

Analisis Kebijakan Pelaksanaan Pelatihan Pada Perusahaan Dealer Anugerah Motor Di Kotabaru

Dewi Rizkita Amelia, Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad
Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NPM15310838, dewirizkita792@gmail.com

Hj. Lamsah, Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad
Al Banjari Banjarmasin, NIDN1125126201

Hj. Farida Yulianti, Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad
Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NIDN1121076901

ABSTRAK

Dealer Anugerah Motor Kotabaru adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang kendaraan bermotor. Produk yang ditawarkan oleh Anugerah Motor Kotabaru adalah kendaraan roda dua yang bermerk honda. Dealer Anugerah Motor Kotabaru merupakan salah satu dealer sepeda motor honda yang ada di wilayah Kotabaru. Dealer Anugerah Motor Kotabaru beralamat di Jalan Veteran Kotabaru. Tujuan memulai usaha dalam bidang otomotif disebabkan peluang bisnis yang cukup menjanjikan pada masa yang akan datang.

Setelah penulis melakukan penelitian pada Dealer Anugerah Motor Kotabaru bahwa Dealer Anugerah Motor Kotabaru sudah melaksanakan pelatihan terhadap karyawannya, baik pelatihan mekanik, administrasi keuangan, pemasaran dan administrasi lainnya. Pelatihan bisa dilaksanakan di Kotabaru yaitu di Balai Latihan Kerja bekerjasama dengan Pemerintah Kabupaten Kotabaru. Bisa juga dilaksanakan diluar kota dengan mengirimkan karyawannya mengikuti pelatihan di Banjarmasin. Namun pelatihan yang dilaksanakan masih belum maksimal. Belum maksimal karena pelaksanaan pelatihan belum terjadwal dengan baik.

Namun dalam melakukan kegiatan usahanya tersebut perusahaannya hendaknya memberikan pelatihan terhadap karyawan. Melihat dari masalah yang dihadapi perusahaan, kegiatan pelatihan adalah cara yang tepat untuk mengatasi masalah tersebut, karena dalam kegiatan pelatihan karyawan yang dianggap kurang mampu melaksanakan tugas-tugasnya. Dari kegiatan pelatihan ini diharapkan karyawan dapat memperbaiki efektivitas kerjanya sehingga bisa bekerja sesuai dengan apa yang perusahaan targetkan.

Berdasarkan kesimpulan diatas, dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut :

Kegiatan pelatihan karyawan hendaknya di lakukan lebih sering dan kontinyu, karena ini berkaitan dengan kemampuan dan keterampilan karyawan dalam menyerap dan menganalisa masalah yang berkaitan dengan pekerjaannya.

Kata Kunci : Analisis ; Pelatihan

ABSTRACT

Dewi Rizkita Amelia, 15.31.0838, "Analysis of Training Policy at Motorbike Award Dealer Companies in Kotabaru ".

Dealer Anugerah Motor Kotabaru is a company engaged in the field of movement vehicles. The products offered by Anugerah Motor Kotabaru are Honda-branded two-wheeled vehicles. Anugerah Motor Kotabaru Dealer is one of the Honda motorcycle dealers in the Kotabaru region. Dealer Anugerah Motor Kotabaru is located at Jalan Veteran Kotabaru. The purpose of starting a business in the automotive sector raises a promising business opportunity in the future.

After the author conducted research at the Anugerah Motor Kotabaru Dealer, the Dealer of Anugerah Motor Kotabaru has conducted training for its employees, both mechanical training, financial administration, marketing and other administration. Training can be held in Kotabaru, namely at the Job Training Center held with the Kotabaru Regency Government. It can also be carried out outside the city by bringing employees to attend training in Banjarmasin. The training carried out is still not maximal. Not maximal because the training has not been scheduled properly.

But in running a business, the company is trying to provide training to employees. Looking at the problems that solve the company, the right training activities to overcome the problem, because in training activities companies that are considered less able to handle their tasks. From this training activity, it is expected that the company can manage according to what the company targets.

Based on the conclusions above, suggestions can be made as follows:

Employee training activities are work related and continuous, because this relates to the skills and skills of employees in managing and analyzing problems related to their work.

Keywords: Analysis; Training

PENDAHULUAN

Saat ini manajemen menjadi penting seiring dengan perkembangan zaman. Organisasi tanpa manajemen akan menjadi kacau dan mungkin akan gulung tikar. Suatu organisasi diselenggarakan karena adanya suatu kepentingan atau suatu tujuan yang hendak dicapai. Setiap organisasi yang mempunyai keterbatasan akan sumber daya manusia, uang dan material sangatsedikit untuk mencapai tujuan organisasi.

Peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia merupakan kunci keberhasilan pembangunan nasional. Hal ini dapat disadari, oleh karena manusia sebagai subyek dan obyek dalam pembangunan. Mengingat hal tersebut, maka pembangunan sumber daya manusia diarahkan agar benar-benar mampu dan memiliki etos kerja yang produktif, terampil, kreatif, disiplin dan profesional. Di samping itu juga mampu memanfaatkan, mengembangkan dan menguasai ilmu dan teknologi yang inovatif dalam rangka memacu pelaksanaan pembangunan nasional.

Agar tujuan dan sasaran pelatihan tersebut dapat tercapai secara efektif dan efisien, maka penyelenggara Pelatihan harus berkala dalam kerangka sistim yaitu dimulai dari Kegiatan Analisis Kebutuhan Pelatihan. Penentuan Tujuan Pelatihan, Perencanaan Program Pelatihan, Pelaksanaan Program Pelatihan dan Evaluasi Hasil Pelatihan. Analisis Kebutuhan Pelatihan dimaksudkan untuk mengidentifikasi secara jelas Kebutuhan Pelatihan bagi karyawan yang akan dilatih, agar pelatihan yang dilaksanakan betul-betul memenuhi kebutuhan peserta, jabatan dan organisasi. Oleh karena itu, perlu

disusun Pedoman Analisis Pelatihan untuk menyiapkan sumber daya manusia yang betul-betul profesional dalam melakukan tugasnya.

Proses pelatihan akan berjalan lebih optimal jika dia wali dengan analisa kebutuhan training yang tepat.

Dealer Anugerah Motor Kotabaru merupakan salah satu main dealer sepeda motor yang menawarkan produk merk Honda. Perusahaan ini juga terlibat langsung dalam persaingan penjualan produk sejenis yang ditawarkan oleh dealer-dealer sepeda motor merk lain atau merk yang sama yang terdapat di Kabupaten Kotabaru.

Dari hasil pengamatan ternyata petugas kurang kurang mampu bekerja dengan baik, dikarenakan mereka kurang memahami informasi mengenai produk seperti apa yang dijelaskan di atas.

Masalah ini tentu menjadi kendala bagi penjualan produk sepeda motor Saudara Motor Kotabaru, karena berdasarkan hasil temuan penulis banyak konsumen yang mengeluh atau tidak jadi membeli di perusahaan tersebut akibat terbatasnya kemampuan karyawan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dealer Anugerah Motor Kotabaru sudah melaksanakan pelatihan terhadap karyawannya, baik pelatihan mekanik, administrasi keuangan, pemasaran dan administrasi lainnya. Pelatihan bisa dilaksanakan di Kotabaru yaitu di Balai Latihan Kerja bekerjasama dengan Pemerintah Kabupaten Kotabaru dan Politeknik Kotabaru. Bisa juga dilaksanakan diluar kota dengan mengirimkan karyawannya mengikuti pelatihan di Banjarmasin. Namun pelatihan yang dilaksanakan masih belum maksimal. Belum maksimal karena pelaksanaan pelatihan belum terjadwal dengan baik. Terutama pelatihan bagi karyawan baru.

Manajemen perusahaan berhubungan dengan tindakan menyesuaikan pekerjaan dengan karyawan, dan sebaliknya menyesuaikan karyawan dengan pekerjaannya. Oleh karena itu perlu adanya hubungan yang baik antara keduanya dan perlu banyak diketahui tentang pekerjaan-pekerjaan dan para pekerja yang melaksanakan pekerjaan tersebut.

Apabila perusahaan ingin maju dan meningkatkan usahanya, maka perusahaan tersebut harus mempunyai cara-cara dan program-program yang terencana dengan baik dan terarah untuk kemajuan usaha dimasa yang akan datang. Salah satu caranya adalah meningkatkan kinerja karyawannya.

Dalam konsep ini yang memegang peranan penting adalah karyawan, dimana karyawan itu mempunyai tugas memberikan pelayanan dan informasi tentang produk seperti, harga, keunggulan produk, keawetan, serta proses perawatan produk yang ditawarkan tersebut. Akan tetapi dilihat dari kaca mata penulis beberapa karyawan di Dealer Anugerah Motor Kotabarukurang kurang mampu bekerja dengan baik, dikarenakan mereka kurang memahami tentang produk-produk yang ditawarkan oleh Dealer Anugerah Motor Kotabaru serta informasi tentang proses administrasinya. Masalah ini menjadi salah satu kendala utama yang dialami oleh Dealer Anugerah Motor Kotabaru di bidang penjualan, karena berdasarkan hasil temuan penulis banyak konsumen yang mengeluh atau tidak jadi membeli yang diakibatkan kurang puasnya konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dealer Anugerah Motor Kotabaru. Agar masalah ini dapat diatasi maka cara yang paling tepat adalah dengan memberikan pelatihan kerja kepada para keryawan. Pelatihan ini berupa pemberian materi tentang bagaimana tentang hal yang berkaitan dengan produk yang ditawarkan oleh Dealer Anugerah Motor Kotabaru.

1) Pentingnya Pelatihan

Pelatihan karyawan merupakan aktivitas pada kebanyakan perusahaan. Dimana pelatihan itu dilakukan guna membantu karyawan dalam memahami suatu pengetahuan praktis dan penerapannya dalam bekerja. Pelatihan juga berkaitan dengan peningkatan keterampilan, kecakapan dan sikap yang diperlukan oleh perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Dilihat dari permasalahan bahwa kegiatan pelatihan dalam meningkatkan kinerja karyawan

Adapun keuntungan yang didapat setelah mengikuti pelatihan :

- (1) Obligasi moral managerial untuk mengembangkan customer service dilaksanakan dan usaha-usaha untuk melaksanakannya diumumkan dengan harapan perhatian pekerja, kapasitas dan loyalitas customer service akan bertambah.
- (2) Dapat mempercepat kerja sama kelompok (team work).
- (3) Mereka tidak lagi tergantung pada orang lain, karena mereka sudah diberikan dengan metode-metode terbaik yang berhubungan dengan bidang pekerjaan mereka.

Dari uraian diatas dapat diambil pedoman bahwa keterampilan karyawan dalam melaksanakan tugas maupun memberikan informasi produk kepada konsumen merupakan salah satu faktor penting dalam usaha pencapaian tujuan perusahaan.

2) Proses kegiatan pelatihan

Pelatihan merupakan perencanaan yang telah ditentukan secara matang dan hati-hati agar masing-masing kegiatan yang telah disusun bias berjalan dengan lancar, selain itu materi-materi yang disiapkan bias sesuai dengan kebutuhan yang perusahaan inginkan.

Hal ini berkaitan erat dengan :

- (1) Para karyawan yang akan dilatih.
- (2) Bentuk-bentuk pelatihan
- (3) Pemilihan pelatih agar dapat menghasilkan output yang sesuai dengan keinginan perusahaan.

Kegiatan pelatihan juga harus memperhatikan pendidikan, karena ini berkaitan dengan kemampuan karyawan dalam menyerap dan menganalisa masalah yang berkaitan dengan pekerjaannya. Selain itu pendidikan juga berkaitan dengan proses pengembangan sumber daya karyawan.

Program pelatihan karyawan ini harus dilaksanakan secara rutin oleh Dealer Anugerah Motor Kotabaru, dan ada divisi khusus yang menjalankannya yaitu divisi pengembangan sumber daya karyawan. Ini bertujuan untuk meningkatkan mutu dari karyawan yang mana berkaitan erat dengan volume penjualan. Hal ini mempunyai alasan kuat yaitu semakin terampilnya karyawan dalam menjalankan pekerjaan maka secara otomatis kemajuan suatu perusahaan dapat tercapai dengan optimal.

3) Penentuan sasaran

Pada dasarnya tujuan dari perusahaan akan dicapai dengan baik, apabila karyawan dapat melaksanakan tugas-tugasnya sesuai dengan keinginan perusahaan. Oleh karena itu peningkatan kemampuan kerja karyawan sangatlah penting.

Adapun penentuan sasaran dalam pelatihan ini adalah, para karyawan yang dianggap kurang mampu dalam melaksanakan tugas-tugasnya untuk meninformasikan dan melayani serta membujuk konsumen untuk tertarik pada produk yang ditawarkan.

Diharapkan karyawan yang mendapat pelatihan ini akan memperbaiki efektifitas kerjanya sehingga bisa bekerja sesuai dengan apa yang perusahaan targetkan. Karena pada dasarnya sulit bagi seseorang untuk mengembangkan dirinya hanya lewat pengalaman saja, akan tetapi harus disertakan dengan kegiatan pelatihan.

4) Pembuatan materi

Untuk mendapatkan hasil yang maksimal seperti yang dibutuhkan sebelumnya, maka perlu pemilihan materi yang tepat. Karena materi merupakan pertimbangan vital dalam hal merencanakan suatu program pelatihan.

Secara fundamental materi yang diangkat haruslah sesuai dengan sasaran dari kegiatan pelatihan dan mengandung unsur-unsur antara lain :

- (1) Berlangsung dari hal-hal yang diketahui ke hal-hal yang tidak diketahui.
- (2) Berlangsung dari hal-hal yang sederhana hingga hal-hal yang kompleks.

Materi-materi yang diangkat dalam kegiatan pelatihan ini sesuai dengan permasalahan yang dihadapi adalah :

(1) Pembelajaran salesmanship

Di sini akan dikupas dan dibicarakan semua tentang kiat-kiat menjual produk, yaitu :

- 1 Bagaimana cara menjual yang baik agar konsumen tertarik.
 - 2 Bagaimana cara menjawab dan menangkis pertanyaan-pertanyaan yang sifatnya memberatkan.
 - 3 Melakukan riset pasar.
 - 4 Bagaimana cara meyakinkan pembeli.
 - 5 Bagaimana cara membangun kepercayaan calon pembeli terhadap produk yang ditawarkan.
 - 6 Mengusahakan agar pembeli tetap menjadi pelanggan.
- (2) Etika bicara, tingkah laku, dan penampilan
1. Bagaimana tingkah laku dan penampilan costumer service agar calon pembeli akan merasa puas dan nyaman.
 2. Memiliki dan membentuk pribadi yang sopan, ramah, dan murah senyum.
- (3) Pengenalan produk-produk yang ditawarkan Dealer Anugerah Motor Kotabaru beserta spesifikasi dan suku cadangnya.
- Para peserta pelatihan diperkenalkan produk-produk yang dijual oleh perusahaan Dealer Anugerah Motor Kotabaru beserta suku cadangnya sehingga costumer service dapat mengenal dan memahami tentang produk sehingga nantinya dapat memberikan penjelasan kepada konsumen mengenai produk tersebut.
- (4) Informasi tentang perawatan produk-produk Trio Motor
Informasi tentang perawatan produk ini berkaitan dengan :
1. Keunggulan produk
 2. Keawetan tentang produk
 3. Cara perawatan produk
 4. Serta program panduan perawatan (service) produk.
- (5) Proses administrasi :
1. Proses STNK dan Plat nomor kendaraan
 2. Proses BPKB
- 5) Menentukan Pelatih

Peranan utama dalam program pelatihan dipegang oleh pelatih. Seorang pelatih yang berpengalaman banyak membantu kearah sukses dari suatu kegiatan pelatihan.

Instruktur yang berpengalaman ini dapat diambil dari dalam ataupun dari luar perusahaan. Pelatih yang efisien tidak selalu harus mempunyai kemampuan untuk mengajar akan tetapi lebih dititik beratkan pada seseorang yang mempunyai pengalman untuk memberikan instruksi dan bersifat toleran, pengertian, sabar, memiliki rasa humor, serta bisa menciptakan komunikasi dua arah.

Pelatih yang dianggap bagus untuk mengajarkan para karyawan yang melakukan pelatihan hendaknya adalah orang dalam perusahaan yang sudah terlatih, karena hanya orang dalam perusahaan lah yang mengetahui maksud sebenarnya dari perusahaan.

Selain itu pelatih dari ruang lingkup dalam perusahaan lebih banyak tahu tentang bagaimana keadaan yang sedang terjadi di perusahaan. Dengan begitu pelatihan yang diberikan oleh instruktur (pelatih) tidak akan meleset dari keinginan perusahaan.

6) Penentuan Peserta

Pemilihan peserta yang tepat untuk mengikuti pelatihan sangatlah penting peranannya bilamana perusahaan ingin mencapai hasil yang baik secara permanen. Selain itu sebaiknya peserta yang diikut sertakan haruslah mempunyai kemauan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuannya selama mengikuti program pelatihan. Sebagai tambahan, peserta juga harus dalam keadaan emosi yang stabil, dan bebas dari masalah-masalah pribadi.

Pemilihan peserta disini ditekankan untuk costumer service dan karyawan baru dibagian ini nantinya, dimasa saat sekarang jumlah peserta di Dealer Anugerah Motor Kotabaru yang perlu dilatih adalah empat orang.

7) Penentuan pelaksanaan dan sarana prasarana

Untuk membuat program pelatihan yang sukses dan berhasil salah satu faktor yang mendukung adalah terlebih dahulu memilih tempat pelaksanaannya dengan mempertimbangkan hal-hal seperti di bawah ini :

- (1) Ukuran dan lokasi ruang pertemuan (pelatihan)
- (2) Kedekatannya dengan ruang pertemuan tambahan
- (3) Fasilitas umum seperti, kamar mandi, toilet, mushola, ruang makan, dll.
- (4) Jumlah saluran listrik yang mencukupi
- (5) Ventilasi, AC dan pengontrol udara pemanas
- (6) Keranjang sampah
- (7) Peralatan audio visual.
- (8) Jumlah peserta yang mengikuti pelatihan
- (9) Fasilitas komputerisasi

Berdasarkan kriteria tempat pelaksanaan seperti yang dijelaskan di atas penulis menyarankan pelatihan dilaksanakan di kantor pusat atau pabrik pusat Astra Honda Motor.

8) Metode pembelajaran

Untuk menjadikan sesi pelatihan menjadi efektif, kita harus membuat peserta pelatihan merasa senang. Kita harus membuat suasana yang nyaman untuk mereka. Lima langkah berikut akan membuat peserta akan tertarik dengan pelatihan yaitu :

- (1) Sajikan materi dengan langkah bertahap yang sederhana

Peserta akan lebih nyaman memahami pelatihan yang sesuai secara sederhana dan berurutan, karena ini membentuk suasana yang logis dan masuk akal dalam mempelajari hal baru. Pendekatan sederhana ini juga akan banyak dirasakan manfaatnya yaitu, peserta akan cepat menangkap dan memahami materinya dan mudah mengaplikasikannya dalam pekerjaannya nanti.

- (2) Demonstrasikan masing-masing langkah

Kerap orang yang tidak memahami petunjuk-petunjuk karena tidak ada demonstrasi dengan cara pemakaiannya, begitu juga dengan pelatihan customer service ini kalau hanya diberikan materi tentang informasi produk-produk yang ditawarkan oleh Trio Motor tanpa diiringi dengan prakteknya, maka hasil yang didapat tidak optimal.

Mereka tidak akan tahu bagaimana cara menyampaikan informasi yang benar selain itu mereka juga tidak bisa mencari cara untuk berkelit apabila mereka harus berhadapan dengan konsumen yang kritis.

- (3) Suruh peserta pelatihan untuk mempraktekan langkah-langkah kegiatan tersebut.

Setiap langkah harus dipraktekan merupakan hal yang sangat penting agar para peserta pelatihan bisa melihat dan langsung mempraktekan secara nyata sebelum mereka terjun kelapangan. Perlu ditekankan setiap orang harus menguasai langkah-langkah kegiatan tersebut.

- (4) Lakukan Perbaikan kesalahan-kesalahan yang dibuat oleh peserta pelatihan.

Awasi secara cermat setiap langkah yang dilakukan oleh peserta guna menghindari kesalahan-kesalahan yang bisa membawa pengaruh buruk di dunia kerjanya.

- (5) Evaluasi Pelatihan

Setelah pelatihan dilaksanakan kita harus melakukan evaluasi kegiatan yang telah dilakukan apakah sudah sesuai dengan apa yang perusahaan harapkan. Sehingga apa yang menjadi masalah dalam kegiatan pelayanan penjualan dapat di atasi dengan baik dan tentunya diharapkan meningkatnya volume penjualan pada Dealer Anugerah Motor Kotabaru.

PENUTUP

Dealer Anugerah Motor Kotabaru adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang penjualan kendaraan bermotor. Produk yang ditawarkan oleh Dealer Anugerah Motor Kotabaru adalah kendaraan roda dua yang bermerk honda.

Dealer Anugerah Motor Kotabaru sudah melaksanakan pelatihan terhadap karyawannya, baik pelatihan mekanik, administrasi keuangan, pemasaran dan administrasi lainnya. Pelatihan bisa dilaksanakan di Kotabaru yaitu di Balai Latihan Kerja bekerjasama dengan Pemerintah Kabupaten Kotabaru dan Politeknik Kotabaru. Bisa juga dilaksanakan diluar kota dengan mengirimkan karyawannya mengikuti pelatihan di Banjarmasin. Namun pelatihan yang dilaksanakan masih belum maksimal. Belum maksimal karena pelaksanaan pelatihan belum terjadwal dengan baik.

Namun dalam melakukan kegiatan usahanya tersebut perusahaannya hendaknya memberikan pelatihan terhadap karyawan. Melihat dari masalah yang dihadapi perusahaan, kegiatan pelatihan adalah cara yang tepat untuk mengatasi masalah tersebut, karena dalam kegiatan pelatihan karyawan yang dianggap kurang mampu melaksanakan tugas-tugasnya. Dari kegiatan pelatihan ini diharapkan karyawan dapat memperbaiki efektivitas kerjanya sehingga bisa bekerja sesuai dengan apa yang perusahaan targetkan.

Kegiatan pelatihan karyawan hendaknya di lakukan lebih sering dan kontinyu, karena ini berkaitan dengan kemampuan dan keterampilan karyawan dalam menyerap dan menganalisa masalah yang berkaitan dengan pekerjaannya.

REFERENSI/ DAFTAR PUSTAKA

- Khotler, Philip dan Gery Armstrong, 2008. Dasar-Dasar Pemasaran, Jakarta: Ikrar Mandiri Abadi.
- Nitisemito, Alex S., 2001. Marketing. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Permana, Djaya, 2000. Dasar-dasar Marketing. Bandung: Badan Penerbit Fakultas Ekonomi Unpad.
- Radiosunu, 1980. Politik Pemasaran. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Swastha, Basu dan Irawan, 1999. Manajemen Pemasaran Modern. Yogyakarta: Liberty Offset.
- Swastha, Basu dan T. Hani Handoko, 2001. Manajemen Pemasaran (Analisa dan Perilaku Konsumen). Yogyakarta: Penerbit Liberty
- Boyd, Harper W, Jr. dkk ; Marketing Management: A Strategic Decision Making Approach; McGraw Hill, 2002.
- Kotler, Philip; Ang, SweeHoon; Leong, SiewMeng& Tan, Chin Tiong; Marketing Management: An Asian Perspective, Singapura, Prentice Hall, 2008.
- Aaker, David A; Strategic Market Management, John Wiley & Sons, Inc., Edisikeenam, 2001.
- Snow, Dennis ; Customer Service: “ Now it’s time to say hello, To all our customer.; ABA BANK MARKETING, September 2002.
- Price, Bette ; Being A Customer Service Leader.; The American Salesman, October 2002.
- Snow, Dennis ; Mickey Mouse Customer Service.; ABA Bank Marketing; Washington; September 2002.
- Gautier, Adele ; Contact Centres: Driving Sales and Customer Service; 56 Management; September 2002; New Zealand Management.
- Diposkanolehcarla_alexandradi [22:18](#)
- Trend pemasaraninternasionaladaabad ke-21 Owen Dibbs&Patricca Pereira, MeningkatkanPenjualan, PPM, Jakarta ,2007
- Winardi, 2002, KamusEkonomi, Bandung
- pemasaran, menurut.Drs.T.HaniHandoko (edisi 1 hal 3) 2000