

**PERENCANAAN PROGRAM KERJA DAN PENGORGANISASIAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
PADA KANTOR CABANG PT. JASA MARGA (PERSERO) TBK JAKARTA.**

SURADI

UNIVERSITAS JAKARTA

Abstrak :

Rumusan masalah dalam penelitian yaitu apakah terdapat hubungan perencanaan program kerja dan pengorganisasian secara bersama-sama dengan Pelayanan pada Kantor Cabang PT. Jasa Marga (Persero) Tbk di Jakarta. Adapun tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui dan menelaah besaran hubungan perencanaan program kerja dan pengorganisasian secara bersama-sama dengan produktivitas kerja pegawai Pada Kantor Cabang PT. Jasa Marga (Persero) Tbk Di Jakarta. Metode penelitian menggunakan survei dengan pendekatan kuantitatif yang bersifat korelasional dengan teknik penarikan sampel adalah *Simple Random Sampling* yaitu dikatakan simple (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperlihatkan strata yang ada dalam populasi itu. Dalam penelitian ini jumlah sampel sebanyak 68 responden. Variabel yang diteliti adalah perencanaan program kerja (X_1) dan pengorganisasian (X_2) sebagai variabel independen, sedangkan pelayanan merupakan variabel terikat (Y).

Kata Kunci : Perencanaan Program Kerja, Pengorganisasian Dan Pelayanan

Perencanaan Program Kerja merupakan kegiatan untuk menentukan sebuah tujuan berorganisasi dengan membuat berbagai rencana sebagai penjabaran visi, misi, kebijakan dan program pembangunan Kantor Cabang PT. Jasa Marga (Persero) Tbk yang akan dilaksanakan sebagai pedoman kerja bagi Pegawai Kantor Cabang PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Penyusunan Perencanaan Program Kerja Kantor Cabang PT. Jasa Marga (Persero) Tbk adalah dalam memenuhi tuntutan visi dan misi pembangunan jalan Tol oleh PT. Jasa Marga ke depan.

Adapun yang menjadi visi dan misi PT. Jasa Marga adalah Sejalan dengan perubahan perundang undangan dan peraturan pemerintah mengenai jalan tol melalui UU No. 38 Tahun 2004 tentang jalan dan peraturan pemerintah No. 15 Tahun 2005 tentang jalan tol, dimana peran jasa marga yang semula sebagai otorisator, pengembang dan operator, berubah menjadi pengembang dan operator saja, maka perusahaan mempunyai visi dan misi, yaitu:

Visi dari PT. Jasa Marga (Persero) Tbk di Jakarta yaitu menjadi perusahaan yang modern dalam bidang pengembangan dan pengoperasian jalan tol, serta menjadi pemimpin dalam industrinya dengan mengoperasikan jalan tol di Indonesia serta

memiliki daya saing yang tinggi di tingkat Nasional dan Regional.

Misi dari PT. Jasa Marga (Persero) Tbk di Jakarta yaitu terus menambah panjang jalan tol secara berkelanjutan sehingga perusahaan menguasai paling sedikit 50% panjang jalan tol di Indonesia, dan usaha terkait lainnya dengan memaksimalkan pemanfaatan potensi keuangan perusahaan serta meningkatkan mutu dan efisiensi jasa pelayanan jalan tol melalui penggunaan teknologi yang optimal dan penerapan kaidah – kaidah manajemen perusahaan modern dengan tata kelola yang baik.

Perencanaan merupakan pondasi dari manajemen. Tidak ada pimpinan, yang dapat melaksanakan manajemen dengan berhasil selama suatu jangka waktu, kecuali kalau ia sudah berbuat sesuatu sampai sejauh tertentu sekedar perencanaan. Menurut George R. Terry and Leslie W. Rue dalam G.A. Ticoalu (2005:43), menyatakan perencanaan adalah proses memutuskan tujuan-tujuan apa yang akan dikejar selama suatu jangka waktu yang akan datang dan apa yang dilakukan agar tujuan-tujuan itu dapat tercapai. Wilson Bangun (2008:5), mengemukakan bahwa Perencanaan adalah suatu kegiatan yang berhubungan dengan penetapan tujuan, kebijaksanaan, membuat program-program atau prosedur-

prosedur, serta strategi yang dilakukan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pengorganisasian (*organizing*) merupakan pembagian kerja berkaitan erat dengan perencanaan, karena pengorganisasian harus direncanakan. Pengertian pengorganisasian (*organizing*) dan organisasi (*organization*) berbeda pengorganisasian adalah fungsi manajemen dan merupakan suatu proses yang dinamis, sedangkan organisasi merupakan alat wadah yang status. Malayu S.P. Hasibuan (2003:22), mengemukakan bahwa Pengorganisasian dapat diartikan penentuan pekerjaan-pekerjaan yang harus dilakukan, pengelompokan tugas-tugas dan membagi-bagikan pekerjaan kepada setiap pegawai penetapan departemen-departemen (subsistem-subsistem) serta penentuan hubungan-hubungan *organizing* berasal dari kata "*organism*" yang berarti menciptakan struktur dengan bagian-bagian yang diintegrasikan sedemikian rupa, sehingga hubungannya satu sama lain terikat oleh hubungan terhadap keseluruhannya. Pendefinisian produktivitas hendaknya tidak saja merujuk pada proses fisik yang mentransformasikan berbagai masukan menjadi keluaran, melainkan juga terhadap berbagai faktor yang dapat mempengaruhi proses pencapaian produktivitas itu sendiri. Produktivitas kerja adalah merupakan tolak ukur tingkat kinerja dari suatu proses kerja sebagai bagian dari sistem produktif suatu organisasi (unit atau fungsi). Berbagai ungkapan seperti output, kinerja, efisiensi, efektifitas yang sering dihubungkan dengan produktivitas secara umum menurut Faustino Cardoso Gomes (2003:159), mengemukakan bahwa Produktivitas adalah menunjukkan kepada rasio output terhadap input. Input bisa mencakup biaya produksi (*production cost*) dan biaya peralatan (*equipment cost*) sedangkan output bias terdiri dari penjualan (*sales*), pendapatan (*earnings*), *market*, *share*, dan kerusakan (*defeats*). Bahkan ada yang melihat pada performansi dengan memberikan penekanan pada nilai efisiensi. Efisiensi diukur sebagai rasio *output* dan *input*. Dengan antara lain, pengukuran efisiensi menghendaki penentuan *outcome*, dan penentuan jumlah sumber daya yang dipakai untuk menghasilkan *outcome* tersebut.

Pada hakikatnya pengolahan sumber daya manusia di dalam organisasi adalah hal yang paling esensial untuk menuju kepada efisiensi dan efektivitas tujuan organisasi tersebut. Sehubungan dengan hal tersebut maka perlu kiranya manajemen meninjau lebih jauh lagi pengadaan sumber daya manusia sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan pegawai. Salah satu faktor untuk meningkatkan kesejahteraan pegawai adalah dengan adanya peningkatan kualitas kerja yang diadakan organisasi.

Masalah-masalah yang harus dihadapi organisasi seiring dengan pesatnya laju perkembangan teknologi, ketatnya persaingan usaha, pengaruh perubahan lingkungan yang dinamis adalah sumberdaya manusia yang cakap dan terampil serta dapat menguasai bidang kekaryawanan sehingga dapat berprestasi dengan baik. Oleh karena itu sumberdaya manusia memegang peranan penting dalam menunjang kelangsungan hidup organisasi dalam mencapai tujuannya, karena dalam suatu organisasi, faktor manusia adalah faktor utama penggerak dan penentu apakah tujuan organisasi yang sudah ditetapkan sebelumnya dapat dicapai atau tidak. Manusia adalah sumber daya yang berharga dalam organisasi, sebab melalui kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh manusia ini, organisasi dapat mencapai tujuannya. Seiring dengan itu pula manusia sebagai anggota organisasi mengupayakan agar organisasi tetap berlangsung kehidupannya serta mengembangkannya untuk mencapai kemajuan yang diinginkan, karena merupakan salah satu bentuk kehidupan.

Dalam melaksanakan misinya sering kali organisasi hanya terfokus pada pencapaian produktivitas dan profitabilitas dengan mengabaikan aspek kualitas. Hal ini berakibat hak-hak pelanggannya menjadi terbengkalai sehingga tidak mustahil pada suatu saat nanti organisasi publik ini akan ditinggalkan para pelanggannya. Jika kondisi ini terjadi, maka cita-cita untuk mencapai produktivitas dan profitabilitas akan menjadi sia-sia belaka. Dengan demikian, agar kondisi di atas tidak terjadi, maka kualitas pelayanan masyarakat ini perlu diperhatikan dengan sebaik mungkin.

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang mengandung arti relatif karena bersifat

abstrak, menurut Harbani Pasolong (2007 : 132) kualitas dapat juga digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya.

Albrecht dalam Lovelock dikutip oleh Riduwan (2004 : 245) mendefinisikan pelayanan sebagai Suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis.

Miftah Thoha (2005 : 39) memberikan pengertian tentang pelayanan Masyarakat sebagai usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

Selain itu Moenir (2006 : 10) mengartikan kepentingan umum sebagai berikut: suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat, tidak bertentangan dengan norma dan aturan, yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan orang banyak atau masyarakat.

Menurut Kristiadi (2004 : 135) yang menyatakan bahwa dalam fungsi pelayanannya, Aparatur negara harus menciptakan kondisi keseimbangan antara tuntutan aktual masyarakat dengan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Untuk itu, profesionalisme aparatur mutlak diperlukan seiring dengan pendayagunaan kelembagaan dan ketatalaksanaannya.

Pendapat di atas menekankan bahwa pelayanan yang berkualitas tidak hanya menjadi kewajiban perusahaan yang *profit oriented*, melainkan juga lembaga publik. Agar misi ini tercapai maka aparatur negara sebagai pelaksana pelayanan tersebut hendaknya juga meningkatkan profesionalismenya dalam hal pelayanan ini dalam rangka pendayagunaan kelembagaan itu sendiri.

Pelayanan masyarakat pada dasarnya adalah pelayanan yang diberikan oleh lembaga publik dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa. Perbedaan pokok antara pelayanan masyarakat dengan pelayanan bentuk lainnya adalah pelayanan masyarakat ditujukan untuk meningkatkan masyarakat dengan biaya sekecilnya. Pelayanan bentuk lainnya selalu bersifat *profit oriented*

yang lebih menekankan pada aspek profit semata.

Karakteristik pelayanan yang berkualitas menurut Triguno (2005 : 78) adalah (a) melayani setiap saat; (b) secara tepat dan memuaskan; (c) berlaku sopan; (d) ramah dan menolong; dan (e) profesional dan mampu.

Berdasarkan uraian di atas, maka kualitas pelayanan masyarakat dapat disimpulkan sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap perlakuan lembaga publik penyedia jasa dengan kecepatan, ketepatan, keramahan, kenyamanan, dan profesional.

Kriteria Kualitas Pelayanan

Menurut Harbani Pasolong (2007 : 136) kriteria kualitatif pelayanan ada 6 (enam) kriteria sebagai berikut :

- a. Jumlah warga / masyarakat yang meminta pelayanan (per hari, per bulan atau per tahun) serta perkembangan pelayanan dari waktu ke waktu, apakah menunjukkan peningkatan atau tidak.
- b. Lamanya waktu pemberian pelayanan.
- c. Ratio/perbandingan antara jumlah pegawai/tenaga dengan jumlah warga/masyarakat yang meminta pelayanan untuk menunjukkan tingkat produktivitas kerja.
- d. Penggunaan perangkat-perangkat modern untuk mempercepat dan mempermudah pelaksanaan.
- e. Frekuensi keluhan dan/atau pujian dari masyarakat mengenai kinerja pelayanan yang diberikan, baik melalui media massa maupun melalui kotak saran yang disediakan.
- f. Penilaian fisik lainnya, misalnya kebersihan dan kesejukan lingkungan, motivasi kerja pegawai dan lain-lain aspek yang mempunyai pengaruh langsung terhadap kinerja pelayanan publik.

Karakteristik Pelayanan

Memperhatikan arti tentang pelayanan umum tidak terlepas dari salah kepentingan umum, yang menjadi asal usul timbulnya istilah pelayanan umum. Pelayanan berarti melayani sesuatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara.

Berbagai karakteristik pelayanan yang harus dimiliki oleh perusahaan diberi pelayanan, diutarakan oleh Nisjar dikutip oleh Riduwan (2004 : 243), yaitu sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan harus mudah dimengerti dan mudah dilaksanakan, sehingga terhindar dari prosedur birokratik yang sangat berlebihan, berbelit-belit (*time consuming*),
- b. Pelayanan diberikan secara jelas dan pasti, sehingga kejelasan dan kepastian bagi pelanggannya dalam pelayanan tersebut,
- c. Pemberian pelayanan senantiasa diusahakan agar pelayanan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien,
- d. Memberikan pelayanan senantiasa memberikan kecepatan waktu yang sudah ditentukan,
- e. Pelanggan setiap saat dapat dengan mudah memperoleh berbagai informasi yang berkaitan dengan pelayanan secara terbuka, Dalam berbagai kegiatan pelayanan baik teknis maupun administrasi, pelanggan selalu diperlakukan dengan motto "*Customer is king and customer is always right*".

Dengan tercapainya kepuasan pelayanan, berarti terdapat efisiensi pemanfaatan sumber-sumber yang ada dan efektivitas pencapaian hasil yang diinginkan. Untuk dapat meningkatkan , organisasi harus selalu menggali faktor-faktor yang dapat mempengaruhi produktivitas tenaga kerja. Produktivitas tenaga kerja dapat dipengaruhi oleh pelatihan.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas, penelitian ini mengangkat masalah "Hubungan Pelatihan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada Kantor Cabang PT. Jasa Marga (Persero) Tbk.

METODE

Metode penelitian menggunakan survei dengan pendekatan kuantitatif yang bersifat korelasional dengan teknik penarikan sampel adalah *Simple Random Sampling* yaitu dikatakan simple (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperlihatkan strata yang ada dalam populasi itu. Dalam penelitian ini jumlah sampel sebanyak 68 responden. Variabel yang diteliti adalah

perencanaan program kerja (X_1) dan pengorganisasian (X_2) sebagai variabel independen, sedangkan pelayanan merupakan variabel terikat (Y).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian variabel perencanaan program kerja memiliki hubungan yang positif kuat dan signifikan dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,834 sedangkan nilai koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,695, artinya variabel perencanaan program kerja memberikan kontribusi sebesar 69,5% dalam menjelaskan variabel pelayanan. Adapun untuk variabel pengorganisasian (X_2) mempunyai hubungan yang positif kuat dan signifikan dengan pelayanan, yakni dengan nilai koefisien korelasinya sebesar 0,786. Sedangkan nilai koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,617, artinya variabel pengorganisasian memberikan kontribusi sebesar 61,7% dalam menjelaskan pelayanan. Dari hasil analisis secara simultan, menunjukkan bahwa perencanaan program kerja dan pengorganisasian berhubungan positif dan signifikan dengan pelayanan. Dalam hal ini tingkat perencanaan program kerja secara langsung berhubungan dengan pelayanan, telah terbukti secara signifikan dari hasil penelitian secara parsial maupun secara simultan diketahui bahwa pelayanan pada Kantor Cabang PT. Jasa Marga (Persero) Tbk dapat ditentukan oleh faktor perencanaan program kerja dan pengorganisasian yakni dengan koefisien korelasinya 0,745 terlihat dari kontribusi hubungan yang dihasilkan (R^2) sebesar 0,555 artinya variabel perencanaan program kerja dan pengorganisasian memberikan kontribusi sebesar 55,5%, dan selebihnya 44,4% ditentukan oleh faktor lain di luar model penelitian ini. Berdasarkan hal tersebut di atas yaitu variabel perencanaan program kerja dan pengorganisasian dengan pelayanan menunjukkan bahwa besarnya hubungan variabel secara kuantitatif dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Untuk hubungan variabel X_1 (perencanaan program kerja) dengan Y (pelayanan) perlu dianalisis penulis karena perencanaan program kerja adalah usaha sadar dan pengambilan keputusan yang telah diperhitungkan secara matang tentang hal-hal yang akan dikerjakan di masa depan

dalam suatu organisasi melalui tujuan serta kebijakan juga prosedur, standar dan anggaran dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

2. Untuk hubungan variabel X_2 (pengorganisasian) dengan Y (pelayanan) perlu dianalisis penulis karena pengorganisasian adalah proses penentuan, pengelompokan dan pengaturan bermacam-macam aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan melalui pembagian kerja, serta departementalisasi juga rentang kendali dan koordinasi untuk menempatkan orang-orang pada setiap aktivitas ini, menyediakan alat-alat yang diperlukan, menetapkan wewenang yang secara relatif didelegasikan kepada setiap individu yang akan melakukan aktivitas-aktivitas tersebut.
3. Untuk hubungan variabel X_1 (perencanaan program kerja) dan X_2 (pengorganisasian) secara bersama-sama dengan variabel Y (pelayanan) perlu dianalisis penulis karena peningkatan pelayanan adalah perbandingan antara *output* (hasil) dengan *input* (masukan) melalui sikap kerja, tingkat keterampilan serta hubungan kerja juga manajemen produktivitas, dan efisiensi tenaga kerja. Jika pelayanan naik ini hanya dimungkinkan oleh adanya peningkatan efisiensi waktu, bahan, tenaga dan sistem kerja, teknik produksi dan adanya peningkatan keterampilan dari para pegawai.

Dengan mengidentifikasi perencanaan program kerja dan pengorganisasian, maka hal itu akan berdampak pada pelayanan. Berdasarkan pemikiran di atas menurut penulis hipotesis yang menyatakan bahwa perencanaan program kerja dan pengorganisasian memiliki hubungan yang kuat dengan pelayanan pada Kantor Cabang PT. Jasa Marga (Persero) Tbk dapat diterima. Besarnya hubungan kedua variabel bebas tersebut dengan variabel terikat juga menunjukkan kenyataan bagaimana melaksanakan dan meningkatkan pelayanan secara optimal, kenyataan ini telah terjawab dengan adanya perencanaan program kerja dan pengorganisasian yang baik. Secara praktis bahwa kedua variabel berjalan secara bersama-sama, artinya dalam prosesnya perencanaan program kerja dan pengorganisasian dapat menjadi variabel atau faktor yang menentukan apakah pelayanan tinggi atau rendah. Apabila

perencanaan program kerja dan pengorganisasian baik, maka dengan sendirinya pelayanan akan meningkat. Pada pembahasan ini disimpulkan bahwa dari kedua variabel bebas di atas menunjukkan adanya hubungan yang sangat berarti, artinya tanpa perencanaan program kerja dan pengorganisasian yang baik, maka pelayanan pada Kantor cabang PT. Jasa Marga (Persero) Tbk dapat ditingkatkan atau dilaksanakan secara optimal.

KESIMPULAN

Hasil analisa mengenai hubungan perencanaan program kerja dengan peningkatan pelayanan pegawai menyimpulkan bahwa hubungan yang ditunjukkan dengan koefisien korelasi r sebesar 0,834 adalah korelasi yang positif kuat. Hal ini berarti bahwa semakin baik perencanaan program kerja maka semakin meningkat pula pelayanan, sedangkan hasil koefisien determinasi (KD) diperoleh 69,5%. Hasil analisa mengenai hubungan pengorganisasian dengan pelayanan menyimpulkan bahwa hubungan yang ditunjukkan dengan koefisien korelasi r sebesar 0,786 adalah korelasi yang positif kuat. Hal ini berarti bahwa semakin baik pengorganisasian maka semakin meningkat pula pelayanan, sedangkan hasil koefisien determinasi (KD) diperoleh 61,7%. Sedangkan hasil analisa secara bersama-sama hubungan antara perencanaan program kerja dan pengorganisasian dengan pelayanan menyimpulkan bahwa hubungan yang ditunjukkan dengan koefisien korelasi R sebesar 0,745 adalah korelasi yang positif kuat. Hal ini berarti bahwa semakin baik perencanaan program kerja dan pengorganisasian maka semakin meningkat pula pelayanan, sedangkan hasil koefisien determinasi (KD) menunjukkan 55,5%. Disarankan Perencanaan program kerja disarankan ditingkatkan dengan memperhatikan cara pengambilan keputusan yang telah diperhitungkan secara matang tentang hal-hal yang akan dikerjakan di masa depan dalam dan oleh suatu organisasi melalui tujuan serta kebijakan juga prosedur, standar dan anggaran dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Gomes, Faustino Cardoso (2003), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta : Andi.
- Terry, George R and Rue, Leslie W. (2005), *Dasar-Dasar Manajemen*, Alih Bahasa: G.A. Ticoalu, Jakarta: Bumi Aksara.
- Hanafi, Mamduh M. (2003), *Manajemen*, Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Handoko, T. Hani (2001), *Manajemen Personalia & Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, Malayu S.P (2004), *Manajemen, Dasar, Pengertian dan Masalah*, Jakarta: Bumi Aksara.
- _____ (2003), *Organisasi & Motivasi, Dasar Peningkatan Produktivitas*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Julitriarsa, Djati dan Suprihanto, John (2001), *Manajemen Umum Sebuah Pengantar Edisi Pertama*, Yogyakarta: BPFE.
- Kerlinger, Fred N. (2002), *Asas-Asas Penelitian Behavioral*, Gadjah Mada University Press.
- Manullang, M. (2000), *Dasar-Dasar Manajemen*, Medan: Ghalia Indonesia.
- Ndraha, Taliziduhu (2003), *Budaya Organisasi*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Samsudin, Sadili (2006), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: Pustaka Setia.
- Scott M. Cutlip, Allen H. Center, Glen M. Broom (2006), *Effective Public Relations*, Jakarta: Kencana.
- Sedarmayanti, (2007), *Tata Kerja dan Produktivitas Kerja*, Bandung : Mandar Maju.
- Siagian, Sondang P. (2004), *Filsafat Administrasi Edisi Revisi*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S.P (2004), *Manajemen, Dasar, Pengertian dan Masalah*, Jakarta: Bumi Aksara.
- _____ (2003), *Organisasi & Motivasi, Dasar Peningkatan Produktivitas*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono (2009), *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta.
- Sinungan, Muchdarsyah (2004), *Produktivitas Apa dan Bagaimana*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Suhendra, K. (2008), *Manajemen dan Organisasi dalam Realita Kehidupan*, Bandung: Mandar Maju.
- Sugiyono (2009), *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta.
- _____ (2009), *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta.
- _____ (2009), *Statistik untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, Edy (2009), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Syamsi, Ibnu (2007), *Efisiensi, Sistem, dan Prosedur Kerja*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Terry, George R and Rue, Leslie W. (2005), *Dasar-Dasar Manajemen*, Alih Bahasa: G.A. Ticoalu, Jakarta: Bumi Aksara.
- Usman, Husaini (2006), *Manajemen, Teori, Praktek dan Riset Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Wahjosumidjo (2000), *Perencanaan Statistik*, Jakarta: LAN RI.
- Wibowo (2007), *Manajemen Kinerja*, Jakarta : Rajagrafindo Persada.