapat ditinjau dari dua perspektif konsep. Pertama

konsep mutu bersifat absolut atau mutlak, kedua konsep mutu bersifat relatif menurut Sallis (dalam Ali, 2009). Dalam konsep mutu absolut mutu merujuk pada sifat yang menggambarkan derajat baiknya suatu barang atau jasa yang diproduksi atau dipasok oleh suatu lembaga tertentu. Pada konsep mutu absolut derajat baiknya produk, barang atau jasa yang mencerminkan tingginya tingginya harga barang atau jasa itu, dan tingginya standar penilaian lembaga yang memproduksi atau pemasok terhadap barang itu. Sedangkan konsep mutu yang bersifat relatif, derajat mutu itu bergantung pada penilaian pelanggan.

### Manfaat Sistem Mutu Manajemen

Widodo (2011) menjelaskan konsepsi Sistem Mutu Manajemen memerlukan persyaratan masukan pelanggan harus dipenuhi, rancangan produk yang akan dihasilkan, pengukuran analisis dan perbaikan sesuai prinsip-prinsip manajemen mutu, tanggungjawab manajemen, serta bagaimana mengelola sumber daya agar terealisasi produk yang diharapkan. Prinsip-prinsip yang harus dipenuhi, adalah :

- a. Perhatian kepada pelanggan (*Customer Focus*), dalam arti organisasi pendidikan menggantungkan kepada pelanggannya, sehingga harus memahami kebutuhan pelanggan
- b. Kepemimpinan (*Leadership*), yaitu pemimpin menetapkan kesatuan tujuan arahan dan lingkungan internal kondusif dalam hal ini menciptakan lingkungan dimana orang dapat terlibat secara penuh dalam pencapaian tujuan organisasi.
- c. Keterlibatan Orang (*People Involvement*), yaitu keterlibatan orang-orang disemua tingkatan adalah penting bagi suatu organisasi dan keterlibatannya secara penuh akan menjadikan potensi yang dimilikinya untuk memberikan manfaat (*benefit*) secara maksimal pada organisasi.
- d. Pendekatan proses (*Process Approach*), untuk pencapaian *efektifitas* organisasi, melalui identifikasi dan pengelolaan aktivitas. menggunakan sumber daya dari

pengelolaan penyampaian *input* menjadi *output* dengan mempertimbangkan proses.

- e. *System Approach to Management*, yaitu melakukan identifikasi, memahami dan mengelola suatu sistem dari proses-proses yang saling terkait untuk suatu tujuan yang telah ditetapkan dalam memperbaiki suatu organisasi.
- f. Perbaikan Berkelanjutan (*Continual Improvement*) adalah suatu tujuan organisasi permanen, mengukur untuk pencapaian tujuan melalui perbaikan, menetapkan rencana yang dipersyaratkan dan mengelola perbaikan berkelanjutan.
- g. *Mutually Beneficial Supplier Relationships* adalah suatu organisasi dan para pemasok harus saling bergantung, serta hubungan saling menguntungkan akan meningkatkan kemampuan kedua (2) pihak untuk menciptakan suatu nilai (*value*).

### Pengertian SOP

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dengan biaya yang serendah-rendahnya. SOP biasanya terdiri dari manfaat, kapan dibuat atau direvisi, metode penulisan prosedur, serta dilengkapi oleh bagan flowchart di bagian akhir (Laksmi, 2008). Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar (Sailendra, 2015).

### Tujuan SOP

Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebagai berikut (Indah Puji, 2014).

- a) Untuk menjaga konsistensi tingkat penampilan kinerja atau kondisi tertentu dan kemana petugas dan lingkungan dalam melaksanakan sesuatu tugas atau pekerjaan tertentu.
- b) Sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan tertentu bagi sesama pekerja, dan supervisor.

- c) Untuk menghindari kegagalan atau kesalahan (dengan demikian menghindari dan mengurangi konflik), keraguan, duplikasi serta pemborosan dalam proses pelaksanaan kegiatan.
- d) Merupakan parameter untuk menilai mutu pelayanan.
- e) Untuk lebih menjamin penggunaan tenaga dan sumber daya secara efisien dan efektif.
- f) Untuk menjelaskan alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas yang terkait.
- g) Sebagai dokumen yang akan menjelaskan dan menilai pelaksanaan proses kerja bila terjadi suatu kesalahan atau dugaan mal praktek dan kesalahan administratif lainnya, sehingga sifatnya melindungi rumah sakit dan petugas.
- h) Sebagai dokumen yang digunakan untuk pelatihan.
- i) Sebagai dokumen sejarah bila telah di buat revisi SOP yang baru.

### Management Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia adalah kebijakan-kebijakan dan praktik yang dibutuhkan seseorang untuk melaksanakan aspek personal atau orang-orang dari pekerjaan manajemennya, termasuk perekrutan, penyaringan, pelatihan, pengimbalan dan pelatihan. Manajemen sumber daya manusia meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, pengembangan dan pemanfaatan sumber daya manusia yang efektif untuk tercapainya berbagai tujuan individu, organisasi, masyarakat, nasional dan internasional. ( Dessler, 2005 ).

Kata manajemen berasal dari dari bahasa Belanda Latin, yaitu dari asal kata *manus* yang berarti tangan dan *agree* yang berarti melakukan. Kata-kata itu digabung menjadi kata kerja *managere* yang artinya menangani. *Managere* diterjemahkan ke dalam Bahasa Inggris dalam bentuk kata kerja *to manage*, dengan kata benda *management*, dan *manager* orang yang melakukan kegiatan manajemen. Akhirnya, *management* diterjemahkan ke dalam Bahasa

Indonesia menjadi manajemen atau pengelolaan. (Husaini Usman, 2008). Menurut Hasibuan (2013) MSDM adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

### METODE PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN

Penelitian dan pengembangan dalam penelitian ini adalah penelitian dan pengembangan sistem mutu yang menghasilkan produk dalam bentuk SOP agar perusahaan dapat melakukan kegiatan operasional dengan lebih baik, hal ini didukung dengan sebuah pendapat bahwa metode penelitian dan pengembangan adalah metode penelitian yang digunakan untuk menghasilkan suatu produk tertentu dan menguji keefektifan produk tersebut menurut Sugiyono (2012). Sedangkan langkah-langkah Penelitian Pengembangan, Sugiyono (2012) menjelaskan bahwa langkah-langkah pelaksanaan strategi penelitian dan pengembangan yang dilakukan untuk menghasilkan produk tertentu dan untuk menguji keefektifan produk yang dimaksud, adalah potensi dan masalah, pengumpulan data, desain produk, validasi desain, uji coba pemakaian, revisi desain, uji coba produk, revisi produk

### Prosedur Penelitian dan Pengembangan

Prosedur penelitian dan pengembangan dari penelitian ini, peneliti mengambil beberapa langkah yang disesuaikan dengan kebutuhan penelitian di lapangan. Peneliti hanya mengambil enam langkah antara lain: Potensi, masalah, pengumpulan data, desain produk, validasi ahli, revisi produk dan produk jadi

### Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data dalam rangka untuk mendapatkan data dan informasi yang dapat digunakan untuk menyusun penelitian dan pengembangan ini menggunakan metode sebagai berikut:

### Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung pada obyek dilapangan serta mencatat secara sistematis dari setiap obyek yang diteliti, sehingga peneliti memperoleh data dari lokasi usaha sesuai dengan keadaan. Obyek dari penelitian ini yaitu PT Jawa Berkas Utama Malang.

### Wawancara

Teknik Wawancara yang digunakan pada penelitian ini adalah wawancara tidak terstruktur, Menurut Sugiyono (2010) artinya adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk mengumpulkan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.

### Kuesioner

Dalam penelitian ini teknik yang digunakan untuk mendapatkan data menggunakan teknik kuesioner. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab dan diisi dengan sebenar-benarnya. Penilaian dari jawaban diukur dengan menggunakan skala likert 1-5 yaitu: 1 = Sangat Rendah, 2 = Rendah, 3 = Cukup, 4 = Tinggi, 5 = Sangat Tinggi.

### Dokumentasi

Dalam penelitian ini dalam pengumpulan dokumentasi dengan cara mengambil data-data dari catatan, dokumen, administrasi sesuai dengan masalah yang diteliti. Dari metode diatas data internal yang bersumber dari PT Jawa Berkas Utama Malang.

### Teknik Analisis Data

Peneliti menganalisis data data yang telah diisi oleh ahli akademisi dan ahli praktisi dalam aspek kegunaan, kemudahan penggunaan, kelengkapan, keterbacaan. Dan analisis data menggunakan rumus perhitungan teknik analisis

rata rata yang diadopsi dari Arikunto (2002) yang menggunakan persamaan:

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

Keterangan :

$\bar{X}$  = Mean atau rata-rata dari data skor yang dicari

$\sum x$  = total skor atau jumlah skor rata rata validator

$n$  = jumlah data atau jumlah validator

Untuk menentukan skor dari validasi akademisi dan validasi praktisi menurut Ridhuan (2007) adalah sebagai berikut:

| Interval         | Keterangan                                                  |
|------------------|-------------------------------------------------------------|
| Angka 0% - 20%   | Sangat Rendah<br>Rendah<br>Cukup<br>Tinggi<br>Sangat Tinggi |
| Angka 21% - 40%  |                                                             |
| Angka 41% - 60%  |                                                             |
| Angka 61% - 80%  |                                                             |
| Angka 81% - 100% |                                                             |

Sumber: Riduwan (2005)

## HASIL PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN.

Penelitian ini merupakan penelitian dalam bentuk Pengembangan Sistem Mutu Pengelolaan Sumber Daya Manusia pada PT Jawa Berkas Utama Malang berjumlah 20 (dua puluh) *Standart Operational Procedure* (SOP) dimana setiap SOP di dalamnya terdapat beberapa penjelasan sebagai berikut

## a. Pengertian

Dalam aspek ini dijelaskan mengenai pengertian dari setiap jenis masing masing SOP.

## b. Tujuan

Pada aspek tujuan dijelaskan mengenai mengapa menggunakan SOP, dengan demikian akan jelas tujuan yang akan dicapai.

## c. Prinsip

Pada aspek prinsip menjelaskan bagaimana prinsip dari SOP itu sendiri dijalankan.

## d. Prosedur

Pada aspek prosedur ini mencakup dari semua aspek tujuan yang akan dicapai sebagai langkah langkah dalam menjalankan SOP.

## e. Bagian terkait

Pada aspek bagian terkait menjelaskan keterkaitan prosedur SOP dengan bagian lain yang saling menunjang pekerjaan

## f. Perangkat / Dokumen

Pada aspek ini menjelaskan mengenai lampiran yang berhubungan dengan *standart operating proseedure* yang terkait.

Sistem mutu yang dikembangkan akan bermanfaat dan dapat dipergunakan pada PT Jawa Berkas Utama Malang. Sistem mutu ini diuji oleh ahli yaitu ahli akademisi dan ahli praktisi, berdasarkan aspek penilaian yaitu tingkat kegunaan, tingkat kemudahan penggunaan, tingkat kelengkapan, serta keterbacaan.

## Rekapitulasi Validasi Ahli

| N<br>o | Aspek yang Dinilai | Skor   | Keterangan    |
|--------|--------------------|--------|---------------|
| 1      | SOP Permintaan     | 88,4%  | Sangat Tinggi |
| 2      | penambahan         | 88,4%  |               |
| 3      | karyawan           | 88,4%  |               |
| 4      | SOP Rekrutmen      | 86,6 % |               |

|   |                      |        |        |
|---|----------------------|--------|--------|
| 5 | SOP Training         | 88,4 % | Sangat |
| 6 | karyawan baru        | 88,4%  | Tinggi |
| 7 | SOP Penilaian        | 86,6 % | Sangat |
| 8 | karyawan             | 86,6 % | Tinggi |
| 9 | SOP Pengangkatan     | 86,6 % | Sangat |
| 1 | karyawan kontrak     | 86,6 % | Tinggi |
| 0 | SOP Pengangkatan     | 86,6 % | Sangat |
| 1 | karyawan tetap       | 88,4%  | Tinggi |
| 1 | SOP Pembuatan id     | 86,6 % | Sangat |
| 1 | card                 | 86,6 % | Tinggi |
| 2 | SOP Ijin keluar saat | 86,6 % | Sangat |
| 1 | jam kerja            | 88,4%  | Tinggi |
| 3 | SOP Tidak masuk      | 88,4%  | Sangat |
| 1 | kerja                | 88,4%  | Tinggi |
| 4 | SOP Cuti             | 86,6 % | Sangat |
| 1 | melahirkan           | 86,6 % | Tinggi |
| 5 | SOP Pelatihan        | 86,6 % | Sangat |
| 1 | karyawan             |        | Tinggi |
| 6 | SOP Promosi          |        | Sangat |
| 1 | jabatan              |        | Tinggi |
| 7 | SOP Demosi           |        | Sangat |
| 1 | jabatan              |        | Tinggi |
| 8 | SOP Pengalihan       |        | Sangat |
| 1 | jabatan              |        | Tinggi |
| 9 | SOP Surat            |        | Sangat |
| 2 | peringatan 1         |        | Tinggi |
| 0 | SOP Surat            |        | Sangat |
|   | peringatan 2         |        | Tinggi |
|   | SOP PHK              |        | Sangat |
|   | SOP Habis masa       |        | Tinggi |
|   | kontrak              |        | Sangat |
|   | SOP Resign           |        | Tinggi |
|   | SOP Surat            |        | Sangat |
|   | keterangan kerja     |        | Tinggi |
|   |                      |        | Sangat |
|   |                      |        | Tinggi |
|   |                      |        | Sangat |
|   |                      |        | Tinggi |

Dari hasil analisis skor ahli akademisi dan skor ahli praktisi pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai skor sangat tinggi artinya bahwa SOP Manajemen sumber daya manusia sangat layak diaplikasikan pada PT Berkas Utama Malang .

### Kesimpulan

Penelitian yang dilakukan pada PT Jawa Berkas Utama, **Malang** dengan metode penelitian dan pengembangan dalam bentuk system mutu yang dikembangkan mengenai sistem mutu dalam bentuk SOP Manajemen Sumber Daya Manusia telah di uji oleh 3 ahli validator yaitu ahli akademisi dan ahli praktisi dimana bentuk penilaian terdiri dari empat penilaian yaitu tingkat kegunaan, tingkat kemudahan, tingkat kelengkapan dan tingkat keterbacaan. Berdasarkan uji validitas SOP yang dikembangkan, dapat diperoleh kesimpulan bahwa : Nilai rata rata Manajemen Sumber Daya Manusia adalah sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa SOP yang dikembangkan layak untuk dijadikan pedoman dalam mengambil keputusan pada PT Jawa Berkas Utama, **Malang**.

### Saran

Bagi . PT Jawa Berkas Utama, **Malang**, **Malang** .

Sebelum penerapan SOP, sebaiknya SOP disosialisasikan terlebih dahulu kepada semua karyawan agar memahami lebih dulu apa yang ada pada langkah langkah di dalam SOP.

### Bagi STIE Indocakti

Hasil dari penelitian ini sebagai tambahan karya ilmiah pada perpustakaan STIE Indocakti dan sebagai pedoman penelitian bagi mahasiswa berikutnya.

### Bagi Peneliti

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan pedoman dan dikembangkan lebih lanjut baik pengembangan SOP Manajemen Sumber Daya Manusia dan Manajemen Operasional pada perusahaan sejenis.

### DAFTAR PUSTAKA.

AA. Anwar Prabu Mangkunegara, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia. Perusahaan*, Remaja Rosdakarya, Bandung.

Akdon, Riduwan. 2007. *Rumusdan Data dalam Aplikasi Statistika*. Bandung: Alfabeta

Arikunto, S. 2002. *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Dessler, Gary. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alih bahasa: Eli Tanya. Penyunting Bahasa: Budi Supriyanto. Jakarta: Indeks

Hartatik, Indah Puji. 2014. *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Yogyakarta: Laksana.

Hasibuan SP, Malayu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Husaini Usman. 2008. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.

Husein Umar. 2007, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*,. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Laksmi, dkk. 2008. *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta

Mulyatiningsih, Endang. 2011. *Metode Penelitian Terapan Bidang Pendidikan*. Yogyakarta: Alfabeta

Riduwan, 2005, *Skala Pengukuran Variabel, Variabel Penelitian*, Bandung, Alfabeta.

Sugiyono, (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.

Sugiyono ,2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* . Bandung: Alfabeta

Sugiyono , 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif DAN R&D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono , 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif DAN R&D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif DAN R&D* (cetakan ke- 14). Bandung: Alfabeta.

