

RESPONSE TIME, SARANA & PRASARANA PERGUDANGAN DAN DIKLAT SEARCH AND RESCUE (SAR) TERHADAP EFEKTIVITAS KERJA MISI OPERASI SAR DI BADAN SAR NASIONAL

Paul Sipoh Hutahuruk
ITL Trisakti
pshutauruk@gmail.com

Chandra Kresna Riyanto
ITL Trisakti,
chandrakresn@gmail.com

Sudjanadi
ITL Trisakti
sudjanadi@hotmail.com

ABSTRACT

The study was conducted at Badan SAR Nasional using quantitative method, with the number of samples taken based on Slovin formula as many as 40 people. The study used linear regression analysis, simple, partial or simultaneous correlation and path analysis. The results conclude that there is influence of Quality Relation Response Time Service, Facilities & Infrastructure Warehousing and Training Search And Rescue (Sar) to Work Effectiveness SAR Operations Mission In Badan SAR Nasional

Keywords: *Response Time Service Quality, Warehousing Facilities and Infrastructures, Search and Rescue Training, SAR Mission Effectiveness*

PENDAHULUAN

Badan SAR Nasional (disingkat Basarnas) adalah Lembaga Pemerintah Non Kementrian Indonesia yang bertugas melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pencarian dan pertolongan (*search and rescue/SAR*). Lahirnya organisasi SAR di Indonesia yang saat ini bernama Basarnas diawali dengan adanya penyebutan *Black Area* bagi suatu negara yang tidak memiliki organisasi SAR juga sebagai konsekuensi Indonesia menjadi anggota IMO (*International Maritime Organization*) serta

ICAO (*International Civil Aviation Organization*).

Data dari Global Safety Road tahun 2016 menunjukkan bahwa untuk transportasi darat di Asia Tenggara, Indonesia berada pada tingkat pertama dalam hal kematian berkendara yaitu sebesar 30.464 orang pertahun, dan korban luka-luka 2.550.000 orang. Adapun data kecelakaan penerbangan, kecelakaan pelayaran, dan musibah lainnya yang ditangani oleh Badan SAR Nasional dari Tahun 2016-2017 adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1. Rekapitulasi Data Musibah Bulan Januari-Desember Tahun 2016

NO	JENIS KECELAKAAN	JUMLAH KEJADIAN	JUMLAH KORBAN	JUMLAH KORBAN						HSL. OPS (%)
				SELAMAT	%	MENINGGAL	%	HILANG	%	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Pelayaran	89	1896	1366	72	204	11	326	17	83
2	Penerbangan	7	168	50	30	118	70	0	0	100
3	Lain-lain	178	4462	3311	74	1024	23	127	3	97
	JUMLAH	274	6526	4727	72	1346	21	453	7	93,93

Sumber : Pusat Data dan Informasi, Badan SAR Nasional, 2017

Tabel 1.2. Rekapitulasi Data Musibah Bulan Januari-September Tahun 2017

N O	JENIS MUSIBAH	JUMLAH KEJADIAN	JUMLAH KORBAN	JUMLAH KORBAN						HSL. OPS (%)
				SELAMAT	%	MENING GAL	%	HILA NG	%	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Pelayaran	112	1204	993	82,48	109	9,05	105	8,72	91,53
2	Penerbangan	4	114	112	98,25	2	1,75	0	0	100
3	Lain-lain	345	1333	867	65,04	401	30,08	65	4,88	95,12
	JUMLAH	461	2651	1972	74,39	512	19,31	170	6,41	93,70

Sumber : Pusat Data dan Informasi, Badan SAR Nasional, 2017

Berdasarkan data di atas capaian atas hasil operasi menunjukkan adanya efektivitas misi operasi. Dalam hal ini Badan SAR disebut Negara dituntut untuk dapat melakukan pencarian, pertolongan, dan evakuasi pada korban yang mendapatkan kecelakaan dan bencana, baik yang disebabkan oleh faktor alam, faktor kesalahan manusia (human error) maupun faktor kerusakan mesin. Dengan meningkatnya intensitas musibah penerbangan, pelayaran serta musibah dan bencana lainnya Badan SAR nasional senantiasa berupaya untuk terus menerus meningkatkan kemampuan personilnya sehingga mampu menjadi Rescuer yang handal dan professional melalui serangkaian pendidikan, pembinaan, dan pelatihan khususnya pada musibah perkotaan (Urban SAR) Rescuer Badan SAR Nasional diharuskan memiliki keahlian khusus untuk menangani. Keahlian yang harus dimiliki adalah Collapsed Structure Search and Rescue (CSSR). Untuk mewujudkan pelayanan sebagaimana tersebut di atas dihubungkan oleh tiga faktor utama sebagai penentu bagi keberhasilan pelaksanaan operasi SAR, ketiga faktor tersebut adalah :

1. Tersedianya personil SAR yang professional
2. Prosedur tetap operasi SAR yang mantap
3. Tersedianya fasilitas sarana & prasarana SAR yang memadai baik dari segi kualitas maupun kuantitas.

Dalam Renstra Badan SAR Nasional 2015-2019, pengukuran kinerja diperlukan sebagai suatu aktivitas penilaian pencapaian target-target tertentu yang diderivasi dari tujuan strategis Badan SAR Nasional. Pengukuran kinerja harus berbasis pada strategi besar Badan SAR Nasional yang dirancang dalam *master plan* Badan SAR

Nasional. Pemilihan indikator dan ukuran kinerja serta penetapan target untuk setiap ukuran ini merupakan upaya nyata dalam memformulasikan tujuan strategis Badan SAR Nasional agar lebih terwujud dan terukur. Pengukuran kinerja juga harus didasarkan pada karakteristik operasional Badan SAR Nasional yang unik karena menyangkut musibah dan bencana yang relatif sulit terukur besarnya dimana musibah dan bencana dapat terjadi kapanpun dan dimanapun. Aspek pendukung dan aspek utama dalam aktivitas SAR harus dimulai dari yang paling bawah hingga ke aspek kebijakan secara umum.

Peningkatan pelayanan SAR yang dituntut dari Badan SAR Nasional (BASARNAS) memerlukan suatu perencanaan yang mempunyai perspektif lebih panjang, karena berbagai masalah yang dihadapi saat ini baik yang menyangkut kelembagaan, sumber daya manusia, sarana/prasarana, sistem SAR Nasional, koordinasi dan penyuluhan serta sosialisasi kepada masyarakat secara bertahap. Dalam untuk mendukung kelancaran operasi SAR dalam hal *Response time*, maka kesiapan manajemen pergudangan untuk memenuhi kebutuhan sarana & prasarana wajib dipenuhi oleh Basarnas.

KAJIAN PUSTAKA

1. Layanan *Response Time*

Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah *service* dalam bahasa Inggris yang menurut Kotler yang dikutip (Tjiptono, 2012), yaitu berarti “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”.

(Hasibuan, 2012) “Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lainnya, pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya”

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan Dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal “Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal.” Sebagai suatu produk, pelayanan (*service*) mempunyai sifat yang khas, yang menyebabkan berbeda dengan produk yang lain.

Parasuraman dalam (Lupiyoadi, 2014), terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu:

- a. Pelayanan yang diharapkan (*expected service*)
- b. Pelayanan yang diterima (*perceived service*)

(Tjiptono & Anastasia, 2009), ada lima karakteristik yang digunakan oleh pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu:

- a. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya resiko atau keraguan.
- e. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

2. Sarana & Prasarana Pergudangan

Definisi pergudangan menurut (Lambert, D.M., Stock, J.R., 2001) adalah bagian dari sistem logistik perusahaan yang menyimpan produk-produk (*raw material, parts, goods in process, finished goods*) pada dan antara titik sumber (*point of origin*) dan titik konsumsi (*point of consumption*) dan menyediakan informasi kepada manajemen mengenai status, kondisi, dan disposisi dari item-item yang disimpan.

Direktorat Sarana dan Prasarana menurut Perka BNPP No.8 Tahun 2017 mendefinisikan pergudangan sebagai salah satu fungsi organisasi sebagai pelaksanaan dukungan sarana, prasarana dan perbekalan dalam misi operasi SAR.

Berdasarkan uraian di atas disintesis bahwa sarana dan prasarana pergudangan adalah suatu keadaan dimana segala sesuatu alat/bahan yang dapat dipakai sebagai alat/media dalam pelaksanaan pertolongan untuk memenuhi kebutuhan dalam mendukung misi mencapai pertolongan pertama.

3. Diklat Search And Rescue

(Dessler, 2010) Pendidikan dan Pelatihan adalah proses mengajar keterampilan yang dibutuhkan karyawan baru untuk melakukan pekerjaannya. Ditambahkan pula menurut (Dessler, 2010) pelatihan bahwa, “*Training refers to the methods used to give new or present employees the skills they need to perform their jobs*”. *Training is essentially a learning process*. “Pelatihan mengacu pada metode yang digunakan untuk memberikan karyawan baru atau hadir keterampilan yang mereka butuhkan untuk melakukan pekerjaan mereka”.

Menurut (Kaswan, 2013) Pendidikan dan Pelatihan adalah proses meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan. Pelatihan mungkin juga meliputi pengubahan sikap sehingga karyawan dapat melakukan pekerjaannya lebih efektif. Ditambahkan juga menurut (Notoatmodjo; Soekidjo,

2009) Pendidikan dan Pelatihan adalah suatu kegiatan peningkatan kemampuan karyawan atau pegawai dalam suatu institusi, sehingga pelatihan adalah suatu proses yang akan menghasilkan suatu perubahan perilaku bagi karyawan atau pegawai. (Mangkunegara, 2013), menyatakan bahwa tujuan diklat yaitu: (a) meningkatkan penghayatan jiwa dan idiologi, (b) meningkatkan produktivitas kerja, (c) meningkatkan kualitas kerja, (d) Meningkatkan ketetapan perencanaan Sumber Daya Manusia, (e) meningkatkan sikap moral dan semangat kerja, (f) meningkatkan rangsangan agar pegawai mampu berkinerja secara maksimal, (g) meningkatkan kesehatan dan keselamatan kerja, (h) meningkatkan keusangan, dan (i) meningkatkan perkembangan *skill* pegawai.

Faktor-faktor yang menunjang kearah keberhasilan diklat menurut (Rivai; Veithzal dan Deddy Mulyadi, 2012) yaitu:

- a. Materi yang Dibutuhkan, Materi yang disusun dari estimasi kebutuhan tujuan latihan, kebutuhan dalam bentuk pengajaran keahlian khusus, menyajikan pengetahuan yang diperlukan.
- b. Metode yang Digunakan, Metode yang dipilih hendak disesuaikan dengan jenis pelatihan yang akan dilaksanakan.
- c. Kemampuan Instruktur Pelatihan, Mencari sumber-sumber informasi yang lain yang mungkin berguna dalam mengidentifikasi kebutuhan pelatihan.
- d. Sarana atau Prinsip-prinsip pembelajaran, Pedoman dimana proses belajar akan berjalan lebih efektif.
- e. Peserta Pelatihan, Sangat penting untuk memperhitungkan tipe pekerjaan dan jenis pekerjaan yang akan dilatih.
- f. Evaluasi Pelatihan, Setelah mengadakan pelatihan hendaknya di evaluasi hasil yang di dapat dalam pelatihan, dengan memperhitungkan tingkat reaksi, tingkat belajar, tingkat

tingkah laku kerja, tingkat organisasi, dan nilai akhir.

Menurut (Mangkunegara, 2013), mengemukakan bahwa terdapat beberapa indikator dalam diklat:

- a. Instruktur, Mengingat pelatih umumnya berorientasi pada peningkatan *skill*, maka para pelatih yang dipilih untuk memberikan materi benar-benar memiliki kualifikasi yang memadai sesuai bidangnya, personal dan kompeten. Selain itu, pendidikan instruktur pun harus benar-benar baik untuk melakukan pelatihan.
- b. Peserta, Peserta pelatihan tentunya harus diseleksi berdasarkan persyaratan tertentu dan kualifikasi yang sesuai, selain itu peserta juga harus memiliki semangat yang tinggi untuk mengikuti pelatihan.
- c. Materi, Pelatihan sumber daya manusia merupakan materi atau kurikulum yang sesuai dengan tujuan pelatihan sumber daya manusia yang hendak dicapai oleh perusahaan dan materi pelatihan pun harus update agar peserta dapat memahami masalah yang terjadi pada kondisi sekarang.
- d. Metode, Metode pelatihan akan lebih menjamin berlangsungnya kegiatan pelatihan sumber daya manusia yang efektif apabila sesuai dengan jenis dan komponen peserta pelatihan.
- e. Tujuan, Pelatihan merupakan tujuan yang ditentukan, khususnya terkait dengan penyusunan rencana aksi (*action play*) dan penetapan sasaran, serta hasil yang diharapkan dari pelatihan yang diselenggarakan, selain itu tujuan pelatihan pula harus disosialisasikan sebelumnya pada para peserta agar peserta dapat memahami pelatihan tersebut.
- f. Sasaran, Sasaran pelatihan harus ditentukan dengan criteria yang terinci dan terukur (*measurable*).

4. Efektivitas Kerja

Menurut H. Emerson seperti yang dikutip (Handayani & Soewarno, 2012), memberikan definisi bahwa “Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang ditentukan sebelumnya”.

(Lubis, 2010) menyatakan efektifitas sebagai konsep yang sangat penting dalam organisasi karena menjadi ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Karenanya, pengukuran efektifitas bukanlah hal yang sederhana mengingat perbedaan tujuan masing-masing organisasi dan keragaman tujuan organisasi itu sendiri. Lebih lanjut, (Lubis, 2010) menyebutkan 3 (tiga) pendekatan utama dalam pengukuran efektifitas organisasi, yaitu :

- a. Pendekatan sumber (*resource approach*) yakni mengukur efektivitas dari input. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun non fisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
- b. Pendekatan proses (*process approach*) adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi.
- c. Pendekatan sasaran (*goals approach*) dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (*output*) yang sesuai dengan rencana.

Dari ketiga pendekatan tersebut dapat dikemukakan bahwa efektivitas organisasi merupakan suatu konsep yang mampu memberikan gambaran tentang keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasarannya. Pendekatan proses (*internal process approach*), menganggap efektivitas sebagai efisiensi dan kondisi

kesehatan organisasi internal, yaitu kegiatan dan proses internal organisasi yang berjalan dengan lancar. Pendekatan proses (*process approach*) melihat kegiatan internal organisasi dan mengukur efektivitas melalui indikator internal seperti efisiensi dalam pelayanan, semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja.

METODE PENELITIAN

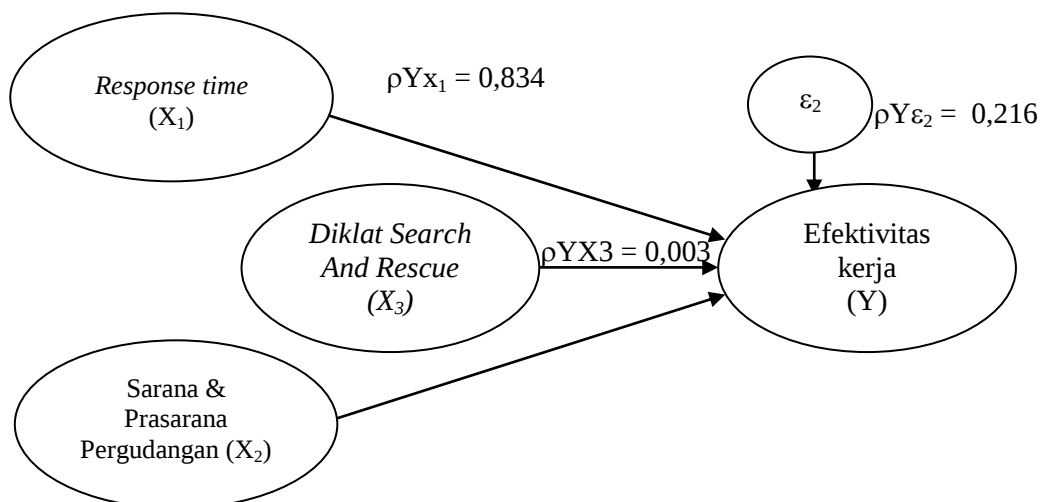
Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *mixed methods*. Penelitian ini merupakan suatu langkah penelitian dengan menggabungkan dua bentuk penelitian yang telah ada sebelumnya yaitu penelitian kualitatif dan penelitian kuantitatif.

Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur (*Path analysis*). Dalam analisis jalur hubungan variabel eksogen terhadap variabel endogen dapat berupa hubungan langsung dan tidak langsung (*direct dan indirect effect*), atau dengan kata lain analisis jalur memperhitungkan adanya hubungan langsung dan tidak langsung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Daftar angket penelitian yang penulis sampaikan kepada responden sebanyak 40 orang, kemudian diteliti, diedit, dan dianalisis sesuai dengan pengolahan data. Angket penelitian ini kemudian diberi skor sesuai dengan jawaban responden dan dijumlahkan. Proses penelitian harus dilakukan secara hati-hati agar tidak mengalami kekeliruan dalam merekapitulasi. Hasil rekapitulasi skor untuk masing-masing variabel ini selanjutnya menggunakan alat bantu komputer *Program SPSS 24.0 for windows*.

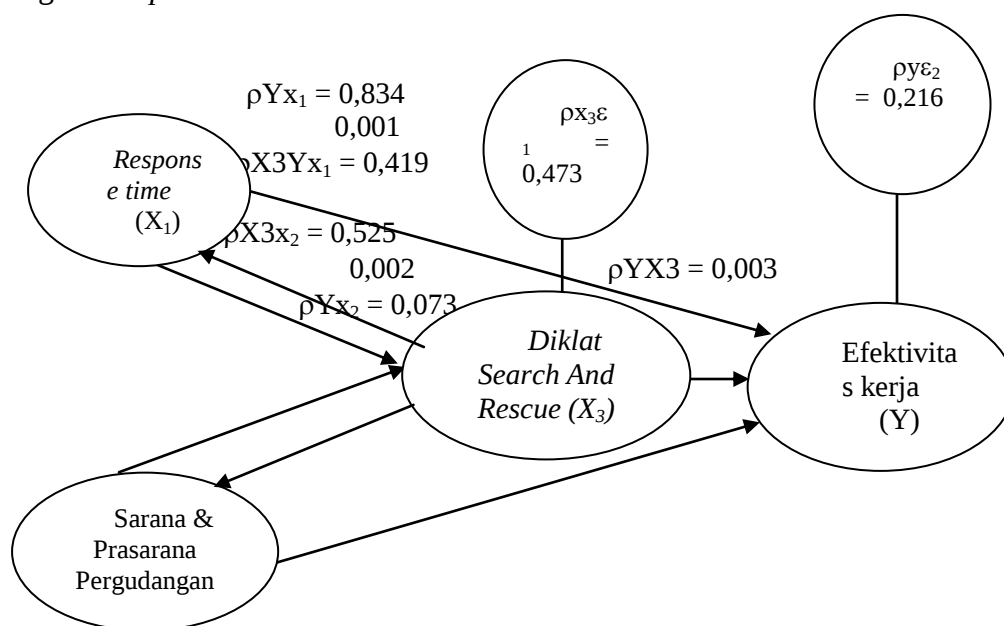
Diagram jalur hubungan pelayanan *response time*, sarana & prasarana pergudangan kerja, dan dengan efektivitas kerja misi operasi SAR dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 1. Hubungan Sub Struktur X_1 X_2 dan X_3 terhadap Y

Berdasarkan hasil koefisien jalur pada sub struktur 1 dan sub struktur 2 maka adapat digambarkan secara keseluruhan yang menggambarkan diagram path analysis hubungan *response time* dan sarana &

prasarana pergudangan kerja pada diklat *search and rescue* (SAR) dan dampaknya dengan efektivitas kerja misi operasi SAR dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 2. Hubungan Sub Struktur X_1 X_2 dan X_3 terhadap Y

Manajemen efektivitas kerja merupakan salah satu faktor dominan keberhasilan intitusi. Dimana tinggi rendahnya tingkat manajemen operasional sangat berhubungan dengan kebijakan standar mutu operasional prosedur yang ditetapkan dan mutu pelayanan yang diberikan. Hal ini terbukti dari kesimpulan hasil penelitian yang telah diuraikan di atas,

menunjukkan bahwa pengambilan kebijakan secara cepat dan benar serta mutu pelayanan terhadap masyarakat mempunyai hubungan positif dan signifikan dengan efektivitas kerja misi operasi SAR. Oleh karena itu implikasi terhadap instansi harus senantiasa memperhatikan kebijakan-kebijakan yang terkait dengan kebijakan institusi.

Beberapa hal yang perlu dilakukan antara lain adalah sebagai berikut:

1. Implikasi layanan *Response Time* dengan efektivitas kerja misi operasi SAR.

Layanan *Response Time* dalam lingkungan pekerjaan sangat mempengaruhi efektivitas kerja pada Basarnas. Jika iklim kerja yang diciptakan baik, maka pegawai akan bekerja dengan maksimal serta memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dan sebaliknya apabila suasana kerja kurang baik maka akan berakibat pada kurangnya hasil efektivitas kerja dan pelayanan yang tidak responsif. Untuk itu iklim kerja pada Basarnas perlu dipelihara dengan baik oleh seluruh pegawai serta para pimpinan demi terjaganya harmonitas dalam lingkungan kerja.

2. Implikasi sarana & prasarana pergudangan dengan efektivitas kerja misi operasi SAR

Pengadaan barang-barang pendukung misi operasi SAR dimaksudkan sebagai usaha atau kegiatan untuk memenuhi kebutuhan operasional yang sebelumnya telah ditentukan dalam perencanaan logistik SAR. Dengan terpenuhinya kebutuhan-kebutuhan operasional dari pengadaan logistik, diharapkan dapat memaksimalkan tugas operasi pencarian dan pertolongan.

Pengelolaan logistik yang sesuai dengan SOP yang berlaku akan memudahkan setiap aktifitas operasional yang akan dilakukan. Kemudian pengadaan kebutuhan sarpras yang sesuai dengan kebutuhan di lapangan akan memaksimalkan setiap pelaksanaan operasi SAR. Yang terakhir adalah pengawasan, pengawasan mencakup seluruh bagian-bagian manajemen pergudangan, pengawasan harus dilakukan dengan teliti dan objektif untuk mengontrol seluruh kegiatan *supply chain* agar tercipta sebuah manajemen logistik yang benar-benar mampu menunjang pelaksanaan operasi pencarian dan pertolongan di Basarnas.

3. Implikasi Diklat *Search and Rescue* (SAR) dengan efektivitas kerja misi operasi SAR

Permasalahan lain yang muncul pada pelaksanaan pendidikan dan pelatihan adalah ketersediaan para pengajar atau instruktur SAR. Para instruktur disini belum terikat pada jabatan fungsional sehingga hal ini secara tidak langsung dapat mempengaruhi motivasi dan profesionalisme kerja para instruktur SAR.

Hal ini tak lepas dari minimnya anggaran yang tersedia untuk pelaksanaan pendidikan dan pelatihan. Untuk bisa lebih meningkatkan kemampuan personil secara signifikan, Basarnas harus bisa bergerak untuk melakukan kerjasama aktif dengan lembaga pemerintah luar negeri yang memiliki kompetensi lebih khususnya di bidang maritim seperti Japan Coast Guard untuk bisa melakukan program latihan bersama atau diklat SAR sehingga pola pikir para Rescuer lebih terbuka dalam mendapatkan ilmu-ilmu baru. Langkah kongkrit pertama bisa dengan *Head to Head* meeting serta membahas program kerjasama (MoU).

4. Implikasi Kebijakan Strategis yang bisa dilakukan oleh Basarnas adalah dengan secara aktif mengikuti forum-forum internasional dalam rangka mensosialisasikan SAR *Framework* yang ada di Indonesia untuk mendukung *response time*. Forum dan seminar yang bisa di ikuti antara lain ASEAN Transport SAR Forum, IMO Meetings, Seminar tentang keselamatan transportasi, Coast Guard meetings yang diselenggarakan baik oleh pemerintah maupun dari organisasi internasional untuk mencapai kesepahaman bagi para operator kapal niaga ketika melintas di wilayah perairan Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Dessler, G. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Kesepuluh). Jakarta Barat: Pt Indeks.
- Handayaniingrat; Soewarno. (2012). *Pengantar Studi Ilmu Administrasi Dan Manajemen*. Jakarta: PT Gunung Agung.
- Hasibuan, M. S. . (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (kesembilan). Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Kaswan. (2013). *Membangun Tim Yang Efektif Dan Berkinerja Tinggi Melalui Kepemimpinan*. In *Leadership And Team Working*. Bandung: Alfabeta.
- Lambert, D.M., Stock, J.R. (2001). *Strategic Logistic Manajement* (Fourth Edi). New York - USA.: Mc Graw Hill.
- Lubis, S. . H. dan M. H. (2010). *Pengantar Teori Organisasi (Suatu Pendekatan Makro)*. Jakarta: Departemen Ilmu Administrasi, Fisip UI.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran jasa* (3rd ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, A. A. . (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Remaja RosdaKarya.
- Notoatmodjo; Soekidjo. (2009). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Rivai; Veithzal dan Deddy Mulyadi. (2012). *Kepemimpinan Dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono. (2012). *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono & Anastasia. (2009). *Total Quality Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offset.