

ANALISIS BEBAN KERJA PARA MERCHANDISER DISPLAY (MD) UNTUK MENURUNKAN TINGKAT PERPUTARAN KARYAWAN PADA PT. FRISIAN FLAG INDONESIA (FFI) CABANG BANJARMASIN

Muhammad Ardi* & Arifia Nurriqli

Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pancasetia Banjarmasin

Jl. A Yani Km. 5,5 Banjarmasin, Kalimantan Selatan

e-mail: ardy0697@gmail.com

Abstrak: Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Analisis Beban Kerja Para Merchandiser Display (MD) Untuk Menurunkan Tingkat Perputaran Karyawan pada PT. Frisian Flag Indonesia (FFI) Cabang Banjarmasin. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan dokumentasi, wawancara dan observasi. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kerap terjadi penolakan dari pemilik toko untuk melakukan pendisplayan barang atau pemasangan spanduk ditoko. Padahal hal tersebut merupakan tugas dari para karyawan Merchandiser Display (MD) sebagai bukti pelaporan ke kantor pusat. Hal tersebut mengakibatkan terhambatnya pekerjaan seorang MD. Sebaiknya PT. Frisian Flag Indonesia (FFI) Cabang Banjarmasin mempertahankan kualitasnya dan konsisten dengan garansi serta teknik penjualan produk yang sesuai.

Kata Kunci: *Beban Kerja, Merchandiser Display (MD), Perputaran Karyawan*

Abstract: The purpose of this study is to know the Workload Analysis of Merchandiser Display (MD) To Reduce Employee Turnover Rate at PT. Frisian Flag Indonesia (FFI) Banjarmasin Branch. The research method used is descriptive qualitative. Data collection techniques use documentation, interviews and observation. Based on the results of the research note that there is often a refusal from the shop owner to perform pendisplayan goods or installation of banners ditoko. Though it is the duty of employees Merchandiser Display (MD) as evidence of reporting to the headquarters. This results in the inhibition of an MD's job. We recommend PT. Frisian Flag Indonesia (FFI) Banjarmasin Branch maintains its quality and is consistent with the warranty and appropriate product sales techniques.

Keywords: *Workload, Merchandiser Display (MD), Employee Turnover*

Latar Belakang

Keberhasilan manajemen dalam mengelola perusahaan akan sangat ditentukan oleh kemampuan dalam mengolah serta mendayagunakan sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan. Walaupun sebuah perusahaan telah menggunakan teknologi yang sangat canggih pada peralatan kerjanya, serta penerapan metode-metode yang baik dalam pekerjaan semuanya tidak akan banyak membantu dalam mencapai tujuan yang sudah ditetapkan dalam

memaksimalkan sumber daya manusia yang dimiliki.

Sebagian besar lingkungan kerja yang baik dapat membantu meningkatkan kepuasan kerja serta berhubungan positif antara lingkungan kerja dan kepuasan kerja ada untuk semua jenis kelompok pekerjaan, namun lingkungan fisik dan non fisik merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja selain kompensasi, promosi jabatan serta karakteristik dari pekerjaan yang bersangkutan (Sardzoska, 2012:14).

Beban kerja sangat mempengaruhi kinerja karyawan dalam bekerja. Beban kerja yang berat dapat membuat karyawan merasa tidak nyaman dan menjadi tidak betah dalam bekerja. Oleh karena itu, diperlukan perhitungan beban kerja untuk karyawan. Perhitungan beban kerja dapat dilihat dari 3 aspek, yakni fisik, mental dan penggunaan waktu. Aspek fisik meliputi beban kerja berdasarkan kriteria-kriteria fisik manusia. Aspek mental merupakan perhitungan beban kerja dengan mempertimbangkan aspek mental (psikologis). Sedangkan aspek pemanfaatan waktu lebih mempertimbangkan pada aspek penggunaan waktu untuk bekerja (Adipradana, 2014:78).

Tidak jarang kinerja karyawan mengalami fluktuasi. Kondisi seperti itu diduga ada hubungannya dengan terlalu lamanya seseorang dalam periode kerja di satu unit atau di satu pekerjaan saja. Akibatnya timbul kebosanan dan bahkan kejenuhan di kalangan mereka. Dalam konteks pengembangan sumberdaya manusia kondisi seperti itu tidak sehat. Maka manajemen seharusnya menerapkan kebijakan rotasi pekerjaan/karyawan secara berkala.

Rotasi atau perputaran pekerjaan tidak selalu berjalan mulus. Bisa saja tindakan seperti itu menuai protes dari karyawan yang merasa dirinya sudah mapan pada posisi yang sekarang. Karena itu kebijakan seperti itu harus didasarkan pada data dan informasi akurat mengenai kinerja individu, pengalaman kerja di unit, keterlibatan pelatihan, dan perilaku karyawan. Kemudian perlu dilakukan sosialisasi agar para karyawan tidak merasa diperlakukan secara tidak adil. Hal lain yang penting juga dipertimbangkan bahwa rotasi pekerjaan harus berbasis kompetensi dari karyawan bersangkutan. Mereka harus disiapkan lebih dahulu paling tidak dalam bentuk orientasi di tempat pekerjaan yang baru.

Karena itu rotasi pekerjaan dapat dikategorikan sebagai bentuk pelatihan "on-the-job". Karyawan mengikuti pelatihan silang antarjenis pekerjaan. Di sini, pelatih memindahkan karyawan dari satu pekerjaan ke pekerjaan lainnya. Biasanya tiap perpindahan didahului dengan pelatihan

instruksi. Di samping itu, memberi para karyawan dengan beragam pekerjaan. Pelatihan silang itu, membantu perusahaan ketika lowongan, ketidakhadiran, penyusutan usaha, atau pengunduran diri terjadi. Partisipasi peserta pelatihan dan kemampuan-pindahan pekerjaan yang tinggi merupakan keunggulan belajar dari perputaran pekerjaan. Perputaran adalah paling terkait dengan karyawan yang sudah bekerja dengan lamanya mereka bekerja. Mereka diharapkan dapat melakukan pekerjaan-pekerjaan pada ragam tingkat atau posisi tertentu.

PT Frisian Flag Indonesia merupakan perusahaan multinasional, sebagai bagian dari keluarga besar Cooperatve Condensfabriek Friesland, yang kini berubah nama menjadi Royal FrieslandCampina, yang bergerak dalam bidang industri produk nutrisi berbasis susu. Friesland Campina merupakan koperasi peternak sapi perah terbesar di dunia yang berpusat di Belanda dan beranggotakan 16 ribu peternak yang tersebar di tiga negara, serta memiliki karyawan tidak kurang dari 22 ribu orang yang tersebar di 100 perusahaan di seluruh dunia. Frisian Flag pertama kali muncul di Indonesia pada tahun 1922, ketika produk susu Friesche Vlag di impor ke Indonesia melalui Cooperative Condens-Fabriek. Sekitar tahun 1930-an, produk Frisian Flag dan Friesche Flag mulai dipromosikan dengan nama Soesoe Tjap Bendera.

PT. Frisian Flag Indonesia (FFI) Cabang Banjarmasin merupakan salah satu anak cabang dari PT. Frisian Flag Indonesia (FFI) Indonesia yang bertugas untuk mendistributor produk-produk dari PT. Frisian Flag Indonesia (FFI) seperti susu kental manis (SKM), susu bubuk anak dan susu UHT. Dalam peranannya, PT. Frisian Flag Indonesia (FFI) Cabang Banjarmasin memberlakukan jam kerja yang tinggi serta tanggung jawab yang tinggi bagi seluruh karyawan khususnya para karyawan Merchandiser Display (MD).

Tingginya jam kerja serta peraturan yang diberikan perusahaan berdampak besar terhadap kerja para karyawan sebagai contoh, karyawan diharuskan bekerja dengan cepat untuk memenuhi target namun hal tersebut tidak berimbang dengan kemampuan yang

dimiliki para karyawan Merchandiser Display (MD). MD atau Merchandiser Display adalah salah satu bagian dari team promosi yang bertugas mendisplay atau memajang produk di etalase toko dengan baik. Umumnya karyawan bagian Merchandiser Display bertugas untuk memastikan produk yang tertata rapi di etalase selain sedap dipandang mata juga akan meningkatkan penjualan jika produk ditata sedemikian rupa sehingga mudah dijangkau dan ditemukan oleh pembeli. Tugas Merchandiser Display tidak hanya bertugas di modern market tetapi juga di retail, di pasar-pasar tradisional akan kita lihat pajangan shampo, deterjen, pelembut pakaian yang tertata rapi. Itu juga hasil kerja Merchandiser Display.

Selain itu tugas Merchandiser Display (MD) lainnya adalah memasang alat promosi produk seperti striker, spanduk, banner dan lain sebagainya sebagai bentuk promosi “di darat” untuk menunjang promosi produk yang telah dilakukan “di udara” lewat iklan di TV, radio atau internet. Namun, pada PT. Frisian Flag Indonesia (FFI) Cabang Banjarmasin, Merchandiser Display juga memiliki target serta memantau penjualan atau mengambil sebagian pekerjaan sales yakni menghitung jumlah penjualan serta memantau produk pesaing.

PT. Frisian Flag Indonesia (FFI) Cabang Banjarmasin memberikan target bagi seorang Merchandiser Display waktu selama 8 jam untuk mendisplay, mendokumentasikan (berupa foto), membawa sebagian produk yang tidak ada, memasang stiker/wallpaper atau banner produk serta memantau penjualan produk pesaing dengan jumlah toko atau mini market sebanyak 14 buah dengan cakupan wilayah Banjarmasin, Banjarbaru, Martapura (Kab. Banjar) dan Kab. Barito Kuala (Marabahan hingga Kapuas).

Dampak dari perputaran karyawan meliputi beberapa hal diantaranya terhadap produktifitas, keabsenan dan pengunduran diri. Meskipun hanya merupakan salah satu faktor dari banyak faktor pengaruh lainnya, kepuasan kerja mempengaruhi tingkat perputaran karyawan dan keabsensi. perusahaan bisa mengharapkan bahwa bila

kepuasan kerja meningkat, maka perputaran karyawan dan absensi menurun atau sebaliknya.

Turnover yang tinggi pada suatu bidang dalam suatu organisasi, menunjukkan bahwa bidang yang bersangkutan perlu diperbaiki kondisi kerjanya atau cara pembinaannya. Hal tersebut tidak berbanding dengan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan Merchandiser Display, selain waktu yang disediakan untuk satu buah toko hanya selama 25 menit, kendala lain ditemukan dari pemilik toko yang tidak mau toko mereka dipasang atau dirubah-rubah tempat penjualan sehingga para karyawan harus meyakinkan para pemilik toko serta melepas kembali atribut dan mengembalikan display ke awal setelah melakukan pendokumentasian ke kantor pusat.

Alasan yang telah dipaparkan tersebut merupakan alasan yang membuat sebagian karyawan Merchandiser Display memilih untuk berhenti bekerja akibat ketidakmampuan dalam tuntutan pekerjaan yang diberikan. Berdasarkan lingkup fenomena tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti “Analisis Beban Kerja Para Merchandiser Display (MD) Untuk Menurunkan Tingkat Perputaran Karyawan pada PT. Frisian Flag Indonesia (FFI) Cabang Banjarmasin”.

Studi Literatur

Manajemen pada dasarnya berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur. Manajemen adalah ilmu dan seni yang mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu (Hasibuan, 2015:141).

Manajemen ini terdiri dari enam unsur yaitu, *men, money, method, materialis, machines, market*. MSDM adalah suatu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam organisasi perusahaan. Unsur MSDM adalah manusia yang merupakan tenaga kerja, dengan demikian fokus yang dipelajari MSDM ini hanyalah masalah yang berhubungan tenaga kerja manusia saja. Manajemen sumber daya manusia adalah seni dan ilmu pengadaan, pengembangan

dan manfaat sumber daya manusia sehingga tujuan perusahaan dapat dihasilkan secara daya guna dan kegairahan kerja (Manulang, 2014:32).

Penjualan (selling) adalah suatu kegiatan yang ditujukan untuk mencari pembeli, mempengaruhi, dan memberi petunjuk agar pembeli dapat menyesuaikan kebutuhannya dengan produksi yang ditawarkan serta mengadakan perjanjian mengenai harga yang menguntungkan bagi kedua pihak (Moekijat, 2014:488).

Robbins (2015:24) menjelaskan bahwa perputaran karyawan (employee turnover) adalah pengunduran diri permanen secara sukarela maupun tidak sukarela dari suatu organisasi atau proses dimana karyawan-karyawan meninggalkan organisasi dan harus digantikan.

Perputaran karyawan yang tinggi mengakibatkan bengkaknya biaya perekrutmen, seleksi, dan pelatihan. Sementara itu keinginan berpindah (Turnover) yang berujung pada keputusan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya. Meningkatnya tinggi turnover pada perusahaan karyawan akan semakin banyak menimbulkan berbagai potensi biaya, baik itu biaya pelatihan yang sudah di investasikan pada karyawan, tingkat kinerja yang mesti di korbankan, maupun biaya rekrutmen dan pelatihan kembali (Agustina, 2015:48).

Menurut Danang Sunyoto (2012:64), beban kerja adalah yang terlalu banyak dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang sehingga menimbulkan stress. Hal ini bisa disebabkan oleh tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi, kecepatan kerja mungkin terlalu tinggi, volume kerja mungkin terlalu banyak dan sebagainya.

Beban kerja adalah istilah yang mulai dikenal sejak tahun 1970-an. Banyak ahli yang telah mengemukakan definisi beban kerja sehingga terdapat beberapa definisi yang berbeda mengenai beban kerja. Ia merupakan suatu konsep yang multi-dimensi, sehingga sulit diperoleh satu kesimpulan saja mengenai definisi yang tepat (Cain, 2016:68).

Metode Penelitian

Judul penelitian ini adalah analisis beban kerja para Merchandiser Display (MD) untuk menurunkan tingkat perputaran karyawan pada PT. Frisian Flag Indonesia (FFI) Cabang Banjarmasin. Dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif yaitu untuk mengetahui gambaran dari objek penelitian dengan menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Frisian Flag Indonesia (FFI) Cabang Banjarmasin yang dijadikan sebagai sampel penelitian yaitu sebanyak 5 orang yang terdiri dari 1 orang Team Leader (TL), 2 karyawan Merchandiser Display (MD) dan 2 orang pemilik toko.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Beban Kerja Yang Dilaksanakan oleh Para Karyawan Merchandiser Display (MD) pada PT. Frisian Flag Indonesia (FFI) Cabang Banjarmasin yang Selama ini

Krisis global yang melanda seluruh Negara pada rentan tahun 2013-2017 ini memicu pergerakan-pergerakan ekonomi yang cukup cepat disetiap sektornya dan mengharuskan seluruh perusahaan dan organisasi perekonomian di seluruh dunia melakukan tindakan strategi ekonomi yang tepat, cepat dan akurat untuk menanggulangi krisis global tersebut, dan resiko dari hal itu semua adalah penambahannya stress kerja dan tekanan kerja untuk para pekerja yang terlibat, disadari atau tidaknya oleh para pekerja hal tersebut dapat memicu terjadinya kenaikan beban kerja.

Hasil penelitian oleh Alvin (2016) berdasarkan survey yang di lakukan oleh Canada life lebih dari setengah karyawan di Inggris merasakan tingkat stress yang meningkat dibandingkan dengan tahun lalu. Survey ini di lakukan kepada 1.100 karyawan di seluruh Inggris 48% karyawan mengatakan terlalu banyak bekerja dan tidak memiliki work life balance dan 22% karyawan menuturkan mereka terlalu takut untuk menjelaskan hal tersebut kepada manajemen

persusahaan dan meminta bantuan kepada atasan dan rekan kerjanya.

Penelitian tersebut mengungkap bahwa 17% mereka tidak mendapatkan dukungan dari atasan dan manajemen walaupun hal tersebut telah mereka jelaskan dan hanya 15% dari atasan yang memahami kecemasan terhadap stress yang karyawan alami. Dari hal itu semua terdapat 40% karyawan yang memilih melakukan cuti, ijin sakit ataupun alasan lainnya hanya untuk mendapatkan waktu senggang diluar jam kerja yang selama ini mereka dapatkan.

Hal tersebut hampir serupa dengan apa yang dialami oleh para karyawan Merchandiser Display (MD) pada PT. Frisian Flag Indonesia (FFI) Cabang Banjarmasin yang selama ini. Dari hasil observasi sistem kerja yang terjadi pada para karyawan Merchandiser Display (MD) pada PT. Frisian Flag Indonesia (FFI) Cabang Banjarmasin yakni setiap karyawan terlihat bekerja dengan sangat cekatan, cepat dan sering di temukan karyawan yang terlihat memegang jidat, tampak kesal, kelelahan dan sering mengeluh setiap kali harus menyerahkan laporan atau absen di kantor.

Pergantian tersebut tidak serta merta terjadi dalam waktu bersamaan namun bertahap. Berdasarkan hasil dokumentasi yang ditemukan peneliti di bagian HRD PT. Frisian Flag Indonesia (FFI) Cabang Banjarmasin, dalam setiap bulan sebanyak 2-5 orang karyawan Merchandiser Display (MD) mengundurkan dengan berbagai alasan, salah satunya yaitu jadwal kerja yang terlalu padat dan tidak berimbang dengan kemampuan karyawan. Posisi karyawan yang kosong harus segera digantikan oleh karyawan baru, namun hal ini dapat berdampak pada kerugian perusahaan baik secara operasional dan secara teknis karena dalam merekrut karyawan baru perusahaan harus mengalokasikan dana untuk memajang poster rekrutmen tenaga kerja, memasang iklan dan biaya operasional lain yang dibutuhkan dalam rekrutmen tenaga kerja baru khususnya bagian Merchandiser Display (MD), namun ditinjau dari segi

waktu, maka para Team Leader harus membagi waktu untuk memberikan training dan arahan kepada para karyawan baru.

Masalah yang sering dihadapi para Merchandiser Display (MD) yang mengakibatkan tingginya perputaran karyawan di lapangan yakni kerap terjadi penolakan dari pemilik toko untuk melakukan pendisplayan barang atau pemasangan spanduk ditoko. Padahal hal tersebut merupakan tugas dari para karyawan Merchandiser Display (MD) sebagai bukti pelaporan ke kantor pusat. Hal tersebut mengakibatkan terhambatnya pekerjaan seorang MD.

Masalah lain juga sering dilakukan oleh para karyawan Merchandiser Display (MD) seperti mendisplay barang toko yang tidak ada dengan membawa barang dari perusahaan dan memnjamkannya hanya untuk sementara waktu selama proses pelaporan kerja ke kantor pusat berlangsung, namun kecurangan tersebut sifatnya kesengajaan dan demi cepatnya kerja para karyawan Merchandiser Display (MD) serta tidak memberatkan pemilik toko untuk membeli produk yang tidak ada karena menurut pemilik toko, pembelian produk barang dagangan dilakukan pada waktu yang telah ditentukan serta menunggu stok barang yang lain habis agar tidak terjadi penumpukan barang.

2. Penerapan Beban Kerja yang Dapat Menurunkan Tingkat Perputaran Karyawan pada PT. Frisian Flag Indonesia (FFI) Cabang Banjarmasin

Dalam mengurangi dampak beban kerja bagi karyawan yang mengakibatkan tingginya perputaran karyawan maka sebaiknya PT. Frisian Flag Indonesia (FFI) Cabang Banjarmasin melalui pimpinan yang ada menambah jumlah karyawan untuk mengurangi jumlah pekerjaan yang dilakukan. Untuk mengurangi absennya karyawan seperti cuti, sakit, izin urusan keluarga, izin urusan perkuliahan akibat karyawan sering pulang larut malam dengan jam kerja yang berlebih sebaiknya pihak

perusahaan memasukan hal tersebut ke dalam jam lebur maka karyawan sebagai ganti dari jam yang berlebih diberikan uang insentif sebagai bentuk imbalan atau bonus dengan tujuan mampu memberikan motivasi bagi karyawan dalam bekerja. Sebaiknya PT. Frisian Flag Indonesia (FFI) Cabang Banjarmasin menambah jumlah MD sehingga satu orang MD hanya memiliki target 7 toko dalam seharinya sehingga target perusahaan terpenuhi dengan baik.

Selain itu, untuk mengurangi terjadinya peningkatan perputaran kerja perusahaan sebaiknya memberikan reward bagi karyawan yang berprestasi dan memberikan kesempatan peningkatan jenjang karir bagi karyawan guna meningkatkan ilmu pengetahuan karyawan dalam bekerja sehingga kinerja karyawan lebih baik dalam bekerja serta perusahaan juga dapat memberikan training atau pelatihan tambahan bagi seluruh karyawan guna meningkatkan kualitas kerja dan meningkatkan penjualan perusahaan.

Untuk mengurangi terjadinya kasus kecurangan pendisplayan barang dagangan, PT. Frisian Flag Indonesia (FFI) Cabang Banjarmasin melalui bagian sales giat melakukan pengecekan kepada toko-toko dan meminta agar para pengecer atau pemilik toko membeli produk best seller kepada pemilik toko dengan jumlah yang lebih banyak. Serta pihak PT. Frisian Flag Indonesia (FFI) Cabang Banjarmasin sebaiknya melakukan analisis lagi tentang produk yang lebih diminati oleh masyarakat. PT. Frisian Flag Indonesia (FFI) Cabang Banjarmasin juga dapat memberikan display atau sampel produk yang tidak untuk dijual kepada para pemilik toko yang nantinya akan digunakan untuk pelaporan kegiatan para Merchandiser Display (MD) atau memberikan hadiah secara Cuma-Cuma beberapa produk susu yang telah habis sesuai dengan keperluan pendisplayan bagi toko penjual produk PT. Frisian Flag Indonesia (FFI) guna meningkatkan loyalitas terhadap para agen dan pengecer serta guna promosi

gratis bagi perusahaan sehingga karyawan tidak perlu memalsukan data dan tidak pula menurunkan prestasi karyawan sebagai Merchandiser Display (MD).

Kesimpulan

Berdasarkan analisis beban kerja saat ini, sering dilakukan oleh para karyawan Merchandiser Display (MD) seperti mendisplay barang toko yang tidak ada dengan membawa barang dari perusahaan dan memnjamkannya hanya untuk sementara waktu selama proses pelaporan kerja ke kantor pusat berlangsung, namun kecurangan tersebut sifatnya kesengajaan dan demi cepatnya kerja para karyawan Merchandiser Display (MD) serta tidak memberatkan pemilik toko.

Penting bagi Frisian Flag untuk menambah jumlah MD agar tidak ada lagi MD yang kelabakan dalam bekerja dan lebih menghargai para MD melalui pemberian reward yang sesuai dengan kinerja mereka. Setiap ada pekerjaan yang membutuhkan lembur maka harus disiapkan uang lemburnya. Pihak PT. Frisian Flag Indonesia (FFI) Cabang Banjarmasin sebaiknya melakukan analisis lagi tentang produk yang lebih diminati oleh masyarakat. PT. Frisian Flag Indonesia (FFI) Cabang Banjarmasin juga dapat memberikan display atau sampel produk yang tidak untuk dijual kepada para pemilik toko yang nantinya akan digunakan untuk pelaporan kegiatan para Merchandiser Display (MD)

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman. 2012. *Paduan Praktis Memahami Penelitian Manajemen*. Pustaka Setia: Bandung.
- Adipradana. 2014. *Amnalisis Beban Kerja pada Karyawan*. *Jurnal Psikologi*. :Edisi Kedua Vol. 3. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Anindya. 2012. *Analisis Beban Kerja Untuk Menurunkan Tingkat Perputaran Karyawan (Studi Di PT. Bank Negara Indonesia JPK Bandung)*. *Jurnal Manajemen*. Bandung: Universitas Pajajaran.
- Arifin. 2013. *Analisis SWOT dalam Menentukan Strategi Pemasaran*

- Sepeda Motor pada PT. Samekarindo Indah di Samarinda. *Administrasi Bisnis*, 56-70.
- Arika. 2011. Analisis Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Motor Merek Suzuki Pada PT. Sinar Galesong Pratama Makassar. Skripsi Teknik Industri Universitas Hasanuddin.
- Arikunto, S. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rieneka Cipta: Jakarta
- Cain. 2016. *Sciencing, An Involvement Approach to Elementary Science Methods*. Columbus: Memi Publishing Co.
- Danang Sunyoto. 2012. *Metodologi Penelitian Akutansi*. PT. Refika. Bandung.
- Hasibuan. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Erlangga. Jakarta.
- Hendra T. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rieneka Cipta.
- Kotler. 2014. *Definisi Pelayanan*. Salemba Medika: Jakarta
- Kotler. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Salemba Medika: Jakarta
- Manulang. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. BPF. Jogjakarta.
- Mariyani. 2015. *Upaya Meningkatkan Penjualan Melalui Disiplin Kerja Karyawan PT. Marga Nusantara Jaya Cb. Samarinda*. Skripsi Manajemen. Universitas Shahid.
- McCarthy dan Perreault. 2015. *Envoiremental Manajemen*. Jakarta: Erlangga
- Moekijat. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. CV. Mandar Maju. Bandung.
- Pearson. 2015. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Salemba.
- Pridjominto. 2013. *Disiplin Kiat Sukses*. Jakarta: Abadi
- Prihatini. 2016. Analisis Hubungan baban Kerja dengan Stres Kerja Perawat di Tiap Ruang Rawat Inap RSUD Sidikalang. *Jurnal Manajemen: Vol. 12*. Medan. Universitas Sumatera
- Rangkuti. F. 2014. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Sardzoska. 2012. *Organizational behavior in diversed work settings*. *Psychological thought*, (1) 2, 121-136
- Sehwarat dan Narang. 2016. *Production Management*. Jakarta: Salemba
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif R & D*. Alfabeta: Jakarta.
- Sinta Monica. 2015. Analisis Beban Kerja Untuk Menurunkan Tingkat Perputaran Karyawan Pada PT. Galamedia Bandung Perkasa. *Jurnal Manajemen*. Bandung: Universitas Pajajaran.
- Suma'mur. 2009. *Hiegiene Perusahaan dan Keselamatan Kerja*. Jakarta : CV. Sagung Seto.
- Swastha. 2014. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Swasta. 2016. *Manajemen Penjualan: Pelaksanaan Penjualan*, BPF. Yogyakarta.
- Tarwaka. 2015. *Keselamatan dan Kesehatan Kerja Manajemen dan Implementasi. K3 di Tempat Kerja*, Harapan Press, Surakarta;
- Wijaya, Tony. 2015. *Manajemen Kualitas Jasa*, Jakarta :PT. Indeks