

**STRATEGI PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN
GEMBIRA LOKA ZOO YOGYAKARTA**

Tesis

**untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana S2
Program Studi Magister Manajemen**



**Diajukan oleh:
ERVANI EMIHANDAYANI
NIM 171103485**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI WIDYA WIWAHA
2019**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 21 September 2019

Ervani Emihandayani

STIE Widya Wiyaha
Jangan Plagiat

KATA PENGANTAR

Assalamualaim Wr. Wb.,

Puji syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya serta Sholawat dan salam dihaturkan kepada Nabi Muhammad SAW sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“STRATEGI PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN GEMBIRA LOKA ZOO YOGYAKARTA”**.

Adapun penyusunan tesis ini adalah salah satu persyaratan yang diperlukan sebagai syarat guna mendapatkan gelas Sarjana S2 Program Magister Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widyia Wiwaha Yogyakarta.

Saya menyadari bahwa selesainya penyusunan tesis ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, baik berupa petunjuk, kritik, dan saran,. Oleh karena itu pada kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. John Suprihanto, MIM, Ph.D selaku Direktur Program Studi Magister Manajemen STIE Widyia Wiwaha Yogyakarta
2. Bapak Dr. Ir. Meidi Syaflan, M.P dan Bapak Suhartono, SE, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dengan tekun dan sabar kepada saya dari awal sampai akhir hingga tersusunnya tesis ini.
3. Bapak KMT. A. Tirtodiprojo selaku Direktur Utama Gembira Loka Zoo Yogyakarta , Ibu Josephine Vanda Tirtayani, M.A, selaku Manager Konservasi Gembira Loka Zoo Yogyakarta, Bapak Yosi Hermawan, S.Pd selaku Manajer Pemasaran, dan Bapak Muh. Fazir Syahfrudin, S.Pd selaku Kepala Bagian Pendidikan Gembira Loka Zoo Yogyakarta.

4. Orang tua tersayang Bunda Suparmi, Ayah Saiman, Almh Ibu Sri, Bapak Sardimin, Mama Mertua Mike, Papa Mertua Boy Paendong terima kasih telah melimpahkan samudra kasih sayangnya serta selalu memberikan semangat agar kelak saya dapat menjadi orang besar.
5. Suami tercinta Alfa Janto Paendong yang selalu ada menemani saat suka maupun duka.
6. Adik-adik tersayang Kemi, Septi, Udin, Alvin yang selalu ada menghibur dan membuat senyum dalam keluarga kami, semoga kalian besuk juga bisa menjadi sarjana tentunya bisa membuat bangga orang tua.
7. Ponakan saya yang lucu Adli Amzar Fairuz yang kehadirannya membuat saya semangat untuk menatap masa depan yang lebih indah.
8. Bapak Dedi Hidayat, SE bagian personalia sebagai Kepala Unit Pengembangan, Penilaian, dan Pelatihan, Ibu Brigita Risti Samuel selaku Ass Manajer Konservasi Bapak drh. Bertha Alviyanto selaku Kepala Bidang Kesehatan dan Nutrisi Satwa Bapak Rohman Bagus Sejati alias Gembul sebagai Mahout Gajah, Ibu Dwi Rahayu sebagai Perawat Satwa Aves, Ibu Paramitha Adelia, SE sebagai Kepala Unit Nutrisi, Bapak Yazid Ghufron, A.Md sebagai Staff Keseshatan Satwa/ Paramedis, Bapak drh. Randy Kusuma, sebagai Kepala Unit Kesehatan Hewan Bapak Miftah Nurkhasan, sebagai Kepala Bidang Perawatan Satwa Gebira Loka Zoo Yogyakarta sebagai responden yang telah bersedia meluangkan waktu dalam membantu saya memperoleh data.
9. Sahabat-sahabat seperjuangan Program Studi Magister Manajemen angkatan 17.1.F yang tetap semangat dalam menjalani bangku perkuliahan hingga selesai
10. Dan semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu.

Akhirnya dengan menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini masih banyak kekurangan untuk itu kritik dan saran saya terima dengan senang hati sebagai perbaikan pada penelitian berikutnya. Harapan saya semoga tesis ini bermanfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta, 21 September 2019

Ervani Emihandayani

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
ABSTRAKSI.....	viii
I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Petanyaan Penelitian	4
D. Tujuan Penelitian.....	4
E. Manfaat Penelitian	4
II. LANDASAN TEORI	
A. Kajian Teori	6
1. Motivasi dan Pelatihan.....	6
2. Kinerja Karyawan.....	10
3. Kebun Binatang.....	14
B. Penelitian Terdahulu.....	15

III. METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian	18
B. Obyek Penelitian dan Subyek Penelitian	18
C. Lokasi Penelitian.....	19
D. Sumber Data.....	19
E. Teknik Pengumpulan Data.....	20
F. Instrumen Penelitian.....	21
G. Teknis Keabsahan Data.....	24
H. Teknis Analisis Data	25

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian.....	28
1. Sejarah Gembira Loka Zoo.....	28
2. Lokasi Gembira Loka Zoo.....	29
3. Status Gembira Loka Zoo.....	30
3. Visi Dan Misi Gembira Loka Zoo.....	30
4. Struktur Organisasi.....	32
B. Hasil Penelitian	33
C. Pembahasan.....	40

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	47
B. Saran.....	49

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penilaian Kinerja Karyawan Gembira Loka Zoo.....	3
Tabel 3.1 Pedoman Wawancara.....	22
Tabel 3.2 Daftar Pertanyaan Kepada Manajemen.....	23
Tabel 3.3 Daftar Pertanyaan Kepada Karyawan.....	23

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Komponen Dalam Analisis Data.....	26
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Gembira Loka Zoo.....	32

DAFTAR LAMPIRAN

Peta Gembira Loka Zoo	
Surat Keterangan Ijin Penelitian	
Dokumentasi	

STRATEGI PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN GEMBIRA LOKA ZOO YOGYAKARTA

Ervani Emihandayani

Proram Studi Magister Managemen STIE Widya Wiwaha Yogyakarta

Email : ervaniemy@gmail.com

ABSTRAK

Salah satu kunci mencapai keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai visi dan misinya adalah kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang baik. Seringkali perusahaan telah mempunyai karyawan dengan keterampilan, pengetahuan dan kemampuan yang cukup untuk bekerja sesuai standar yang diharapkan, namun permasalahannya terletak pada bagaimana caranya mempertahankan karyawan tersebut untuk dapat tetap bekerja dengan tuntutan yang ada dan selalu bersemangat dalam pekerjaannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penyebab belum maksimalnya kinerja karyawan Gembira Loka Zoo dan merumuskan strategi apa yang harus dilakukan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan Gembira Loka Zoo Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian diskriptif-kualitatif, fokusnya adalah strategi peningkatan kinerja karyawan Gembira Loka Zoo melalui Motivasi dan Pelatihan, yang datanya didapatkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Data tersebut selanjutnya dianalisis dengan menggunakan model analisis data interaktif Miles dan Huberman yang kerjanya meliputi perangkuman data, pendisplayan data, dan penarikan kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini mencakup semua karyawan Gembira Loka Zoo dan sampel yang diambil adalah pejabat dan karyawan Gembira Loka Zoo Yogyakarta yang masa kerja lebih dari 1 tahun dan yang sudah pernah mengikuti pelatihan.

Hasil analisis menunjukkan penyebab belum maksimalnya kinerja karyawan Gembira Loka Zoo diantaranya karena budaya lama, sarana dan prasarana, *Job Discription*, dan gaji, sedangkan strategi yang ditempuh dalam upaya menunjang peningkatan kinerja karyawan Gembira Loka Zoo adalah pemberian tugas yang jelas serta memberikan *reward* bagi karyawan.

Kata kunci : strategi, peningkatan, kinerja karyawan

EMPLOYEE PERFORMANCE STRATEGY GEMBIRA LOKA ZOO YOGYAKARTA

Ervani Emihandayani

Proram Studi Magister Managemen STIE Widy a Wiwaha Yogyakarta

Email : ervaniemy@gmail.com

ABSTRACT

One key to achieving a company's success in achieving its vision and mission is good quality Human Resources (HR). Often companies already have employees with sufficient skills, knowledge and abilities to work according to the expected standards, but the problem lies in how to retain these employees to be able to keep working with existing demands and always be passionate about their work. This research aims to determine the cause of the not yet optimal performance of the employees of Gembira Loka Zoo and formulate strategies for what should be done in an effort to improve the performance employees of Gembira Loka Zoo Yogyakarta

This research is a descriptive-qualitative research, the focus is on the strategy to improve the performance of Gembira Loka Zoo employees through motivation and training, the data obtained through observation, interviews and documentation. The data is then analyzed using the Miles and Huberman interactive data analysis model whose work includes data summarizing, displaying data, and drawing conclusions. The population in this study included all employees of Gembira Loka Zoo and the samples taken were officials and employees of Gembira Loka Zoo Yogyakarta who had a working period of more than 1 year and who had attended training

The results of the analysis show that the cause of the performance of the employees of Gembira Loka Zoo is not yet maximal due to the old culture, facilities and infrastructure, job discripts, and salaries, while the strategy adopted in an effort to support the improvement of the performance of Gembira Loka Zoo employees is to provide clear tasks and provide rewards for employees

Key words: strategy, improvement, employee performance

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sektor Pariwisata sebagai kegiatan perekonomian menjadi andalan potensial dan prioritas pengembangan bagi beberapa negara berkembang seperti Indonesia. Sebagai salah satu faktor penunjang perekonomian bagi masyarakat, kemajuan dan perkembangan pariwisata di Indonesia saat ini cukup pesat. Yogyakarta merupakan salah satu kota yang cukup menarik bagi para wisatawan dengan banyaknya keindahan alam dan aneka warisan budaya.

Kebun Raya dan Kebun Binatang Gembira Loka (KRKB Gembira Loka) yang saat ini dipopulerkan dengan nama Gembira Loka Zoo merupakan satu-satunya kebun binatang di wilayah Yogyakarta. Kebun binatang ini berada di Jalan Kebun Raya No. 2 Yogyakarta, lokasi di tengah kota yang cukup strategis dan tentunya mudah dijangkau oleh wisatawan.

Pada saat ini banyak perusahaan jasa pariwisata khususnya di Yogyakarta yang bersaing demi mencapai tujuan perusahaan salah satunya yaitu meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan. Suatu perusahaan membutuhkan beberapa faktor untuk menunjang tercapainya tujuan tersebut salah satunya yaitu faktor Sumber Daya Manusia atau tenaga kerja atau karyawan. Secanggih apapun peralatan yang dimiliki perusahaan jika tidak dioperasikan secara efektif dan efisien oleh karyawan maka perusahaan tidak akan mencapai produktivitas sesuai yang diharapkan. Para manajer atau pimpinan perlu memahami proses

psikologikal, apabila mereka berkeinginan untuk membina karyawan mereka secara berhasil dalam upaya mencapai tujuan oraganisasi.

Persaingan diberbagai sektor membuat proses pengelolaan dan pemeliharaan manajemen oraganisasi semakin mendapatkan perhatian yang serius dari seluruh elemen yang ada dalam organisasi untuk menciptakan sesuah system manajerial yang tangguh dan mampu mengikuti perkembangan saat ini. Setiap organisasi akan megharapkan seluruh karyawannya dapat berprestasi serta mampu menciptakan situasi dan kondisi yang kondusif, sehingga para karyawan tidak akan mengalami kejenuhan, kebosanan, dan malas kinerja yang akan berakibat pada penurunan kinerja. Karyawan tidak secara formalitas bekerja di kantor tetapi harus mampu merasakan dan menikmati pekerjaannya, sehingga ia tidak akan merasa bosan dan lebih tekun dalam beraktivitas. Para karyawan akan lebih senang dalam bekerja apabila didukung oleh berbagai situasi yang kondusif, sehingga dapat mengembangkan keterampilan yang dimilikinya.

Seringkali perusahaan telah mempunyai karyawan dengan keterampilan, pengetahuan dan kemampuan yang cukup untuk bekerja sesuai standar yang diharapkan, namun permasalahannya terletak pada bagaimana caranya mempertahankan karyawan tersebut untuk dapat tetap bekerja dengan tuntutan yang ada dan selalu bersemangat dalam pekerjaannya. Disisi lain, kebutuhan karyawan dalam memenuhi keinginanya semakin meningkat. Para karyawan bekerja dengan harapan akan memperoleh upah/ gaji yang dapat memenuhi kebutuhan tersebut. Kebutuhan yang sangat kompleks dari hal yang paling pokok/

primer terutama masalah kebutuhan sandang, pangan, perumahan, pendidikan, istirahat kerja yang cukup, perlu mendapat skala prioritas utama dalam hal pemenuhan.

Latihan-latihan yang diberikan kepada para karyawan, juga mendorong karyawan untuk bekerja lebih keras. Hal ini disebabkan karena karyawan-karyawan yang telah mengetahui dengan baik tugas-tugas dan tanggung-jawabnya akan mencapai tingkat moral kerja yang lebih tinggi. Maka dari itu diperlukan latihan-latihan bagi karyawan-karyawan agar mereka siap dalam menangani tugasnya yang baru (Mathis & Jackson, 2006).

Tabel 1.1 Penilaian kinerja karyawan Gembira Loka Zoo

Tahun	Jumlah	Nilai A (41-50)	Nilai B (30-40)	Nilai C (0-30)
2019	73	30	43	0

Sumber: Data Manajemen GLZoo (2019)

Dari tabel diatas memperlihatkan bahwa berdasarkan peraturan perusahaan kinerja karyawan masih belum sesuai yang diharapkan manajemen perusahaan, karena nilai B(21-30) masih lebih banyak dari nilai A(41-50). Dari uraian diatas, mengingat besarnya manfaat kinerja karyawan bagi perusahaan sehingga mendorong untuk dilakukan penelitian yang akan memberi gambaran dan penjelasan tentang **“Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Gembira Loka Zoo Yogyakarta”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian dalam latar belakang yang sudah dipaparkan di atas, maka rumusan masalah yang diangkat untuk penelitian ini adalah masih kurangnya kinerja karyawan Gembira Loka Zoo.

C. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan pada uraian dalam latar belakang yang sudah dipaparkan di atas, maka pertanyaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengapa kinerja karyawan Gembira Loka Zoo Yogyakarta belum maksimal?
2. Bagaimana keadaan nyata kinerja karyawan Gembira Loka Zoo Yogyakarta?
3. Bagaimana strategi yang dilakukan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan Gembira Loka Zoo Yogyakarta?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengidentifikasi penyebab belum maksimalnya kinerja karyawan Gembira Loka Zoo Yogyakarta.
2. Untuk mengevaluasi keadaan nyata kinerja karyawan Gembira Loka Zoo Yogyakarta.
3. Untuk merumuskan strategi yang harus dilakukan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan Gembira Loka Zoo Yogyakarta

E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dengan adanya penelitian ini adalah sebagai:

1. Bagi Manajemen Gembira Loka Zoo

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan tambahan referensi bagi Manajemen Gembira Loka Zoo terutama

dalam hal mengelola seluruh sumber daya manusia sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan Gembira Loka Zoo Yogyakarta.

2. Bagi Mahasiswa STIE Widya Wiwaha

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan wawasan dan ilmu pengetahuan bagi Mahasiswa STIE Widya Wiwaha mengenai strategi yang dilakukan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan Gembira Loka Zoo Yogyakarta

3. Bagi Penulis

Penulisan penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana untuk menerapkan serta membandingkan antara teori yang sudah diperoleh selama dibangku perkuliahan dengan kenyataan yang ada di lapangan, juga menambah pengetahuan dalam menganalisa suatu permasalahan yang menyangkut strategi yang dilakukan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan Gembira Loka Zoo Yogyakarta.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Motivasi dan Pelatihan

a. Pengertian Motivasi

Motivasi dalam manajemen ditujukan pada sumber daya manusia umumnya dan bawahan khususnya. Motivasi mempersoalkan bagaimana cara mengarahkan daya dan potensi bawahan, agar mau bekerja sama secara produktif berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan. Menurut Stephen Robbins dalam Rivai (2004: 457) mengatakan bahwa motivasi adalah “*the willingness to to exert high level of effort toward organizational goals, conditioned by the effort’s ability to stisfy some individual need*” yang artinya adalah adanya kesediaan untuk menggunakan secara maksimum hasil usaha dalam mencapai tujuan perusahaan dengan maksud untuk memuaskan beberapa kebutuhan pribadi karyawan itu sendiri.

Hasibuan (2006: 99) mengemukakan bahwa terdapat dua jenis motivasi yaitu:

1. Motivasi positif (insentif positif), manajer memotivasi bawahan dengan memberikan hadiah kepada mereka yang berprestasi baik. Dengan motivasi positif semangat kerja bawahan akan meningkat, karena manusia pada umumnya senang menerima yang baik-baik saja

2. Motivasi negatif (insentif negatif), manajer memotivasi bawahannya dengan memberikan hukuman kepada mereka yang pekerjaannya kurang baik (prestasi rendah). Dengan memotivasi negatif ini semangat kerja bawahan dalam jangka waktu pendek akan meningkat, karena mereka takut dihukum tetapi untuk jangka waktu panjang dapat berakibat kurang baik.

Dalam praktek kedua jenis motivasi diatas sering digunakan oleh manajer suatu perusahaan. Penggunaannya harus tepat dan seimbang, supaya dapat meningkatkan semangat kerja karyawan.

Maslow (dalam Hasibuan, 2006: 151) mengemukakan teori motivasi yang dinamakan *Maslow's Need Hierarchy Theory/ A Theory of Human Motivation* atau *Teori Hierarki Kebutuhan dari Maslow*. Inti dari Teori Maslow adalah bahwa kebutuhan manusia tersusun dalam suatu hirarki. Hierarki kebutuhan mengikuti teori jamak yakni seseorang berperilaku/bekerja, karena adanya dorongan untuk memenuhi bermacam-macam kebutuhan. Maslow berpendapat, Model Maslow (dalam Hasibuan, 2006: 151) ini sering disebut dengan model menyangkut kebutuhan manusia, maka teori ini digunakan untuk menunjukkan kebutuhan seseorang yang harus dipenuhi agar individu kerja. kebutuhan yang diinginkan seseorang itu berjenjang. Artinya, jika kebutuhan yang pertama telah terpenuhi, kebutuhan tingkat kedua akan muncul menjadi yang utama. Selanjutnya jika kebutuhan tingkat kedua

telah terpenuhi, muncul kebutuhan tingkat ketiga dan seterusnya sampai tingkat kebutuhan kelima. Kebutuhan itu terdiri dari lima jenis yaitu :

1) *Physiological Needs*

Physiological Needs (kebutuhan fisik) yaitu kebutuhan yang diperlukan untuk mempertahankan kelangsungan hidup seseorang, seperti makan, minum, udara, perumahan. Keinginan untuk memenuhi kebutuhan fisik ini merangsang seseorang berperilaku dan bekerja giat.

2) *Safety and Security needs*

Safety and Security needs (kebutuhan keamanan dan keselamatan) adalah kebutuhan akan keamanan dari ancaman, yakni merasa aman dari ancaman kecelakaan dan keselamatan dalam melakukan pekerjaan.

3) *Affiliation or Acceptance Needs*

Affiliation or Acceptance Needs adalah kebutuhan sosial, teman, dicintai dan mencintai serta diterima dalam pergaulan kelompok karyawan dan lingkungannya. Karena manusia adalah makhluk sosial, sudah jelas ia menginginkan kebutuhan – kebutuhan sosial.

4) *Esteem or Status or Egoistic Needs*

Esteem or Status or Egoistic Needs adalah kebutuhan akan penghargaan diri, pengakuan serta penghargaan prestasi dari karyawan dan masyarakat lingkungannya. Prestasi dan status dimanifestasikan oleh banyak hal yang digunakan sebagai symbol status. Misalnya,

memakai dasi untuk membedakan seorang pimpinan dengan anak buahnya dan lain -lain.

5) *Self Actualization*

Self Actualization adalah kebutuhan aktualisasi diri dengan menggunakan kecakapan, kemampuan, ketrampilan, dan potensi optimal untuk mencapai prestasi kerja yang sangat memuaskan atau luar biasa yang sulit dicapai orang lain. Kebutuhan aktualisasi diri berbeda dengan kebutuhan lain dalam dua hal, yaitu: (a) Kebutuhan aktualisasi diri tidak dapat dipenuhi dari luar. Pemenuhannya hanya berdasarkan keinginan atas usaha individu itu sendiri. (b) Aktualisasi diri berhubungan dengan pertumbuhan seorang individu. Kebutuhan ini berlangsung terus menerus terutama sejalan dengan meningkatkan jenjang karier seorang individu.

b. Pelatihan

Latihan-latihan yang baik diperlukan setiap saat, baik itu bagi karyawan-karyawan baru maupun karyawan-karyawan yang telah lama bekerja pada instansi tersebut. Karyawan-karyawan baru yang senantiasa direkrut oleh perusahaan membutuhkan pelatihan-pelatihan sebelum menjalankan tugas-tugas yang menjadi kewajibannya. Sedangkan bagi karyawan lama mereka juga tetap harus mendapatkan pelatihan karena tuntutan tugasnya yang sekarang, ataupun untuk mempersiapkan dirinya berhubung akan ditransfer atau akan dipromosikan pada jabatan yang lain.

Latihan-latihan yang diberikan kepada para karyawan, juga mendorong karyawan untuk bekerja lebih keras. Hal ini disebabkan karena karyawan-karyawan yang telah mengetahui dengan baik tugas-tugas dan tanggung-jawabnya akan mencapai tingkat moral kerja yang lebih tinggi. Maka dari itu diperlukan latihan-latihan bagi karyawan-karyawan agar mereka siap dalam menangani tugasnya yang baru (Mathis & Jackson, 2006).

2. Kinerja Karyawan

1. Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja adalah perilaku nyata yang ditampilkan karyawan sebagai prestasi kerja yang dihasilkan sesuai dengan perannya dalam perusahaan (Rivai, 2004: 309). Menurut Fahmi (2010: 2) Kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat profit oriented dan non profit oriented yang dihasilkan selama satu periode waktu, sedangkan Indra Bastian menyatakan bahwa kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/ program/ kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis (*strategi planning*) suatu organisasi.

Perusahaan menginginkan agar seluruh karyawan menunjukkan hasil yang maksimal dalam kinerjanya. Untuk bisa mencapai hasil dalam perusahaan, manajer harus mengelola departemen atau timnya. Adapun

pengertian dari manajemen kinerja adalah suatu ilmu yang memadukan seni di dalamnya untuk menerapkan suatu konsep manajemen yang memiliki tingkat fleksibilitas yang representatif dan aspiratif guna mewujudkan visi dan misi perusahaan dengan cara mempepergunakan orang yang ada di organisasi tersebut secara maksimal (Fahmi, 2010: 3).

Adapun tujuan spesifik diterapkannya manajemen kinerja Michael Armstrong (Fahmi, 2010: 4) mengatakan bahwa:

- a. Mencapai peningkatan yang dapat diraih dalam kinerja organisasi
- b. Bertindak sebagai pendorong perubahan dalam mengembangkan suatu budaya yang berorientasi pada kinerja
- c. Meningkatkan motivasi dan komitmen karyawan
- d. Memungkinkan individu mengembangkan kemampuan mereka , meningkatkan kepuasan kerja mereka dan mencapai potensi penuh mereka bagi keuntungan mereka sendiri dan organisasi secara keseluruhan
- e. Mengembangkan hubungan yang konstruktif dan membuka antara individu dan manajer dalam suatu proses dialog yang dihubungkan dengan pekerjaan yang sedang dilaksanakan sepanjang tahun
- f. Memberikan suatu kerangka kerja bagi kesepakatan sasaran sebagaimana diekspresikan dalam target dan standar kinerja sehingga pengertian bersama tentang sasaran dan peran yang harus dimainkan manajer dan individu dalam mencapai sasaran tersebut meningkat

- g. Memusatkan perhatian pada atribut dan kompetensi yang diperlukan agar bisa dilaksanakan secara efektif dan apa yang seharusnya dilakukan untuk mengembangkan atribut dan kompetensi tersebut
- h. Memberikan ukuran yang akurat dan objektif dalam kaitannya dengan target dan standar yang disepakati sehingga individu menerima umpan balik dari manajer tentang seberapa baik yang mereka lakukan
- i. Asas dasar penilaian ini, memungkinkan individu bersama manajer menyepakati rencana peningkatan dan metode pengimplementasian dan secara bersama mengkaji training dan pengembangan serta menyepakati bagaimana kebutuhan itu dipenuhi
- j. Memberi kesempatan individu untuk mengungkapkan aspirasi dan perhatian mereka tentang pekerjaan mereka
- k. Menunjukkan kepada setiap orang bahwa organisasi menilai mereka sebagai individu
- l. Membantu memberikan wewenang kepada orang lebih banyak ruang lingkup untuk bertanggung jawab atas pekerjaan dan melaksanakan kontrol terhadap pekerjaan itu
- m. Membantu mempertahankan orang-orang yang mempunyai kualitas yang tinggi
- n. Mendukung misi jauh manajemen kualitas total

2. Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Gomes (2002) menyatakan bahwa kriteria pengukuran kinerja berdasarkan perilaku yang spesifik adalah sebagai berikut:

- a. *Quantity of work*, yaitu jumlah tenaga kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu tertentu.
- b. *Quality of work*, yaitu kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesiapannya.
- c. *Job knowledge*, yaitu luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan ketrampilannya.
- d. *Creativeness*, yaitu keaslian gagasan yang dimunculkan dan tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul.
- e. *Cooperation*, yaitu kesediaan untuk bekerjasama dengan orang lain (sesama anggota organisasi).
- f. *Dependability*, yaitu kesadaran berdisiplin dan dapat dipercaya dalam kehadiran dan penyelesaian pekerjaan.
- g. *Initiative*, yaitu semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggungjawabnya.
- h. *Personal qualities*, yaitu menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramah tamahan dan integritas pribadi.

3. Kebun Binatang

1. Pengertian Kebun Binatang

Berdasarkan Peraturan Menteri Kehutanan P.53/Menhut-II/2006 Tentang Lembaga Konservasi, bahwa Kebun Binatang adalah suatu tempat atau wadah yang mempunyai fungsi utama sebagai lembaga konservasi yang melakukan upaya perawatan dan pengembangbiakan berbagai jenis satwa berdasarkan etika dan kaidah kesejahteraan satwa dalam rangka membentuk dan mengembangkan habitat baru, sebagai sarana perlindungan dan pelestarian jenis melalui kegiatan penyelamatan, rehabilitasi dan reintroduksi alam dan dimanfaatkan sebagai sarana pendidikan, penelitian, pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta sarana rekreasi yang sehat.

Gembira Loka Zoo merupakan satu-satunya kebun binatang di wilayah Yogyakarta. Kebun binatang ini berada di Jalan Kebun Raya No. 2 Yogyakarta, lokasi di tengah kota yang cukup strategis dan tentunya mudah dijangkau oleh wisatawan. Gembira Loka Zoo merupakan salah satu lembaga konservasi yang bergerak dibidang konservasi tumbuhan dan satwa liar diluar habitatnya (*ex-Situ*) yang berfungsi mengembangbiakan dan menyelamatkan tumbuhan dan satwa dengan tetap menjaga kemurnian jenis guna menjamin kelestarian keberadaan dan pemanfaatannya, disamping itu juga mempunyai fungsi sebagai sarana rekreasi dan apresiasi terhadap alam yang keberadaanya berada di tengah Kota Yogyakarta.

B. Hasil Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh Ferdi Fathurohman dan Enceng Sobari pada tahun 2016 berjudul "Strategi Pengembangan Kinerja SDM Gugus Perwakilan Pemilik Ternak SPR Cinagarabogo Subang". Di dalam penelitian tersebut, masalah yang dibahas terkait dengan Pengaruh variable motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan GPPT SPR Cinagarabogo Subang. Hasil dari penelitian ini adalah variable motivasi dan kepuasan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan GPPT SPR Cinagarabogo Subang, motivasi dan kepuasan kerja juga secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan GPPT SPR Cinagarabogo Subang. Rekomendasi dari penelitian ini adalah Memperluas objek penelitian tidak hanya di lingkungan GPPT SPR Cinagarabogo tetapi di seluruh Sentra Peternakan Rakyat supaya dihasilkan gambaran kinerja Sentra Peternakan Rakyat secara keseluruhan dan menggunakan faktor-faktor kinerja lainnya dalam analisis seperti: Pengalaman kerja, budaya organisasi kepemimpinan pelatihan dan lain sebagainya
2. Penelitian yang dilakukan oleh Ludfia Dipang pada tahun 2013 yang berjudul "Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Kinerja Karyawan Pada PT. Hasjrat Abadi Manado". Hasil dari penelitian ini adalah pengembangan sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan. Saran dari penelitian ini

adalah PT. Hasjrat Abadi diharapkan tetap mempertahankan metode perekrutan hingga penilaian akhir karyawan yang telah dilakukan selama ini, karena dari perekrutan awal karyawan yang terorganisir dengan baik maka akan mendapatkan karyawan yang juga kompeten dalam bekerja. Demikian halnya dengan penilaian kerja untuk jenjang karir maupun pemberian bonus-bonus serta fasilitas yang diberikan terus dipertahankan.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Ade Rustiana pada tahun 2010 yang berjudul "Efektifitas Pelatihan Bagi Peningkatan Kinerja Karyawan". Hasil penelitian menemukan tiga variabel independen (tingkat reaksi, tingkat pembelajaran, tingkat perubahan perilaku) yang diduga mempengaruhi tingkat kinerja pegawai sesudah mengikuti pelatihan ternyata secara simultan berpengaruh signifikan, walaupun hanya tingkat perubahan perilaku yang signifikan. Hal tersebut mengisyaratkan bahwa pelatihan yang selama ini diadakan mampu mengubah perilaku, sehingga tingkat kinerjanya meningkat. Untuk itu disarankan bahwa Direktorat Jenderal Bina Marga Semarang harus lebih teliti dalam memilih peserta pelatihan sehingga pelatihan yang diadakan menjadi lebih efektif.
4. Penelitian yang dilakukan oleh A. Aziz Sanapiah pada tahun 2008 yang berjudul "Strategi Peningkatan Kompetensi Sumber Daya Manusi Aparatur Melalui Pendidikan Dan Pelatihan". Di dalam penelitian tersebut, masalah yang dibahas terkait dengan Strategi Pembinaan Diklat dan Strategi Penyelenggaraan Diklat. Hasil penelitian ini peningkatan kompetensi yang

diperoleh melalui dua strategis tersebut tidaklah otomatis terjadi peningkatan kinerja, karena selain kompetensi tidak identik dengan kinerja, terdapat unsur manajemen lainnya yang belum tersentuh. Sementara itu, untuk mengubah kompetensi menjadi kinerja diperlukan media lain seperti budaya kerja, alat kerja, motivasi, bakat, dan kesejahteraan.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif-kualitatif, fokusnya adalah strategi peningkatan kinerja karyawan Gembira Loka melalui Motivasi dan Pelatihan. Penelitian deskriptif dimaksudkan untuk pengukuran yang cermat terhadap fenomena sosial tertentu, di mana peneliti mengembangkan konsep dan menghimpun fakta. Sementara penelitian kualitatif menurut Bogdan & Taylor (1975: 5) dalam Moleong (2008: 4) adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

B. Obyek Penelitian dan Subyek Penelitian

Guna memperoleh data yang akurat, sumber data harus meliputi unsur yang diteliti dimana data tersebut dapat diperoleh dari populasi dan sampel.

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2002: 55), Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/ subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini mencakup semua karyawan Gembira Loka Zoo Yogyakarta yang beralamat di Jl. Kebun raya No.02 Yogyakarta.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2002: 56), sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik metode *purposive sampling* yaitu teknik *non probability sampling* dengan memilih orang-orang yang terseleksi berdasarkan ciri-ciri khusus yang dimiliki sampel tersebut dan dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri-ciri atau sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya, ciri-cirinya adalah pejabat/ manajer dan karyawan Gembira Loka Zoo Yogyakarta yang masa kerja lebih dari 1 tahun dan yang sudah pernah mengikuti pelatihan. Jumlah sampel yang diambil 5 pejabat/ manajer dan 5 karyawan.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Gembira Loka Zoo yang berlokasi di Jalan Kebun Raya No. 2, Yogyakarta 55171. Waktu penelitian dilaksanakan selama empat bulan pada bulan Juli-Agustus 2019.

D. Sumber Data

a. **Data Primer**

Data primer merupakan data yang langsung diambil dari penelitian pada karyawan Gembira Loka Zoo dengan menggunakan metode kuesioner yang disebar kepada karyawan Gembira loka Zoo.

b. **Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya yang berupa majalah, brosur, jurnal, dan bacaan lainnya yang masih ada hubungannya dengan apa yang diteliti.

E. Teknik Pengumpulan Data

Data adalah suatu kumpulan fakta dan angka-angka yang bisa dijadikan bahan untuk menyusun informasi. Penelitian ini merupakan jenis penelitian diskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2009: 308), teknik pengumpulan data merupakan langkah paling strategis dalam penelitian karena tujuan utama dalam penelitian adalah mendapatkan data. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai sumber dan berbagai cara. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi.

a. **Observasi**

Observasi adalah pengamatan langsung terhadap objek untuk mengetahui keberadaan objek, situasi, konteks dan maknanya dalam upaya mengumpulkan data penelitian berdasarkan lembar observasi yang telah disusun. Penelitian ini menggunakan observasi non partisipatif. Observasi non partisipatif adalah dimana observer tidak ikut terlibat di dalam kehidupan yang diobservasi, dan secara terpisah berkedudukan selaku pengamat. Di dalam hal ini observer hanya bertindak sebagai penonton saja tanpa harus terjun langsung ke lapangan.

b. Wawancara

Esterberg (dalam Sugiyono 2009: 231) mendefinisikan wawancara sebagai pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Dalam penelitian ini pedoman wawancara (*interview guide*) berisi daftar pertanyaan untuk menjangkau serangkaian jawaban dari informan mengenai suatu hal sesuai dengan pokok permasalahan dan tujuan penelitian. Informan yang dijadikan sebagai sumber informasi atau subyek penelitian merupakan *key persons* (orang kunci) pada objek penelitian yang sedang diteliti, di mana *key persons* yang dipilih dalam penelitian ini merupakan tokoh formal di dalam manajemen Gembira Loka Zoo. Informan dalam penelitian ini adalah karyawan Gembira Loka Zoo Yogyakarta.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah lalu. Penelitian ini akan menggunakan dokumentasi berupa hasil lembar wawancara, observasi dan hal-hal yang berkaitan dengan kinerja karyawan Gembira Loka Zoo Yogyakarta.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat ukur yang digunakan dalam penelitian. Instrumen dalam penelitian ini adalah peneliti, pedoman wawancara dan pedoman observasi dengan penjelasan sebagai berikut:

a. Peneliti

Peneliti sebagai *Human Instrument* yang berfungsi menetapkan focus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuan dalam penelitian.

b. Pedoman wawancara

Pedoman wawancara digunakan peneliti mempermudah dalam proses wawancara dengan sumber data. Agar penelitian ini terarah, peneliti terlebih dulu menyusun kisi-kisi instrumen penelitian.

Tabel 3.1. Pedoman Wawancara

No	Aspek Wawancara	Nomor	Jumlah
1	Penyebab belum maksimalnya kinerja karyawan Gembira Loka Zoo	1	1
2	Efektifitas adanya pelatihan dan motivasi dalam meningkatkan kinerja karyawan Gembira Loka Zoo	2	1
3	Upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan selain pelatihan dan motivasi	3	1
Jumlah			3

Tabel 3.2 Pertanyaan kepada manajemen

No	Pertanyaan
1	Menurut anda apa penyebab belum maksimalnya kinerja karyawan Gembira Loka Zoo Yogyakarta?
2	Menurut anda apakah motivasi dan pelatihan sudah efektif untuk meningkatkan kinerja karyawan Gembira Loka Zoo Yogyakarta?
3	Apa saja strategi selain motivasi dan pelatihan yang anda lakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan Gembira Loka Zoo Yogyakarta?

Tabel 3.3 Pertanyaan kepada karyawan

No	Pertanyaan
1	Menurut anda apa penyebab belum maksimalnya kinerja anda sebagai karyawan Gembira Loka Zoo Yogyakarta?
2	Menurut anda apakah motivasi dan pelatihan sudah efektif untuk meningkatkan kinerja anda sebagai karyawan Gembira Loka Zoo Yogyakarta?
3	Apa yang menjadikan anda semangat untuk meningkatkan kinerja anda selain motivasi dan pelatihan?

G. Teknik Keabsahan Data

Keabsahan suatu data dapat dilakukan dengan teknik pemeriksaan yang didasarkan atas kriteria tertentu. Keabsahan data dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan uji kredibilitas sebagai penguji utama data. Menurut Sugiyono (2009:368), uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap hasil penelitian kualitatif antara lain dapat dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif dan *member check*. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan uji keabsahan kredibilitas triangulasi. Menurut Sugiyono (2009: 372) triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Uji prasyarat dalam penelitian ini menggunakan triangulasi teknik, triangulasi sumber dan triangulasi waktu dengan penjelasan sebagai berikut:

a. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik digunakan untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data yang diperoleh dari wawancara dicek dengan observasi, dokumentasi atau kuisioner.

b. Triangulasi Sumber

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah Kepala Unit Pengembangan Penilaian dan Pelatihan,

Assisten Manajer Konservasi, Kepala Bidang Kesehatan dan Nutrisi Satwa, Kepala Bidang Perawatan Satwa, Dokter Hewan, Staff Paramedis, Staff Unit Nutrisi, Perawat Satwa Aves, Mahout Gajah

c. Triangulasi Waktu

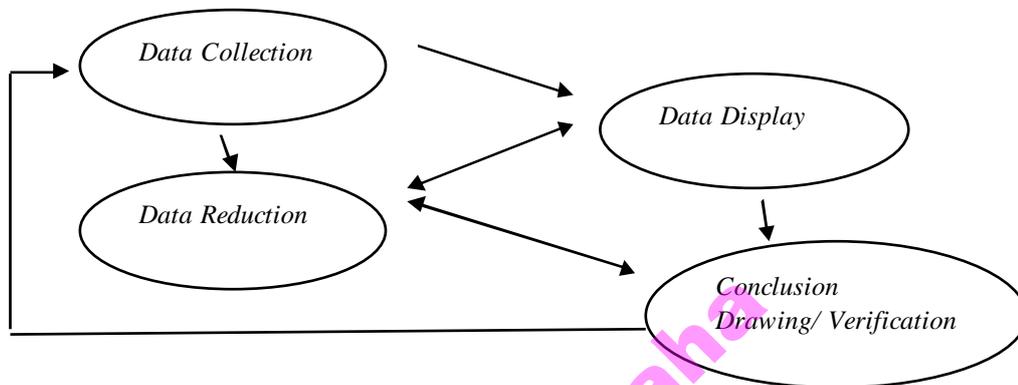
Waktu juga mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara kepada responden pada waktu yang tepat memungkinkan mendapatkan data yang valid. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara pengecekan observasi dan wawancara dalam waktu yang berbeda.

H. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2009: 335) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentas dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa menyusun dalam pola, memilih mana yang penting dan yang aan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Penelitian ini menggunakan analisis interaktif Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2009: 337-345) sebagai berikut:

Gambar 3.1. Komponen dalam analisis data



Sumber : dalam Sugiyono (2009: 337)

1. *Data Collection* (Pengumpulan Data)

Pengumpulan data dilakukan dengan menghimpun data untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan guna mencapai tujuan penelitian baik itu dari hasil observasi, wawancara, maupun dokumentasi.

2. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Data lapangan dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terinci. Laporan lapangan akan direduksi, dirangkum dan dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting kemudian dicari pola dan temanya.

3. *Data Display* (Penyajian data)

Penyajian data yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah penyajian data yang bersifat naratif. Berdasarkan data yang telah dipilih, kemudian disajikan dalam bentuk narasi sehingga diperoleh gambaran untuk masing-masing permasalahan yang dianalisis sesuai dengan observasi dan wawancara.

4. *Conclusion Drawing/ Verification*

Langkah selanjutnya adalah tahap penarikan kesimpulan berdasarkan temuan dan melakukan verifikasi data. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data. Data yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara dikumpulkan, dirangkum dan dipilih data-data yang pokok/ penting, kemudian disajikan dalam uraian singkat dan disusun berdasarkan ketentuan dan pedoman yang sudah ada, sehingga data yang diperoleh dapat akurat dan terbukti kebenarannya, kemudian ditarik kesimpulannya

DAFTAR PUSTAKA

- Ade, Rustiana (2010), "Efektifitas Pelatihan Bagi Peningkatan Kinerja Karyawan," *Dinamika Manajemen*, Vol 1, hal 137-143
- A, Aziz Sanapiah (2008), "Strategi Peningkatan Kompetensi Sumber Daya Manusia Aparatur Melalui Pendidikan dan Pelatihan," *Jurnal Pendidikan*
- Fahmi, Irham (2010) *Manajemen Kinerja Teori Dan Aplikasi*, Bandung: Alfabeta
- Ferdi, Fathurohman dan Enceng Sobari (2016), "Strategi Pengembangan SDM Gugus Perwakilan Pemilik Ternak SPR Cinagarabogo Subang," *Dimensia*, Vol 13, hal 67-92
- Gomez, Mejia (2002) *Managing Human Resources*, Pearson Education: Inc., Upper Saddle River, NJ.
- Hasibuan, H. Malayu (2006) *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*, Jakarta: Bumi Aksara
- Ludfia, Dipang (2013), "Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Kinerja Karyawan Pada PT Hasjrat Abadi Manado," *Emba*, Vol 1, hal 1080-1088
- Mathis dan Jackson (2006), *Human Resource Management*, Jakarta: Salemba Empat
- Peraturan Menteri Kehutanan Republik Indonesia Nomor P.53/ Menhut-II/2006 Tentang Lembaga Konservasi
- Rivai, H, Veithzal dan Sagala, dan Ella Jauvani (2009), *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktik Edisi Kedua*, Jakarta: Rajawali Pers
- Rivai, Veithzal (2004), *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan (Teori dan Praktek)*, Jakarta: Murai Kencana
- Robbins, Stephen P (2002), *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi Edisi Kelima*, Jakarta: Erlangga
- Sugiyono (2000), *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta
- Sugiyono (2002), *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung : Alfabeta

Sugiyono (2009), *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta

**STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat**