

PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PADA RUMAH MAKAN H ISMUN JEPARA

Mujiono

Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia
(STIEPARI) Semarang

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia pada Rumah Makan H Ismun Kota Jepara dan Demak. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara dan observasi. Teknik penentuan informan yang digunakan oleh penulis adalah purposive sampling. Manager, supervisor, serta para staff karyawan merupakan informan dalam penelitian ini.

Penulis menggunakan teknik triangulasi sebagai teknik untuk menguji keabsahan data. Hasil dari penelitian menunjukkan metode yang digunakan terbukti efektif, seperti proses pelatihan calon karyawan yang menggunakan metode pelatihan sambil bekerja, sedangkan dalam proses pengembangan karyawan, metode yang digunakan oleh H Ismun adalah metode rotasi pekerjaan, persiapan untuk pengganti dan juga memakai kembali metode pelatihan (pelatihan sambil bekerja).

Kata kunci : Pelatihan, Pengembangan Sumber Daya Manusia

Abstract. This study aims to describe the training and development of human resources at H Ismun Restaurant in Jepara City and Demak. This study uses qualitative methods with data collection techniques such as interviews and observations. The informant determination technique used by the writer is purposive sampling. Managers, supervisors, and staff employees are informants in this study.

The author uses triangulation as a technique to test the validity of the data. The results of the research show that the methods used have proven to be effective, such as the training process for prospective employees who use the training method while working, whereas in the employee development process, the method used by H Ismun is the job rotation method, preparation for replacements and also reuse training methods (training while working).

Keywords: Training, Human Resource Development

PENDAHULUAN

Didalam persaingan bisnis global saat ini, perusahaan harus memiliki kekuatan dalam menghadapi pesaing-pesaingnya termasuk dalam hal ini bisnis Rumah Makan. Salah satu yang dapat mendukung adalah aset sumber daya manusianya (SDM). SDM mempunyai peran utama dalam setiap kegiatan perusahaan. Walaupun didukung dengan sarana dan prasarana, serta sumber dana yang menjanjikan, tetapi tanpa dukungan SDM yang handal, kegiatan perusahaan tidak akan terselesaikan dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa SDM merupakan kunci pokok yang harus diperhatikan dengan segala kebutuhannya. Dinamika lingkungan yang selalu berubah menuntut perusahaan untuk memperoleh SDM yang berkualitas.

Dengan beragam masakan itulah, jika kita datang ke Rumah ini bersama seluruh anggota keluarga, semuanya akan mendapatkan santapan sesuai dengan selera masing-masing. Dalam pertumbuhan dan pengembangan usaha, perusahaan perlu memperkaya Sumber Daya Manusia dalam segi kualitas dan kuantitas untuk mencapai visi dan misi perusahaan yang nantinya menjadi keunggulan kompetitif dan menunjang pengembangan usaha perusahaan. Sehingga penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang Rumah Makan H Ismun tersebut dengan laporan penelitian, berjudul, “Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pada Rumah Makan H Ismun Jepara dan Demak”

TINJAUAN TEORI

2.1 Sumber Daya Manusia

2.1.1 Pengertian SDM

Pengertian SDM (Sumber daya Manusia), menurut Abdurrahmat Fathoni (2006), sumber daya manusia merupakan modal dan kekayaan yang terpenting dari setiap kegiatan manusia. Manusia sebagai unsur terpenting mutlak dianalisis dan dikembangkan. Waktu, tenaga, dan kemampuannya benar-benar dapat dimanfaatkan secara optimal bagi kepentingan organisasi, maupun bagi kepentingan individu (dalam Subekhi, Jauhar, 2012,:13).

Di dalam dunia bisnis hari ini, eksekutif yang baik tidak hanya beradaptasi terhadap kondisi perubahan, tetapi juga menerapkan prinsip dasar manajemen. Para eksekutif tetap memberikan dasar-dasar yang diperlukan untuk membangun sebuah perusahaan (Bateman & Snell, 2009: 9). Dasar-dasar tersebut terdiri atas fungsi manajemen tradisional seperti perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), penggerakan (actuating), dan pengendalian (controlling). (Bateman & Snell, 2009:19).

2.1.2 Pelatihan

Sebelum melaksanakan pekerjaan, karyawan harus menjalani suatu sesi dimana karyawan akan diberi pembekalan ketrampilan terlebih dahulu agar dapat menjalankan pekerjaannya sesuai dengan standart atau ketentuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Sesi yang dimaksud adalah pelatihan. Pelatihan adalah suatu proses pendidikan jangka pendek yang mempergunakan prosedur sistematis dan teroganisir di mana pegawai non manajerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis dalam tujuan terbatas. (Mangkunegara, 2001: 44).

Setiap pelatihan yang diselenggarakan oleh organisasi tentu memiliki tujuan atau sasaran pencapaian, sehingga dapat diketahui arah pelatihan yang diselenggarakan, dan pada akhir masa pelatihan dapat dievaluasi apakah tujuan pelatihan telah tercapai atau tidak. Lebih lanjut lagi Mangkunegara (2001:45) menyebutkan beberapa tujuan pelatihan yaitu : (1) Meningkatkan penghayatan jiwa dan ideologi, (2) Meningkatkan produktivitas kerja, (3) Meningkatkan kualitas kerja, (4) Meningkatkan ketetapan perencanaan sumber daya manusia, (5) Meningkatkan sikap moral dan semangat kerja, (6) Meningkatkan rangsangan agar pegawai mampu berprestasi secara maksimal, (7) Meningkatkan kesehatan dan keselamatan kerja, (8) Menghindarkan keusangan, (9) Meningkatkan perkembangan pegawai.

Penilaian keberhasilan pelatihan menurut Heidjrachman dan Suad Husnan 2007:108) yaitu : (1) Produktivitas sebelum dan sesudah training, apakah memang terjadi peningkatan produktivitas, misalnya diukur dari tingkat kualitas maupun kuantitas produksi. (2) Penurunan tingkat kecelakaan, apakah cukup berhasil program training tersebut mengurangi tingkat kecelakaan? Seberapa banyak biaya yang dapat dihemat karena menurunnya angka kecelakaan kerja?. Selain adanya pelatihan sumber daya

manusia, perusahaan juga perlu untuk melakukan pengembangan sumber daya manusia. Menurut Saydam (2010: 496), “Pengembangan sumber daya manusia merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan organisasi, agar pengetahuan (knowledge), kemampuan (ability), keterampilan (skill) mereka sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang mereka lakukan. Dengan kegiatan pengembangan ini, maka diharapkan dapat memperbaiki dan mengatasi kekurangan dalam melaksanakan pekerjaan dengan lebih baik, sesuai dengan perkembangan ilmu dan teknologi yang digunakan oleh organisasi.”

Menurut Hasibuan (2015:70) tujuan pengembangan sumber daya manusia tersebut pada hakikatnya adalah sebagai berikut : (1) Produktivitas kerja, (2) Efisiensi, (3) Kerusakan, (4) Kecelakaan, (5) Pelayanan, (6) Moral, (7) Karier, (8) Konseptual, (9) Kepemimpinan, (10) Balas jasa, (11) Pelanggan atau pengguna jasa. Menurut Mangkunegara (2011: 57) menyebutkan beberapa metode dalam pengembangan pegawai : (1) Metode Pelatihan, metode pelatihan dapat digunakan pula dalam pengembangan. Hal ini digunakan karena beberapa pegawai adalah manajer, semua manajer adalah pegawai. Metode pelatihan yang sering digunakan dalam pengajaran pengembangan antara lain : simulasi, metode konferensi, studi kasus dan bermain peran. (2) Understudy adalah mempersiapkan peserta untuk melaksanakan pekerjaan atau mengisi suatu posisi jabatan tertentu. Konsep understudy merupakan suatu teknik perencanaan pegawai yang berkualifikasi untuk mengisi jabatan manajer. Teknik pengembangan understudy serupa dengan metode on the job. Belajar dengan berbuat yang ditekankan melalui kebiasaan. (3) Job Rotasi dan kemajuan bersama, job rotasi melibatkan perpindahan peserta dari satu pekerjaan ke pekerjaan lainnya. Kadang-kadang dari satu penempatan ke penempatan lainnya direncanakan atas dasar tujuan belajar. Kemajuan berencana tidak merubah keseimbangan status dan gaji, tetapi melibatkan penempatan kembali dengan asumsi mempunyai tugas dan tanggung jawab yang lebih tinggi. Keuntungan dari job rotasi, antara lain pegawai peserta mendapatkan gambaran yang luas mengenai berbagai macam jenis pekerjaan, mengembangkan kerja sama antar pegawai, mempermudah penyesuaian diri dengan lingkungan tempat bekerja. (4) Coaching-Counseling adalah suatu prosedur pengajaran pengetahuan dan keterampilan-keterampilan kepada pegawai bawahan.

Peranan job Coaching adalah memberikan bimbingan kepada pegawai bawahan dalam menerima suatu pekerjaan atau tugas dari atasannya.

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu

Penelitian Pelaksanaan penelitian ini berlokasi di Rumah Makan h Ismun arung makan ini bisa dilihat di pinggir Jalan Raya Jepara–Kudus, Desa Krian, Kecamatan Kalinyamatan, Kabupaten Jepara, Jawa Tengah.. Penelitian ini dilaksanakan pada awal bulan April hingga September 2018.

3.2 Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan sekunder. Data primer ini diperoleh dari pihak manajemen di Rumah Makan H Ismun. Sedangkan data skunder diperoleh dari tulisan-tulisan yang berkaitan dengan masalah-masalah yang diteliti.

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus dengan metode deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain; secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata – kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2011, p. 6). Definisi lain dari metode penelitian deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk memberikan penjelasan mengenai fenomena yang terjadi pada masa sekarang. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengurai sifat atau karakteristik dari suatu fenomena tertentu dan hanya mengumpulkan fakta, menguraikan secara menyeluruh dan teliti sesuai dengan persoalan yang akan dipecahkan (Umar, 2005, p. 33-34). Theoretical sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling. Purposive sampling yaitu teknik penarikan sampel dengan menentukan kelompok peserta yang menjadi informan sesuai dengan kriteria terpilih yang relevan dengan masalah penelitian. Ukuran besaran individu key person atau informan, yang mungkin atau tidak mungkin ditunjuk sudah ditetapkan sebelum pengumpulan data, tergantung pada sumber

daya dan waktu yang tersedia, serta tujuan penelitian. Dengan kata lain besaran key person yang digunakan sebagai informan disesuaikan dengan struktur sosial saat pengumpulan data dilakukan. Kunci dasar dari purposive sampling ini adalah penguasaan informasi dari informan dan secara logika bahwa tokoh-tokoh kunci di dalam proses sosial selalu langsung menguasai informasi yang terjadi di dalam proses sosial itu (Bungin, 2009, p. 107).

3.3 Pengambilan Data

Peneliti menggunakan dua sumber data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian. Penulis memperoleh data primer melalui hasil observasi atau wawancara. (Bungin, 2009;122). Data primer yang digunakan oleh penulis adalah hasil wawancara dengan Bapak Rudy Purwanto, selaku manajer di Rumah Makan H Ismun Kota Jepara dan Demak, lalu supervisornya dan 4 orang karyawan yang bekerja di Rumah Makan tersebut untuk mengetahui bagaimana proses pelatihan dan pengembangan pada Rumah Makan H Ismun.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara dan observasi. Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (Interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Moleong, 2011:186). Dalam penelitian ini, penulis melakukan wawancara semi terstruktur dengan teknik wawancara in-depth interview, yang merupakan merupakan metode pengumpulan data yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif.

In-depth interview adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (guide) wawancara, pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama. (Boyce and Neale, 2006:3).

Sedangkan observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja pancaindra mata serta dibantu dengan pancaindra lainnya (Bungin, 2009:118). Jenis observasi / pengamatan yang digunakan pada penelitian ini adalah berperan serta sebagai pengamat. Yang dimaksud dengan pengamatan jenis ini bahwa dalam teknik tersebut peneliti sebagai pengamat tidak sebagai pemeran serta, tetapi melakukan fungsi pengamatan. Sebelum dilakukannya analisis data oleh peneliti, maka terlebih dahulu dilakukannya pengecekan data untuk memastikan apakah data yang telah diperoleh dari informan dapat dipercaya atau tidak. Dalam penelitian ini, penulis merasa cukup hanya menggunakan metode pengujian data dengan triangulasi sumber.

Teknik triangulasi dengan sumber data dilakukan dengan (dalam Bungin, 2009:265) :

- (1) Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.
- (2) Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang.
- (3) Membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara.

Pada penelitian ini, penulis menggunakan teknis analisis data kualitatif. Menurut Moleong (2011:288-291) proses analisis data dimulai dengan : (1) Menelaah seluruh data dari berbagai sumber, pada tahap ini seluruh data yang diperoleh dari wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan di lapangan, dan dokumen – dokumen perusahaan atau data perusahaan, ditelaah keterkaitan satu sama lain. (2) Reduksi data adalah upaya mengidentifikasi bagian terkecil dalam data yang memiliki makna jika dikaitkan dengan fokus dan masalah penelitian. satu upaya untuk membuat abstraksi. Hal ini akan membentuk rangkuman inti dari setiap data sesuai dengan tujuan penelitian. Setelah dilakukan reduksi data – data tersebut disusun dalam satuan – satuan (Unitizing). (3) Kategorisasi, adalah upaya memilah setiap satuan data ke dalam bagian-bagian yang memiliki kesamaan. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan coding pada gejala – gejala / hasil – hasil dari seluruh proses penelitian. Kategori disusun atas dasar pemikiran, institusi, pendapat, atau kriteria tertentu. (4) Pemeriksaan keabsahan data. Untuk menetapkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan, teknik pemeriksaan pada penelitian ini menggunakan metode triangulasi data. Triangulasi adalah teknik keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan / sebagai pembanding terhadap data itu. (5) Penafsiran data, untuk menjawab rumusan

masalah dilakukan dengan deskripsi analitik, yaitu rancangan dikembangkan dari kategori – kategori yang ditemukan dan mencari hubungan yang disarankan atau yang muncul dari data.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

H. Ismun adalah pendiri atau pemilik pertama Rumah makan ini. Meskipun H. Ismun telah tiada tapi penerusnya tidak menghilangkan nama sakti tersebut karena pelanggan telah mencintai nama itu seperti mencintai menu-menu yang disajikan setiap harinya. Selain dikenal dengan menunya yang komplit, harganya pun tidak begitu mahal untuk kalangan biasa. Tempatnya tergolong cukup nyaman untuk makan sambil beristirahat bersama seluruh anggota keluarga. Fasilitas lain yang diberikan oleh Rumah makan H. Ismun ini adalah tempat parkir yang cukup luas, musola, maka ini cocok bagi pengendara kendaraan yang ingin singgah. Tidak heran jika dari pagi hingga malam Rumah ini tidak sepi dari pengunjung yang kebanyakan sedang melakukan perjalanan dari luar kota. Hal ini bisa dilihat dari pelat mobil yang terparkir sangat lah beragam. Rumah Makan ini terletak di pinggir Jalan Raya Jepara–Kudus, Desa Krian, Kecamatan Kalinyamatan, Kabupaten Jepara, Jawa Tengah. Bila baru sekali masuk ke Rumah H. Ismun ini pasti akan menganggap tempat ini tergolong untuk menengah ke atas karena setiap hari pelanggannya banyak yang bermobil. Namun, setelah merasakan hidangan masakan dan membayarnya baru kita tahu jika Rumah Makan H. Ismun juga seperti Rumah makan lainnya.

Kelebihan metode pelatihan on the job training yang digunakan oleh Rumah Makan H ISMUN adalah : (1) Pekerjaan yang dilakukan adalah pekerjaan sesungguhnya, sehingga calon karyawan bisa lebih cepat mengenal situasi kerjanya (orientasi pekerjaan). (2) Calon karyawan mendapatkan pelatihan khusus dibidang pekerjaannya. (3) Pelatihan dibimbing langsung oleh karyawan yang lebih senior dan lebih berpengalaman dan tentunya juga didampingi oleh tim training. (4) Tidak perlu fasilitas khusus karena pelatihanya ditempat kerja sesungguhnya. (5) Karyawan bisa bekerja sambil mendapatkan pelatihan. (6) Tidak menyita waktu yang banyak dan biaya relatif rendah.

Sedangkan kekurangan metode pelatihan on the job training yang digunakan oleh Rumah Makan H ISMUN adalah : (1) Karyawan senior mungkin tidak dapat sepenuhnya dalam membimbing, karena terbentur pada pekerjaannya, seperti customer yang menuntut segala sesuatunya serba cepat, sehingga memakan waktu apabila harus mengajarkan step by step dan apabila karyawan senior tidak mempunyai motivasi yang tinggi, maka dalam pembimbingan kurang dapat maksimal. (2) Meskipun dibimbing oleh senior dan didampingi oleh tim training yang profesional, resiko kesalahan dalam praktek masih bisa terjadi, seperti gosong dalam menggoreng ayam / kentang, jumlah takaran yang tidak pas, dll.

Hal tersebut tentu akan berkaitan langsung dengan image perusahaan. Dalam metode pengembangan karyawan, karyawan yang dipilih untuk dikembangkan adalah karyawan yang berpotensi dan rajin. Manager dan supervisor sendiri yang akan memantau kinerja tiap karyawan dan memberikan penilaian. Setelah beberapa bulan bekerja di divisi, karyawan yang dianggap berpotensi dan telah menguasai / mahir dalam pekerjaannya akan diangkat sebagai senior di divisi tersebut atau bisa juga dipindahkan / dirotasikan ke divisi lain untuk mempelajari hal-hal yang baru, hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Mangkunegara (2010:57) tentang job rotasi yaitu metode pengembangan yang melibatkan perpindahan peserta dari satu pekerjaan ke pekerjaan lainnya.

Biasanya dari satu penempatan ke penempatan lainnya direncanakan atas dasar tujuan belajar. Kemajuan berencana tidak merubah keseimbangan status dan gaji, tetapi melibatkan penempatan kembali dengan asumsi mempunyai tugas dan tanggung jawab yang lebih tinggi. Keuntungan dari job rotasi, antara lain pegawai peserta mendapatkan gambaran yang luas mengenai berbagai macam jenis pekerjaan, mengembangkan kerja sama antar pegawai, mempermudah penyesuaian diri dengan lingkungan tempat bekerja.

Sehingga sesuai menurut teori Mangkunegara (2010:57) metode pelatihan juga sering digunakan dalam pengajaran pengembangan. Dalam hal ini karena di H Ismun ada 4 divisi : cashier, waitress, kitchen, dan preparation, maka biasanya karyawan yg rajin dan berpotensi untuk dikembangkan akan dirotasikan kesetiap divisi tersebut, setiap dipindahkan ke divisi yang baru, karyawan tersebut akan dibimbing oleh senior di divisi

tersebut yaitu dengan menggunakan metode pelatihan on the job training, Subekhi & Jauhar (2013:87).

Biasanya karyawan yang sudah pernah mencoba semua divisi tersebut dan dianggap berpotensi akan di promosikan oleh manager sebagai calon supervisor, karena setiap 2 tahun sekali dari pusat meminta daftar nama karyawan berpotensi untuk dipromosikan sebagai calon supervisor, untuk di tempatkan kecabang-cabang lain yang membutuhkan.

Analisis Pelatihan dan Pengembangan Pelatihan dan pengembangan yang dilakukan Rumah Makan H Ismun telah memenuhi unsur-unsur pelatihan dan pengembangan seperti, (1) tujuan sasaran pelatihan dan pengembangan sudah jelas seperti yang telah dibahas sebelumnya, (2) lalu H Ismun memiliki tim training yang profesional dari pusat, (3) materi pelatihan dan pengembangan telah sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai yaitu meminimalkan cost control agar perusahaan profit, (4) calon karyawan di tes psikologi terlebih dahulu sebelum mengikuti pelatihan, sedangkan karyawan yang akan mengikuti pengembangan dipantau langsung kinerjanya oleh manager dan supervisor dan diberi penilaian apakah karyawan ini termasuk rajin untuk bisa mengikuti metode pengembangan yang ada (5). Ada para calon karyawan dan karyawan dapat mengikuti program pelatihan dan pengembangan sesuai dengan prosedur. Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Mangkunegara (2010:44) mengenai faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam pelatihan dan pengembangan yaitu (1) Perbedaan individu, setiap sumber daya manusia tentu memiliki kemampuan dan kepandaian yang berbeda dalam mengikuti pelatihan, (2) Motivasi, sumber daya manusia harus mempunyai motivasi yang cukup dalam mengikuti pelatihan, sehingga penerimaan materi latihan bisa maksimal, (3) Seleksi peserta pelatihan, tentu tak semua sumber daya manusia bisa mengikuti program pelatihan, harus ada seleksi sumber daya manusia. Sehingga sumber daya manusia yang telah memenuhi kualifikasi yang bisa mengikuti pelatihan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis dan pembahasan pada Bab 4 maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: **1) Metode pelatihan calon karyawan yang digunakan H Ismun**

adalah Lecture yaitu mempelajari teori didalam kelas selama 1 minggu dan on the job training yaitu praktek bekerja sambil berlatih selama 1 minggu juga. Metode pengembangan karyawan yang digunakan H Ismun adalah job rotasi yaitu dengan memindah mindahkan karyawan ke divisi yang berbeda-beda, lalu dengan memakai kembali metode pelatihan (on the job training) dan understudy. 2) Kegiatan pelatihan calon karyawan dan pengembangan karyawan yang dilakukan telah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, Prasetya. (1997). Strategi Belajar Mengajar. Bandung: Pustaka Setia.
- Andrew E. Sikula. (1981). Personnel Administration and Human Resources Management. John Wiley & Sons, Inc.
- Ardana, I K., Mujiati, Ni W., & Utama, I W.M. (2012). Manajemen sumber daya manusia. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Bateman, Thomas S. & Snell, Scott A. (2009). Management: leading & collaborating in the competitive world. New York : McGraw-Hill.
- Blanchard P, Nick. (2007). Effective training. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Boyce, Carolyn and Palena Neale. (2006). Conducting in Depth-Interview : A Guide for Designing and Conducting In-Depth Interviews for Evaluation Input. USA : Pathfinder International.
- Bungin, Burhan. (2009). Penelitian kualitatif. Jakarta: Prenada Media Group.
- David, F.R. (2011). Strategic management: concept and cases. Boston: Pearson Educations.
- Dessler, Gary. (2005). Human Resource Management. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Handoko, T. H. (2001). Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. BPF, Yogyakarta.
- Hariandja, Marihot T.E. (2002). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Grasindo.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2005). Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Heidjrachman, Ranupandoyo, dan Suad Husnan. (1997). Manajemen Personalia. Yogyakarta: BPF.
- Istijanto. (2005). Aplikasi praktis riset pemasaran. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

- Lubis, K.A. (2008, November). Pengaruh pelatihan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT. Perkebunan Nusantara IV (PERSERO). Medan, from repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/4316/1/09 E01349.pdf.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2001). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mangkuprawira, Sjafri. (2003). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Ghalia Indonesia. Manullang, M. (1982). Dasar – Dasar Manajemen. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Martoyo, Susilo. (1994). Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Ketiga. BPEF, Yogyakarta.
- Mathis, Robert L & John H. Jackson. (2001). Manajemen Sumber Daya Manusia, jilid 1 (Alih Bahasa Jimmy Sadeli dan Bayu Prawira). Jakarta: Penerbit Salemba
- Moleong, Lexy. J. (2011). Metode penelitian kualitatif (edisi revisi). Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Raymond A, Noe. (2005). Human Resources Management. New York: McGraw- Hill.
- Sarwono, Jonathan. (2006). Metode penelitian kuantitatif & kualitatif. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Saydam, Gouzali. (2000). Manajemen Sumber Daya Manusia (Human Resource Management): Suatu Pendekatan Mikro (Dalam Tanya Jawab). Cetakan Kedua. Jakarta: Penerbit Djambatan.
- Setiawati, F., dan Saksono. Y. (2004). Analisa pengaruh pelatihan dan pemberian insentif terhadap peningkatan prestasi kerja karyawan operasional food and beverage service Hotel Shangri-La Jepara. (Skripsi No. 0101108/HTL/2004). S1 – Skripsi / Undergraduate Thesis, Universitas Kristen Petra, Jepara.
- Subekhi, A., & Jauhar, M. (2012). Pengantar manajemen sumber daya manusia (MSDM). Jakarta: Prestasi Pustakaraya.
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Tohirin. (2012). Metode penelitian kualitatif. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Umar, H, (2005). Evaluasi kinerja, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Veithzal Rivai. (2003). Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Wahyu, Purhantara. (2010). Metode Kualitatif Untuk Bisnis. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wibowo, (2011). Manajemen Kinerja 3rd ed. Jakarta: Rajawali Pers.