

Model Pengembangan Sumber Daya Manusia Bagian Produksi pada PT. Frisian Flag Cabang Makassar

Arman Syah¹, Edi Jusriadi², Muh. Akib³

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar
(armansyah2196@gmail.com)

ABSTRAK

Arman Syah, 2018 Model Pengembangan Sumber Daya Manusia Bagian Produksi pada PT. Frisian Flag Cabang Makassar., Skripsi program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh pembimbing 1 Bapak Edi Jusriadi dan pembimbing 2 Bapak Muh. Akib selaku pembimbing II. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui signifikansi Model Pengembangan Sumber Daya Manusia Bagian Produksi pada PT. Frisian Flag Cabang Makassar Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan bagian produksi yang digunakan adalah teknik wawancara. Metode pengumpulan data yang dilakukan adalah metode observasi, wawancara, interview, dokumentasi yang dilakukan secara langsung oleh pihak peneliti dengan karyawan yang berada dilapangan bagian produksi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh Model Pengembangan Sumber Daya Manusia Bagian Produksi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Produktivitas Kerja Karyawan.

Kata Kunci: Sumber Daya Manusia, Pengembangan Sumber Daya Manusia.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Manajemen merupakan suatu alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Salah satu unsur manajemen adalah Manajemen Sumber Daya Manusia. Sumber daya manusia merupakan aset yang paling penting bagi organisasi diantara sumber daya lainnya. Sumber daya organisasi menurut Jusriadi ,(2017) terdiri dari sumber daya yang bersifat *tangible resoures* dan *intangible resoures*, sehingga dalam penelitian ini focus riset pada pesan sumber daya yang bersifat *intangible resoures* yang dapat diukur dari kemampuan *human capital*, *struktur capital*, dan *reletion capital*. Dan juga ukuran sumber daya yang bersifat *intangible resoures* maka yang akan diteliti adalah aspek *human capital* atau sumber daya manusia, melalui analisis model pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan PT. Frisian Flag.

Berdasarkan observasi awal di PT. Frisian Flag Cabang Makassar peneliti mendapatkan informasi terkait program pengembangan sumber daya manusia dan potensi sumber daya manusia khususnya bagian produksi dari aspek potensi / kualitas sumber daya manusia / karyawan menunjukkan bahwa tingkat pendidikan karyawan khususnya dibagian produksi 80% masih berpendidikan SMA dan 20% belum pernah di ikutkan dalam program pelatihan (sumber daya bagian personalia, 2018). Hal ini menimbulkan permasalahan dalam hal pengetahuan dan keterampilan karyawan dalam belajar, Permasalahan dari segi pengetahuan ini berdampak juga pada aspek keterampilan / *skill* dalam bekerja sehingga mempengaruhi produktivitas karyawan dan kinerja organisasi.

Oleh karena itu diperlukan pengembangan sumber daya manusia dalam organisasi, baik untuk manajer maupun karyawan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Berdasarkan fenomena terkait masih rendahnya komperensi karyawan dalam bekerja sehingga peneliti perlu melakukan penelitian terkait model pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan PT. Frisian Flag. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam penulisan ini yaitu : 1) Bagaimana model pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan PT. Frisian Flag cabang Makassar. 2) Apakah model pengembangan sumber daya manusia yang diterapkan PT. Frisian Flag cabang Makassar sudah efektif.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penilitian kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Sukmadinata(2011 : 73) yaitu suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individu maupun kelompok.

Sumber Data

Sedangkan sumber data yang digunakan adalah :

- a. Data primer data yang diperoleh secara langsung dari perusahaan, melalui observasi, dan wawancara.

- b. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari perusahaan melalui dokumen-dokumen dan laporan tertulis serta informasi lain yang ada hubungannya dengan masalah ini.

Metode Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan dengan sistematis fenomena-fenomena yang diselidiki.

2. Wawancara/ Interview

Metode wawancara atau interview adalah suatu metode yang dilakukan dengan jalan mengadakan jalan komunikasi dengan sumber data melalui dialog (Tanya-jawab) secara lisan baik langsung maupun tidak langsung.

3. Metode Dokumentasi

Dokumen barang yang tertulis. Didalam memakai metode dokumentasi peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, dan lain sebagainya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Hasil Wawancara

Data dari hasil penelitian ini didapatkan melalui wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan membagikan daftar pertanyaan kepada 5 orang sampel pada waktu bulan Mei sampai Juli 2018. Dimana sampai yang dilakukan wawancara adalah maneger, asisten manager dan karyawan Bagian produksi. Berikut deskripsi wawancaranya :

“Wawancara langsung dengan Manajer PT. Frisian Flag Cabang Makassar Indonesia pada tanggal 25Juni 2018”

Setelah penulis melakukan penelitian di PT. Frisian Flag Cabang Makassar Indonesia yang berkaitan tentang pengembangan sumber daya manusia yang ada pada area makassar, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

“Dalam memperoleh karyawan yang cakap, professional maka diperlukan pengembangan terhadap karyawan salah satunya dengan cara pelatihan (training) dalam upaya mempersiapkan karyawan yang berkualitas agar tujuan perusahaan yang hendak dicapai tumbuh meningkat, dan berkembang sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi sekarang ini.

Kemudian peneliti kembali melakukan pertanyaan tentang strategi yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Informan pun menjawab sebagai berikut : *Strategi yang dilakukan oleh PT. Frisian Flag Cabang Makassar Indonesia dalam meningkatkan kinerja karyawan dalam suatu perusahaan, yaitu: “*

“Pemberian motivasi yaitu pemberian semangat, dorongan berupa penyuluhan atau pembinaan tentang kesadaran bahwa karyawan merupakan subjek dalam perusahaan. Karyawan diberi motivasi untuk pengembangan karir atau pribadi dengan cara memberikan support (dukungan) kepada karyawan untuk melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi. Sebagai subjek karyawan adalah sebagai motor penggerak terhadap jalannya perusahaan akan ditentukan oleh kualitas kerja karyawan yang ada. Sehingga hanya karyawan yang berkualitas dan mempunyai kontribusi yang besar pada perusahaan yang layak untuk mendapat posisi dan fasilitas-fasilitas. Dengan pemberian kesadaran ini diharapkan dapat termotivasi untuk selalu meningkatkan pengetahuan maupun kualitas kerjanya

Kemudian peneliti kembali bertanya kepada informan tentang bentuk pemberian motivasi yang dilakukan. Informan pun menjawab sebagai berikut :

“Bentuk pemberian motivasi berupa pengarahan melalui panggilan kepada karyawan secara personal oleh pimpinan.”

Kemudian peneliti menggali pertanyaan kepada informan tentang pemberian motivasi yang diberikan. ? informan pun menjawab sebagai berikut *Ada dua metode motivasi yang dilakukan PT. Frisian Flag Cabang Makassar Indonesia:*

“Motivasi Langsung, Motivasi langsung yaitu motivasi yang diberikan secara langsung dari pimpinan kepada bawahannya untuk memenuhi kebutuhan serta kepuasaanya. Sifanya khusus, seperti: pujian, penghargaan, tunjangan hari raya, bonus dan bintang jasa. “

Motivasi Tak Langsung, Motivasi tak langsung adalah motivasi yang diberikan hanya merupakan fasilitas-fasilitas yang mendukung serta menunjang gairah kerja, atau kelancaran tugas sehingga para karyawan betah dan bersemangat melakukan pekerjaannya. Misalnya: kursi yang empuk, mesin-mesin yang baik, ruangan kerja yang terang dan nyaman, suasana pekerjaan yang serasi, serta penempatan yang

tepat. Motivasi tidak langsung besar pengaruhnya untuk merangsang semangat bekerja karyawan sehingga produktif.”

Peneliti pun mengakhiri wawancara dengan informan, peneliti pun berkata “Terima kasih banyak pak atas waktu dan informasinya tentang pengembangan sumber daya manusia yang ada pada area Makassar, bapak sudah sangat membantu peneliti untuk menyelesaikan tugas akhirnya.

“ Wawancara langsung dengan Manajemen Personalia PT. Frisian Flag Cabang Makassar pada tanggal 25 juni 2018 ”

Adapun pertanyaan dari peneliti tentang apa maksud dari pemberian promosi jabatan yang diberikan kepada karyawan PT. Frisian Flag cabang

Promosi adalah pemberian kepercayaan kepada karyawan untuk menduduki jabatan tertentu. Promosi jabatan merupakan salah satu persyaratan karyawan untuk menduduki jabatan-jabatan yang ada. Apabila terdapat lowongan jabatan pada struktur organisasi maka pimpinan akan mempertimbangkan karyawan yang memiliki sertifikat diklat yang diselenggarakan oleh Dinas Koperasi Wilayah, disamping memiliki kapasitas dan kapabilitas sesuai dengan tugas, wewenang dan tanggung jawab pada jabatan yang lowong tersebut.

Kemudian peneliti kembali bertanya tentang metode pelatihan dan pengembangan yang dilakukan PT. Frisian Flag cabang makaasar. Informan pun menjawab demikian;

“Melihat begitu pentingnya peningkatan kinerja karyawan dalam pencapaian suatu tujuan perusahaan, maka PT. Frisian Flag Cabang Makassar Indonesia berusaha untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan kinerja karyawan selain dengan program pengembangan juga dengan pelatihan. Sebagai langkah strategi peningkatan kinerja karyawan, PT. Frisian Flag Cabang Makassar Indonesia melakukan program diklat (pendidikan dan latihan). Perusahaan memberikan kesempatan kepada pegawai dan menyediakan sarana untuk pengembangan pengetahuan, ketrampilan, perilaku, wawasan, kemampuan manajerial, kepemimpinan melalui program pelatihan dan pendidikan yang diselenggarakan di dalam maupun di luar perusahaan.”

Lanjutan, pertanyaan dari peneliti tentang apa saja bagian dari program pelatihan dan pengembangan yang diselenggarakan didalam maupun luar perusahaan.? Informan pun menjawab :

“Diklat yang dilakukan adalah diklat on the job dan diklat off the job.

“Diklat on the job dibagi menjadi empat, yaitu: rotasi jabatan, pembekalan, magang, dan latihan instruksi jabatan.

“Diklat off the job dibagi menjadi dua, yaitu: pengembangan kepribadian (peningkatan kinerja karyawan terutama dari aspek kepribadian), lectures (kuliah).”

Kemudian peneliti kembali menggali informasi tentang diklat yang diberikan perusahaan, peneliti bertanya tentang apakah ada langkah lain yang dilakukan PT. Frisian Flag Cabang Makassar dalam peningkatan kinerja karyawan? Informan pun menjawab :

“Langkah lain yang dilakukan PT. Frisian Flag Cabang Makassar Indonesia dalam strategi peningkatan kinerja karyawan adalah dengan pemberian ijin kuliah (ijin belajar) bagi karyawannya, bagi karyawan yang berprestasi perusahaan memberikan beasiswa pendidikan. Masing-masing kategori mempunyai sasaran pengajaran sikap, konsep atau pengetahuan dan ketrampilan utama yang berbeda.”

Demikian hasil wawancara peneliti dengan informan mengenai metode pelatihan dan pengembangan yang diberikan karyawan pada PT. Frisian Flag cabang makassar. Peneliti pun sangat berterima kasih kepada informan atas bantuannya memberikan informasi guna menyelesaikan tugas peneliti.

“Wawancara langsung dengan karyawati PT. Frisian Flag Cabang Makassar Indonesia yang pernah mengikuti pelatihan yang bertindak sebagai informan Non-kuncipada tanggal 28Juni 2018”

Adapun pertanyaan dari peneliti tentang apa manfaat yang diperoleh perusahaan dan karyawan dengan adanya pelatihan dan pengembangan yang diadakan ? informan pun menanggapi sebagai berikut :

“Dalam peningkatan kinerja karyawan di PT. Frisian Flag Cabang Makassar Indonesia mempunyai tujuan yang dititikberatkan untuk memperbaiki efektivitas dan mencapai tujuan sasaran program kerja yang telah ditetapkan oleh pimpinan. Dengan adanya pelatihan dan pengembangan yang diadakan perusahaan tentu akan memperoleh manfaat yang diperoleh terutama perusahaan dan karyawan yaitu.”

- 1). *Meningkatkan rasa puas, menumbuhkan semangat kerja dan rasa percaya diri terhadap karyawan serta mengurangi angka ketidakhadiran. Hal ini dapat meningkatkan dedikasi karyawan terhadap perusahaan.*
- 2). *Komunikasi dan kerjasama antar karyawan menjadi lebih baik. Hal ini menciptakan suasana yang nyaman dan kekeluargaan dalam bekerja.*
- 3). *Mengurangi kesalahan dalam bekerja sehingga mengurangi beban pemborosan.*
- 4). *Memperbaiki metode dan sistem kerja pada karyawan agar dapat memperlancar proses kerja dan efisiensi waktu.*

Kemudian peneliti kembali bertanya tentang kegunaan program diklat yang diberikan kepada karyawan. Informan pun menjawab :

“Pemberian diklat yang dilakukan di PT. Frisian Flag Cabang Makassar Indonesia dalam upaya meningkatkan kualitas kinerja pada karyawan dalam bekerja di suatu perusahaan. Diklat biasanya dilaksanakan dengan program untuk mengembangkan sumber daya manusia dengan memberikan pelatihan (training) dan pendidikan, seperti karyawan di harapkan mampu untuk memproduksi produk dari PT. Frisian Flag tersebut dimulai dari nol. Karyawan tersebut disuruh berfikir agar mereka bisa kreatif, inovatif, dan berkembang dengan cara mereka sendiri.”

Kemudian peneliti lebih jauh menggali tentang program diklat tersebut. Informan bertanya tentang ketika seseorang karyawan bisa berkembang dengan kreatif jaminan apa yang didapatkan oleh karyawan tersebut. Informan pun menjawab sebagai berikut :

“Setelah mereka dituntut untuk bisa berfikir kreatif, nantinya akan dinilai oleh pimpinan yaitu seorang manager disuatu perusahaan tersebut. Dan karyawan tersebut dalam kerja di suatu lapangan tak lepas, karyawan tersebut akan menjumpai permasalahan-permasalahan mulai dari yang terkecil sampai yang terbesar yang nantinya dihadapi dengan cara sendiri untuk menyelesaikannya. Setelah karyawan tersebut dirasa belum bisa menyelesaikan masalah tersebut, seorang karyawan tersebut menanyakannya kepada atasannya untuk membantu dalam menyelesaikan permasalahan tersebut. Setelah itu seorang pimpinan memberikan pengarahan terhadap karyawan dalam proses menyelesaikan masalah tersebut.”

Demikian hasil wawancara peneliti dengan informan Non- kunci mengenai manfaat pelatihan dan pengembangan yang diterapkan. Peneliti pun berterima kasih kepada informan atas bantuannya dalam menyelesaikan bagian dari tugas peneliti.

“Hasil wawancara dengan Karyawan Pada PT. Frisian Flag Cabang Makassar Indonesia 29 juni 2018”

Dalam wawancara peneliti dengan informan, dia mengemukakan bahwa model pengembangan sumber daya manusia bagian produksi pada PT. Frisian Flag itu juga memiliki beberapa kendala.

Maka dari itu, peneliti bertanya tentang kendala apa saja yang sering muncul dalam proses pengembangan sumber daya manusia yakni pendidikan dan pelatihan. Informan pun menjawab sebagai berikut :

“Dalam melakukan strategi peningkatan kinerja karyawan yaitu melalui pelatihan dan pengembangan berupa diklat, PT. Frisian Flag Cabang Makassar Indonesia masih menghadapi kendala-kendala yang harus diselesaikan, yakni : “

1). Pelatihan yang dilakukan tidak merata untuk seluruh karyawan, dan juga latar belakang yang tidak sama atau heterogen, seperti pendidikan dasarnya, pengalaman kerjanya, dan usianya. Hal ini menyulitkan dan menghambat kelancaran pelaksanaan latihan dan pendidikan karena daya tangkap, dan daya nalar mereka terhadap pelajaran yang diajarkan berbeda.

2). Untuk program pelatihan sendiri pun PT. Frisian Flag Cabang Makassar Indonesia lebih sering melaksanakannya dengan cara bergabung dengan Cabang lain. Hal ini dikarenakan terkendalanya biaya, fasilitas, atau infrastruktur yang diperlukan dalam program pelatihan dan pengembangan Sumber Daya Manusia.

Kemudian peneliti melihat adanya kendala dalam pengembangan ini maka peneliti menanyakan tentang solusi dari kendala yang muncul, apa saja solusi yang dilakukan perusahaan dalam situasi seperti ini ? informan pun menjawab :

Berikut beberapa solusi yang dilakukan oleh BMT Bus Cabang Kaliwungu terkait dalam pengembangan Sumber Daya Manusia :

- 1) Untuk kendala yang pertama, terkait kendala peserta yang berbeda latar belakang (heterogen) di PT. Frisian Flag Cabang Makassar Indonesia dapat melaksanakan program pengembangan pelatihan dan pengembangan secara focus dan terarah. program pengembangan secara tematis agar dapat mengenai sasaran. PT. Frisian Flag Cabang Makassar Indonesia sendiri sudah menghimbau serta memotivasi karyawan dengan cara mendorong para karyawan untuk melanjutkan studinya ke jenjang yang lebih tinggi sehingga wawasan dan cara berfikir karyawan lebih luas.
- 2) Mengenai program pelatihan yang belum dapat dilaksanakan oleh PT. Frisian Flag Cabang Makassar Indonesia secara mandiri karena terkendala dengan biaya, fasilitas atau infrastruktur. Tentu saja dalam hal ini PT. Frisian Flag Cabang Makassar Indonesia masih harus memperbaiki pengadaan fasilitas dan infrastruktur agar lebih lengkap. Namun menyangkut masalah dengan biaya yang sulit untuk terpecahkan, kecuali PT. Frisian Flag Cabang Makassar Indonesia mau menyediakan banyak biaya untuk sekarang demi kesuksesan diwaktu mendatang. Misalnya dengan meminta bantuan dengan cara meminjam modal pengembangan sumber daya manusia melalui perusahaan lain.

Demikian hasil wawancara peneliti dengan informan, peneliti pun berterima kasih atas bantuan dari informan atas kesediaannya memberikan informasi yang sangat berguna demi menyelesaikannya tugas peneliti.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa, pengembangan karyawan (pendidikan dan pelatihan) perlu dilakukan setiap perusahaan karena akan memberikan manfaat bagi perusahaan, karyawan, dan masyarakat konsumen. Dan terdapat didalamnya penilaian prestasi yang merupakan evaluasi terhadap perilaku, prestasi kerja dan potensi pengembangan yang dilakukan. Penilaian prestasi ini pada dasarnya merupakan suatu proses mengestimasi dan menentukan nilai keberhasilan pelaksanaan tugas karyawan. Indeks prestasi ini juga harus menjadi dasar untuk menetapkan kebijaksanaan selanjutnya bagi karyawan bersangkutan apakah ia dipindahkan, dipromosikan, ataupun diberhentikan. Tanpa adanya tindakan lebih lanjut tidak ada gunanya dilakukan penilaian prestasi karyawan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti mengajukan saran sebagai berikut : Pengembangan karyawan sangat dibutuhkan bagi individu atau organisas. Perusahaan harus pintar memilih cara pengembangan yang sesuai dengan tujuan perusahaan agar hasilnya mencapai sasaran. Potensi setiap karyawan harus diketahui oleh perusahaan sebelum melakukan program pengembangan karena dengan mengetahui potensi ini, dapat diarahkan jenjang karir yang sesuai dengan kemampuannya sehingga dapat menghasilkan produktivitas yang optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Chris Rowley & Keith Jackson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia The Key Concepts*, Cetakan Kesatu, Jakarta : PT Rajagrafindo Persada.
- Dessler, Gary. 2008. *Human Resources Management*. New Jersey : Prentice Hall, Inc.
- Hasibuan, S.P. Malayu, 2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi : Jakarta : Bumi Aksara.
- Hanafi, Mamduh M dan Abdul Halim. 2005. *Analisis Laporan Keuangan*, Edisi Kedua, Yogyakarta : STIE YKPN.
- Marwansyah. 2010. *Manajemen sumber daya manusia*. Bandung : Alfabeta
- Mondy R Wayne. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Erlangga.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. *Pendidikan Dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nugroho, Buono A. 2005. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Pemeliharaan dengan SPSS, And OFFSD*, Yogyakarta : ANDI
- Nurbiya, Titik. 2015. *Evaluasi Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jurnal Kajian Bisnis VOL. 23, NO. 1, 2015, 52 – 63, (<http://jurnal.stieww.ac.id>, diaksestanggal 10 Februari 2018)
- Robert Lt. Mathis. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Kesembilan, Jakarta : Salemba Empat.
- Robert L. Mathis & Jackson, John H. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Salemba Empat.
- Sastrohadiwiryono Siswanto. B. 2002. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*, Cetakan Pertama. Jakarta : Penerbit PT. Bumi Aksara.
- Sastrohadiwiryono Siswanto. B. 2003, *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*, Cetakan Kedua. Jakarta : Penerbit PT. Bumi Aksara.
- Sedarmayanti. 2011. *Tata Kerja dan Produktivitas Kerja*, Cetakan Ketiga. Bandung : Mandar maju.
- Simanjuntak, P.J. 2000. *Pengantar Ekonomi Sumber Daya Manusia*, Edisi kedua, Jakarta : Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia.
- Sisdjimo. 2000. *Bagaimana Meningkatkan Produktifitas Kerja*, Cetakan kelima, Jakarta : Bumi Aksara.

- Sinungan Muchdarsyah. 2000.*Produktivitas. Apa dan Bagaimana*. Jakarta : Bumi Aksara Jaya.
- Sukmadinata, N.S. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Remaja Rosadakarya.
- Sunyoto Danang. 2011.*Metedologi Penelitian Ekonomi*, Cetakan Pertama. Yogyakarta : CAPS.
- Purnama,Ridwan. 2007. *Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap produktivitas Kerja karyawan Pada Bagian Produksi CV. Epsilon Bandung*. Jurnal Strategic, Volume7 Nomor14, September 2007, (<http://ejournal.upi.edu>, diakses tanggal 10 Februari 2018
- Taylor III, Benard W. 2001.*Metedologi Penelitian Pendekatan Matematika Untuk Bisnis*.Jakarta : Penerbit Salemba Empat.