

MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI HOTEL EDOTEL SYARIAH BANJARMASIN

Rizqi Nada Dianty¹ Dr. Khuzaini, MM² Periyadi, SE., MM³

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin, 17.31.0467

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin, 1102086701

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin, 1124048602

Email: rizqinada05@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : bagaimana manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan pelayanan Hotel di edOTEL Syariah Banjarmasin.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dilakukan dengan cara penelitian lapangan. Pelaksanaan penelitian dilakukan di Hotel eDOTEL Syariah Banjarmasin dengan waktu penelitian selama satu bulan terhitung dari bulan juni hingga juli 2021. Teknik pengumpulan data menggunakan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis pengambilan sampel secara *purposive* dan *snowball*, dan analisis bersifat induktif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Hotel edOTEL Syariah Banjarmasin belum dilakukan secara komprehensif dan efektif. Dalam pengembangan ini, manajemen baru memprioritaskan kepada pengalaman kerja, belum pada konsep pengembangan sumber daya manusia secara utuh, menyeluruh dan merata.

Kata Kunci: Manajemen Sumber Daya Manusia, Pelayanan

ABSTRACT

This study aims to determine : how human resource management in improving hotel services at edOTEL Syariah Banjarmasin.

This research used descriptive qualitative method which is carried out by means of field research. the research was carried out at the eDOTEL Syariah Hotel Banjarmasin with a research time of one month starting from June to July 2021. Data collection techniques used observation, interviews and documentation. The analysis technique of sampling is purposive and snowball, and the analysis is inductive.

The results showed that Hotel edOTEL Syariah Banjarmasin had not been carried out comprehensively and effectively. In this development, the new management prioritizes work experience, not yet on the concept of developing human resources as a whole, thoroughly and evenly.

Keywords: Human Resource Management, Service

PENDAHULUAN

Setiap lembaga atau perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang dapat menjalankan segala aktifitas atau kegiatan untuk mencapai tujuan lembaga yang telah ditetapkan. Tentunya sumber daya manusia yang diharapkan setiap lembaga ialah sumber daya manusia yang berkualitas, semangat dalam bekerja, tidak mudah putus asa serta profesional sehingga mampu menjalankan segala aktivitas maupun kegiatan lembaga atau perusahaan.

Menurut Matindas (2010) kualitas SDM adalah kesanggupan tiap-tiap karyawan baik didalam menyelesaikan pekerjaannya, mengembangkan dirinya serta mendorong pengembangan diri rekan-rekannya. Sedarmayanti (2013) mengemukakan bahwa kualitas sumber daya manusia menyangkut mutu dari tenaga kerja yang menyangkut kemampuan, baik berupa kemampuan fisik, kemampuan intelektual (pengetahuan), maupun kemampuan psikologis (mental). Dengan demikian maka kualitas Sumber Daya Manusia adalah sumber daya yang memiliki kompetensi baik dari aspek fisik maupun aspek intelektual. Peningkatan kualitas Sumber Daya manusia dapat dilakukan dengan cara: a. Peningkatan kualitas fisik dapat diupayakan melalui program kesehatan dan gizi; b. Peningkatan kualitas kemampuan non fisik dapat dilakukan dengan pelatihan (*training*), seminar dan workshop.

Dengan adanya kualitas SDM yang memadai maka diharapkan munculnya kualitas pelayanan yang baik. Kualitas jasa atau pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Lewis & Booms dalam (Tjibtono & Chandra, 2001) mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang

diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan/pengunjung. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan/pengunjung dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Nilai kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Kualitas SDM hotel sangat berpengaruh terhadap baik buruknya layanan yang diberikan. Makin tinggi mutu karyawan Anda, makin berkkelas pula servis yang diterima tamu. Sebagai pemilik atau pengelola hotel, tugas Pimpinan memastikan setiap karyawan dapat melaksanakan pekerjaannya dengan maksimal sesuai dengan job description masing-masing. Hal ini sangat penting untuk menghindari komplain dan keluhan dari tamu yang menginap. Perhotelan yang terjadi saat ini memberikan dampak yang signifikan bagi kelangsungan pariwisata di berbagai kota. Perhotelan telah menyebabkan perubahan-perubahan yang begitu cepat didalam bisnis, yang menuntut organisasi untuk lebih mampu beradaptasi, mampu menentukan arah dengan cepat dan memusatkan perhatiannya pada pelanggan. Faktor sumber daya manusia didalam ruang lingkup suatu perusahaan merupakan faktor penting yang harus diperhatikan, sebab faktor manusia merupakan faktor yang akan menggerakkan perusahaan maupun sumber daya lainnya selain manusia yang ada di dalam perusahaan tersebut.

Bisnis perhotelan Banjarmasin sedang mengalami masa pasang surut, yang menunjukkan bahwa industri perhotelan saat ini sedang dalam kondisi lesu. Salah satu penyebab dari situasi ini adalah tingginya tingkat pertumbuhan bisnis hotel di kota Banjarmasin yang tidak diimbangi jumlah konsumen yang ada saat ini yang telah menyebabkan beberapa perusahaan di sektor ini mengalami persaingan harga yang sangat ketat. Setiap hotel berusaha menarik konsumen untuk menginap di hotel dengan menerapkan

berbagai jenis promosi. Namun, ada faktor lain selain harga dan promosi. Hal-hal yang perlu diperhatikan saat memutuskan untuk menginap di hotel. Ini adalah kualitas layanan hotel dan lokasi hotel.

Fenomena yang terjadi, banyak permasalahan yang serius yang dihadapi oleh organisasi, misalnya adanya kesalahan manajemen atau kesalahan operasional sehingga organisasi tersebut jadi kurang produktif atau macet sama sekali, akibatnya pekerjaan banyak yang tertunda dan banyak kerugian yang ditanggung. Hal ini terjadi lebih disebabkan oleh faktor karyawan yang belum memadai dan kurang mendapat perhatian untuk dikembangkan melalui jalur-jalur pengembangan seperti pendidikan dan pelatihan. Ini berarti bahwa sumber daya manusia yang ada dalam organisasi tersebut secara profesional harus diberikan pendidikan dan pelatihan yang sebaik baiknya, bahkan harus sesempurna mungkin.

Hotel yang bertahan adalah hotel yang dapat memberi kualitas pelayanan yang baik kepada tamu. Namun jika kualitas pelayanan tidak dijaga akan mengurangi tingkat kepuasan pelanggan. Selain pelayanan yang baik juga sebaiknya didukung oleh kualitas kamar yang baik. Kepuasan akan layanan jasa terutama pemenuhan dan keinginan pelanggan menjadi tolak ukur keberhasilan bisnis perhotelan.

Pada Observasi awal di dengan Hotel edOTEL Syariah Banjarmasin yang terletak di Jl. Brigjen Hasan Basry. Penulis melakukan wawancara secara langsung dengan Bapak Wardian selaku Manajer Hotel edOTEL Syariah Banjarmasin diketahui bahwa edOTEL masih tetap bertahap dengan tetap mempertahankan sumber daya manusianya dengan kata lain tidak ada pemutusan hubungan kerja (PHK). Pihak Manajemen juga tidak melakukan sistem kerja bergiliran. Hotel edOTEL Syariah Banjarmasin juga melakukan perubahan harga yang diberikan tanpa mengurangi fasilitas dan pelayanan selama Pandemi. Dalam hal pemasaran untuk menarik pelanggan,

manajemen edOTEL melakukan promosi di media sosial, selain itu menggunakan strategi word of mouth yaitu strategi dari mulut ke mulut. Permasalahan yang dialami edOTEL Syariah Banjarmasin adalah Manajemen Sumber Daya Manusia masih belum maksimalnya pengetahuan dan keterampilan staff karyawan, namun untuk sekarang manajemen telah memberikan pengarahan disetiap kerja untuk memperbaiki kesalahan yang telah dialami. Imbas dari ketimpangan antara pertumbuhan jumlah hotel dan jumlah kunjungan wisatawan nampaknya juga berdampak pada hotel ini, terlihat bahwa dalam beberapa tahun terakhir hotel ini mengalami pasang surut jumlah pengunjung. Selain itu Pandemi Covid 19 yang terjadi tahun 2019 juga mempengaruhi jumlah pengunjung hotel. Berdasarkan latar belakang inilah peneliti memilih judul penelitian **MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI HOTEL EDOTEL SYARIAH BANJARMASIN**

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan penelitian secara kualitatif. Penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (field rerserch) yaitu penelitian yang dilakukan dilapangan dalam kancah yang sebenarnya (Kartono, 1996, hal. 3). Hakikatnya penelitian lapangan adalah penelitian yang dilakukan dengan menggali data yang bersumber dari lokasi atau lapangan penelitian. Data yang dibutuhkan dapat diperoleh dari sumber yang dapat dipercaya yakni pihak-pihak yang terkait dengan pihak manajemen edOTEL Syariah Banjarmasin. selain penelitian lapangan tersebut data juga didukung oleh penelitian pustaka (*library research*) untuk mengumpulkan data-data dan informasi yang dibutuhkan yang dapat berasal dari buku, ataupun referensi-referensi lain nya yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

Berdasarkan sifatnya, penelitian bersifat deskriptif, yaitu menggambarkan secara tepat dari sifat-sifat suatu individu,

gejala, keadaan dan situasi kelompok tertentu atau untuk menetapkan frekuensi adanya hubungan tertentu suatu gejala dalam masyarakat (Koentjaraningrat, 1998, hal. 93). Dalam penelitian ini, pengertian deskriptif yang penulis maksudkan adalah suatu penelitian yang menggambarkan bagaimana penerapan manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan pelayanan di Hotel edOTEL Syariah Banjarmasin, dengan teknik analisis kualitatif, diperoleh dengan cara menggunakan dan merinci kalimat-kalimat sehingga dapat ditarik kesimpulan yang jelas. Dalam proses analisa data Penulis menggunakan metode berfikir deduktif untuk menarik kesimpulan sesuai dengan sudut kepentingan dalam pembahasan skripsi ini, akhirnya ditarik kesimpulan secara umum dari keseluruhan pembahasan disertai dengan saran-saran.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Manajemen Sumber Daya Manusia pada Hotel edOTEL Syariah Banjarmasin

Tugas manajemen sumber daya manusia bertujuan untuk melakukan aktivitas tertentu yang mengarah pada tujuan utama yaitu keuntungan yang maksimal. Analisis yang akan dilakukan meliputi:

a. Rekrutmen

Dapat diartikan sebagai proses penarikan sejumlah calon yang berpotensi untuk diseleksi menjadi karyawan. Sumber perekrutan di Hotel EdOTEL Syariah Banjarmasin adalah sumber eksternal dan internal, yaitu orang yang direkrut berasal dari luar perusahaan yang melalui iklan di media, rekrutmen berdasarkan kontrak. Metode perekrutannya yaitu sesuai dengan kebutuhan berdasarkan observasi lapangan bahwa HRD sebelum melakukan rekrutmen diawali dengan membuat persiapan dan seleksi tenaga kerja yang dibutuhkan oleh perusahaan. Adapun tahapannya sebagai berikut:

- 1) Persiapan: HRD Hotel edOTEL Syariah Banjarmasin melakukan pemetaan terhadap kebutuhan sumber daya manusia sebagai langkah awal perencanaan perekrutan. Pemetaan kebutuhan sumber daya manusia baik jangka pendek dan jangka panjang. Pemetaan disusun berdasarkan data rencana pensiun karyawan untuk melakukan perencanaan kebutuhan SDM Hotel edOTEL Syariah Banjarmasin. Data tersebut sangat diperlukan sebagai pertimbangan siapa yang akan keluar dari perusahaan karena usia pensiun, kemudian siapa yang akan menggantikan pada posisi tertentu, serta kapan perekrutan dilaksanakan untuk mengisi kekosongan jabatan. Proses rekrutmen juga dilakukan tergantung kebutuhan apabila terjadi kekurangan tenaga kerja, maka HRD melihat dulu *turn offer* nya tiap tahun, baru bisa dilakukan perekrutan.
- 2) Rekrutmen tenaga kerja: dalam tahapan ini HRD Hotel edOTEL Syariah Banjarmasin melakukan analisis jabatan yang ada untuk membuat deskripsi pekerjaan dan spesifikasi pekerjaan. Analisis jabatan digunakan untuk menentukan sifat dan keadaan suatu jabatan yang ditempati. Oleh tenaga kerja yang akan direkrut. Analisis jabatan bertujuan untuk mengetahui suatu jabatan harus mengerjakan apa.
- b. Seleksi
Seleksi (*selection*) adalah proses memilih calon karyawan yang qualified dan kompeten yang akan menjabat serta mengerjakan semua pekerjaan pada perusahaan tersebut. Berdasarkan pengamatan penulis seleksi yang dilakukan menggunakan metode yang terbuka HRD Hotel edOTEL Syariah Banjarmasin diawali dengan mengumumkan tentang lowongan pekerjaan dengan

memasang iklan di media cetak maupun elektronik yang disebarluaskan sehingga diharapkan dapat menjaring karyawan kompeten, menerima berkas lamaran dari calon karyawan, melakukan sortir/klasifikasi pelamar apabila memenuhi kualifikasi akan yang akan dipanggil untuk melakukan psikotes dan wawancara. Karena konsep Hotel edOTEL adalah syariah maka syarat rekrutmen terutama yang beragama islam harus bisa mengaji, berpakaian muslim, dan khusus laki-laki harus bisa azan serta paham tata cara shalat.

c. Kontrak Kerja

Kontrak kerja adalah suatu perjanjian antara pekerja dan pengusaha secara lisan dan atau tulisan, baik untuk waktu tertentu maupun untuk waktu tidak tertentu yang memuat syarat-syarat kerja, hak dan kewajiban. Pada hotel edOTEL Syariah Banjarmasin selalu memperhatikan kontrak kerja dengan menjelaskan hak dan kewajiban serta peraturan-peraturan yang ada di perusahaan supaya dapat diketahui dan dipatuhi. Dalam kasus di Hotel edOTEL Syariah Banjarmasin berdasarkan info dari manajemen tidak ada kebijakan untuk menahan ijazah, sebagai jaminan tidak melarikan diri atau mengudurkan diri tanpa ada pemberitahuan terlebih dahulu.

d. Penilaian Kerja

Penilaian kinerja (*performance appraisal*) adalah proses yang dilakukan organisasi untuk mengevaluasi atau menilai keberhasilan karyawan dan pelaksanaan kerja karyawan. Berdasarkan keterangan informan, tidak ada penilaian yang formal hanya saja penilaian dilakukan dengan cara pengawasan langsung oleh pemilik hotel ataupun manager hotel, apabila terdapat kesalahan hanya ditegur langsung. Penilaian para manajer terhadap karyawan tidak dilakukan secara berkala, sering kali dilakukan pada saat kontrak kerja karyawan hampir berakhir yaitu untuk

menentukan kontrak berlanjut atau tidak

e. Pelatihan dan Pengembangan

Menurut Herman sofyandi (2008) secara terminologi istilah pelatihan merupakan suatu program yang diharapkan dapat memberi rangsangan atau stimulasi kepada seseorang untuk dapat meningkatkan kemampuan dalam pekerjaan tertentu dan memperoleh pengetahuan umum dan pemahaman terhadap keseluruhan lingkungan kerja dan organisasi. Pelatihan yang diadakan hanya pelatihan keahlian yang berhubungan dengan pekerjaan. Pengembangan merupakan proses peningkatan pengetahuan dan keterampilan melalui pendidikan dan pelatihan. Peneliti menyimpulkan bahwa selama ini belum ada pelatihan dan pengembangan, yang ada hanya semacam bentuk motivasi yang disampaikan langsung oleh pimpinan hotel atau manajer terhadap karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, khususnya dalam pengembangan sumber daya manusia implementasinya kurang berjalan baik, di mana pengembangan sumber daya manusia dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan internal dengan cara mengirim karyawan untuk mengikuti pendidikan ke lembaga group yang dimiliki hotel. Pelatihan internal yang dilakukan cenderung masih bersifat administrasi, kurang fokus pada kompetensi. Dengan adanya tuntutan profesional, sumber daya manusia hotel harus memiliki kompetensi dan tersertifikasi melalui pengembangan dan pelatihan.

f. Kompensasi

Kompensasi adalah segala sesuatu yang diterima oleh karyawan sebagai balas jasa atas kerja atau pengabdian mereka. Berdasarkan penelitian bahwa pemberian gaji paling cepat diberikan pada akhir bulan atau awal bulan, tidak pernah diberikan telat sampai lama, gaji setiap karyawan diberikan

dengan jumlah yang adil sesuai kinerja.

Setiap perusahaan pastinya ada target penjualan dan pendapatan begitu pula Hotel edOTEL Syariah Banjarmasin. Jika karyawan hotel dapat meningkatkan target penjualan atau bahkan melebihi target maka hotel akan memberika reward berupa bonus. Pemberian bonus ini bertujuan untuk memotivasi agar selalu meningkat kinerjanya untuk mencapai targat perusahaan.

Analisis Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Pelayanan Dihotel Edotel Syariah Banjarmasin

Berdasarkan wawancara dengan Manajer Hotel telah melakukan manajemen sumber daya manusia sebagaimana mestinya, meskipun masih kurang dalam hal pelatihan dan pengembangan karyawan-karyawannya. Walaupun masih ada beberapa karyawan yang belum mendalami *skill* terkait perhotelan pihak manajemen tetap melakukan motivasi dan membimbing karyawannya agar tetap dapat bekerja dengan baik dalam melayani para tamu hotel. Untuk fakta yang ada Hotel edOTEL Syariah Banjarmasin Selama ini belum melakukan pelatihan dan pengembangan secara terstruktur hanya sekedar pengarahan saat bekerja dan sebelum bekerja. Walaupun dari keterangan Manajemen Hotel edOTEL Syariah Banjarmasin belum melakukan pelatihan dan pengembangan secara formal, akan tetapi Manajemen edOTEL Syariah Banjarmasin tetap mengutamakan pelayanan sesuai standar, seperti:

- 1) Akomodasi yang aman;
- 2) Ruang/kamar yang bersih dan nyaman;
- 3) Layanan yang bersahabat, profesional, dan penuh keramahan;
- 4) Dan peralatan dan fasilitas yang terawat dengan baik.

Kondisi sekarang di Hotel edOTEL Syariah Banjarmasin meskipun dalam 2 (dua) tahun terakhir sampai tahun 2021 sedang terdampak Pandemi Covid-19. Hotel edOTEL Syariah Banjarmasin tetap menjaga sumber daya manusia dengan tidak melakukan PHK dan bergiliran kerja. Dan tetap mengutamakan pelayanan kepada konsumen hotel sesuai standar protokol kesehatan dengan tujuan agar pengunjung merasa aman dan nyaman selama menginap. Pihak edOTEL Syariah Banjarmasin juga melalukan beberapa strategi untuk terus meningkatkan jumlah pengunjung. Adapun strategi yang dilakukan menarik penggaan dengan gencar melakukan promosi baik di elektronik, media cetak atau dari mulut-kemulut (*word of mouth*). Saat pandemi covid-19 seperti ini Hotel edOTEL juga sangat memetingkan kebersihan dan protokol kesehatan. Salah satu daya tarik edOTEL Syariah Banjarmasin adalah dari segi harga yang pas di kantong dengan pelayanan dan fasilitas sesuai harga, sehingga tetap dapat mempertahankan pelanggan hotel edOTEL Syariah Banjarmasin.

PENUTUP

Kesimpulan

Hotel edOTEL Syariah Banjarmasin belum dilakukan secara komprehensif dan efektif. Dalam pengembangan ini, manajemen baru memprioritaskan kepada pengalaman kerja, belum pada konsep pengembangan sumber daya manusia secara utuh, menyeluruh dan merata. Hal itu terlihat dalam hal rekrutmen edOTEL Syariah Banjarmasin sudah menerapkan proses rekrutmen sebagaimana mestinya seperti tahap psikotest dan *interview*. Pihak hotel juga menjelaskan spesifikasi penempatan kerja dan tugas apa saja yang akan dilakukan. Dalam hal seleksi, hotel sudah melakukan proses seleksi seperti melakukan test keterampilan dan bidang. Proses seleksi juga mengutamakan kejujuran, amanah, tanggung jawab dan kedisiplinan. Kontrak kerja sering

diistilahkan dengan perjanjian untuk melakkan pekerjaan. Dalam hal kontrak kerja pada edOTEL Syariah Banjarmasin sudah menerapkan sistem kontrak kerja kepada karyawan. Dalam hal penilaian kinerja, hotel edOTEL Syariah Banjarmasin tidak ada penilaian kerja kepada karyawan yang secara formal, hanya saja apabila ada kesalahan akan di berikan pengertian secara langsung. Dalam hal pelatihan dan pengembangan, pada edOTEL Syariah Banjarmasin belum ada pelatihan-pelatihan mengenai hotel, setiap ada instruksi kerja atau perintah dari pimpinan disampaikan secara langsung. Dalam hal kompensasi untuk karyawan. Hotel biasanya memberikan gaji pada akhir bulan selambat-lambatnya awal bulan. Meskipun ada beberapa kekurangan dalam hal manajemen sumber daya manusia, akan tetapi hotel edOTEL Syariah Banjarmasin masih dapat bersaing dari segi harga yang merakyat dengan fasilitas yang sudah disesuaikan. Diharapkan hotel edOTEL Syariah Banjarmasin lebih mementingkan dan memperhatikan Manajemen Sumber Daya Manusia nya agar manajemen pada hotel lebih teratur dan terorganisasi dan lebih terarah untuk kemajuan usaha hotel ini sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Albi, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jawa Barat: CV. Penerbit.
- Anang, F. M., & Mahardhika, B. W. (2018). *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Deepublish.
- Ari, N. D. (2017). *Pengantar Manajemen untuk Organisasi Bisnis*. Malang: UB Press.
- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Renika Cipta Ilmu.
- Cahyono, G. (2008). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan harga Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat*. Malang: Universitas Terbuka.
- Choirul, S., & dkk. (2013). *Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Aparatur*. Malang: UB Press.
- Djokosusanto, M. (2004). *Budaya Korporat Dan Keunggulan Korporasi*. Jakarta: Gramedia.
- Edi, S. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Edy, S. H. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Fandy, T. (2004). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andy.
- Hasibuan, M. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. S. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Imamul, A., & Wagiana, G. H. (2007). *Membuka Cakrawala Ekonomi untuk Kelas XII Sekolah*. Bandung: Setia Purna Inves.
- Irmawati, A. (2015). *Peran Human Resource Development (HRD) Dalam Meningkatkan Produktifitas Karyawan Di PT. Yanasurya Bhaktipersada*. Malang: STIE Indonesia Malang.
- Ismet, S. (2015). *Implementasi Dimensi Layanan Publik dalam Konteks Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Budi Utama.
- Juliantara, D. (2005). *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Kartono, K. (1996). *Pengantar Metodologi Riset Sosial*. Jakarta: Mandar Maju.
- Koentjaraningrat. (1998). *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: Gramedia Pustaka.

- Komarudin. (1993). *Manajemen Kantor Teori dan Praktik*. Bandung: Triyenda Karya.
- Kotler, P. (2003). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Mahmudi. (2007). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Maloeng, L. J. (2002). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mardalis. (2004). *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir. (1992). *Pendekatan Manusia dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kekaryawan*. Jakarta: Haji Mas Agung.
- Moenir. (2005). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nusution, S. (1996). *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pati, T. M. (2015). *Administrasi Farmasi Jilid 1*. Yogyakarta: Budi Utama.
- Purnaya, I. G. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Rianse, U., & Abdi. (2009). *Metodologi Penelitian Sosial Dan Ekonomi Teori Dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Ridwan, J. d. (2009). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan*. Bandung: Nuansa.
- Said, S. (2018). *Reformasi Pelayanan Publik*. Makassar: CV. Sah Media.
- Sampara, L., & Sugiyanto. (2001). *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Sedarmayanti. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela, & Poltak, L. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sofyan, H. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sri, L. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Budi Utama.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R& D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutarto. (1988). *Dasar-dasar Organisasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Sutopo. (2002). *Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Lembaga Administrasi Negara-RI.
- Tjibtono, F., & Chandra, G. (2001). *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Zamroni. (2018). *Prinsip-Prinsip Hukum Pencatatan Perkawinan di Indonesia*. Surabaya: Media Sahabat Cendikia.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, A. L. (1990). *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.
- Zulkifli, A. (2005). *Manajemen Sistem Informasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Umum.