

---

## PENGARUH PROSEDUR KERJA, KOMPENSASI DAN KEJELASAN DISKRIPSI KERJA BAGI KARYAWAN TERHADAP PRODUKTIVITAS KARYAWAN HOTEL HORIZON YUSRO JOMBANG

**Efi Endang Dwi Setyorini**  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Gempol  
[efieds@gmail.com](mailto:efieds@gmail.com)

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Prosedur Kerja, Kompensasi dan Kejelasan Diskripsi Kerja terhadap Produktivitas Karyawan Hotel Horison Yusro Jombang. Untuk variabel dependen (Y) dalam penelitian ini adalah Produktivitas Karyawan. Untuk variabel independen (X) meliputi, Prosedur Kerja (X1), Kompensasi (X2), dan Kejelasan Diskripsi Kerja (X3). Sampel yang digunakan sebanyak 100 orang dengan pengambilan sampel menggunakan metode *random sampling*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis Regresi Linier Berganda, uji asumsi klasik, Uji signifikansi dan uji hipotesis simultan (uji F). Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa baik secara simultan maupun parsial, variabel Prosedur Kerja (X1), Kompensasi (X2) dan Kejelasan Diskripsi Kerja (X3) memiliki pengaruh terhadap Produktivitas Karyawan (Y) Pada Hotel Horison Yusro Jombang.

**Kata kunci:** Produktivitas Karyawan, Prosedur Kerja, Kompensasi, Diskripsi Kerja

**Abstract.** *This study aims to examine the effect of Work Procedure, Compensation and Clarity of Work Descriptions on the Productivity of Horison Yusro Jombang Hotel Employees. For the dependent variable (Y) in this study is Employee Productivity. For independent variables (X) include, Work Procedure (X1), Compensation (X2), and Clarity of Work Description (X3). The sample used as many as 100 people with sampling using random sampling method. This research uses quantitative methods. Data analysis in this study uses Multiple Linear Regression analysis, classic assumption test, significance test and simultaneous hypothesis test (F test). From the results of this study it can be concluded that both simultaneously and partially, Work Procedure (X1), Compensation (X2) and Work Description (X3) Clarity variables have an influence on Employee Productivity (Y) at Horison Yusro Jombang Hotel.*

**Keywords:** *Employee Productivity, Work Procedures, Compensation, Work Description Clarity*

### PENDAHULUAN

Memasuki era globalisasi sekarang ini dan dimasa akan datang kompetisi yang terjadi sudah bersifat global dan adanya perubahan-perubahan kondisi ekonomi menyebabkan banyak perusahaan melakukan langkah perbaikan. Hal ini mendorong terjadinya perubahan

---

pada perusahaan dari biasa-biasa saja menjadi mengikuti perkembangan zaman.<sup>1</sup>

Kondisi sebagaimana telah diuraikan harus benar-benar disadari dan dipersiapkan secara sejak dini. Persiapan ini terutama pada masalah sumberdaya manusia yang bermutu dengan kualifikasi yang sesuai dengan perkembangan dunia saat ini.<sup>2</sup>

Oleh karena itu, produktivitas sumberdaya manusia merupakan hal yang sangat penting di dalam usaha memperbaiki pelayanan kepada masyarakat, sehingga perlu diupayakan secara terus menerus dan berkesinambungan dalam menghadapi tuntutan masyarakat.

Perkembangan industri saat ini semakin pesat dan membawa dampak timbulnya persaingan usaha yang semakin ketat. Kondisi ini menuntut setiap perusahaan untuk memiliki keunggulan yang kompetitif, inovatif serta respon yang cepat dan tanggap agar bisa bersaing dengan perusahaan sejenis. Keunggulan-keunggulan kompetitif ini dapat diperoleh dengan memiliki sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas sehingga dapat memberdayakan sumber daya yang dimilikinya secara efektif, efisien dan produktif.

Dalam hal ini meningkatkan produktivitas karyawan serta menciptakan sumber daya manusia dengan kinerja yang optimal adalah hal yang paling realistis di lakukan, dari pada harus bersaing menekan *cost* baik pada bahan baku, tenaga kerja, maupun proses produksi. Serta negara Indonesia memiliki jumlah penduduk yang cukup banyak, dengan demikian akan lebih menguntungkan jika meningkatkan produktivitas karyawan.

Oleh karena itu dalam penelitian ini akan dikaji pengaruh prosedur kerja, instruksi kerja dan kejelasan Diskripsi kerja terhadap produktivitas kerja karyawan pada Horison Yusro Jombang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh prosedur kerja, kompensasi dan kejelasan diskripsi kerja baik secara parsial maupun secara simultan terhadap produktivitas karyawan hotel horison yusro Jombang.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis dan Sumber Data**

Dalam penelitian ini teknik pengam-bilan sampel dilakukan dengan meng-gunakan teknik *total sampling (sensus)*. Pengambilan sampel secara *total sampling (sensus)* didasarkan pada suatu pertimbangan tertentu yang dibuat oleh peneliti berdasarkan ciri atau sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini

---

<sup>1</sup> Swastika, Basu Dan T. Hani Handoko, *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2016, hal. 11

<sup>2</sup> Tjiptono, Fandi, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset, 2000, ha. 34

sebanyak 100 anggota kelompok pengujian di Jombang yang menjadi karyawan *hotel horison yusro Jombang*.

Dalam penelitian ini data dan sumber data yang digunakan, yaitu data primer untuk menggali informasi langsung dari responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah dengan metode kuesioner yaitu memberikan daftar pertanyaan terstruktur yang disesuaikan dengan materi penelitian untuk diisi oleh responden, yang kemudian jawaban dari responden dianalisis. Skala yang digunakan adalah Skala *Likert*.

### Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini metode analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda karena penelitian ini dirancang untuk meneliti pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dengan demikian model analisis dapat dinyatakan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Level pengujian menggunakan *alpha*

( $\alpha$ ) 5% dan pengolahan dengan *software* SPSS versi 22.

### 2.1 Pengujian Hipotesis

#### Uji t (Uji Parsial)

Uji t yaitu suatu uji untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel independen secara parsial atau individual terhadap variabel dependen. Kriteria pengujian:

Apabila  $\text{sig } t \leq 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima pada ( $\alpha = 0,05$ ).

Apabila  $\text{sig } t > 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak pada ( $\alpha = 0,05$ ).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pembahasan

#### 1. Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian. Proses ini terdapat dalam fungsi/bidang produksi, pemasaran, keuangan, maupun ke karyawanan. Karena sumber daya manusia (SDM) dianggap semakin penting perannya dalam pencapaian tujuan perusahaan, maka berbagai pengalaman dan hasil penelitian dalam bidang SDM dikumpulkan secara sistematis dalam apa yang disebut manajemen sumber daya manusia. Istilah "manajemen" mempunyai arti sebagai kumpulan pengetahuan tentang

---

bagaimana seharusnya memanager (mengelola) sumber daya manusia.<sup>3</sup>

Peran manajemen SDM bukan hanya menjadi tanggung jawab pimpinan perusahaan tetapi juga tanggung jawab karyawan, sehingga dituntut adanya sikap survive dari para karyawan yang berkompetisi dengan karyawan lainnya. pimpinan yang profesional akan mampu mengelola MSDMnya dengan sangat baik.

Tenaga kerja atau Sumber Daya Manusia, adalah sebagai faktor produksi mempunyai arti yang besar. Karena semua kekayaan alam tidak berguna bila tidak dieksploitasi oleh manusia. Oleh karena itu setiap perusahaan seharusnya sangat memperhatikan SDM sebagai salah satu faktor produksi.

## 2. Produktivitas

Produktivitas secara umum diartikan sebagai hubungan antara keluaran (barang-barang atau jasa) dengan masukan (tenaga kerja, bahan, uang). Produktivitas adalah ukuran efisiensi produktif. Suatu perbandingan antara hasil keluaran dan masukan. Masukan sering dibatasi dengan tenaga kerja, sedangkan keluaran diukur dalam ke satuan fisik, bentuk dan nilai.

secara umum produktivitas mengandung pengertian perbandingan antara hasil yang dicapai dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan. Produktivitas tenaga kerja ditunjukkan sebagai rasio dari jumlah output yang dihasilkan pertotal tenaga kerja dan jam pekerjaan (*man – hours*), yaitu jam kerja yang dipakai untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut.<sup>4</sup>

Adapun pentingnya produktivitas dalam meningkatkan kesejahteraan nasional telah disadari secara universal. Tidak ada jenis kegiatan manusia yang tidak mendapatkan keuntungan dari prduktivitas yang ditingkatkan sebagai “kekuatan untuk menghasilkan lebih banyak barang-barang maupun jasa-jasa.”<sup>5</sup>

Peningkatan produktivitas juga menghasilkan peningkatan langsung pada standar hidup yang berada dibawah kondisi distribusi yang sama dari perolehan produktivitas yang sesuai dengan masukan tenaga kerja.

## 3. Prosedur Kerja

*Prosedur Kerja* merupakan dokumen tertulis yang memuat prosedur kerja secara rinci, tahap demi tahap dan sistematis. Implementasi prosedur kerja yang baik, akan menunjukkan

---

<sup>3</sup> Veithzal Rivai, Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan, Edisi ke 6, PT. Raja Grafindo Persada, Depok, 2014, hal. 4

<sup>4</sup> Wignjosoebroto, Dari Hukum Kolonial Ke Hukum Nasional: Dinamika Sosial Politik Dalam Perkembangan Hukum Indonesia, Huma: Jakarta, 2015, Hal. 57

<sup>5</sup> Muchdarsyah Sinungan, Apa dan Bagaimana, Bumi Aksara, hal. 9

konsistensi hasil kinerja, hasil produk dan proses pelayanan yang kesemuanya mengacu pada kemudahan karyawan dan kepuasan pelanggan.<sup>6</sup>

Menurut Tanjung dan Subagjo (2017), *Prosedur Kerja* adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.<sup>7</sup>

Prosedur kerja adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dengan biaya yang serendah-rendahnya. prosedur kerja biasanya terdiri dari manfaat, kapan dibuat atau direvisi, metode penulisan prosedur, serta dilengkapi oleh bagan flowchart di bagian akhir.<sup>8</sup>

#### 4. Kompensasi

Kompensasi merupakan balas jasa yang diberikan oleh organisasi/perusahaan kepada karyawan, yang dapat bersifat finansial maupun non finansial, pada periode yang tetap. Kompensasi dihitung dan diberikan kepada karyawan sesuai dengan pengorbanan yang telah diberikannya kepada organisasi atau perusahaan tempat ia bekerja. Sistem kompensasi yang baik akan mampu memberikan kepuasan bagi karyawan dan memungkinkan perusahaan memperoleh, mempekerjakan, dan mempertahankan karyawan.

Menurut Hasibuan (2017:118), "Kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan".<sup>9</sup>

Berdasarkan definisi para pakar tersebut penulis menyimpulkan bahwa kompensasi merupakan unsur biaya pengeluaran bagi perusahaan yang dikeluarkan sebagai balas jasa pada karyawan atas pengorbanan sumberdaya (waktu, tenaga, dan pikiran) serta kompetensi (pengetahuan, keahlian, dan kemampuan) yang telah mereka curahkan selama periode waktu tertentu sebagai sumbangan pada pencapaian tujuan organisasi dan diterimakan karyawan sebagai pendapatan yang merupakan bagian dari hubungan kepegawaian yang dikemas dalam suatu sistem imbalan jasa.

<sup>6</sup> Angih Wanabankti, Pengaruh pelatihan, penerapan SOP, Reward Sistem, Lingkungan kerja, dan peralatan terhadap produktivitas pegawai pada Bengkel Toyota PT.Hadji Kalla Makassar.Skripsi.2011, hal. 16

<sup>7</sup> Tanjung, Adrian dan Bambang Subagjo. Panduan Praktis Menyusun Standar Oprasional Prosedur (SOP) Instansi Pemerintah. Yogyakarta. Total Media. 2012, hal. 24

<sup>8</sup> Asri Laksmi Riani, Manajemen Sumber daya Manusia Masa Kini, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2013, hal. 52

<sup>9</sup> Malayu S.P Hasibuan, Manajemen Sumber Daya Manusia, Bumi Aksara, Jakarta, hal. 118

Bagi organisasi atau perusahaan, kompensasi memiliki arti penting karena kompensasi mencerminkan upaya organisasi dalam mempertahankan dan meningkatkan kesejahteraan karyawannya. Pengalaman menunjukkan bahwa kompensasi yang tidak memadai dapat menurunkan prestasi kerja, motivasi kerja, dan kepuasan kerja karyawan, bahkan dapat menyebabkan karyawan yang potensial keluar dari perusahaan.

## 5. Kejelasan Diskripsi Kerja

Diskripsi kerja adalah keseluruhan kajian ringkasan informasi pekerjaan dan syarat-syarat pelaksanaan seorang karyawan sebagai hasil dari analisis yang berisi tugas pokok dari uraian pekerjaan, (Rivai, 2004 : 126).<sup>10</sup> Sedangkan deskripsi kerja menurut Malthis dan Jackson (2006: 214) merupakan proses menyebutkan tugas, tanggung jawab dari suatu pekerjaan. Sebelum pekerjaan atau tugas dilakukan maka terlebih dahulu harus dilakukan suatu analisis pekerjaan (*job analysis*). Perlu diingat bahwa analisis pekerjaan tidak sama dengan deskripsi kerja (*job description*), namun pada akhirnya analisis pekerjaan akan berakhir pada suatu bentuk uraian tugas.<sup>11</sup>

Hasibuan (2007: 32) adanya pengaruh deskripsi kerja terhadap pekerjaan, yakni apabila deskripsi kerja kurang jelas akan mengakibatkan seorang karyawan kurang mengetahui tugas dan tanggung jawabnya pada pekerjaan itu, mengakibatkan pekerjaan tidak terlaksana dengan baik. Dengan adanya perancangan pekerjaan dan deskripsi tugas yang jelas, maka karyawan akan semakin produktif dan berprestasi sehingga keuntungan ekonomis dari deskripsi pekerjaan akan diperoleh.<sup>12</sup>

Berdasarkan uraian di atas dapat di-rumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1: Prosedur Kerja berpengaruh positif terhadap produktivitas karyawan hotel horison yusro Jombang.

H2: Kompensasi berpengaruh positif terhadap produktivitas karyawan hotel horison yusro Jombang.

H3: Kejelasan diskripsi kerja berpengaruh positif terhadap produktivitas karyawan hotel horison yusro Jombang.

H: Prosedur kerja, kompensasi dan kejelasan diskripsi kerja secara simultan berpengaruh

<sup>10</sup> Veithzal Rivai, Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan, Edisi ke 6, PT. Raja Grafindo Persada, Depok, 2014, hal. 126

<sup>11</sup> Rober L Mathis. & John Jackson, Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia, Terjemahan Dian Angelia, Salemba Empat, Jakarta, 2006 Hal. 214

<sup>12</sup> Malayu S.P Hasibuan, Manajemen Sumber Daya Manusia, Bumi Aksara, Jakarta, 2007, hal. 32

positif terhadap produktivitas karyawan hotel horison yusro Jombang.

### Hasil Analisis

Hasil pengujian terhadap model regresi berganda terhadap variabel prosedur kerja (X1), kompensasi (X2), kejelasan diskripsi kerja (X3), yang mempengaruhi produktivitas karyawan hotel horison yusro *Jombang* (Y) dapat dilihat dalam tabel berikut:

**Tabel 1. Hasil Regresi Faktor-Faktor Mempengaruhi Loyalitas Nasabah.**

Variabel Independen	Koefisien Regresi	t- hitung
Konstanta	3.380	1.880
Prosedur kerja	0.321	3.037
Kompensasi	0,171	2,883
Kejelasan Diskripsi kerja	0.228	2.838
F hitung	19,995	
<i>Sig. F</i>	0,000	
<i>Adjusted R2</i>	0,620	

Dengan memperhatikan model regresi dan hasil regresi linear berganda maka didapatkan persamaan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan menabung nasabah sebagai berikut:

$$Y = 3,380 + 0,321 X1 + 0,171 X2 + 0,228 X3$$

Dari hasil perhitungan data yang telah dilakukan, maka hipotesis pertama yang menyatakan bahwa prosedur kerja (X1) mempunyai pengaruh yang positif terhadap produktivitas karyawan dengan koefisien regresi sebesar 0,321. Dengan adanya pengaruh yang positif ini, berarti bahwa antara prosedur kerja dan produktivitas karyawan menunjukkan hubungan yang positif. Hasil pengujian signifikansi menunjukkan bahwa variabel prosedur kerja (X1) terdapat nilai *sig t* sebesar 0,000 yang berarti *p value* < 0,05. Dengan demikian hipotesis pertama yang menyatakan bahwa variabel prosedur kerja berpengaruh positif dan signifikan

terhadap produktivitas karyawan hotel horison yusro Jombang dapat terbukti.

Hipotesis kedua menyatakan bahwa produk tabungan bagi hasil (X2) mempunyai pengaruh yang positif terhadap keputusan menabung dengan koefisien regresi sebesar 0,332. Dengan adanya pengaruh yang positif ini, berarti bahwa antara produk tabungan bagi hasil dan keputusan menabung menunjukkan hubungan yang positif. Hasil pengujian signifikansi menunjukkan bahwa variabel produk tabungan bagi hasil (X2) terdapat nilai *sig t* sebesar 0,000 yang berarti *p value* < 0,05. Dengan demikian hipotesis kedua yang menyatakan bahwa variabel produk tabungan bagi hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung dalam menggunakan perbankan *syariah Mandiri* dapat terbukti.

Hipotesis ketiga menyatakan bahwa pelayanan (X1) dan produk tabungan bagi hasil (X2) secara simultan mempunyai pengaruh yang positif terhadap keputusan menabung (Y). Hasil uji regresi berganda menunjukkan bahwa koefisien F hitung sebesar 28,646. Dengan adanya pengaruh yang positif ini, berarti bahwa antara pelayanan dan produk tabungan bagi hasil secara simultan menunjukkan hubungan yang positif terhadap keputusan menabung.

Hasil pengujian signifikansi menunjukkan bahwa secara simultan variabel independen terdapat nilai *sig F* sebesar 0,000 yang berarti *p value* < 0,05. Dengan demikian hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa pelayanan dan produk tabungan bagi hasil secara simultan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan menabung perbankan *syariah Mandiri* dapat terbukti.

Berdasarkan hasil analisis di atas diketahui bahwa variabel pelayanan (X1), produk tabungan bagi hasil (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung perbankan *syariah Mandiri* (Y). Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Morgan dan Hunt (2010), yang mengemukakan bahwa pelayanan merupakan elemen penting yang mempengaruhi tingkat keputusan menabung. Pelayanan terhadap penyedia jasa akan meningkatkan keputusan menabung terhadap penyedia jasa, semakin tinggi tingkat pelayanan terhadap penyedia jasa maka semakin tinggi pula tingkat keputusan menabung yang mereka miliki.

Variabel produk tabungan bagi hasil (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung menggunakan perbankan *syariah Mandiri* (Y). Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Bloemer (2010), yang menyimpulkan bahwa variabel produk tabungan bagi hasil memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung, artinya seorang nasabah bank akan merasa puas setelah melakukan transaksi melalui bank dan akan

menimbulkan keinginan untuk menggunakan layanan tersebut dikemudian hari.

Kedua variabel independen pelayanan (X1), dan produk tabungan bagi hasil (X2) secara simultan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan menabung (Y). Hal ini dibuktikan dengan hasil uji regresi berganda menunjukkan bahwa koefisien F hitung sebesar 28,646. Dengan adanya pengaruh yang positif ini, berarti bahwa antara pelayanan dan produk tabungan bagi hasil secara simultan menunjukkan hubungan yang positif terhadap keputusan menabung. Hasil pengujian signifikansi menunjukkan bahwa secara simultan variabel independen terdapat nilai *sig* F sebesar 0,000 yang berarti *p value* < 0,05.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan dan produk tabungan bagi hasil baik secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung perbankan *syariah Mandiri*. Adapun sumbangan efektif kedua variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 52,8 % dan sisanya 47,2 % yang dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

### **Saran**

Bagi manajemen bank *syariah Mandiri*, hendaknya melakukan survei berkala mengenai bagaimana keputusan menabung. Selain itu juga meningkatkan pelayanan melalui peningkatan kemampuan karyawan bank dalam komunikasi bagi hasil dengan nasabah guna meningkatkan kualitas pelayanan yang akan berdampak pada keputusan menabung dan loyalitas nasabah.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Angih Wanabankti, 2011. Pengaruh pelatihan, penerapan SOP, Reward Sistem, Lingkungan kerja, dan peralatan terhadap produktivitas pegawai pada Bengkel Toyota PT.Hadji Kalla Makassar.Skripsi.
- Asri Laksmi Riani, 2013. Manajemen Sumber daya Manusia Masa Kini, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Malayu S.P Hasibuan, 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia, Bumi Aksara, Jakarta.
- Muchdarsyah Sinungan. 2005. Produktivitas Apa dan Bagaimana, Bumi Aksara, Jakarta
- Rivai, Veithzal. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan, Edisi ke 6, PT. Raja Grafindo Persada, Depok.
- Rober L Mathis. & John Jackson, 2006. Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia, Terjemahan Dian Angelia, Salemba Empat, Jakarta.
- Swastika, Basu dan T. Hani Handoko. 2016. Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tanjung, Adrian dan Bambang Subagjo. 2012. Panduan Praktis Menyusun Standar Oprasional Prosedur (SOP) Instansi Pemerintah. Yogyakarta. Total Media.
- Tjiptono, Fandi, 2000. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wignjosoebroto, 2015. Dari Hukum Kolonial Ke Hukum Nasional: Dinamika Sosial Politik Dalam Perkembangan Hukum Indonesia, Huma: Jakarta.