

Efektifitas Penerapan Sistem Manajemen Terpadu Dalam Peningkatan Kinerja

Effectiveness of Implementing An Integrated Management System In Improving Performance

Muhammad Jufri Gani^{1*}, Andi Muhibuddin², Syamsul Bahri²

¹PT Pelindo Jasa Maritim

²Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Program Pascasarjana, Universitas Bosowa

*E-mail: jufriyani123@gmail.com

Diterima: 24 Agustus 2023/Disetujui 30 Desember 2023

Abstrak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektifitas penerapan sistem manajemen terpadu (SMT) (ISO series) Dalam Peningkatan Kinerja Pada PT Pelindo Jasa Maritim Makassar. Tahapan-tahapan yang dilaksanakan mulai dengan pelaksanaan Audit Internal, Rapat Tinjauan Manajemen, Audit Eksternal Badan Serтификаsi dan tindaklanjut hasil temuan audit internal/eksternal, sehingga tahapan yang dilaksanakan sesuai dengan kaidah dan klausul yang di persyaratkan oleh sistem manajemen terpadu (ISO Series) dimaksud seperti komitmen, kebijakan, sasaran, pembentukan tim internal, gap analisis, pendidikan dan latihan (diklat) kompetensi Sistem Manajemen Terpadu (ISO series). Adapun faktor pendukung penerapan sistem manajemen terpadu (ISO series) dalam peningkatan kinerja PT. Pelindo Jasa Maritim Makassar, yakni komitmen manajemen, sarana dan prasarana, komunikasi yang efektif dan ketersediaan dana, adapun faktor penghambat yakni budaya kerja, kompetensi dan target waktu.

Kata Kunci: Sistem Manajemen Terpadu, Kinerja Perusahaan

Abstract. *The result of the research showed that the effectiveness of implementing an Integrated Management System (SMT) (ISO series) in improving performance at PT Pelindo Jasa Maritim Makassar. The stages implemented starting with the implementation of an Internal Audit, Management Review Meeting, External Audit of the Certification Body and follow-up on the result of internal/external audit finding, so that the stages carried out are in accordance with the rules and clauses required by the integrated management system (ISO Series) referred to as commitment, policy, target, internal team formation, gap analysis, education and training (training) Integrated Management System competency (ISO series). The supporting factors for implementing an integrated management system (ISO series) in improving the performance of PT. Pelindo Jasa Maritim Makassar are management commitment, facility and infrastructure, effective communication and availability of funds, while the inhibiting factors are work culture, competence and time target.*

Keyword: *Integrated Management System, Company Performance*

 This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

Pendahuluan

Seiring dengan meningkatnya persaingan di era globalisasi ini maka tantangan terbesar bagi suatu lembaga baik itu dari pihak swasta ataupun lembaga pemerintahan negeri dituntut untuk menjamin kepuasan pelanggan baik itu dari segi jasa pelayanan maupun infrastruktur penunjangnya. Jika ingin bersaing maka masing – masing lembaga diharapkan mampu dalam memberikan pelayanan yang prima. Suatu lembaga baik pemerintahan maupun swasta perlu menyiapkan kerangka sistem manajemen lembaganya kearah yang diinginkan sesuai dengan sasaran atau tujuan akhir yang ditetapkan oleh lembaga tersebut , dalam pengertian bahwa tujuan atau sasaran dari suatu lembaga mampu mencapai kesesuaian dengan keinginan yang diharapkan dari pelanggan atau mitra kerja lembaga tersebut.

Salah satu komponen penting dari sistem transportasi laut untuk negara kepulauan seperti Indonesia adalah pelabuhan. Pelabuhan berperan sebagai simpul moda transportasi laut dengan darat dalam menunjang dan menggerakkan perekonomian dan berfungsi sebagai gerbang komoditi perdagangan dalam suatu wilayah serta merupakan tempat bongkar dan muat barang. Sesuai Undang-undang Republik Indonesia No. 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran bahwa pelabuhan adalah tempat yang terdiri dari daratan dan perairan disekitarnya dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan perekonomian yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, berlabuh naik turun penumpang dan atau bongkar muat barang yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi.

Fungsi pelabuhan di Indonesia menjadi sangat penting seiring dengan berkembangnya industri yang berorientasi ekspor, oleh karena itu pelabuhan menjadi salah satu unsur penentu dalam aktivitas perdagangan. Keberadaan pelabuhan pada hakikatnya adalah untuk memfasilitasi pemindahan barang antar moda transportasi darat (inland transport) dan moda

transportasi laut (maritime transport) serta menyalurkan barang masuk dan keluar daerah pabean secepat dan seefisien mungkin. Pelabuhan menyediakan jasa-jasa bagi kapal dan muatan agar tidak terjadi hambatan dalam pelayaran kapal dan arus barang serta arus penumpang. Kegiatan pelayanan di pelabuhan ditunjang oleh beberapa prasarana, diantaranya dermaga, terminal, gudang, lapangan penimbunan, navigasi dan telekomunikasi, peralatan bongkar muat dan perkantoran.

Metode Penelitian

Sumber data dan informasi penelitian diambil dari informan yang berhubungan dengan implementasi Integrasi ISO series PT Pelindo Jasa Maritim sebagai suatu bentuk lembaga/instansi kepelabuhan yang menyiapkan jasa dan memiliki mempunyai beberapa pelanggan. Pelanggan PT Pelindo Jasa Maritim itu terdiri dari pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Pihak pihak yang menjadi pelanggan internal antara lain komisaris, direksi, karyawan, dan unsur staf. Pelanggan eksternal adalah pelanggan yang berada diluar organisasi/instansi PT Pelindo Jasa Maritim yaitu Stakeholder kepelabuhan dan pemerintah/industri.

Hasil dan Pembahasan

A. Efektifitas Implementasi Intergrasi Manajemen ISO series.

Sistem Manajemen Integrasi adalah sebuah sistem manajemen yang memadukan semua komponen bisnis menjadi satu sistem. Jika organisasi Anda menerapkan beberapa Standar dan Sistem Manajemen ISO, maka sangat perlu untuk mengintegrasikan sistem – sistem manajemen tersebut dengan Sistem Manajemen Integrasi (Integrated Management System).

Standard ISO 9001 adalah standar tentang sistem manajemen mutu yang penerapannya dimaksudkan untuk meningkatkan mutu produk dan jasa/pelayanan sehingga mampu memberikan, meningkatkan mutu dan kinerja perusahaan secara berkesinambungan untuk memuaskan pelanggan. Pemantauan kepuasan pelanggan menghendaki penilaian informasi berkaitan dengan persepsi pelanggan apakah perusahaan telah memenuhi persyaratan pelanggan, dan telah melakukan check balance yang dikenal dengan sistem PDCA (Plan Do Check Act) pada semua manajemen terutama yang berkaitan dengan mutu. Secara singkat, PDCA dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Plan* :Tetapkan sasaran/objective mutu dan proses yang diperlukan agar sesuai dengan persyaratan pelanggan dan kebijakan organisasi/perusahaan, aplikasi sasaran mutu adalah KPI (Key Performance Indicator) yang diturunkan menjadi KPI Fungsi/Bagian yang dijabarkan lebih detail dalam SMK (Sistem Manajemen Kinerja) tiap pekerja. KPI dievaluasi setiap semester untuk Bagian dan setiap tahun untuk SMK.
- Do*: Impelementasi prosesnya.
- Check* : Monitor dan ukur proses dan produk atau jasa terhadap kebijakan, sasaran mutu, dan persyaratan bagi produk atau jasa, serta laporkan hasilnya.
- Act* : Lakukan tindakan untuk peningkatan kinerja proses secara berkelanjutan.

ISO 14001 adalah standar internasional tentang manajemen lingkungan yang dikeluarkan oleh International Organization for Standardization (ISO). Dengan penerapan ISO 14001 perusahaan harus mempertimbangkan semua isu-isu lingkungan yang relevan dengan operasinya, seperti polusi udara, air dan masalah limbah, pengelolaan limbah, pencemaran tanah, mitigasi dan adaptasi perubahan iklim, penggunaan sumber daya dan efisiensi. Seperti semua standar sistem manajemen ISO, SML ISO 14001 mencakup kebutuhan untuk melakukan perbaikan terus menerus atas sistem yang ada di perusahaan untuk masalah lingkungan. Kunci perbaikan dalam standard ini adalah mengedepannya pengelolaan lingkungan dalam proses perencanaan strategis organisasi, tuntutan adanya kepemimpinan dan komitmen yang lebih kuat untuk lebih berinisiatif dan proaktif dalam meningkatkan kinerja lingkungan.



Gambar 1. Struktur Standar ISO 9001:2015 Dalam Siklus PDCA

ISO 45001 adalah standar internasional yang menetapkan persyaratan untuk Sistem Manajemen Kesehatan Dan Keselamatan Kerja (SMK3) yang memungkinkan perusahaan secara proaktif meningkatkan kinerja SMK3 dalam mencegah cedera dan kesehatan yang buruk. Dengan penerapan ISO 45001, perusahaan harus mempertimbangkan semua isu-isu K3 yang relevan dengan operasinya, seperti budaya organisasi, pengaturan waktu kerja dan kondisi kerja, kehadiran kontraktor/subkontraktor/ mitra kerja serta penggunaan sumber daya dan efisiensi.

Sistem Manajemen Anti Penyipuan (SMAP) berdasarkan ISO 37001:2016 adalah standar untuk membantu perusahaan dalam membangun, mengimplementasikan dan terus meningkatkan program kepatuhan dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan mendeteksi penipuan. Standar ini menentukan penerapan kebijakan, prosedur dan pengendalian perusahaan yang wajar dan proporsional sesuai dengan risiko penipuan yang dihadapi perusahaan.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Efektifitas Penerapan Sistem Manajemen Terpadu (ISO 9001:2015, 14001:2015, 45001:2018 Dan 37001:2016) Dalam Peningkatan Kinerja PT Pelindo Jasa Maritim Makassar “

Tujuan dari penerapan Sistem Manajemen Terpadu (ISO 9001:2015, 14001:2015, 45001:2018 Dan 37001:2016) adalah dengan meyakinkan mitra kerja jasa kepelabuhanan khususnya bidang jasa maritim bahwa layanan diberikan telah berdasarkan standart International Organization for Standarization yang dapat mengendalikan kegiatan-kegiatan yang saling berhubungan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Menurut Joseph M. Juran, ISO adalah mutu yang harus disesuaikan dengan penggunaan dan merupakan pemenuhan harapan pelanggan. Menurut K. Ishikawa, ISO adalah ketentuan yang berporos pada kepuasan pelanggan internal yang nantinya bisa menimbulkan kepuasan pelanggan organisasi. Jogianto (2005) adalah kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Griffin mendefinisikan manajemen sebagai sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran secara efektif dan efisien. Terpadu atau biasa disebut terintegrasi adalah sebuah sistem yang mengalami pembauran hingga menjadi suatu kesatuan yang utuh.

Sejak diterbitkan pertama kali pada tahun 1987, standar ini sudah mengalami perubahan. Semua standar ISO selalu ditinjau dan direvisi secara berkala untuk memastikan persyaratan di dalamnya tetap relevan terhadap kondisi pasar.

Saat ini, perencanaan dan penerapan Sistem Manajemen Terintegrasi terutama disebabkan oleh kebutuhan akan manajemen perusahaan yang holistik. Sistem manajemen terintegrasi memungkinkan beragam persyaratan standar tertentu seperti ISO 9001, ISO 14001, ISO 37001 dan ISO 45001 untuk dipenuhi akan membutuhkan pandangan holistik dan orientasi proses yang konsisten.

Sistem manajemen terintegrasi ISO merupakan gabungan dari beberapa sistem manajemen iso diantaranya adalah ISO 9001, ISO 14001 dan ISO 45001. Sistem manajemen iso tersebut dapat di intergrasikan apabila memenuhi persyaratan dari sistem manajemen terintegrasi. Sistem Manajemen Integrasi ISO merupakan serangkaian unsur yang berkaitan dan dapat digunakan untuk menetapkan kebijakan serta tujuan organisasi mencakup, kegiatan perencanaan, pertanggungjawaban, praktek, prosedur, proses dan sumber daya.

Bagi organisasi yang mempunyai sistem manajemen mutu ISO 9001, ISO 14001 dan ISO 45001 bisa menerapkan sistemnya secara bersama sama untuk memenuhi kepentingan standar yang berbeda. Hal ini sangat efisien karena setiap organisasi atau perusahaan yang memiliki dua atau lebih sistem manajemen dapat di audit pada saat yang sama.

Manfaat Dari Integrasi ISO 9001, ISO 14001 dan ISO 45001 Bagi Perusahaan - Jika ada sebuah perusahaan yang sudah mempunyai standar dan sistem manajemen ISO serta mendapatkan Sertifikasi ISO 9001, ISO 14001 dan ISO 45001 maka sistem manajemen ISO tersebut sangat ditekankan untuk melakukan integrasi Sistem manajemennya dengan Sistem Manajemen Integrasi (Integrating Management System) agar dapat menyatukan semua komponen bisnisnya ke dalam satu sistem manajemen.

Manfaat yang didapat dari Sistem Manajemen Integrasi ISO 9001, ISO 14001 dan ISO 45001 adalah:

- Dapat meningkatkan benefit organisasi serta mengurangi resiko.
- Menselaraskan sasaran.
- Dapat meningkatkan efektifitas organisasi dan komunitas.
- Lebih fokus dalam menyelesaikan masalah – masalah.
- Dapat mengurangi duplikasi pekerjaan.
- Dapat menyelaraskan wewenang dan tanggung jawab.
- Dapat menciptakan konsistensi.

Apabila organisasi tidak menerapkan dan memanfaatkan sistem integrasi ISO maka akan ada banyak masalah yang akan di hadapi. beberapa masalah yang diantaranya adalah tidak adanya satu sistem yang sederhana dan secara automatically dapat menghasilkan temuan. dalam hal produk dan layanan akan kehilangan kualitas dan kredibilitas kepada para pemangku kepentingan. Sebuah sistem manajemen akan kehilangan semua keberhasilan yang dicapai baik tindakan pencegahan dan korektif.

Penundaan yang dilakukan dalam pengelolaan dan konsolidasi indikator yang mengarah kepada kehilangan kredibilitas sistem pelaporan informasi, hilangnya produktivitas, akan mengambil keputusan yang keliru dari data yang salah. Manajemen akan banyak menghabiskan waktu dalam mengelola sistem karena adanya duplikasi beban kerja serta akan berdampak pada penurunan peningkatan yang berorientasi waktu. Motivasi kerja akan menurun karena banyaknya birokrasi yang kompleks. Bukan hanya itu saja akan banyak hal hal seperti terbatasnya komunikasi perubahan sistem yang mengarah pada terjadinya kurangnya kontrol, disorganisasi, serta kurang komunikasi.

Terjadinya ketidaksesuaian dalam sistem yang dihasilkan oleh kesalahan dokumenter serta rendahnya kredibilitas sistem manajemen terhadap karyawan, manajemen, pelanggan, pemasok. Sedikitnya kontrol informasi yang dihasilkan di tiap

tiap lokasi yang berbeda akan menghasilkan penurunan kontrol oleh manajer sistem manajemen, Akan terjadi hal seperti ketidakmampuan untuk mengintegrasikan informasi. akan banyak memakan waktu yang berlebihan untuk menerapkan survei kepada pelanggan. akan banyak kehilangan pendapatan akibat kesalahan yang berulang ulang serta kurangnya analisis mendalam tentang catatan dan informasi yang dihasilkan oleh sistem.

B. Kinerja Perusahaan dan Karyawan Setelah Penerapan Sistem Manajemen Integrasi ISO

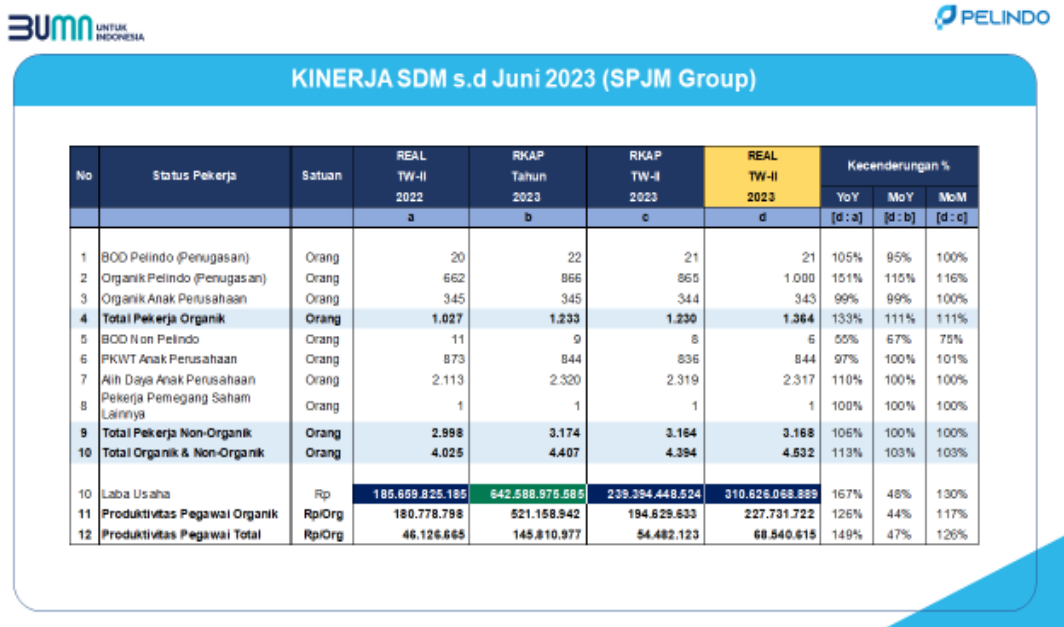
Berdasarkan hasil survey yang dilaksanakan oleh PT Pelindo Jasa Maritim periode tahun 2023 dilakukan pengukuran persepsi dan tingkat pemahaman Sistem Manajemen dalam salah satu klausul 9 ISO Series yakni ISO 9001 evaluasi 9.1. Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Evaluasi, dimana tujuan pelaksanaan survey untuk mengetahui persepsi dan tingkat pemahaman pekerja serta sejauh mana awareness/kesadaran terhadap kebijakan dan implementasi Sistem Manajemen yang berlaku di lingkungan PT Pelindo Jasa Maritim.

Adapun responden merupakan pekerja di lingkungan Kantor Pusat PT Pelindo Jasa Maritim, Pelaksanaan pengisian survei dilaksanakan dengan metode online survey melalui google form yang dapat diakses melalui link dan barcode yang tersedia dalam flyer survei, adapun hasil pelaksanaan survey adalah sebagai berikut :

Melihat hasil survey yang telah dilaksanakan dapat dijabarkan bahwa rata-rata tingkat pemahaman pegawai terhadap penerapan ISO series PT Pelindo Jasa Maritim berada dalam kategori moderate dimana pegawai memiliki pemahaman dan awareness yang sedang terhadap kebijakan dan implementasi ISO Series, sehingga dari hasil server tersebut menghasilkan rekomendasi refreshment secara berkala minimal 2 kali setahun. Dapat dijabarkan pula kinerja PT Pelindo Jasa Maritim sebelum dan sesudah penerapan mengalami peningkatan yang cukup baik dari sisi sumber daya manusia mengalami peningkatan produktivitas pegawai secara total realisasi triwulan II tahun 2022 mengalami peningkatan sebesar 26% (dua puluh enam) persen realisasi triwulan II Tahun 2023, sehingga dapat disimpulkan dengan penerapan ISO series di PT Pelindo Jasa Maritim perlu ditingkatkan secara berkesinambungan sesuai dengan visi dan misi perusahaan.

PT Pelindo Jasa Maritim tahun 2023 akan memperluas lingkup penerapan implementasi di wilayah kerjanya bidang pelayanan pemanduan khususnya wilayah 1 (Sumatera & Batam) dan wilayah 4 (Sulawesi, Maluku, Papua dan sebagian kalimantan), sehingga dapat bersaing dengan wilayah 2 (sebagian Jawa dan kalimantan) dan wilayah 3 (sebagian jawa dan Bali) dimana sebelum penggabungan Pelindo 1, 2, 3, dan 4 wilayah 2 dan 3 telah menerapkan.

Quality Culture (budaya mutu) merupakan pola nilai-nilai, keyakinan dan harapan yang tertanam dan berkembang di kalangan anggota organisasi mengenai pekerjaannya untuk menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas. (Hardjosoedarmo, 1999). Survei terhadap quality culture digunakan untuk mengukur seberapa jauh kesadaran employee dalam melakukan prinsip-prinsip perbaikan kualitas dan penerapannya pada organisasi tempat mereka bekerja. (Johnson, 2000). Sumber daya manusia memiliki peran penting diantara faktor-faktor yang lain dalam organisasi perusahaan. Hal tersebut menuntut perusahaan perlu memperhatikan kinerjanya. Usaha peningkatan kinerja karyawan melalui memberikan pendidikan, pelatihan dan pengembangan baik untuk kebutuhan jangka pendek maupun jangka panjang selalu dilakukan perusahaan.



Gambar 2. Kinerja SDM PT Pelindo Jasa Maritim

Beberapa uraian tentang kinerja dalam Rivai (2005) adalah sebagai berikut: 1) kinerja merujuk pada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, 2) kinerja dinyatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat dicapai dengan baik dan kinerja tidak berdiri, tetapi dipengaruhi tiga factor, yaitu kemampuan, keinginan dan lingkungan (Donely, Gibson & Ivencevich, 1994). Kinerja sebagai fungsi interaksi antara kemampuan atau ability (A), motivasi atau motivation (M), dan kesempatan atau opportunity (O). Dalam perumusan lain: Kinerja = f (A x M x O). Artinya, kinerja merupakan fungsi dari kemampuan, motivasi dan kesempatan (Robins, 2003). Dari pendapat diatas maka dapat disimpulkan performance atau kinerja adalah hasil kerja

yang dapat dicapai seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan secara legal, tidak melanggar hukum, tidak bertentangan dengan etika dan dipengaruhi oleh kemampuan, keinginan, lingkungan, kesempatan.

Penilaian kinerja bertujuan untuk menilai seberapa baik karyawan telah melaksanakan pekerjaannya dan apa yang harus mereka lakukan untuk menjadi lebih baik di masa mendatang. Ini dilaksanakan dengan merujuk pada isi pekerjaan yang mereka lakukan dan apa yang mereka harapkan untuk mencapai setiap aspek dari pekerjaan mereka. Isi dari suatu pekerjaan merupakan dasar tetap untuk perumusan sasaran yang akan dicapai dari suatu tugas utama yang dapat dirumuskan sebagai target kuantitas, standar kinerja suatu tugas atau proyek tertentu untuk diselesaikan (Rivai & Basri, 2005).

Berdasarkan beberapa uraian tersebut diatas dapat diperoleh kesimpulan penelitian bahwa kinerja PT Pelindo Jasa Maritim dari aspek kinerja karyawan mengalami peningkatan sesuai dengan tabel 7. Kinerja SDM PT Pelindo Jasa Maritim, dari sisi penghasilan karyawan mengalami peningkatan berdasarkan total penghasilan setahun.

Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa tingkat pemahaman pegawai terhadap penerapan ISO series PT Pelindo Jasa Maritim berada dalam kategori moderate dimana pegawai memiliki pemahaman dan awareness yang sedang terhadap kebijakan dan implementasi ISO Series, sehingga dari hasil server tersebut menghasilkan rekomendasi refreshment secara berkala minimal 2 kali setahun

Daftar Pustaka

- Anhar Aziis, 2009, Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO: 9001 terhadap kinerja pegawai dengan pemberia insentif dan kepuasan kerja sebagai variabel moderating pada PT.Pelabuhan I terminal peti kemas, Program Pasca Sarjana Universitas Sumatera Utara
- Boan, D.M. 2004. The Era of Culture in Quality Improvement. www.dboan@dfmc.org. pp.1-17. Januari 2006.
- Surya Dharma, 2018. Manajemen Kinerja Falsafah Teori dan Penerapannya, Penerbit Pustaka Belajar, Cetakan April 2018
- Andri Feriyanto, Endang Shytha Triana., 2019. Manajemen (3 in 1), Penerbit Mediatara Cetakan Tahun 2019.
- R. Supono, Eti Nurhayati, 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia, Penerbit Yrama Widya tahun 2018.
- Widiyono dan Lukman Nul' Hakim 2018, Manajemen Strategis & Isu-isu kekinian, Penerbit Mitra Wacana Media, Hal 111.
- Tjahja Muhandri, Darwin Kadarisman, 2013. Mutu dan Kinerja Perusahaan, penerbit Alfabeta, Bandung
- Hery , 2015. Manajemen Risiko Bisnis, penerbit PT Grasindo, Anggota IKAPI, Jakarta,
- Manajemen Kinerja (teori & aplikasi) oleh Irham Fahmi, Penerbit Alfabeta Bandung, 2021.
- Sedarmayanti, 2017. Perencanaan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia.,, Penerbit Refika Aditama
- Kaswan 2019, Perubahan & pengembangan organisasi, Penerbit Yrama Widya hal 277.
- Muhammad Noor Efansyah, Agung Nugraha 2019. Perkembangan Dan Penerapan Sistem Manajemen Mutu Iso 9001 : 2015, Lembaga Wana Aksara,
- Arif Yusuf Hamali, Eka Sari Budihastutidan Yulia Listianti.. 2019. Pemahaman Administrasi, Organisasi, Dan Manajemen, Penerbit CAPS cetakan pertama tahun 2019.
- Hendyat Soetopo , 2016. Perilaku Organisasi (teori dan praktik di bidang pendidikan) PT Remaja Rosdakarya cetakan ketiga tahun 2016.
- DR. A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, 2019. Perencanaan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia, Penerbit PT Refika Aditama
- Purnamie Titisari, 2014. Peranan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan, Penerbit Mitra Wacana Media tahun 2014.
- Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R &D, Bandung: Penerbit Alfabeta, 2012.
- Sugiyono , 2020. Metode Penelitian Kualitatif, Penerbit Alfa Beta Bandung