

## PENGARUH KINERJA PEGAWAI PEMELIHARAAN KENDARAAN TERHADAP KUALITAS JASA PELAYANAN PENGANGKUTAN SAMPAH

### VEHICLE MAINTENANCE EMPLOYEE PERFORMANCE EFFECT OF QUALITY OF TRANSPORT SERVICES WASTE (Research In Health And Parks Department Bogor)

Juhriatna<sup>1</sup>, G Pratidina<sup>1a</sup>, dan U Suryatna<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Djuanda Bogor  
Jl. Tol Ciawi No. 1 Kotak Pos 35 Ciawi Bogor 16720

<sup>a</sup>Korespondensi: Ginung Pratidina, Email: ginung.pratidina@unida.ac.id  
(Diterima: 02-03-2014; Ditelaah: 06-03-2014; Disetujui: 10-03-2014)

#### ABSTRACT

Increased science and technology along with the increase of population in the city of Bogor has improved household waste, waste restaurant, and waste from food-related businesses. Besides, various types of junk food and beverage packaging made of paper, plastic or styrofoam, as well as vegetables and fruits are damaged from a variety of traditional markets and modern markets in six districts make the task of the transport section and sanitation Department (DKP) heavier Bogor City. With the contribution or influence of the employee performance vehicles with quality keepers waste services by 42% while 58% is determined by other factors such as the support of the leadership, management, communication and other relationships.

Key words: performance, vehicle, service quality, waste.

#### ABSTRAK

Bertambahnya ilmu pengetahuan dan teknologi disertai bertambahnya jumlah penduduk di Kota Bogor telah meningkatkan sampah rumah tangga, sampah restoran, dan sampah dari usaha yang berkaitan dengan makanan. Disamping itu, berbagai jenis sampah kemasan makanan dan minuman yang dibuat dari kertas, plastik, maupun *styrofoam*, serta sayuran dan buah yang rusak dari berbagai pasar tradisional maupun pasar modern di enam kecamatan membuat tugas bagian angkutan pada Dinas Kebersihan dan Pertamanan (DKP) Kota Bogor semakin berat. Dengan kontribusi atau pengaruh kinerja pegawai bagian pemelihara kendaraan dengan kualitas jasa pelayanan sampah sebesar 42%, sedangkan 58% ditentukan oleh faktor lain, seperti dukungan pimpinan, manajemen, komunikasi, dan hubungan lainnya.

Kata kunci: kinerja, kendaraan, kualitas pelayanan, sampah.

---

Juhriatna, G Pratidina, dan U Suryatna. 2014. Pengaruh kinerja pegawai pemeliharaan kendaraan terhadap kualitas jasa pelayanan pengangkutan sampah. *Jurnal Sosial Humaniora* 5(1): 9-14.

---

#### PENDAHULUAN

Volume sampah yang semakin menggunung memerlukan penanganan dengan penambahan jumlah armada yang banyak dengan kapasitas truk serta peralatan yang lengkap dan memadai. Mengingat jumlah dan mutu armada angkutan sampah saat ini masih terbatas mengakibatkan kemampuan bagian angkutan dalam melayani kebersihan lingkungan di sekitar tempat pembuangan sampah sementara (TPS), serta menimbulkan banyak keluhan dari masyarakat.

Penanganan masalah sampah tidaklah semudah membalikkan kedua telapak tangan, karena pada kenyataannya banyak hambatan dan kendala yang terjadi di lapangan, seperti masalah operasional kendaraan yang mengalami tingkat kerusakan hampir 33% dari total kendaraan yang berjumlah kurang lebih 100 armada, sedangkan dari 77 kendaraan motor sampah yang rusak berat sekitar 22%. Hal ini tentu saja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan jasa pengangkutan sampah di Bogor, sementara sampah menumpuk dimana-mana

karena belum terangkut disebabkan terbatasnya armada. Keadaan dan kondisi kendaraan yang tidak memenuhi persyaratan tersebut dipengaruhi juga oleh kinerja para pegawai bagian pemeliharaan kendaraan di Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bogor, sehingga memengaruhi keterlambatan pelayanan pengangkutan sampah tersebut.

### Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimanakah kondisi kinerja pegawai Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bogor?
2. Adakah upaya-upaya yang dilakukan Dinas Kebersihan dan Pertamanan untuk meningkatkan kinerja pegawai di Kota Bogor?
3. Adakah upaya yang dilakukan pegawai Dinas Kebersihan dan Pertamanan dalam rangka pemeliharaan kendaraan pengangkut sampah di Kota Bogor?
4. Bagaimanakah kualitas jasa pelayanan pengangkutan sampah di Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bogor?
5. Bagaimanakah hubungan antara kinerja pegawai pemeliharaan kendaraan pengangkut sampah dengan kualitas jasa pelayanan pengangkut sampah di Kota Bogor.

### Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada kinerja pegawai bagian pemeliharaan kendaraan terhadap kualitas jasa pelayanan pengangkutan sampah di Kota Bogor. Penelitian dilakukan di Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bogor.

### Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimanakah kinerja pegawai bagian pemeliharaan kendaraan pengangkutan sampah pada dinas kebersihan dan pertamanan Kota Bogor?
2. Bagaimanakah kualitas jasa pelayanan pengangkutan sampah pada dinas Kebersihan dan Pertamanan di Kota Bogor?
3. Bagaimanakah pengaruh kinerja pegawai bagian pemeliharaan kendaraan terhadap

kualitas jasa pelayanan pengangkutan sampah di Kota Bogor?

### Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. kinerja pegawai bagian pemeliharaan kendaraan pengangkutan sampah pada dinas kebersihan dan pertamanan Kota Bogor;
2. kualitas jasa pelayanan pengangkutan sampah di Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bogor;
3. pengaruh kinerja pegawai bagian pemeliharaan kendaraan terhadap kualitas jasa pelayanan pengangkutan sampah di Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bogor.

### MATERI DAN METODE

#### Kerangka Pemikiran

Pengertian kinerja menurut Simanjuntak (2011) adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan. Adapun dalam redaksi bahasa yang berbeda, Anwar Prabu Mangkunegara (2000) mengemukakan bahwa kinerja adalah hasil secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikannya.

Sejalan dengan Simanjuntak (2011) dan Mangkunegara (2000), Kotler (1994) dalam Supranto (2011) berpendapat bahwa terdapat lima diterminan kualitas pelayanan yang dapat dirinci yaitu: 1) keterhandalan (*reliability*), kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya; 2) koresponsifan (*responsiveness*), kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan ketanggapan; 3) empati (*emphaty*), syarat untuk peduli memberi perhatian pribadi bagi pelanggan; 4) keyakinan (*confidence*), pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau *assurance*; 5) berwujud (*tangible*), penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan media komunikasi.

Selain itu, Kotler (1994) dalam Supranto (2011) menyatakan bahwa Pengukuran Tingkat

Kepuasan Pelanggan dapat dibagi dalam macam-macam jasa sebagai berikut.

1. Barang berwujud murni. Hal tersebut terdiri dari barang berwujud seperti sabun dan pasta gigi. Tidak ada jasa yang menyertai produk tersebut.
2. Barang berwujud yang disertai jasa. Hal tersebut terdiri dari barang berwujud yang disertai dengan satu atau lebih dan jasa untuk mempertinggi daya tarik pelanggan. Seperti contoh, produsen mobil tidak hanya menjual mobil saja melainkan juga kualitas dan pelayanan kepada pelanggannya (reparasi, pelayan pasca jual).
3. Campuran. Hal tersebut terdiri dari barang dan jasa dengan proposisi yang sama. Seperti contoh, restoran yang harus didukung oleh makanan dan pelayannya.
4. Jasa utama yang disertai barang dan jasa tambahan. Hal tersebut terdiri dari jasa utama dengan jasa tambahan dan/atau barang pelengkap, tapi komponen utamanya adalah jasa.
5. Jasa murni. Hal tersebut terdiri dari jasa. Seperti contoh, jasa penjaga bayi, montir, dan psikoterapi.

Sementara itu, Zeithaml dan Berry dalam Supranto (2011) mengemukakan bahwa pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dapat membentuk model kualitas jasa yang dapat menyoroti syarat-syarat utama untuk memberikan kualitas jasa yang diharapkan. Menurut Kotler (1994) dalam Supranto (2011) yang berjudul *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, untuk mengukur kualitas jasa dapat dilakukan dengan: 1) keandalan (*reliability*); 2) kerespnsifan (*responsiveness*); 3) keyakinan (*confidence*) pengetahuan dan kesopanan karyawan, serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau "assurance"; 4) empati (*emphaty*); 5) berwujud (*tangible*) yang mencakup kondisi fisik fasilitas, peralatan, serta penampilan pekerja.

Jadi, kualitas pelayanan pada prinsipnya adalah yang terdapat pada layanan yang dapat menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dulu. Proses dan prosedur itulah yang harus disusun secara rapih dan teliti, disertai semua perangkat yang dituntut dalam proses pelayanan. Jadi, pelayanan yang berkualitas itu tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi pihak yang dipuaskan.

Tinggi rendahnya kualitas jasa pelayanan pengangkutan sampah bukan hanya ditentukan tinggi rendahnya disiplin kerja, sebab masih banyak faktor lain yang dapat berpengaruh terhadap peningkatan kerja seorang pegawai, salah satu di antaranya adalah masalah kinerjanya. Oleh karena itu, terdapat hubungan positif antara kinerja pegawai terhadap pemeliharaan kendaraan pelayanan sampah.

### Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deksriptif analistik. Menurut Hidayat Syah (2007) metode deskriptif adalah metode penelitian yang digunakan untuk menemukan pengetahuan yang seluas-luasnya terhadap objek penelitian pada suatu masa tertentu.

Dalam menentukan sampling, maka penulis menggunakan sampling insidental. Menurut Sugiyono (2004), *sampling incidental* yakni teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti yang dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Untuk memperoleh analisis data dan penarikan kesimpulan maka sampling juga menggunakan perhitungan statistik sederhana yaitu mentransformasikan data kualitatif. Cara ini biasanya dengan menggunakan perhitungan Weight Mean Score (WMS), yaitu melakukan pembobotan untuk setiap penelitian jawaban sebagai berikut.

Tabel 1. Perhitungan Weight Mean Score

Sangat sesuai	5
Sesuai	4
Cukup sesuai	3
Kurang sesuai	2
Tidak sesuai	1

Pemberian *score* seperti itu akan memperoleh variasi jawaban yang bergerak dari 1 - 5, sehingga interval antara satu dengan yang lain diperoleh angka sebesar 0,80. Angka ini diperoleh setelah adanya pengurangan dari nilai tertinggi dikurangi nilai terendah dan dibagi banyaknya alternatif jawaban, sehingga diperoleh sebagai berikut.

Skor tertinggi-skor terendah = hasil

$$\frac{5-1}{5} = \frac{4}{5} = 0,8$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, maka perolehan kriteria sebagai berikut.

Tabel 1. Kriteria kinerja pegawai

Interval Score	Kriteria
4,24 - 5,00	Sangat sesuai
3,43 - 4,23	Sesuai
2,62 - 3,42	Cukup sesuai
1,81 - 2,61	Kurang sesuai
1,00 - 1,80	Sangat tidak sesuai

Untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai bagian pemeliharaan kendaraan terhadap kualitas pelayanan pengangkutan sampah di DKP Bogor, maka digunakan rumus yaitu sebagai berikut.

$$M = \frac{\sum(fx)}{N}$$

Keterangan: M = perolehan angka kriteria penafsiran; F = frekuensi jawaban; X = skala nilai (pembobotan);  $\sum$  = penjumlahan; n = nilai ukur.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

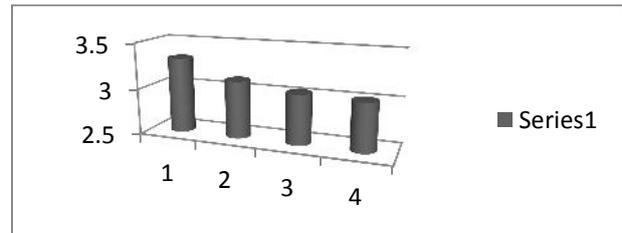
### Rekapitulasi Variabel X

Berdasarkan rekapitulasi dari keseluruhan variabel X tentang kinerja pegawai pemelihara kendaraan pengangkut sampah, maka dapat diketahui bahwa kualitas kinerja pegawai pemelihara kendaraan pengangkut sampah yang berada di Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bogor menempati posisi sedang dengan jawaban responden sekitar 3,13% dengan kriteria cukup sesuai.

Tabel 2. Kualitas kinerja pegawai pemelihara kendaraan pengangkut sampah menurut responden

No	Indikator	Perolehan Angka Kriteria	Kriteria
1	Kompetensi individu	3,32	Cukup sesuai
2	Motivasi dan etos kerja	3,12	Cukup sesuai
3	Dukungan organisasi	3,04	Cukup sesuai
4	Dukungan manajemen	3,02	Cukup sesuai

Jika penulis gambarkan dalam suatu grafik statistik, maka dapat dilihat dalam grafik sebagai berikut:



Gambar 1. Kualitas kinerja pegawai pemelihara kendaraan pengangkut sampah menurut responden

Keterangan: 1 = kompetensi individu; 2 = motivasi dan etos kerja; 3 = dukungan organisasi; 4 = dukungan manajemen.

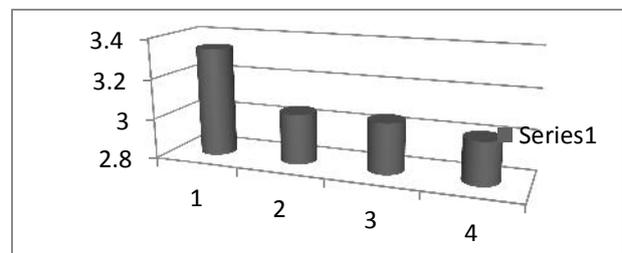
### Rekapitulasi Variabel Y

Berkaitan dengan rekapitulasi untuk variabel Y dengan meneliti kepada responden masyarakat terkait dengan kualitas jasa pelayanan pengangkutan sampah, maka dapat diketahui berdasarkan jawaban responden menempati posisi cukup sesuai dengan angka sekitar 3,11%.

Tabel 3. Kualitas jasa pelayanan pengangkutan sampah menurut responden

No	Indikator	Perolehan Angka Kriteria	Kriteria
1	Keandalan ( <i>reliability</i> )	3,34	Cukup sesuai
2	Keyakinan ( <i>confidence</i> )	3,05	Cukup sesuai
3	Empati ( <i>emphaty</i> )	3,05	Cukup sesuai
4	Berwujud ( <i>tangibles</i> )	3,01	Cukup sesuai

Berikut grafik statistik berdasarkan Tabel 1 di atas.



Gambar 2. Kualitas jasa pelayanan pengangkutan sampah menurut responden

Keterangan: 1 = keandalan (*reliability*); 2= keyakinan (*confidence*); 3 = empati (*emphaty*); 4 = berwujud (*tangibles*).

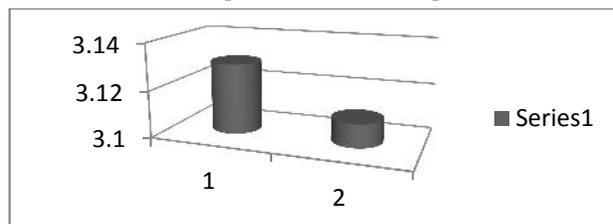
### Rekapitulasi Variabel X dan Y

Setelah semua variabel, baik yang berada di variabel X maupun variabel Y direkap, selanjutnya dilakukan perekapan antara keduanya dengan cara menggabungkan, sehingga pada akhirnya dapat diketahui angkanya dalam bentuk persentase tentang kinerja pegawai pemelihara kendaraan pengangkut sampah terhadap kualitas jasa pelayanan pengangkutan sampah pada Dinas Kebersihan dan Pertamanan di Kota Bogor dengan nilai sekitar 3,12 berarti menempati posisi cukup sesuai.

Tabel 4. Kinerja pegawai pemelihara kendaraan pengangkut sampah terhadap kualitas jasa pelayanan pengangkutan sampah

No	Indikator	M	Kriteria
1	Pernyataan yang berhubungan dengan kinerja pegawai pemeliharaan kendaraan pengangkut sampah	3,13	Cukup sesuai
2	Pernyataan yang berhubungan dengan kualitas jasa pelayanan sampah	3,11	Cukup sesuai

Jika penulis tampilkan dalam bentuk grafik statistik maka dapat terlihat sebagai berikut.



Gambar 3. Kinerja pegawai pemelihara kendaraan pengangkut sampah terhadap kualitas jasa pelayanan pengangkutan sampah

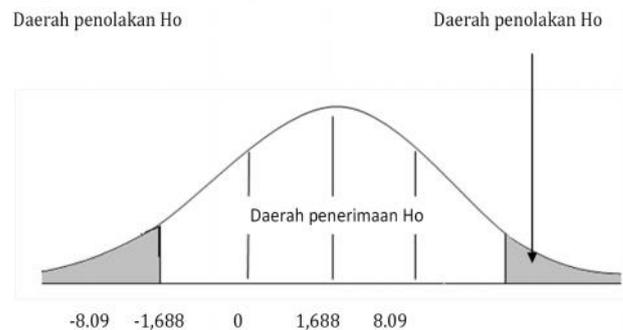
Keterangan: 1 = pernyataan yang berhubungan dengan kinerja pegawai pemeliharaan kendaraan pengangkut sampah; 2 = pernyataan yang berhubungan dengan kualitas jasa pelayanan sampah.

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien korelasi Rank Spearman, variasi kedua variabel adalah 0,65 yang menunjukkan terdapat hubungan yang sangat berpengaruh antara

variabel kinerja pegawai pemelihara kendaraan dengan kualitas jasa pelayanan sampah. Oleh karena itu, untuk mengetahui keeratan hubungan antara keduanya kedua variabel digunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 t_{hit} &= \frac{rxy\sqrt{n^2-2}}{\sqrt{1-r^2}} \\
 t_{hit} &= \frac{0,65\sqrt{54^2-2}}{\sqrt{1-0,65^2}} \\
 &= \frac{0,65 \times 7,21}{\sqrt{1-0,4225}} \\
 &= \frac{0,65 \times 7,21}{0,58} \\
 &= \frac{4,69}{0,58} = 8,09
 \end{aligned}$$

Setelah diketahui  $t_{hit}$  8,09 untuk ditolak atau tidaknya hipotesis, maka nilai t hasil penelitian kemudian dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  dengan  $dk = N-2 = 52$  uji du tabel pihak, taraf kesalahan 5%, maka diperoleh nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,688. Dengan demikian  $t_{hit} > t_{tabel}$  ( $8,09 > 1,688$ ) menunjukkan bahwa hipotesis diterima, dengan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya, terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kinerja pegawai pemelihara kendaraan dengan kualitas jasa pelayanan pengangkutan sampah yang dilakukan di Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bogor, sehingga jika digambarkan sebagai berikut.



Gambar 4. Daerah penerimaan dan Penolakan  $H_0$

Adapun tingkat korelasi tersebut dapat diketahui sebagai berikut:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

$$Kd = 0,65^2 \times 100\%$$

$$Kd = 0,4225 \times 100\% = 42,25$$

Dengan kontribusi atau pengaruh kinerja pegawai bagian pemelihara kendaraan dengan kualitas jasa pelayanan sampah sebesar 42%, sedangkan 58% ditentukan oleh faktor lain seperti dukungan pimpinan, manajemen, komunikasi dan hubungan lainnya. Berdasarkan analisis dengan menggunakan rumus WMS dari variabel kinerja diperoleh angka penafsiran

dengan kriteria baik. Dengan demikian, penelitian ini teruji berdasarkan hipotesis yang diajukan setelah diketahui  $t_{hit}$  8,09 untuk mengetahui ditolak atau tidaknya hipotesis.

## KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

### Kesimpulan

Kinerja pegawai pemelihara kendaraan pengangkutan sampah perlu dilakukan pembenahan secara kontinyuitas sebagai upaya menciptakan kualitas pegawai yang kompeten dan bertanggung jawab terhadap pelayanan sampah di lapangan. Hal ini penting mengingat berdasarkan kajian tentang kinerjanya mempunyai kaitan erat. Berdasarkan penelitian diperoleh angka penafsiran rata-rata kategori sedang. Dari hasil keseluruhan tanggapan responden, mengenai kualitas jasa pelayanan sampah diperoleh kesimpulan bahwa variabel tersebut termasuk dalam kategori cukup baik yang mengindikasikan bahwa perbaikan mutu untuk peningkatan kualitas kinerja pegawai pemelihara kendaraan pengangkut sampah selalu terbuka untuk menjadi lebih baik.

Hipotesis yang diajukan kinerja pegawai pemelihara kendaraan sampah berkorelasi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan sampah di Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bogor sebesar 51,84% dengan taraf kesalahan 5%. Dengan demikian hipotesis diterima dengan perolehan  $T_{hit}$  8,09 dan  $t_{tabel}$  1,688. Sementara itu,  $t_{hit} >$  dari  $t_{tabel}$  ( $8,09 >$  1,688). Artinya, terdapat hubungan positif dan signifikan antara kinerja pegawai pemelihara kendaraan dengan kualitas jasa pelayanan pengangkutan sampah di Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bogor dengan tingkat hubungan yang sangat kuat sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dengan koefisien determinan 42,25%.

### Implikasi

Berdasarkan hasil pembahasan di atas, ada implikasi bahwa cukup sesuai kinerja pegawai pemeliharaan kendaraan dalam peningkatan kualitas jasa pengangkutan sampah di Kota Bogor. Hal ini menunjukkan bahwa supaya kinerja pegawai lebih baik, maka perlu adanya perbaikan seperti diadakannya diklat untuk meningkatkan kompetensi yang dimiliki oleh

para pegawai pemelihara kendaraan sampah dan pengangkut sampah, kursus, *training*, dan motivasi. Untuk itu bagi pegawai pemelihara kendaraan sampah harus ditingkatkan dan perlu pembenahan karakter mentalnya sehingga dapat bertanggungjawab terhadap mutu kualitas peningkatan kinerjanya. Selain itu, perlu dukungan dengan fasilitas yang memadai, menciptakan iklim kerja yang nyaman, memberikan jaminan keamanan dan jaminan sosial sehingga pegawai pemelihara kendaraan dapat lebih fokus konsentrasi dan tenang dalam bekerja. Oleh karenanya motivasi terutama dari pimpinan sangat diperlukan untuk pegawai yang belum sepenuhnya bekerja dengan hati, agar lebih meningkatkan kemampuan dan pengetahuannya serta pengabdianya, sehingga didapatkan rumus TKTKJ (totalitas dalam bekerja, komitmen dalam bekerja, teladan dalam bekerja, kreatif dan inovatif tanpa harus disuruh, jujur, dan bertanggung jawab terhadap pekerjaannya).

## DAFTAR PUSTAKA

- Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bogor. 2010. Struktur organisasi Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bogor. dari <http://www.kotabogor.go.id/dinas/dinas-kebersihan-dan-pertamanan>
- Dinas Kebersihan dan Pertamanan. 2010. Peraturan daerah Kota Bogor nomor 3 tahun 2010 tentang organisasi perangkat daerah. Diunduh dari: <http://www.kotabogor.go.id/dinas/dinas-kebersihan-dan-pertamanan>.
- Dinas Kebersihan dan Pertamanan. 2010. Peraturan walikota Bogor nomor 43 tahun 2010 tentang fungsi Dinas Kebersihan dan Pertamanan. Diunduh dari: <http://www.kotabogor.go.id/dinas/dinas-kebersihan-dan-pertamanan>.
- Supranto J. 2011. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan. Rineka Cipta, Jakarta.
- Simanjuntak P. 2011. Manajemen & evaluasi kinerja. Universitas Indonesia, Jakarta.
- Sugiyono. 2004. Metode penelitian administrasi. Alfabeta, Bandung.
- Mangkunegara AP. 2000. Manajemen sumber daya manusia. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Syah H. 2007. Metodologi penelitian. Universitas Islam Negeri Pekanbaru, Pekanbaru.