

ANALISIS MOTIVASI UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PADA RUMAH MAKAN SOTO BANG AMAT BANJARMASIN

Roby¹, Dwi Wahyu Artingsih², Aris Setia Noor³

¹Prodi Manajemen 61201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin,
NPM :17310094

²Prodi Manajemen 61201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin,
NIDN : 1119056501

³Prodi Manajemen 61201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin,
NIDN : 1118057001

E-mail : Realmekps6@gmail.com

Penelitian ini bertujuan (1) Untuk mengetahui motivasi yang diberi untuk meningkatkan pelayanan di Rumah Makan Soto Bang Amat Banjarmasin (2) Untuk mengetahui motivasi yang sebaiknya dilakukan agar meningkatkan pelayanan di Rumah Makan Soto Bang Amat Banjarmasin.

Penelitian ini menggunakan rancangan Penelitian Deskriptif. Data yang diperoleh melalui wawancara dan Observasi selanjutnya dianalisis dengan menggunakan pola pikir deduktif. Data yang menjadi rujukan penulis adalah berupa catatan, transkrip, buku, dan jurnal.

Hasil penelitian dapat diketahui bahwa (1) Motivasi diberikan dalam rangka meningkatkan pelayanan Rumah Makan Soto Bang Amat Banjarmasin memiliki dampak yang sangat besar untuk meningkatkan pelayanan. Ini dapat dilihat berdasarkan pengamatan / observasi langsung terhadap pimpinan dan karyawan di Rumah Makan Soto Bang Amat Banjarmasin. Wawancara / interview langsung dengan pimpinan dan karyawan maka dapat disimpulkan bahwa, yaitu dengan memotivasi semangat pada karyawan yang bersifat positif dan negatif dapat membuat daftar kehadiran karyawan meningkat dan sudah dilakukan dengan baik oleh pimpinan. Diberikannya gaji pokok/insentif yang baik dan penghargaan atas hasil kerja karyawan juga memompa semangat para karyawan dalam bekerja, dilakukan dengan cara berkomunikasi, mengarahkan dan memberikan bimbingan kepada karyawan. (2) Motivasi yang sebaiknya dilakukan pada Rumah Makan Soto Bang Amat. Adapun dalam penerapan pelayanan faktor yang paling dominan untuk meningkatkan motivasi yaitu lingkungan kerja, penghargaan, komunikasi, gaji dan insentif, pendidikan dan pelatihan. Pada intinya prinsip dan tujuan dari pemberian motivasi yang diterapkan oleh pimpinan Rumah Makan Soto Bang Amat Banjarmasin adalah bagaimana menjadikan karyawan sebagai aset atau bagian dari industri atau usaha bukan sebagai alat produksi, hal ini dimaksudkan agar dapat memberikan rasa nyaman karyawan terhadap pimpinan.

Kata Kunci : Motivasi, Pelayanan.

ABSTRACT

This study aims (1) to determine the motivation given to improve service at the Soto Bang Amat Restaurant Banjarmasin (2) to determine the motivation that should be done in order to improve the service at the Soto Bang Amat Restaurant Banjarmasin.

This study uses a descriptive research design. The data obtained through interviews and observations were then analyzed using a deductive mindset. The data that the author references are in the form of notes, transcripts, books, and journals.

The results of the study can be seen that (1) the motivation given in order to improve the service of the Soto Bang Amat Restaurant in Banjarmasin has a very large impact on improving service. This can be seen based on direct observations of the leaders and employees at the Soto Bang Amat Restaurant in Banjarmasin. Interviews / direct interviews with leaders and employees, it can be concluded that, by motivating positive and negative enthusiasm for employees, it can make the list of employee attendance increase and have been carried out well by the leadership. The provision of good basic salary/incentives and appreciation for the work of employees also pumps the enthusiasm of the employees to work, carried out by communicating, directing and providing guidance to employees. (2) Motivation that should be done at the Soto Bang Amat Restaurant. As for the application of services, the most dominant factors to increase motivation are work environment, rewards, communication, salaries and incentives, education and training. In essence, the principle and purpose of providing motivation applied by the leadership of the Soto Bang Amat Restaurant Banjarmasin is how to make employees an asset or part of an industry or business not as a means of production, this is intended to provide employees with a sense of comfort towards the leadership.

Keywords: Motivation, Service.

PENDAHULUAN

Dalam bidang kuliner, tentunya selain produk, pelayanan adalah hal yang utama untuk memberikan kepuasan pelanggan. Rumah Makan Soto Bang Amat Banjarmasin salah satunya. Merupakan Salah Satu Kuliner yang senantiasa memberikan peningkatan pelayanan melalui beragam menu makanan seperti Soto khas banjar. Soto khas banjar ini merupakan makanan yang sudah banyak dikenal dan sukai oleh masyarakat umum. Berdasarkan wawancara dengan bapak Ahmad Lawwani selaku pimpinan usaha rumah makan soto bang benua anyar, usaha tersebut dimulai sejak tahun 2001 dan modal yang di gunakan merupakan modal bersama dengan

Adapun suatu pelayanan dapat dinilai dari motivasi kerja karyawannya.

keluarga. Rumah Makan Soto Bang Amat berada di pinggir sungai pengambangan tepatnya di Jl. Benua Anyar RT.02 No.56, Banjarmasin karyawan yang bekerja di sana semuanya berjumlah 43 orang yang mana masing-masing mempunyai tugas yang berbeda-beda. Untuk itu di butuhkan Motivasi agar pelayanan meningkat.

Motivasi kerja merupakan unsur yang penting dalam meningkatkan kinerja karyawan di dalam sebuah organisasi. Hal ini berarti setiap karyawan harus memiliki motivasi pada saat bekerja. Karyawan yang memiliki motivasi kerja yang baik akan melaksanakan setiap pekerjaan yang diberikan akan terhadap karyawan dapat memberikan dampak terhadap Rumah Makan Soto Bang Amat Banjarmasin.

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis seberapa besar motivasi mempengaruhi

pelayanan pada Rumah Makan Soto Bang Amat.

Dalam memotivasi karyawan tidak selamanya berada di dalam kondisi yang baik, maka ketika pelayanan karyawan menurun maka Rumah Makan Soto Bang Amat Banjarmasin harus meningkatkan motivasi kerja yang dapat dilakukan dengan memperhatikan dengan memenuhi kebutuhan karyawan dan menghargai hasil dari pekerjaan karyawan. Adapun kendala yang dihadapi pimpinan dalam memotivasi karyawan adalah dimana masih kurang terbukanya karyawan untuk mengungkapkan apa yang menjadi permasalahan yang dihadapi karyawan menjadi hambatan yang harus diatasi.

Oleh karena itu pengelola rumah makan dihadapkan untuk tidak saja mampu menjual produk dan jasanya, melainkan pelayanan juga harus terus melakukan peningkatan agar lebih baik, yaitu dengan meningkatkan motivasi terhadap karyawan serta untuk lebih produktif dalam pekerjaannya.

Untuk meningkatkan pelayanan yang baik serta, usaha ini juga sangat mengharapkan setiap individu dalam Usaha dapat menciptakan pelayanan yang tinggi demi kemajuan Usaha dan pencapaian tujuan usaha yang efektif dan efisien. Motivasi kerja yang baik dapat memberikan kontribusi terhadap pelaksanaan beban kerja karyawan agar dapat termotivasi untuk pelayanan yang lebih baik dan terus meningkat.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah termasuk atau tergolong dalam penelitian deskriptif analisis, yaitu mencoba meneliti atau mengamati tentang fenomena-fenomena yang muncul di lapangan kemudian di analisis diinterpretasikan lalu kemudian ditarik suatu kesimpulan.

Penelitian ini dilakukan pada Rumah Makan Bang Amat Banjarmasin yang beralamatkan di Jl. Benua Anyar No.6 kecamatan Banjarmasin Timur, Kalimantan Selatan.

Teknik Pengumpulan Data yang di gunakan untuk mengumpulkan data primer yang diperlukan dalam penelitian ini yaitu (1) Observasi (Pengamatan) yaitu teknik pengumpulan data yang digunakan melalui pengamatan penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, sehingga menghasilkan data yang akurat dan lebih rinci mengenai subjek penelitian. (2) Interview (Wawancara) yaitu dengan mengadakan tanya jawab langsung kepada subyek penelitian yang telah ditetapkan. Untuk data sekunder peneliti menggunakan arsip/ dokumentasi Rumah Makan Soto Bang Amat Banjarmasin.

Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif setelah data di kumpulkan dan dihimpun, penulis kemudian melakukan berbagai analisis dan pemilihan data sampai di temukan data primer yang tepat, yang nantinya dihubungkan dengan teori-teori manajemen sumber daya manusia dan di kembangkan sampai dapat di susun ke dalam bentuk skripsi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian yang di lakukan melalui kegiatan wawancara dengan pihak Rumah makan Soto Bang Amat Banjarmasin mengenai Motivasi Yang Diberikan untuk meningkatkan pelayanan di Rumah Makan Soto Bang Amat.

Pada umumnya semua perusahaan atau usaha ekonomi menginginkan hasil pelayanan yang maksimal guna untuk meningkatkan profit yang banyak, namun seiring tujuan tersebut akan ada berbagai ketidaksesuaian dari segi pelayanan yang diperoleh tak lepas dari berbagai kendala, ini semua tak lepas dari sumber daya manusia yang ikut berperan didalamnya serta menggerakkan berbagai sistem, dengan adanya motivasi kerja yang baik maka etos kerja karyawan yang baik pula, oleh karena itu perusahaan atau usaha ekonomi dituntut untuk bisa memberikan pelayanan yang baik bagi karyawan sebagai timbal balik dari hasil kerja mereka , sehingga dengan sendirinya terwujud motivasi kerja karyawan yang baik.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Rumah Makan Soto Bang Amat Banjarmasin dapat diambil kesimpulan berbagai faktor menurunnya pelayanan dikarenakan kurangnya penghargaan terhadap pelayanan sehingga menurunnya motivasi kerja karyawan, oleh karena itulah di perlukannya motivasi kerja karyawan berupa fasilitas dan berbagai penghargaan karyawan yang dapat meningkatkan rasa motivasi yang tinggi dan membuat karyawan berfikir maju dan berkembang.

Pada hasil penelitian di Rumah Makan Soto Bang Amat Banjarmasin yaitu adanya pemberian motivasi positif dan negatif.

1) Motivasi Positif

Dalam motivasi positif dibagi menjadi 2 yaitu berupa motivasi umum dan motivasi teknis yang diuraikan sebagai berikut :

1. Motivasi Umum

Motivasi umum yang dimaksud adalah memberikan hak-hak karyawan yang harus diberikan kepada karyawan, seperti pemberian gaji bulanan adalah kewajiban yang harus didapatkan oleh karyawan serta pemberian tunjangan untuk meningkatkan pelayanan pada Rumah Makan Soto Bang Amat Banjarmasin itu berupa THR 1 kali gaji sebulan dibayarkan pada saat hari raya seperti idul fitri jika karyawan sudah bekerja minimal 1 tahun di Rumah Makan Soto Bang Amat Banjarmasin.

2. Motivasi Teknis

Motivasi yang diberikan bersifat teknis atau beberapa kegiatan yang dilakukan saja kekurangan yang dimiliki oleh Rumah Makan Soto Bang Amat untuk dijadikan bahan perbandingan yang kemudian dapat dijadikan sebagai bahan pembaharuan untuk rencana kedepan Rumah Makan Soto Bang Amat Banjarmasin.

2) Motivasi Negatif

Dalam motivasi negatif, memotivasi dengan hukuman (punishment) diberikan bagi karyawan yang tidak menyelesaikan pekerjaan dengan baik maupun melakukan kesalahan. Hukuman (punishment) tersebut berupa teguran lisan yang diberikan kepada karyawan yang lalai dalam bekerja, bekerja tidak maksimal, dan melanggar terhadap aturan yang ada.

Motivasi yang sebaiknya dilakukan untuk Meningkatkan Pelayanan Pada Rumah Makan Soto Bang Amat Banjarmasin.

1) Faktor Lingkungan Kerja

Lingkungan Kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Lingkungan kerja yang buruk akan mempengaruhi karyawan, produktifitas menurun karena karyawan merasa tergantung dalam pekerjaannya, sehingga tidak dapat mencurahkan perhatian penuh terhadap pekerjaannya. Oleh karena itu tugas manajer bagian sumber daya manusia yaitu untuk mengatur keadaan lingkungan kerja karyawan agar diperoleh peningkatan pelayanan. Lingkungan kerja yang terdapat pada bagian sumber daya manusia dan umum pada Rumah Makan Soto Bang Amat Banjarmasin adalah lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non-fisik. Lingkungan kerja fisik meliputi tata ruang, penerangan, penyegar ruangan, prasarana, fasilitas alat kerja serta kebisingan. Sedangkan lingkungan kerja non-fisik meliputi tingkat keselamatan dan kesehatan kerja, suasana dalam lingkungan kerja serta komunikasi kerja.

2) Faktor Penghargaan

Adanya penghargaan terhadap karyawan menjadi kinerja semakin meningkat, karyawan yang mendapat penghargaan akan memiliki motivasi yang tinggi, begitu pula yang lainnya akan berusaha untuk meraih penghargaan dan akibatnya motivasi kerja karyawan meningkat seiring dengan usaha karyawan untuk meraih penghargaan tersebut.

Penghargaan menjadi faktor yang cukup besar pengaruhnya dalam hubungannya dengan motivasi kerja

karyawan. Dapat di simpulkan bahwa penghargaan berbanding lurus dengan motivasi kerja karyawan, keadaan semacam itulah yang tercermin dari perilaku dan pengakuan para karyawan bagian sumber daya manusia dan umum pada Rumah Makan Soto Bang Amat Banjarmasin sekalipun ada beberapa yang mengaku tidak begitu antusias dengan penghargaan tapi pada dasarnya mereka juga menginginkan hal semacam ini.

3) Faktor Komunikasi

Komunikasi merupakan nafas dari keberlangsungan sebuah organisasi. Suatu organisasi tidak akan berjalan tanpa adanya komunikasi. Hal tersebut yang melatarbelakangi komunikasi organisasi. Dimana komunikasi organisasi sendiri merupakan suatu jaringan komunikasi antar manusia yang saling bergantung satu sama lainnya dalam konteks organisasi.

Komunikasi antara sesama karyawan ataupun atasan ke bawahan dan sebaliknya. Atau sesama atasan yang menjalin komunikasi dalam organisasi dengan interaksi yang baik dalam mendiskusikan sebuah masalah atau dalam penyebaran informasi akan menciptakan suatu keuntungan tersendiri bagi setiap individu. Karena jika di lihat pada sebuah organisasi, yang paling banyak melakukan kegiatan komunikasi adalah karyawan yang berada di jabatan yang sama dan memiliki kerjasama dalam menjalankan pekerjaan mereka. Seperti, akan termotivasi untuk mengerjakan tugas mereka dengan baik dan saling bekerjasama. Adapun efektifitas organisasi terletak pada efektifitas komunikasi, sebab komunikasi itu penting untuk menghasilkan pemahaman yang sama antara pengirim informasi pada semua tingkatan organisasi.

4) Faktor Gaji dan Insentif

Pembayaran gaji karyawan sebenarnya sudah merupakan tanggung jawab utama pimpinan terhadap karyawan, oleh karena itu pimpinan harus memenuhi hak-hak para karyawan yang sedang bekerja seperti upah yang adil dan pembayaran yang tepat waktu agar dapat meningkatkan kesejahteraan karyawan agar pelayanan meningkat.

5) Pendidikan Dan Latihan

Pelatihan kegiatan untuk memperbaiki kemampuan karyawan dengan cara meningkatkan kemampuan dan keterampilan operasional dalam menjalankan suatu perusahaan ataupun proses sistematis pengubah perilaku para pegawai dalam satu arah guna meningkatkan tujuan-tujuan operasional. Pelatihan dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan keterampilan karyawan yang berhubungan dengan bidang pekerjaan karyawan.

Pembahasan Hasil Penelitian Motivasi yang sebaiknya dilakukan untuk Meningkatkan Pelayanan Pada Rumah Makan Soto Bang Amat Banjarmasin

Ada macam-macam alasan mengapa manusia bekerja. Apabila kita menerima pandangan yang menyatakan bahwa orang-orang bekerja untuk mendapatkan “imbalan-imbalan” yang dirumuskan secara luas maka imbalan-imbalan tersebut dapat kita urai menjadi dua macam kelas, yang bersifat umum,

imbalan-imbalan ekstrinsik (misalnya upah dan insentif, promosi-promosi, pujian-pujian ataupun penghargaan dan lain sebagainya) tidak tergantung pada tugas yang dilaksanakan dan mereka di kendalikan oleh pihak lain.

Pada Rumah Makan Soto Bang Amat Banjarmasin dalam penerapan pelayanan faktor yang paling dominan untuk meningkatkan motivasi agar karyawan lebih termotivasi dalam meningkatkan pelayanan antara lain : lingkungan kerja, penghargaan atas prestasi , faktor komunikasi, gaji dan insentif, pendidikan dan pelatihan.

1) Faktor lingkungan

Rumah Makan Soto Bang Amat Banjarmasin sebisa mungkin menciptakan suatu lingkungan kerja yang sehat sehingga para karyawan bisa bekerja dengan lebih baik, baik lingkungan fisik maupun lingkungan nonfisik. Sekalipun para karyawannya sangat beragam atau heterogen (ras, suku, bangsa, dan agama) tetapi tidak menjadi hambatan dalam melakukan tugas pada posisi masing-masing. Setiap karyawan mampu bertoleransi terhadap perbedaan yang ada, sehingga atmosfer yang baik, hal ini ditunjang dengan tata ruang, tata cahaya dan sirkulasi udara yang baik. Dengan adanya hal sedemikian rupa, motivasi kerja karyawan akan semakin meningkat agar pelayanan pada Rumah Makan Soto Bang Amat dapat maksimal.

2) Faktor Penghargaan

“Menyangkut penghargaan saya selalu memberikan penghargaan kepada karyawan yang bekerja dengan baik, karena dengan diberikannya penghargaan karyawan akan semakin termotivasi untuk meningkatkan semangat kerja. Adapun penghargaan ini berupa imbalan (*reward*), imbalan biasanya diberikan kepada karyawan yang sukses dalam melaksanakan target-target perusahaan, terutama karyawan dalam bidang koki dan pramusaji. agar menambah semangat kerja karyawan dan meningkatkan loyalitas karyawan pada perusahaan.

3. Faktor Komunikasi

“Mengenai komunikasi saya selalu berkomunikasi dengan karyawan karena hal tersebut sangat penting. Komunikasi juga selalu saya lakukan melalui pertemuan-pertemuan rutin antara karyawan baik itu jam kerja maupun diluar jam kerja. Diluar jam kerja dengan beberapa karyawan, dengan begitu saya bisa berkomunikasi dengan cara yang berbeda, lebih rileks dan santai tanpa ada batasan mana pun antara pimpinan dan bawahan. Dengan adanya pertemuan tersebut maka hubungan saya dan karyawan terjalin dengan baik. Saya juga memberikan kesempatan kepada karyawan untuk memberikan masukan atau pendapat sehingga karyawan juga merasa dilibatkan”.

4. Gaji dan insentif

Gaji yang diberikan dari pihak Rumah Makan Soto Bang Amat Banjarmasin, melakukan pengupahan dengan ketentuan upah Minimum Provinsi (UMP) di daerah Kalimantan Selatan. Tunjangan Hari Raya (THR) dibayarkan 1 kali gaji, yang di tentukan oleh rumah makan Soto Bang Amat Banjarmasin. Adapun insentif di berikan setiap hari sabtu dan minggu sebesar 20%.

5) Faktor Pendidikan Dan Pelatihan

Pemimpin juga memberikan arahan dan bimbingan kepada karyawan, dimana pemimpin dapat membantu karyawan yang kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan, sikap pemimpin apabila mendapati karyawan yang mengalami kesulitan dalam melaksanakan pekerjaan, maka pemimpin akan terjun langsung dilapangan yang ditunjukkan kepada karyawan dengan memberikan arahan dan membantu dalam menyelesaikannya. Sehingga karyawan dapat terbantu dan dapat menyelesaikan.

PENUTUP

1. Motivasi yang di berikan untuk meningkatkan pelayanan.

Pentingnya motivasi dalam rangka meningkatkan pelayanan pada rumah makan Soto Bang Amat Banjarmasin memiliki dampak yang baik untuk meningkatkan pelayanan. Ini dapat dilihat dari berbagai bentuk motivasi serta pemberian fasilitas alat kerja meliputi fasilitas alat kerja manajemen yang sudah cukup dan fasilitas alat kerja operasional yang dirasa sudah cukup untuk meningkatkan pelayanan dan penghargaan terhadap karyawan yang telah bekerja dan lebih menunjukkan komitmennya untuk mengembangkan pelayanan rumah makan tersebut dari kinerja karyawan, pemberian insentif kepada karyawan, serta pemberian motivasi dan semangat motivasi yang diberikan berupa motivasi positif yang meliputi hadiah karyawan yang berprestasi diatas standar berupa uang. Fasilitas yang nyaman, barang dan lain-lain motivasi negatif meliputi sanksi atau punishment terhadap karyawan yang diberlakukan adalah peringatan lisan sehingga semakin mendorong karyawan akan pentingnya motivasi.

2. Motivasi yang sebaiknya di lakukan untuk meningkat pelayanan adalah

Dalam penerapan pelayanan faktor-faktor yang paling dominan untuk meningkat motivasi pada Rumah Makan Soto Bang Amat yaitu Sebagai berikut :

- 1) Faktor Lingkungan, Bahwa seorang karyawan akan memiliki motivasi kerja yang tinggi bila didukung oleh lingkungan kerja yang baik dan nyaman, hal ini terlihat pada karyawan bagian koki dan pramusaji pada Rumah Makan Soto Bang Amat Banjarmasin, dimana para karyawan termotivasi untuk bekerja lebih baik dengan kondisi lingkungan kerja yang kondusif dan konviniens.
- 2) Faktor penghargaan, Adanya penghargaan terhadap karyawan dari Rumah Makan Soto Bang Amat akan menyebabkan motivasi kerja karyawan menjadi semakin meningkat, karyawan yang mendapat penghargaan akan memiliki motivasi yang tinggi, begitu pula yang lainnya akan berusaha untuk meraih penghargaan dan akibatnya motivasi karyawan akan meningkat dengan usaha untuk meraih penghargaan tersebut.
- 3) Faktor Komunikasi, dimana di dalam komunikasi, pimpinan Rumah Makan

Soto Bang Amat Banjarmasin mampu berinteraksi dengan para karyawan yang di dalamnya terdapat proses mendengar pendapat maupun saran dari bawahannya. Di dalam pengambilan keputusan, pemimpin selalu mengikut sertakan karyawan, yaitu pemimpin meminta ide atau pendapat dari para karyawan.

- 4) Faktor gaji dan insentif, gaji yang di berikan dari pihak rumah makan Soto Bang Amat sistem pengupahan dengan ketentuan Upah Minimum Provinsi (UMP) di daerah kalimantan selatan tunjangan hari raya (THR) dibayarkan 1 kali gaji, yang di tentukan oleh rumah makan soto bang amat. adapun insentif di berikan pada hari sabtu dan minggu karena mengunjung ramai dan insentif berupa uang 20%
- 5) Faktor pelatihan dan pendidikan, pelatihan kerja di lakukan dengan cara pengawasan terhadap kinerja karyawan, cara yang dilakukan guna memanager kinerja para karyawan yaitu dengan adanya monitoring harian serta pengawasan yang dilakukan dapat memberikan dampak positif yaitu terkontrolnya kinerja yang dikerjakan oleh karyawan agar pelayanan meningkat secara maksimal.

REFERENSI

- Amanda Setiawan (2020) Analisis Pemberian Motivasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Toko Grand Gambut. Uniska.
- Azwar, Saifuddin. 2011, *Sikap Manusia Teori dan Pengukuran*, Yogyakarta, pustaka Belajar
- Barata, AdyaAtep. 2013. *Marketing*. Penerbit Ghalia. Jakarta, Indonesia
- Hasibuan, M.S. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT.Bumi Aksara : Jakarta: Edisi Revesi.
- Ihsan, S.,Rezky R.&Akib,N.I.(2014).*Evaluasi Mutu Pelayanan di Apotik Komunikasi kota Kendari Berdasarkan Standar Pelayanan Kefarmasian*. Jurnal Farmasi dan Ilmu kefarmasian indonesia.
- Kotler.Philip dan Gary Amstrong, 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran*.jilid 2 edisi ke 8
- Laila, N. F. (2016). *Pengaruh Kepemimpinan dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Perkebunan Nusantara III (Persero) Kebun Bangun*.
- Moekija (2011). *Motivasi dan pengembangan Manajemen*, Bandung : Alumni,
- Moenir. (2001). *Pendekatan Manusia dan Organisasi terhadap Pembinaan Kepegawaian PT*. Gunung Agung: Jakarta.
- Priyono.(2007). *Pengantar Manajemen* Surabaya: Zifatama Publisher.
- Purwanto, E. (2014). *Model motivasi trisula: sintesis baru teori motivasi berprestasi*. *Jurnal psikologi*, 41(2), 218-228.
- Robby Rony Riski Sipayung (2020) *Analisis Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Rumah Makan Seafood Pramuka.Banjarmasin*. Uniska.
- Sudrajat, Akhmad “teori-teori motivasi Tersedia juga dalam <http://akhmadsudjarat.wordpress.com/2008/02/06/teori-teori-motivasi>
- Siagian P. Sondang, 2002. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Supriati, I. D. (2018). *Analisis Peran Pemimpin Informal Dalam Pelaksanaan Pemberdayaan Wanita Nelayan (Studi Kasus Tentang Kegiatan Sosial Wanita Nelayan Di Kejawan Lor Kelurahan Kenjeran Surabaya)*
- Umam, K. (2010). *Perilaku Organisasi*. Bandung : Pustaka Setia.