
KAJIAN KEPEMIMPINAN, LINGKUNGAN KERJA, DAN STRES KERJA KARYAWAN PADA KINAARI RESORT AND SPA**THE STUDY OF LEADERSHIP, WORK ENVIRONMENT, AND WORK STRESS ON EMPLOYEE KINAARI RESORT AND SPA**

Oleh:

**Giovanny A. Runtuwene¹
Christoffel Mintardjo²**^{1,2,3}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen
Universitas Sam Ratulangie-mail: [1garuntuwene@gmail.com](mailto:garuntuwene@gmail.com)
[2christoffelmintardjo@gmail.com](mailto:christoffelmintardjo@gmail.com)

Abstrak: Organisasi dalam perusahaan pasti berkaitan erat dengan sumber daya manusia yang merupakan bagian yang sangat penting dan berpengaruh dalam aktivitas suatu organisasi perusahaan serta merupakan penggerak utama organisasi perusahaan. Pengelolaan sumber daya manusia dalam organisasi perusahaan harus memperhatikan beberapa hal yaitu kepemimpinan, lingkungan kerja, dan stress kerja. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kepemimpinan, lingkungan kerja dan stress kerja karyawan Kinaari Resort and Spa. Penelitian ini bersifat kualitatif dengan mengkaji penerapan sumberdaya manusia terhadap kepemimpinan, lingkungan kerja dan stress kerja yang berdampak pada karyawan Kinaari Resort and Spa. Hasil penelitian menunjukkan kepemimpinan, lingkungan kerja dan stres kerja karyawan Kinaari Resort and Spa bisa melakukan pekerjaan sesuai prosedur yang ada serta memudahkan karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Rekomendasi untuk perusahaan sebaiknya meningkatkan sumber daya manusia yang kompeten dengan melakukan pelatihan (*training*) serta meningkatkan standar operasional prosedur (SOP) agar nantinya dapat memberikan dampak yang positif bagi karyawan serta memberikan keuntungan bagi perusahaan Kinaari Resort and Spa.

Kata kunci : Sumberdaya manusia, kepemimpinan, lingkungan kerja, stres kerja

Abstract: Organization within the company is definitely closely related to human resources is a very important and influential in the activity of an organization the main convener of the company as well as the Organization of the company. The management of human resources in the Organization of the company should pay attention to some things namely leadership, work environment, work and stress. The purpose of the study is to know the leadership, work environment and employee stress Kinaari Resort and Spa. This research was qualitative in nature by examining the application of human resources to leadership, work environment and work stress impact on employee Kinaari Resort and Spa. Research results showed leadership, work environment and work stress Kinaari Resort and Spa employees could do the job according to existing procedures and make it easier for employees in doing his job. Recommendations for enterprises should enhance human resource training to perform competent (*training*) as well as improve operational standards procedures (SOPS) so you can eventually provide a positive impact for employees and provide benefits for the company's Kinaari Resort and Spa.

Keywords : Human resources, leadership, work environment, job stress

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Indonesia merupakan Negara kepulauan terbesar di dunia dengan keanekaragaman suku, bahasa dan budaya. Kekayaan alam dan budaya merupakan komponen penting dalam pariwisata di Indonesia yang membentang dari sabang sampai merauke dan dari pulau miangas ke pulau rote, Indonesia juga dikenal sebagai negara yang kaya akan budaya, adat istiadat, musik, religi, objek wisata, wisata kuliner, dan lain sebagainya. Semua itu menjadi satu daya tarik yang sangat kuat dan mempesona di mata seluruh dunia. Pariwisata Indonesia sudah dikenal luas di berbagai belahan dunia. Popularitas wisata yang ada di tanah air dapat diketahui dari banyaknya wisatawan mancanegara yang datang berkunjung ke Indonesia untuk menikmati kekayaan alam dan pesona wisatanya.

Salah satu penunjang kegiatan pariwisata yang memiliki peranan penting adalah *resort*. *Resort* merupakan sarana akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan dengan fasilitas olah raga dan rekreasi serta faktor alam yang natural sebagai penunjang pemandangan yang indah serta tidak terganggu oleh kebisingan yang bernuansa modern. *Resort* biasanya pada tempat-tempat yang dilatar belakangi oleh keadaan alam pantai. Tamu yang berkunjung pada *resort* kebanyakan adalah mereka yang cenderung mencari akomodasi bernuansa khusus, baik suasananya maupun bentuk arsitekturnya. Hal ini diambil dengan alasan agar suasana liburannya juga terasa berbeda dengan aktivitas yang dilakukan setiap hari, sehingga tercipta kenyamanan yang tak mudah dilupakan. Oleh karenanya *resort* akan lebih diminati ketika tersedia ruang sebagai area privasi dan juga penataan *tempat* yang beraroma seni.

Adanya suatu organisasi perusahaan pasti berkaitan erat dengan Sumber Daya Manusia (SDM) yang merupakan bagian yang sangat penting dan berpengaruh dalam aktivitas suatu organisasi perusahaan serta merupakan penggerak utama organisasi perusahaan. Sumber daya manusia yang baik akan menghasilkan kinerja yang baik juga. Sumber Daya Manusia juga senantiasa harus meningkatkan kompetensinya, seiring dengan perkembangan era globalisasi dan berperan penting bagi setiap individu dan kelompok. Secara organisatoris dalam suatu resort terdapat bagian-bagian yang memiliki tugas dan kewenangan sesuai dengan fungsinya dan saling bersinergi untuk mencapai tujuan perusahaan, dengan demikian maka organisasi *resort* tersebut akan berjalan secara sehat, serasi, selaras dan seimbang.

Manajemen sumber daya manusia yang baik dapat membantu perusahaan untuk mendapatkan karyawan yang tepat sesuai dengan yang dibutuhkan. Setiap perusahaan membutuhkan karyawan sebagai tenaga yang menjalankan setiap aktivitas yang ada dalam organisasi perusahaan. Karyawan merupakan aset terpenting yang memiliki pengaruh sangat besar terhadap kesuksesan sebuah perusahaan. Makadalam pengelolaan sumber daya manusia setidaknya organisasi perusahaan harus memperhatikan beberapa hal yaitu kepemimpinan, lingkungan kerja, dan stress kerja.

Pemimpin adalah seseorang dengan wewenang kepemimpinannya mengarahkan bawahannya untuk mengerjakan sebagian dari pekerjaannya dalam mencapai tujuan. Kepemimpinan diartikan sebagai kemampuan untuk mendorong sejumlah orang (dua orang atau lebih), agar bekerjasama dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan yang terarah pada tujuan bersama. Kepemimpinan adalah suatu proses, dimana pimpinan atau pemimpin dapat memengaruhi bawahannya, agar bawahan tersebut mau melakukan apa yang diinginkan oleh pimpinan atau pemimpin tersebut. Seorang pemimpin harus memiliki keahlian, pengalaman, kepribadian dan motivasi setiap individu yang di pimpinya. Kepemimpinan yang efektif di butuhkan dalam suatu perusahaan untuk dapat meningkatkan kinerja semua karyawan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan.

Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Lingkungan kerja nonfisik adalah semua keadaan yang terjadi berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun dengan rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan. Masalah lingkungan kerja dalam suatu organisasi sangatlah penting, dalam hal ini diperlukan adanya pengaturan maupun penataan faktor-faktor lingkungan kerja dalam penyelenggaraan aktivitas organisasi.

Saat melaksanakan aktivitas dalam lingkungan kerja kita juga harus memperhatikan stres kerja yang ada pada karyawan. Stres merupakan suatu kondisi keadaan seseorang mengalami ketegangan karena adanya kondisi yang mempengaruhinya, kondisi tersebut dapat diperoleh dari dalam diri seseorang maupun lingkungan diluar diri seseorang. Stress dapat menimbulkan dampak yang negatif terhadap keadaan psikologis bagi karyawan. Stres merupakan kondisi dinamis dimana seseorang individu dihadapkan dengan kesempatan, keterbatasan atau tuntutan sesuai dengan harapan dari hasil yang ingin dia capai dalam kondisi penting dan tidak menentu.

Bahaya stres diakibatkan karena kondisi kelelahan fisik, emosional dan mental yang disebabkan oleh adanya keterlibatan dalam waktu yang lama dengan situasi yang menuntut secara emosional. Proses berlangsung secara bertahap, akumulatif, dan lama kelamaan menjadi semakin memburuk. Dalam jangka pendek, stres yang dibiarkan begitu saja tanpa penanganan yang serius dari pihak perusahaan membuat karyawan menjadi tertekan, tidak termotivasi, dan frustrasi menyebabkan karyawan bekerja tidak optimal sehingga kinerjanya pun akan terganggu. Dalam jangka panjang, karyawan tidak dapat menahan stres kerja maka ia tidak mampu lagi bekerja diperusahaan. Pada tahap yang semakin parah, stres bisa membuat karyawan menjadi sakit atau bahkan akan mengundurkan diri (turnover).

Kinaari *resort* dan *spa* merupakan salah satu dari sekian banyak *resort* yang ada di Sulawesi utara, berada di Desa Tarabitan Kecamatan Likupang Barat Kabupaten Minahasa Utara menghadirkan nuansa pulau dewata dengan ornament-ornament yang dihiasi kental dengan adat bali selain itu juga beberapa sumber daya manusia yang bekerja di tempat ini merupakan orang asli bali sejak awal mula *resort* ini hadir, dilengkapi juga dengan fasilitas-fasilitas untuk memanjakan para tamu yang datang dan yang narik adalah ruangan-ruangan kamar yang berbentuk seperti lumbung padi, serta menawarkan pesona panorama alam pantainya yang indah membuat *resort* ini berbeda dengan lain.

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kepemimpinan terhadap karyawan Kinaari *Resort* dan *Spa*.
2. Untuk mengetahui lingkungan kerja terhadap karyawan Kinaari *Resort* dan *Spa*.
3. Untuk mengetahui stres kerja terhadap karyawan Kinaari *Resort* dan *Spa*.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Manajemen

Safroni dan Ladzi (2012:44) Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya anggota organisasi dan proses penggunaan semua sumber daya organisasi untuk tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Manajemen Sumber Daya Manusia

Hasibuan (2003:3) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Kepemimpinan

Yamin dan Maisah (2010:74) Kepemimpinan adalah suatu proses mempengaruhi yang dilakukan oleh seseorang dalam mengelola anggota kelompoknya untuk mencapai tujuan organisasi. Kepemimpinan merupakan bentuk strategi atau teori memimpin yang tentunya dilakukan oleh orang yang biasa kita sebut sebagai pemimpin. Pemimpin adalah seseorang dengan wewenang kepemimpinannya mengarahkan bawahannya untuk mengerjakan sebagian dari pekerjaannya dalam mencapai tujuan.

Menurut Nawawi (2006:9), kepemimpinan diartikan sebagai kemampuan untuk mendorong sejumlah orang (dua orang atau lebih), agar bekerjasama dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan yang terarah pada tujuan

tujuan bersama. Kepemimpinan adalah suatu proses, dimana pimpinan atau pemimpin dapat memengaruhi bawahannya, agar bawahan tersebut mau melakukan apa yang diinginkan oleh pimpinan atau pemimpin tersebut.

Lingkungan Kerja

Sedarmayanti (2009:31) lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Sedangkan lingkungan kerja nonfisik adalah semua keadaan yang terjadi berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun dengan rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan.

Sedarmayanti (2011:2) Lingkungan kerja merupakan keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan kerja sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerja, serta pengaturan kerjanya baik secara perseorangan maupun sebagai kelompok.

Stres Kerja

Spielberg (dalam Andini, 2005:25) Stres adalah tuntutan-tuntutan eksternal mengenai seseorang, misalnya obyek-obyek dalam lingkungan atau suatu stimulus yang secara obyektif adalah berbahaya. Stres diartikan sebagai tekanan, ketegangan atau gangguan yang tidak menyenangkan yang berasal dari luar diri seseorang.

Soewondo (2003:13) menyatakan bahwa stres kerja adalah suatu kondisi dimana terdapat satu atau beberapa faktor di tempat kerja yang berinteraksi dengan pekerja sehingga mengganggu kondisi fisiologis dan perilaku. Stres kerja akan muncul bila terdapat kesenjangan antara kemampuan individu dengan tuntutan-tuntutan dari pekerjaannya.

Landasan Empiris

1. Potu (2013), dalam penelitian tentang kepemimpinan, motivasi, dan lingkungan kerja pengaruhnya terhadap kinerja karyawan pada Kanwil Ditjen kekayaan Negara Suluttenggo dan Maluku Utara di Manado menunjukkan bahwa kepemimpinan, motivasi dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
2. Lumintang, Trang, Walangitan (2016), dalam penelitian tentang lingkungan kerja, pelatihan, dan gaya kepemimpinan Kepala Sekolah dan Pengaruhnya Terhadap Prestasi Kerja Guru-Guru SMK Negeri 1 Manado menunjukkan bahwa Lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap prestasi kerja Guru-Guru di SMK N 1 Manado
3. Lubis (2013), dalam penelitian tentang pengaruh lingkungan kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada AMIK Tunas bangsa Pematang Siantar.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian Penelitian kualitatif di mulai dengan pengumpulan informasi-informasi dalam situasi sewajarnya, untuk dirumuskan menjadi suatu generalisasi yang dapat diterima oleh akal sehat (*common sense*) manusia.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kinaari resort and spa Tarabitan yang berlokasi di Jalan raya tarabitan, Desa Tarabitan, Kecamatan Likupang barat, Kabupaten Minahasa Utara. Waktu penelitian yang digunakan untuk memperoleh data dan keterangan dari karyawan serta data-data lain yang berkaitan dengan topik penelitian, yaitu bulan juni – september 2016.

Prosedur Penelitian

Penelitian ini menempuh beberapa langkah dalam hal pelaksanaannya yaitu diawali dengan studi terhadap masalah yang akan diangkat dari berbagai literatur yang ada dan juga beberapa informasi yang disediakan di dunia virtual atau internet. Selanjutnya dilakukan identifikasi masalah, perumusan masalah, dan menentukan tujuan serta manfaat penelitian. Langkah selanjutnya adalah pencarian data primer berupa kuisioner yang dibagikan pada objek penelitian. Setelah semua masalah dirangkum maka diadakan pengolahan data. Setelah didapat hasil analisisnya maka akan dimulai pembahasan yang akan menghasilkan kesimpulan dan saran.

Populasi dan Sampel

Populasi dari penelitian ini adalah karyawan kinaari *resort* dan *spa* yang berjumlah 25 orang. Metode sampel yang dipilih dalam penelitian ini yaitu metode *probability sampling* dengan menggunakan *simple random sampling* yaitu pengambilan sampel acak sederhana sebagai teknik pengambilan sampel. Sampel yang akan diambil secara acak pada karyawan kinaari *resort* dan *spa*, yaitu 5 orang karyawan kinaari *resort* dan *spa* sebagai narasumber penelitian.

Metode Analisis

Metode analisis digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan kualitatif. Menekankan pada makna, penalaran, definisi situasi tertentu (dalam konteks tertentu), lebih banyak meneliti hal-hal yang berhubungan dengan kehidupan sehari-hari (Sarwono 2006). Lebih lanjut, mementingkan pada proses dibandingkan dengan hasil akhir; oleh karena itu urutan kegiatan dapat berubah-ubah tergantung pada kondisi dan banyaknya gejala-gejala yang ditemukan. Tujuan penelitian biasanya berkaitan erat dengan hal-hal yang bersifat praktis. Pada pendekatan ini, metode penelitian diarahkan untuk mendapatkan informasi/gambaran detail dari persepsi responden sebagai partisipan rantai pasokan suatu fenomena yang terjadi dalam satu unit sosial tertentu.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskriptif Objek Penelitian

Kinaari Resort & Spa berdiri sejak 20 Desember 2015 dengan memiliki 10 kamar dengan fasilitas kolam renang dan olahraga air, selain itu menyediakan jasa untuk menikmati pulau Lihaga, gangga dan beberapa pulau yang berada tidak jauh dari resort. Berada di desa Tarabitan Kecamatan Likupang Barat Kabupaten Minahasa Utara, berjarak 55 km dari pusat kota Manado yang dapat dijangkau dengan kendaraan bermotor sekitar 90 menit, merupakan sebuah resort yang bernuansa alam, menghadirkan kenyamanan dalam beristirahat dengan tipe kamar lumung suite berupa rumah lumbung yang bernuansa Bali, menciptakan suasana tenang dengan pemandangan alam dan pantai memukau, deburan ombak dan suara angin pantai membuat pengunjung betah berlama-lama.

Hasil Penelitian

Menurut Nawawi (2006:9), kepemimpinan diartikan sebagai kemampuan untuk mendorong sejumlah orang (dua orang atau lebih), agar bekerjasama dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan yang terarah pada tujuan bersama. Kepemimpinan adalah suatu proses, dimana pimpinan atau pemimpin dapat memengaruhi bawahannya, agar bawahan tersebut mau melakukan apa yang diinginkan oleh pimpinan atau pemimpin tersebut.

Kepemimpinan yang baik akan memberikan dampak yang baik bagi karyawan disiplin dan ketegasan membuat karyawan resort bertanggung jawab akan tugas dan tanggung jawab selain itu motivasi dari para pemimpin membuat karyawan boleh termotivasi dan membuat karyawan resort menjadi seperti keluarga.

Sedarmayanti (2009:31) lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Sedangkan lingkungan kerja nonfisik adalah semua keadaan yang terjadi berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun dengan rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan.

Terletak berdekatan dengan pantai menjadikan lingkungan kerja yang terbuka dan panas pada siang hari bukan jadi penghalang akan tugas dari para karyawan, selain itu juga fasilitas kerja yang selalu menjadi prioritas resort bagi karyawan untuk kenyamanan dalam bekerja dan juga hubungan antar karyawan yang baik membuat para karyawan saling bersinergis satu dengan yang lain dalam pekerjaan mereka, masyarakat sekitar resort juga saling membantu menjaga keamanan pada resort.

Soewondo (2003:13) menyatakan bahwa stres kerja adalah suatu kondisi dimana terdapat satu atau beberapa faktor di tempat kerja yang berinteraksi dengan pekerja sehingga mengganggu kondisi fisiologis dan perilaku. Stres kerja akan muncul bila terdapat kesenjangan antara kemampuan individu dengan tuntutan-tuntutan dari pekerjaannya. Stres kerja bisa berdampak baik bagi karyawan ataupun sebaliknya, stres kerja yang positif lebih berpengaruh pada karyawan karena adanya kemauan bekerja dari karyawan serta motivasi membuat karyawan tidak patah semangat, sebaliknya stres kerja negative pada karyawan dalam keterbatasannya menghadapi para tamu yang ada dan menjadikan itu sebagai penghambat dalam bekerja.

Pembahasan

Secara umum kepemimpinan, lingkungan kerja, dan stress kerja pada karyawan memberikan dampak dalam bentuk secara langsung dan secara tidak langsung dimana kepemimpinan dapat memotivasi karyawan untuk bekerja lebih baik, lingkungan kerja juga membantu karyawan dalam peningkatan kerjanya sehingga stres kerja yang dialami oleh para karyawan menjadi positif dan ada juga stres karyawan negative karena penempatan yang kurang tepat.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya maka kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Kepemimpinan harus terus memberikan contoh yang baik agar karyawan bertanggung jawab, disiplin dan termotivasi dalam pekerjaannya. Manfaat untuk resort, karyawan menyelesaikan pekerjaan dan bekerja sesuai prosedur.
2. Lingkungan kerja yang didapatkan oleh karyawan berupa tempat tinggal karyawan dan kendaraan yang dapat memudahkan karyawan untuk bekerja menjadikan semangat kerja karyawan bertambah.
3. Dalam tugas dan tanggung jawab kerja karyawan mengalami stres kerja, stres kerja yang dialami berupa stres kerja positif yang membuat karyawan menjalani beban kerja yang terima dan senang dengan tantangan baru sedangkan stress kerja negative pada karyawan mengalami keterbatasan dalam melayani dengan tamu asing.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelum maka saran dari penelitian ini yaitu:

1. Harus menambah karyawan pada resort yang memiliki keterampilan agar kreatifitas dan beban kerja dapat terbagi dengan merata.
2. Perlu memberikan pelatihan pada karyawan guna menunjang pekerjaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andini, Yossi Tri. 2005. Faktor-faktor Penyebab Stres Kerja pada Pegawai Negeri Sipil Dinas Pasar Kota Semarang. Skripsi S 1. Fakultas Psikologi UNIKA Soegijapanata. Semarang. Tidak Dipublikasikan.
- Hasibuan, Malayu SP, 2003. Manajemen Sumber Daya Manusia, STIE YKPN, Yogyakarta.
- Jonathan, Sarwono. 2006. Metode penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Lubis, Meirina 2013. Pengaruh Lingkungan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada AMIK Tunas bangsa pematang siantar. Universitas Sumatra Utara. Medan. (<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/45708/7/Cover.pdf>) Akses 15 Agustus 2016

Lumintang, Christy Prisilia 2016. Lingkungan Kerja, Pelatihan, dan Gaya Kepemimpinan Kepala Sekolah dan Pengaruhnya Terhadap Prestasi Kerja Guru-Guru SMK Negeri 1 Manado. Universitas Sam Ratulangi. Manado (<http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jbie/article/download/12053/11642>). Akses 15 Agustus 2016

Martinis Yamin dan Maisah. 2010. Kepemimpinan dan manajemen masa depan. Bogor: IPB Press

Hadari, Nawawi et.al. 2006. Kepemimpinan yang Efektif. Yogyakarta : UGM Press.

Potu, Aurelia. (2013). Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, dan Lingkungan Kerja pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan pada Kanwil Ditjen kekayaan Negara Suluttenggo dan Maluku Utara di Manado. Universitas Sam Ratulangi. Manado. (<http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/download/2894/2445>). Akses 15 Agustus 2016

Safroni dan Ladzi. 2012. Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia. Surabaya : Aditya Media Publishing.

Sedarmayanti. (2011). Tata Kerja dan Produktivitas Kerja : Suatu Tinjauan Dari Aspek Ergonomi Atau Kaitan Antara Manusia Dengan Lingkungan Kerjanya. Cetakan Ketiga. Bandung: Mandar Maju.

Sedarmayanti. 2009. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung: CV Mandar Maju.

Soesmalijah Soewondo. 2003. Manajemen Sumber Daya Manusa. Bandung: Alfabeta.

