
KINERJA RUMAH SAKIT KHARITAS BHAKTI PONTIANAK

Shelley

Shelleylie83@gmail.com

Program Studi Manajemen STIE Widya Dharma Pontianak

Abstract

Kharitas Bhakti Hospital of Pontianak as one means of health care providers with trained paramedics to handle medical problems for better health recovery. Kharitas Bhakti Hospital is a private hospital that provides inpatient service, outpatient service and emergency room. The purpose of this research was to determine the factors that can improve the performance of paramedics in Kharitas Bhakti Hospital of Pontianak. The research method used in this research is descriptive method and the data collection is done by observation, interview and questionnaire. The sample is collected from fifty five respondents. Data analysis used in this research was performance and importance analysis using Likerts scale and Cartesian diagram.

Based on the overall results of the research it can be concluded that from the indicators of individual factors, hospital should pay more attention to the routine of increasing number of paramedics in each period because the performance will be better as the number of paramedics with the number of beds available becomes more balance. From the indicators of psychological factors, the hospital should consider the appropriateness of workload with the skill of each paramedic. This is related to the effectiveness of paramedics in the workplace. From indicators of organizational factors, the hospital need responsive and capable paramedics. In addition, the hospital need to consider the completeness of medical equipment. The more complete the medical equipment, the more effective the service would be. Promotion is also important to boost paramedics performance.

Key words: Faktor-Faktor Penentu Kinerja

A. Pendahuluan

Kehidupan bermasyarakat seakan-akan tidak lepas dari masalah kesehatan. Kesehatan menjadi hal yang utama bagi setiap manusia. Perkembangan di bidang medis sudah sangat berkembang, dilihat dengan munculnya berbagai rumah sakit di Kota Pontianak. Rumah Sakit Kharitas Bhakti Pontianak sebagai salah satu sarana penyedia jasa kesehatan dengan tenaga paramedis yang telah terlatih dalam menangani masalah medis untuk pemulihan kesehatan yang lebih baik. Rumah Sakit Kharitas Bhakti merupakan rumah sakit swasta yang menyelenggarakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan instalansi gawat darurat.

Rumah sakit sebagai kegiatan usaha yang bergerak dalam bidang jasa akan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Oleh karena itu, untuk memberikan pelayanan yang maksimal maka dibutuhkan tenaga paramedis yang sudah berpengalaman dan memiliki kualifikasi yang baik. Setiap rumah sakit memiliki patokan tersendiri untuk menilai kinerja paramedis.

Kinerja mencerminkan efektif dan efisiensi seseorang dalam bekerja atau menghasilkan sesuatu. Ukuran kinerja juga berhubungan dengan tingkat kedisiplinan dan suasana di lingkungan kerja. Untuk memperoleh kinerja yang baik, organisasi harus dapat menangani masalah yang berhubungan dengan sumber daya manusia.

Setiap tenaga paramedis akan ditempatkan sesuai dengan keahlian dan spesialisasinya. Perlu adanya spesialisasi mengenai penempatan tenaga paramedis. Setiap individu mempunyai Kepribadian dan kemampuan yang berbeda-beda. Penempatan pada Rumah Sakit Kharitas Bhakti di berbagai ruangan, seperti ruangan *Inservice Care Unit* (ICU), ruangan *Pediatric*, ruangan *Perinatologi*, ruangan *Poliklinik*, ruangan *Laboratorium*, ruangan *Rontgen*, ruangan *Nifas*, ruangan Operasi, ruangan Rawat Inap dan ruangan *Very Important Person* (VIP).

B. Kerangka Pemikiran

Menurut Hasibuan (2011: 1): “Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.”

Manajemen sangat berperan dalam mengatur sumber daya yang ada di dalam organisasi. Sumber Daya Manusia sebagai salah satu faktor yang memegang peranan penting dalam operasional yang dilakukan oleh organisasi atau perusahaan. Berdasarkan Werther dan Davis yang dikutip Sutrisno (2012: 4): Sumber Daya Manusia adalah pegawai yang siap, mampu dan siaga dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi.

Menurut Pendapat Sutrisno (2012: 5): “Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan bidang strategis dari Organisasi. Manajemen sumber daya manusia harus dipandang sebagai perluasan dari pandangan tradisional untuk mengelola orang secara

efektif dan untuk itu membutuhkan pengetahuan tentang perilaku manusia dan kemampuan mengelolanya.”

Dalam Hal ini Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan cara manajer dalam mengelola sumber daya yang ada di dalam perusahaan supaya melakukan pekerjaan secara efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan.

Unsur-unsur sumber daya manusia menurut Gomes (2002: 26) meliputi

- a. Kemampuan-kemampuan (*capabilities*)
- b. Sikap (*attitudes*)
- c. Nilai-nilai (*values*)
- d. Kebutuhan-kebutuhan (*needs*)
- e. Karakteristik-karakteristik demografisnya (penduduk)

Menurut Sutrisno (2012: 9-11) Fungsi Manajemen sumber daya manusia adalah

- a. Perencanaan
- b. Pengorganisasian
- c. Pengarahan dan pengadaan
- d. Pengendalian
- e. Pengembangan
- f. Kompensasi
- g. Pengintegrasian
- h. Pemeliharaan
- i. Kedisiplinan
- j. Pemberhentian

Melihat sumber daya manusia merupakan unsur terpenting dalam suatu organisasi maka organisasi perlu melakukan penilaian kinerja untuk melihat apakah kinerja sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh organisasi.

Penilaian kinerja merupakan lanjutan atau konsekuensi dari kegiatan rekrutmen dan seleksi atau penempatan para pekerja. Menurut Simamora (2006: 339): Kinerja (*performance*) mengacu kepada kadar pencapaian tugas-tugas yang membentuk sebuah pekerjaan karyawan. Kinerja merefleksikan seberapa baik karyawan memenuhi persyaratan sebuah pekerjaan.

Menurut Nawawi (2011: 236): “Penilaian Kinerja adalah usaha mengidentifikasi, mengukur (menilai) dan mengelola (manajemen) pekerjaan yang dilaksanakan oleh para pekerja (SDM) di lingkungan suatu organisasi perusahaan.”

Kriteria suatu ukuran kinerja menurut Armstrong dan Baron dikutip Wibowo (2012:

233) adalah sebagai berikut:

- a. Dikaitkan dengan tujuan strategis dan mengukur apa yang secara organisasional penting dan mendorong kinerja bisnis;
- b. Relevan dengan sasaran dan akuntabilitas tim dan individu yang berkepentingan;
- c. Memfokuskan pada output yang terukur dan penyelesaian tugas dan bagaimana orang bertindak dan bagaimana tingkah laku mereka;
- d. Mengindikasikan data yang akan tersedia sebagai dasar pengukuran;
- e. Dapat diverifikasi, dengan mengusahakan informasi yang akan mengonfirmasi tingkat seberapa jauh harapan dapat dipenuhi;
- f. Menjadi setepat mungkin dalam hubungan dengan maksud pengukuran dan ketersediaan data;
- g. Mengusahakan dasar untuk umpan balik dan tindakan;
- h. Bersifat komprehensif, mencakup semua aspek kinerja sehingga keluarga ukuran tersedia.

Menurut Riani (2013: 58) metode penilaian kinerja dibagi menjadi

- a. Metode Penilaian Kategori
Metode ini adalah metode paling sederhana untuk menilai kinerja, dimana seorang manajer menandai tingkat kinerja karyawan pada formulir khusus yang dibagi ke dalam kategori kinerja.
- b. Metode Komparatif
Metode ini membandingkan secara langsung kinerja karyawan mereka satu sama lain. Salah satu teknik komparatif adalah penentuan peringkat yaitu menentukan daftar semua karyawan dari yang tertinggi sampai yang terendah dalam kinerja.
- c. Metode Naratif
Metode ini menguraikan tindakan karyawan dan juga dapat mengindikasikan penilaian actual Manajer dan spesialis MSDM seringkali diharuskan untuk member informasi penilaian tertulis.
- d. Metode perilaku / Tujuan
Pendekatan penilaian perilaku lebih berusaha untuk menilai perilaku karyawan dibandingkan karakteristik yang lainnya. Pendekatan ini menguraikan contoh perilaku karyawan pada pekerjaan.

Karakteristik ukuran kinerja menurut Wibowo (2013: 233-234) antara lain:

- a. Secara akurat mengukur variabel kunci kinerja
- b. Termasuk basis komparasi untuk membantu pemahaman yang lebih baik yang ditunjukkan tingkat kinerja
- c. Dikumpulkan dan didistribusikan berdasarkan waktu
- d. Dapat dianalisis secara makro dan mikro
- e. Tidak mudah dimanipulasi untuk mencapai hasil yang diinginkan

Menurut Henry Simamora (1995: 500) dalam Mangkunegara (2005: 14), kinerja (*performance*) dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu:

- a. Faktor individual yang terdiri dari:
 - 1) Kemampuan dan keahlian
 - 2) Latar belakang
 - 3) Demografi
- b. Faktor psikologis yang terdiri dari:
 - 1) Persepsi
 - 2) *Attitude*
 - 3) *Personality*
 - 4) Pembelajaran
 - 5) Motivasi
- c. Faktor Organisasi yang terdiri dari:
 - 1) Sumber daya
 - 2) Kepemimpinan
 - 3) Penghargaan
 - 4) Struktur
 - 5) *Job design*

Dari hasil studi Lazer dan Wikstrom (1977) dalam Veitzhal dan Sagala (2008: 563) terhadap formulir penelitian kinerja 125 perusahaan yang ada di USA. Faktor yang paling umum muncul di 61 perusahaan adalah pengetahuan tentang pekerjaannya, kepemimpinan, inisiatif, kualitas pekerjaan, kerja sama, pengambilan keputusan, kreativitas, dapat diandalkan, perencanaan, komunikasi, inteligensi (kecerdasan), pemecahan masalah, pendelegasian, sikap, usaha, motivasi dan organisasi.

Dari aspek-aspek yang dinilai tersebut dapat digolongkan menjadi:

- a. Kemampuan teknis, yaitu kemampuan menggunakan pengetahuan, metode, teknik, dan peralatan yang dipergunakan untuk melaksanakan tugas serta pengalaman dan pelatihan yang diperolehnya.
- b. Kemampuan konseptual, yaitu kemampuan untuk memahami kompleksitas perusahaan dan penyesuaian bidang gerak dari unit masing-masing ke dalam bidang operasional perusahaan secara menyeluruh, yang pada intinya individual tersebut memahami tugas, fungsi serta tanggung jawabnya sebagai seorang karyawan.
- c. Kemampuan hubungan interpersonal, yaitu antara lain kemampuan untuk bekerja sama dengan orang lain, memotivasi karyawan, melakukan negosiasi dan lain-lain.

Menurut Riani (2013: 58) Tiga dimensi kinerja yang perlu dimasukkan ke dalam penilaian prestasi kerja, yaitu:

- a. Tingkat kedisiplinan karyawan sebagai suatu bentuk pemenuhan kebutuhan organisasi untuk menahan orang-orang di dalam organisasi, yang dijabarkan dalam penilaian terhadap ketidakhadiran, keterlambatan, dan alam waktu kerja.

- b. Tingkat kemampuan karyawan sebagai suatu bentuk pemenuhan kebutuhan organisasi untuk memperoleh hasil penyelesaian tugas yang terandalkan, baik dari sisi kuantitas maupun kualitas kinerja yang harus dicapai oleh seorang karyawan.
- c. Perilaku-perilaku inovatif dan spontan di luar persyaratan- persyaratan tugas formal untuk meningkatkan efektivitas organisasi, antara lain dalam bentuk kerja sama, tindakan protektif, gagasan-gagasan yang konstruktif dan kreatif, pelatihan diri, serta sikap-sikap lain yang menguntungkan organisasi.

C. Metode Penelitian

1. Bentuk penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif yaitu melukiskan objek yang sedang diteliti untuk memberikan gambaran berdasarkan fakta-fakta dan data-data yang ada. Menurut Sanusi (2011: 13): “Desain penelitian deskriptif adalah desain penelitian yang disusun dalam rangka memberikan gambaran secara sistematis tentang informasi ilmiah yang berasal dari subjek atau objek penelitian.”

2. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, kuesioner, studi dokumenter dan studi kepustakaan.

3. Populasi dan sampel

- a. Populasi dalam penelitian ini adalah semua paramedis yang bekerja di Rumah Sakit Kharitas Bhakti Pontianak yang berjumlah 110 Tenaga para medis.
- b. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 55 orang paramedis pada Rumah Sakit Kharitas Bhakti Pontianak dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *sampling purposive*.

4. Variabel Penelitian

Faktor-faktor Penentu Kinerja dibagi menjadi:

- a. Faktor Individual yang meliputi Kemampuan dan keahlian, Latar belakang dan Demografi.
- b. Faktor Psikologis yang meliputi Persepsi, *Attitude*, *Personality*, Pembelajaran dan Motivasi.
- c. Faktor Organisasi yang meliputi Sumber daya, Kepemimpinan, Penghargaan, Struktur dan *Job Design*.

Untuk memperjelas analisis tersebut setiap jawaban diberikan bobot dengan Skala *Likert* untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Menurut Sugiyono (2012: 93) “Dalam Penelitian, fenomena sosial ini ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan Skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak ukur menyusun instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.”

Menurut Supranto (2006: 240): Kelima penilaian diberikan bobot sebagai berikut:

Keterangan	Skor
Sangat Penting/Sangat Baik	5
Penting/Baik	4
Cukup Penting/Cukup Baik	3
Kurang Penting/Kurang Baik	2
Tidak Penting/Tidak Baik	1

5. Analisis data

Dalam menganalisis data penelitian ini, penulis mengolah data menggunakan teknik analisis kualitatif-kuantitatif untuk melakukan analisis dengan menjelaskan faktor-faktor kinerja pada Rumah Sakit Kharitas Bhakti Pontianak serta mengelompokkan jawaban dari responden, yang kemudian jawaban tersebut dianalisis sehingga dapat ditarik kesimpulan atas permasalahan yang diteliti. Menurut Sumarsono (2004: 67): “Data Kualitatif adalah nilai dari perubahan-perubahan yang tidak dapat dinyatakan dalam angka-angka, sebaliknya data kuantitatif adalah nilai dari perubahan yang dapat dinyatakan dalam angka-angka.”

a. Analisis Diagram Kartesius

Analisis Diagram Kartesius, dipergunakan untuk memetakan posisi kedudukan dari masing-masing indikator yang mempengaruhi kinerja.

D. Hasil Analisis dan Pembahasan

Setiap organisasi bergerak dalam bidang jasa selalu memiliki kendala-kendala di bidang pelayanan. Permasalahan ini berkaitan dengan kinerja dari paramedis. Kinerja merupakan sesuatu yang sangat penting bagi rumah sakit. Rumah Sakit Kharitas Bhakti Pontianak sangat mengharapkan kinerja paramedis agar selalu meningkat seiring waktu. Di tengah banyaknya jumlah rumah sakit yang telah berdiri di Kota Pontianak,

Rumah Sakit Kharitas Bhakti Pontianak terus berupaya memberi pelayanan terbaik dan mengupayakan kinerja yang baik agar tetap menjadi pilihan utama bagi masyarakat Kota Pontianak. Untuk meningkatkan kinerja paramedis maka rumah sakit harus mengetahui hal-hal apa saja yang dapat meningkatkan kinerja paramedis. Namun tidaklah mudah untuk meningkatkan kinerja karena terhalang beberapa faktor-faktor baik dalam sistem yang ada dalam rumah sakit maupun dari paramedis itu sendiri. Untuk menjaga kinerja agar selalu efektif dan sesuai dengan harapan organisasi maka perlu diperhatikan beberapa faktor-faktor penentu kinerja.

Berdasarkan hal tersebut maka penulis melakukan penelitian terhadap faktor-faktor penentu kinerja paramedis pada Rumah Sakit Kharitas Bhakti Pontianak. Berikut ini akan dipaparkan tanggapan responden terhadap faktor-faktor penentu kinerja yang telah ada pada Rumah Sakit Kharitas Bhakti Pontianak.

1. Faktor Individual

Faktor ini berhubungan dengan perilaku dari paramedis. Hal yang mendukung agar kinerja dapat meningkat adalah standar perilaku yang baik. Untuk itu rumah sakit harus melakukan berbagai proses rekrutmen, seleksi dan melakukan manajemen kinerja untuk menilai paramedis. Faktor Individual meliputi Kemampuan dan keahlian, Latar belakang dan Demografi.

2. Faktor Psikologis

Faktor Psikologis merupakan hal yang penting dalam meningkatkan kinerja. Dalam mencapai kinerja yang maksimal maka rumah sakit perlu mengetahui persepsi setiap paramedis mengenai pekerjaan dan tanggung jawab yang diberikan. Cara pandang paramedis mengenai tugas yang diberikan juga merupakan hal yang penting dan bagaimana cara paramedis pada saat menanggapi keluhan dari pasien. Tingkat stress dan

kebosanan dalam mempengaruhi psikologis dari paramedis. Faktor Psikologis meliputi Persepsi, *Attitude*, *Personality*, Pembelajaran dan Motivasi.

3. Faktor Organisasi

Melihat dari jumlah paramedis yang bekerja pada Rumah Sakit Kharitas Bhakti Pontianak cukup banyak maka perlu adanya pengelolaan yang baik dari pihak manajemen. Pengelolaan ini akan berdampak pada paramedis yang bekerja secara efektif. Faktor Organisasi meliputi Sumber daya, Kepemimpinan, Penghargaan, Struktur dan *Job Design*.

Berdasarkan rata-rata kinerja dan rata-rata kepentingan pada Rumah Sakit Kharitas Bhakti Pontianak pada Tabel 3.32 maka tingkat kesesuaiannya yaitu:

TABEL 2
RUMAH SAKIT KHARITAS BHAKTI PONTIANAK
TINGKAT KINERJA DAN TINGKAT KEPENTINGAN
FAKTOR-FAKTOR PENENTU KINERJA

No.	Faktor-faktor Penentu Kinerja	Skor Kinerja	Skor Kepentingan	Rata-rata Kinerja	Rata-rata Kepentingan	Tingkat Kesesuaian
1	Faktor 1	198	243	3,600	4,418	81,485
2	Faktor 2	192	250	3,491	4,545	76,810
3	Faktor 3	169	227	3,073	4,127	74,461
4	Faktor 4	176	231	3,200	4,200	76,190
5	Faktor 5	168	244	3,055	4,436	68,868
6	Faktor 6	164	227	2,982	4,127	72,256
7	Faktor 7	168	254	3,055	4,618	66,154
8	Faktor 8	201	251	3,655	4,564	80,083
9	Faktor 9	202	259	3,673	4,709	78,000
10	Faktor 10	208	253	3,782	4,600	82,217
11	Faktor 11	217	231	3,945	4,200	93,929
12	Faktor 12	169	253	3,073	4,600	66,804
13	Faktor 13	193	261	3,509	4,745	73,952
14	Faktor 14	169	231	3,073	4,200	73,167
15	Faktor 15	169	243	3,073	4,418	69,556
16	Faktor 16	167	257	3,036	4,673	64,969
17	Faktor 17	170	243	3,091	4,418	69,964
18	Faktor 18	167	266	3,036	4,836	62,779
19	Faktor 19	167	272	3,036	4,945	61,395
20	Faktor 20	168	235	3,055	4,273	71,495
21	Faktor 21	164	260	2,982	4,727	63,084
22	Faktor 22	162	271	2,945	4,927	59,773
23	Faktor 23	216	249	3,927	4,527	86,746
24	Faktor 24	165	256	3,000	4,655	64,447
25	Faktor 25	169	252	3,073	4,582	67,067
26	Faktor 26	169	253	3,073	4,600	66,804
Jumlah		4.647	6.472	84,493	117,670	1.872,456

Rata-rata	178,731	248,923	3,250	4,526	72,018
-----------	---------	---------	-------	-------	--------

Sumber: Data olahan, 2014

Perhitungan nilai rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja rumah sakit seluruh faktor atau atribut (Dalam penelitian ini $k = 26$) yang membentuk kinerja paramedis adalah $\bar{X} = 3,250$ menunjukkan rata-rata dari rata-rata tingkat kinerja perusahaan seluruh faktor yang membentuk kinerja paramedis pada Rumah Sakit Kharitas Bhakti Pontianak. Nilai inilah yang akan dijadikan batasan untuk tingkat kinerja pada Diagram Kartesius.

Perhitungan nilai rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor atau atribut (dalam penelitian ini $k = 26$) yang membentuk kinerja paramedis adalah $\bar{Y} = 4,526$ menunjukkan rata-rata dari rata-rata tingkat kepentingan rumah sakit seluruh faktor yang membentuk kinerja paramedis pada Rumah Sakit Kharitas Bhakti Pontianak. Nilai inilah yang akan dijadikan batasan untuk tingkat kepentingan rumah sakit pada Diagram Kartesius.

Tingkat kesesuaian secara keseluruhan antara kinerja dan kepentingan paramedis adalah 71,807 persen. Angka ini menunjukkan kinerja yang diberikan Rumah Sakit Kharitas Bhakti Pontianak sesuai dengan kepentingan atau harapan paramedis.

E. Penutup

Peneliti menyusun kesimpulan sebagai berikut:

1. Faktor Individual : untuk faktor individual, ada 1 indikator yang terletak pada kuadran A,
2. indikator pada kuadran B, 2 indikator pada kuadran C dan 1 indikator pada kuadran D.
3. Faktor Psikologis : Untuk faktor psikologis, ada 4 indikator yang terletak pada kuadran A, 4 indikator pada kuadran B, 1 indikator pada kuadran C dan 1 indikator pada kuadran D.
4. Faktor Organisasi : Untuk faktor organisasi, ada 8 indikator yang terletak pada kuadran A, 1 indikator pada kuadran B dan 1 indikator pada kuadran C.

Saran yang dapat peneliti berikan adalah :

1. Faktor Individual

Rumah sakit sebaiknya lebih memperhatikan rutinitas peningkatan jumlah paramedis setiap periode karena semakin seimbang jumlah paramedis yang bekerja dengan jumlah bed yang tersedia maka kinerja akan semakin baik.

2. Faktor Psikologis

Rumah sakit perlu memperhatikan kesesuaian beban kerja dengan kemampuan dari setiap paramedis. Hal ini berhubungan dengan keefektifan paramedis dalam bekerja. Perlu adanya pujian bagi pelayanan yang baik yang telah dilakukan paramedis. Hal ini dapat memotivasi dalam meningkatkan kinerja. Selain itu, rumah sakit perlu menciptakan lingkungan kondusif dalam bekerja.

3. Faktor Organisasi

Dalam perkembangan bidang medis, rumah sakit membutuhkan tenaga paramedis yang tanggap dan cekatan. Selain itu, perlu diperhatikan kelengkapan peralatan yang ada di rumah sakit. Semakin lengkap peralatan yang tersedia pada rumah sakit maka akan semakin efektif. Promosi dan kenaikan jabatan juga merupakan hal yang penting dalam meningkatkan kinerja paramedis. Setiap paramedis berharap adanya perlakuan adil dari lembaga.

DAFTAR PUSTAKA

Gomes, Faustino Cardoso. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, edisi pertama. Yogyakarta: Andi, 2002

Hasibuan, H. Malayu S.P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, edisi revisi. Jakarta: Bumi Aksara, 2011

Mangkunegara, Anwar Prabu. *Evaluasi Kinerja SDM*, edisi pertama. Bandung: PT Refika Aditama, 2005

Nawawi, H Hadari. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2011

- Riani, Asri Laksmi. *Manajemen Sumber Daya Manusia Masa Kini*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014
- Robbins, Stephen P., dan Timothy A.Judge. *Perilaku Organisasi*, edisi dua belas. Jakarta: Sakemba Empat,2008
- Sanusi, Anwar. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Selemba Empat, 2011.
- Sedarmayanti. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju, 2011
- Simamora, Henry. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, edisi ketiga. Yogyakarta: STIE YKPN, 2006
- Sugiyono. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Sujarweni, V Wiratna. *Statistika untuk Penelitian*, edisi pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012
- Sumarsono, Sonny. *Metode Riset Sumber Daya Manusia*, edisi pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2004
- Supranto. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, edisi ketiga. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006
- Sutrisno, Edy. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana, 2012
- Wibowo. *Manajemen Kinerja*, edisi ketiga. Jakarta: Rajawali Pers, 2012
- Wursanto, Ig. *Dasar-Dasar Ilmu Organisasi*, edisi kedua. Yogyakarta : Andi, 2005