

Proses Peningkatan Produktifitas Dalam Upaya Meningkatkan Volume Penjualan Pada Perusahaan Roti Kiki Banjarmasin

Ariska Gani

Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin

Jl. Adhiyaksa No.2 Kayu Tangi Banjarmasin

e-mail : ariskagani558@gmail.com

Ariska Gani, 15.31.0138, 2019 “PROSES PENINGKATAN PRODUKTIFITAS DALAM UPAYA MENINGKATKAN VOLUME PENJUALAN PADA PERUSAHAAN ROTI KIKI BANJARMASIN”. Pembimbing I Lamsah dan Pembimbing II Farida Yulianty

Proses Peningkatan Produktifitas Kerja Dalam Upaya Peningkatan Volume Penjualan Pada Perusahaan Roti Cap Kiki

Perusahaan Roti Kiki, yang terletak di jalan Rawasari No. 20 Banjarmasin, merupakan salah satu perusahaan roti yang ada di Kalimantan Selatan yang didirikan pada tahun 1988.

Setelah berjalan selama 10 tahun dengan omset stabil dan tak jarang terjadi penurunan ini membuat pimpinan harus memikirkan bagaimana cara meningkatkan omset yang harus dicapai yaitu dengan cara memaksimalkan produktifitas kerja. Dari hasil penelitian langsung pada Perusahaan Roti Cap Kiki Banjarmasin masih banyak ditemui berbagai faktor yang menyebabkan penurunan produktifitas kerja, seperti kurangnya koordinasi diantara karyawan, pemimpin yang kurang inovatif, berbagai ragam karakter karyawan, tuntutan kesejahteraan dan suasana kerja yang baik, serta cara bagaimana menghadapi persaingan di bisnis yang semakin beragam dan menarik unruk memperoleh konsumen yang sebanyak-banyaknya.

Dengan menanggulangi gejala-gejala yang ada sehingga mencapai peningkatan produktifitas kerja yang maksimal maka akan menuai hasil yang memuaskan dan berdampak dengan meningkatnya omset yang dicapai setiap bulannya.

PRODUCTION PROCESS IMPROVEMENT IN EFFORTS TO IMPROVE SALES VOLUME IN BIKE BANJARMASIN BREAD COMPANIES "

The Process of Increasing Work Productivity in an Effort to Increase Sales Volume at Roti Cap Kiki Company

Kiki Bread Company, which is located on Rawasari No. street. 20 Banjarmasin, is one of the bakery companies in South Kalimantan which was founded in 1988.

After running for 10 years with a stable turnover and not infrequently this decline makes leaders have to think about how to increase the turnover that must be achieved by maximizing work productivity. From the results of direct research on the Banjarmasin Cap Kiki Bread Company there are still many factors that cause a decrease in work productivity, such as lack of

coordination among employees, leaders who are less innovative, a variety of employee characters, demands for prosperity and a good working atmosphere, and ways to deal with competition in an increasingly diverse and attractive business to get as many consumers as possible.

By overcoming the existing symptoms so as to achieve a maximum increase in work productivity, it will reap satisfying results and have an impact with increasing turnover achieved every month.

Latar Belakang

Dalam dunia bisnis sangat diperlukan manajemen, karena dalam pelaksanaannya manajemen memainkan peranan yang begitu penting dalam mengarahkan perjalanan bisnis, karena dengan strategi yang matang dan penuh pertimbangan maka sistem yang kita terapkan akan berjalan sesuai keinginan dari visi dan misi bisnis yang kita lakukan.

Data-data yang akan saya sampaikan adalah hasil dari sebuah riset yang telah saya lakukan selama kurang lebih setahun bekerja sebagai karyawan pada perusahaan tersebut, dan mungkin penelitian saya ini belum sempurna karena masih membutuhkan data-data yang masih harus dikembangkan.

Dalam skripsi ini saya akan mencoba membuka hal-hal yang belum pernah di duga dan hal-hal yang menakjubkan didalamnya, dan peran penting manajemen sangat dibutuhkan dalam bisnis ini, dan arti pentingnya pengelolaan sumber daya manusia sebagai karyawan yang sejahtera dan tercukupi keinginannya, sehingga motivasi kerja yang mengarah ke peningkatan produktifitas kerja.

Karena karyawan adalah aset yang sangat berharga guna memperlancar proses manajemen dalam berbisnis. Dengan meningkatkan mutu dan kualitas karyawan maka akan tercipta pula hasil yang memuaskan dan sesuai target.

Macam-macam cara harus kita coba guna mencari kebutuhan apa saja yang diinginkan oleh karyawan bukan hanya sebatas materi tapi juga kenyamanan kerja juga harus

di perhatikan, maka dari itu dalam hal ini saya akan mencoba meneliti apakah perusahaan roti ini sudah memenuhi kriteria atautkah tidak.

Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah cara memaksimalkan omset penjualan pada Perusahaan Roti Kiki Banjarmasin?
2. Bagaimanakah meminimalisir tingkat komplain calon konsumen dan juga meningkatkan mutu pelayanan?

Tujuan dan kegunaan penelitian

1) Tujuan penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

- (1) Untuk mengetahui kebijakan pimpinan dalam meningkatkan omset penjualan Roti Kiki Banjarmasin.
- (2) Untuk Menemukan cara meminimalisir bahkan menghilangkan komplain konsumen dalam meningkatkan mutu pelayanan

2) Kegunaan penelitian

- (1) Bagi Perusahaan : Sebagai bahan masukan untuk evaluasi dalam meningkatkan omzet penjualan
- (2) Bagi ilmu pengetahuan : penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah perbendaharaan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang meningkatkan pelayanan perusahaan.
- (3) Bagi penulis: Penelitian ini berguna untuk meningkatkan ilmu pengetahuan sekaligus merupakan implementasi dari teori-teori yang penulis peroleh di bangku kuliah.

5. Metode penelitian

Adapun metode penelitian yang digunakan penulisan skripsi ini adalah:

1) Penelitian lapangan (Field Research)

Dalam penelitian ini diperoleh berdasarkan pengamatan langsung ke perusahaan. Dimana data dikumpulkan tentang kegiatan restoran tersebut, pelaksanaan peningkatan produktifitas kerja karyawan.

2) Penelitian keperustakaan (Library Research)

Untuk melengkapi data yang diperoleh dari penelitian lapangan maka penulis melengkapinya dengan membaca dan mempelajari buku (literatur) yang ada hubungannya dengan materi skripsi yang akan disampaikan dan juga dihubungkan dengan teori-teori manajemen sumber daya manusia.

3) Analisa data

Dari data yang telah terkumpul penulis mencoba menelaahnya dengan menggunakan dasar teori sehingga diperoleh suatu kesimpulan yang kemudian dituangkan/dibuat kedalam penulisan skripsi ini.

Hasil Penelitian

Seperti yang telah diketahui bahwa setiap perusahaan akan selalu berusaha agar produktifitas kerja karyawannya dapat ditingkatkan. Untuk dapat meningkatkan produktifitas lebih tinggi, perusahaan tersebut perlu menimbulkan semangat dan kegairahan kerja karyawannya.

1). Pemeliharaan Hubungan Yang Serasi

Salah satu fungsi penting dari setiap manajer ialah memelihara hubungan yang serasi dengan para bawahannya yang teknik dan kiatnya disusun oleh satuan kerja

pengelola sumber daya manusia, dan ditetapkan oleh semua manajer dalam berbisnis. Sebagaimana halnya dengan fungsi-fungsi yang lain, fungsi pemeliharaan hubungan yang serasi dengan para karyawan sangat penting karena tindakan itu merupakan salah satu bentuk upaya menghindarkan rasa dekriminasi pada karyawan.

2). Pemberian upah atau gaji yang belum maksimal

Pada prinsipnya turunnya produktifitas karyawan dan kegairahan kerja adalah karena ketidakpuasan dari para karyawan. Dengan adanya ketidakpuasan dari para karyawan tersebut maka hal ini akan menimbulkan kurangnya rasa bahagia bagi mereka yang maoa dapat menimbulkan turunya tuigkat produktifitas kerja. Salah satu dari sekian banyak penyebab itu kini dialami Perusahaan Roti Kiki Banjarmasin adalah masalah gaji dan juga bonus yang harus diterima karyawan saat outlet tempat mereka telah mencapai target omset yang ditetapkan owner.

Hal ini tercermin saat penelitian banyak karyawan yang mengeluhkan hal ini, dimana seharusnya bonus yang diberikan setiap bulannya selalu menjadi penyebab rasa saling curiga antara sesama karyawan. Bonus seharusnya merupakan suatu bentuk lain dari apresiasi dan penghargaan bagi karyawan yang telah berusaha mencapai apa yang telah di targetkan, tapi bila mana seorang karyawan yang kurang berperan dan sering mangkir atau bahkan tidak berkontribusi dalam proses produksi mendapat bonus yang lebih tinggi dari seorang karyawan yang sangat rajin dan berperan penting dalam prosesnya malah mendapat jatah yang kurang memuaskan, ini akan menjadi penyebab pertanyaan yang selalu mereka pertanyakan.

Menurut pengamatan selain pekerjaan jadi terhambat, menurunnya semangat dan kegairahan kerja berakibat pula pada rendahnya kualitas produk yang dihasilkan

sehingga konsumen mulai komplain dan minat mereka mulai berkurang. Karena seperti yang kita ketahui untuk mendapatkan sesuatu yang terbaik diperlukan adanya semangat dan kegairahan dalam bekerja. Tetapi apabila seseorang sudah tidak dapat dicurahkan dalam bekerja. Hal ini tentunya dapat berakibat pada rendahnya kualitas produk yang dihasilkan.

3). Fasilitas dan peralatan pendorong produktifitas kerja

Fasilitas yang memadai dan juga selalu mengikuti perkembangan zaman ada merupakan alat dari kunci suksesnya proses produksi, dalam berbisnis kuliner bukan hanya semata-mata melayani konsumen dan pemasaran. Ada hal yang biasanya tidak pernah diperhatikan adalah alat-alat penunjang proses produksi, baik peralatan elektronik atau peralatan tradisional.

4). Promosi produk

Dalam masalah promosi rumah makan ayam bakar wong solo, mempunyai nilai promosi yang sangat bagus. Ini tercermin pada team yang sangat kompak dan juga sangat mengikuti perkembangan zaman, baik berupa promosi yang bersifat media elektronik atau pun promosi yang bersifat langsung.

5). Terobosan dan inovasi baru

Hal terakhir yang perlu diperhatikan adalah memulai inovasi-inovasi baru, manajemen pada akhirnya akan menemui berbagai masalah yang harus dicari jalan keluarnya, dan menurut pengamatan selama penelitian hal kecil yang sering dilupakan adalah kepuasan konsumen. Hal ini tercermin saat para konsumen kadang merasa kurang puas dengan sistem pelayanan atau merasa bosan.

2. Pembahasan

Perusahaan Roti Kiki Banjarmasin, merupakan perusahaan pembuat roti yang sudah sangat dikenal warga Banjarmasin sudah sangat diminati dan akrab dengan lidah warga Banjarmasin. Perusahaan Roti Kiki Banjarmasin yang masih berpola setengah tradisional ini sudah dikenal karena banyaknya yang sudah berkembang.

Rasa yang selalu disesuaikan di setiap daerah masing-masing menjadikan ciri khas dari perusahaan ini sehingga masyarakat di setiap daerahnya begitu menyukai aneka menu roti yang di hidangkan.

Selain di Banjarmasin Perusahaan Roti Kiki Banjarmasin sudah mulai tersebar di kota batulicin . Usaha bisnis membuat roti ini selalu menjadi minat para investor-investor yang ingin membuka outlet di daerahnya masing-masing, Selain menu roti ada juga beraneka macam rasa roti lainnya seperti: rasa pandan, stoberry, coklat dan menu-menu tambahan lainnya. Dengan keaneka ragaman rasa roti ini yang membuat Perusahaan Roti Kiki Banjarmasin selalu menjadi pilihan utama para calon konsumen yang sangat menyukai aneka roti yang bercita rasa dan juga bagi konsumen yang mencari harga lebih terjangkau.

Setelah penelitian yang dilakukan pada Perusahaan Roti Kiki Banjarmasin, dalam usaha meningkatkan proses produktifitas kerja maka penulis temukan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi menurunnya produktifitas kerja, yaitu:

- 1). Beban pekerjaan

Pada Perusahaan roti Kiki Banjarmasin khususnya pada bagian produksi, sering kali tugas-tugas yang melebihi kapasitas kemampuan untuk dikerjakan secara bersamaan dan hal ini yang membuat karyawan menjadi terbebani dengan segala pekerjaan yang harus diselesaikan, sedangkan dari pihak pimpinan selalu menuntut bekerja secara cepat dan sesuai prosedur yang ada.

Yang demikian akan mempengaruhi penurunan produktifitas kerja karena karyawan akan merasa memikul beban pekerjaan yang terlalu berat dan harus selesai dengan tepat waktu. Selain penurunan produktifitas kerja hal ini juga akan mempengaruhi tingkat kualitas produk yang dihasilkan, seharusnya pimpinan juga harus memikirkan dan juga menemukan jalan keluar dari masalah yang dihadapi, dengan cara turun langsung kebagian produksi atau melakukan pendekatan kepada karyawannya tentang apa yang menjadi permasalahan sehingga produktifitas kerja semakin menurun, pemimpin harus bisa lebih memahami karakter setiap karyawannya sehingga bisa memberikan porsi kerja yang sesuai dengan kemampuan karyawan masing-masing, dan melakukan peningkatan kualitas kerja karyawan tersebut secara bertahap dan dibimbing secara rutin.

2). Kurang nya Wewenang

Menurut penelitian pada Perusahaan Roti Kiki Banjarmasin, pemimpin masih kurang melakukan perubahan ke arah yang lebih baik dan juga efektif, sehingga menjadi dampak penurunan produktifitas kerja karyawannya. Sebagai contoh : di sistem pembayaran Perusahaan Roti Kiki Banjarmasin, masih menggunakan cara yang lama yaitu makanan dulu yang keluar, baru setelah selesai melakukan proses pembayaran melalui kasir.

Padahal pada prosesnya kasir yang digunakan pada Perusahaan Roti Kiki Banjarmasin, yaitu berjumlah 2 orang dari tugasnya bukan hanya menjadi seorang kasir tapi juga harus melayani tamu. Hal ini menjadikan fungsi ganda yang harus dilakukan oleh seorang kasir dan dampak lainnya saat posisi sedang banyak konsumen sering terjadi komplan tamu terhadap kasir, tamu harus menunggu kasir-melayani tamu yang lain

sebelum melayani proses pembayaran, hal ini menjadikan penurunan produktifitas kerja kasir karena dirasa harus melakukan dua pekerjaan secara bersamaan sehingga menjadi beban pekerjaan yang berlebihan.

3). Pemimpin yang kurang inovatif

Pada Perusahaan Roti Kiki Banjarmasin masih kurangnya pemimpin yang inovatif menjadi penyebab penurunan produktifitas kerja, Hal ini dikarenakan kurangnya daya inovasi dari seorang pemimpin. Pada Perusahaan Roti Kiki Banjarmasin, seorang manajer masih selalu menunggu perintah dari sang pemilik perusahaan bukan menerapkan pemikiran inovatif yang harusnya dimiliki oleh seorang pemimpin, seperti hal yang diterangkan pada kurangnya wewenang masalah yang terjadi adalah perlunya perubahan sistem pembayaran pada kasir, padahal banyak contoh penjualan roti atau toko yang levelnya setara dengan Perusahaan Roti Kiki Banjarmasin, semuanya berlomba-lomba membuat inovasi sistem yang lebih efektif dan efisien waktu yang digunakan hal ini tidak lepas dari peran seorang pemimpin dan inovasinya.

Menurut pengamatan seharusnya sistem yang sudah ada perlu disempurnakan kearah yang lebih modern, seperti : merubah sistem pembayaran setelah selesai dilayani menjadi melakukan pembayaran dahulu baru roti yang dipesan datang. Seperti halnya yang sudah pernah disinggung pada rapat saat melakukan penelitian di Perusahaan Roti Kiki Banjarmasin hal perubahan ini pernah penulis sampaikan dan disambut dengan baik oleh pihak manajemen. Dan hal ini akan terlaksana tergantung kebijakan inovasi seorang pemimpin pada Perusahaan Roti Kiki Banjarmasin

4). Imbalan yang kurang memadai

Kurang terbukanya terhadap karyawan tentang perhitungan bonus bulanan menjadikan faktor berikutnya yang berdampak penurunan produktifitas kerja. Hal ini terjadi karena kurangnya komunikasi antara pemimpin dengan karyawan di Perusahaan Roti Kiki Banjarmasin, pemimpin hanya memikirkan dan fokus terhadap bagaimana cara memperoleh omset yang selalu capai target, dan tidak memikirkan apakah karyawan sudah merasa sejahtera.

Hal ini akan menjadi faktor penyebab penurunan produktifitas kerja pada karyawan yang merasa dirugikan dengan keadaan tersebut, karena dengan sikap kita yang lebih mengayomi mungkin akan menjadikan nilai tersendiri dimata para karyawan sehingga kita lebih disegani dan dapat menyelesaikan segala permasalahan yang menyebabkan penurunan tingkat produktifitas kerja pada karyawan dan berusaha mencari solusi secara bersamaan sehingga tercipta manajemen kerja sama yang lebih baik antara bawahan dengan atasan.

5). Ada sekat antara atasan dan bawahan nya

Sifat pemimpin yang menutup diri atau membuat pembeda antara dirinya dengan karyawan, hal ini akan memicu terciptanya hubungan kerja yang kurang baik. Rasa superioritas pemimpin akan menutupi kebijaksanaannya sebagai seorang pemimpin sehingga akan mengganggu jalannya manajemen yang diterapkan pada perusahaan. Pemimpin yang bisa menyatu dan mengayomi karyawan nya akan lebih bijaksana dalam memutuskan tindakan dan kebijakan yang harus dilakukan.

Maka sangat diperlukan menjaga hubungan harmonis antara pimpinan dengan karyawannya, dengan menjadi pemimpin yang komunikatif dan informatif maka akan tercipta keselarasan kinerja dalam sebuah perusahaan, sedangkan adanya sekat pemisah

antara pimpinan dengan bawahannya hanya akan menimbulkan efek yang kurang menguntungkan bagi perusahaan dan berdampak buruk terhadap tingkat produktifitas kerja.

6). Diskriminasi

Merupakan hal yang normal dan manusiawi apabila dalam kehidupan termasuk ke karyawannya seseorang mengharapkan perlakuan yang adil. Akan tetapi wajar dan normal pula jika seseorang melihat keadilan dengan ' kaca mata' yang subjektif, persepsi yang subjektif itulah yang mempengaruhi tindakan dan perlakuan seseorang. Hal demikian yang juga menjadi salah satu masalah penurunan tingkat produktifitas kerja pada Perusahaan Roti Kiki Banjarmasin, kadang kala rasa kecemburuan antar team work menjadikan akar masalah dan sebab karyawan merasa ada nya diskriminasi. Misalnya saat karyawan produksi sedang kekurangan tenaga kerja untuk memperlancar kegiatan produksi mereka sering membandingkan dengan karyawan pada bagian customer servis dan pelayan yang sedang kelebihan tenaga kerja, hal ini menjadikan rasa diskriminasi tumbuh dalam suasana kerja sama antar bagian, disinilah peran kebijakan pemimpin sangat diperlukan karena faktor kekurangan tenaga kerja pada suatu bagian menimbulkan terjadi nya diskriminasi dan kecemburuan dalam bekerja.

7). Tidak sesuainya kepribadian antar karyawan

Menurut penelitian saat di Perusahaan Roti Kiki Banjarmasin, tergambar jelas bahwa perbedaan kepribadian sangat berpengaruh pada pola kerja dan cerminan dari perilaku keseharian karyawan masing-masing. Ada karyawan yang rajin ada pula yang bermalas-malasan, ada karyawan saat bekerja kurang memperhatikan kebersihan ada pula yang sangat higienis dan bersih saat bekerja, ada yang mempunyai sifat pemarah dan

cepat sekali emosi ada pula yang dengan sabar dan teliti menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan pemimpin.

8). Fasilitas dan suasana kerja yang baik

Pada dasarnya suasana yang nyaman dan fasilitas tercukupi akan mengurangi adanya penurunan tingkat produktifitas kerja, dengan menciptakan rasa nyaman dalam bekerja maka produktifitas kerja akan maksimal, karyawan tidak merasa bosan, dan akan selalu merindukan suasana kerjanya saat kembali kerumah.

1. Kesimpulan

- 1). Perusahaan Roti Kiki Banjarmasin adalah perusahaan yang bergerak disektor industri dengan kegiatan usahanya khusus memproduksi roti. Perusahaan Roti Kiki Banjarmasin merupakan perusahaan perseorangan yang didirikan pada tahun 1988. Walaupun usianya sudah relatif tua, namun demikian eksistensinya sangat berarti dan juga kualitas produknya tidak kalah dengan usaha-usaha lain yang sejenis. Perusahaan industri ini beralamat di jalan Rawasari No. 20 Banjarmasin..
- 2). Dengan memaksimalkan produktifitas kerja diharapkan bisa meraih omset yang lebih dari target sebelumnya. Dan menurut hasil penelitian disimpulkan ada 8 faktor yang mempengaruhi penurunan tingkat produktifitas kerja antarlain;
 - 1). Beban pekerjaan
 - 2). Kurangnya wewenang
 - 3). Pimpinan yang kurang inovatif
 - 4). Imbalan yang kurang memadai
 - 5). Adanya sekat diantara atasan dan bawahan nya
 - 6). Diskriminasi

- 7). Tidak sesuainya kepribadian antar karyawan
- 8). Fasilitas dan suasana kerja yang baik
- 3). Produktifitas kerja karyawan yang kurang maksimal dalam perusahaan sehingga mengakibatkan menurunnya omzet penjualan..
- 4). Perlunya perubahan sistem kerja yang lebih efektif dan efisien, guna memperbaiki kegagalan manajemen yang sudah ada.
- 5). Kurang perhatiannya terhadap peralatan penunjang produksi yang sudah tidak layak pakai lagi, hal ini disebabkan karena kurang komunikasi antara pimpinan dengan karyawan.

2. Saran-saran

- 1). Untuk meningkatkan target omset penjualan yang harus dicapai perlu memaksimalkan produktifitas kerja karyawan dan menghindari faktor yang mempengaruhi penurunan tingkat produktifitas kerja.
- 2). Perusahaan Roti Kiki Banjarmasin, perlu adanya inovasi-inovasi baru sehingga dapat terus bersaing dengan pendatang bisnis roti yang lain yang sudah menggunakan sistem modern.
- 3). Guna mencapai produktifitas kerja karyawan Pimpinan harus menjaga hubungan kerja yang baik terhadap karyawannya dan juga harus informatif, dengan memberikan penghargaan atau bonus khusus sehingga karyawan lebih merasa bersemangat dalam bekerja.
- 4). Selalu menjaga komunikasi antar bagian team work sehingga proses produksi berjalan sesuai intruksi yang ada dan proses pelayanan terhadap konsumen semakin memuaskan.

- 5). Memberikan sanksi yang tegas terhadap karyawan yang memberikan efek buruk terhadap karyawan lain, seperti pemberian surat peringatan terhadap karyawan yang sering bolos kerja.
- 7). Dalam rangka peningkatan produktifitas kerja disertai upaya pimpinan untuk memperhatikan kesejahteraan karyawannya dengan memberikan bonus bulanan, tunjangan, jaminan keselamatan kerja, dan mengikut sertakan karyawan dalam penanaman/investasi toko baru di regional masing-masing sehingga karyawan mempunyai gaji tambahan diluar gaji pokok.

DAFTAR PUSTAKA

....., **Kamus Besar Bahasa Indonesia, [Online], Tersedia di <http://bahasa.kemdiknas.go.id/kkbi/index.php>**. Diakses 11 November 2017

Fakultas Ekonomi, 2001., Pedoman Penulisan Dan Bimbingan Serta Ujian Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kalimantan, Banjarmasin

Mulyadi S, 2003, Ekonomi sumber daya manusia dalam perspektif pembangunan, PT Raja grafindo persada, Jakarta,

Sondang P.Siagian, 2002, Kiat meningkatkan produktifitas kerja, PT Renika cipta, Jakarta.

Sondang P.Siagian, 2009, Kiat meningkatkan produktifitas kerja edisi revisi, PT Renika cipta, Jakarta.

Sondang P.siagian, 2004, Manajamen sumber daya manusia, PT Bumi aksara, Jakarta.

Winardi, 2003, Kepemimpinan dalam manajemen, PT. Renika cipta, Jakarta.