

## **Pelaksanaan Prosedur Perjalanan Dinas Bagi Pegawai PT. ASABRI (Persero) Jakarta**

**Novi Susanti<sup>[1]</sup>, Inggit Dessy Susanti<sup>[2]</sup>, Yunita Janah<sup>[3]</sup>, Andi Putri Djohar Tenri Waru<sup>[4]</sup>**

Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas Bina Sarana Informatika<sup>[1]</sup>

Jl. Jatiwaringin Raya No.18 Jakarta Timur

Email : shinнови@gmail.com<sup>[1]</sup>, inggit.igd@bsi.ac.id<sup>[2]</sup>, yunita.yjn@bsi.ac.id<sup>[3]</sup>, andi.pdt@bsi.ac.id<sup>[4]</sup>

### **ABSTRAKSI**

Manajemen pelaksanaan perjalanan dinas yang baik akan memberikan dampak positif bagi pegawai yang mengikuti perjalanan dinas dan juga kelancaran bisnis suatu perusahaan. Banyak sekali tujuan perjalanan dinas diantaranya kunjungan kerja, acara seremonial, rapat umum pemegang saham, kegiatan pendidikan dan latihan maupun sosialisasi yang dibiayai langsung oleh perusahaan. Untuk mengetahui pelaksanaan prosedur perjalanan dinas bagi pegawai pada PT ASABRI (Persero), tujuan dan kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan perjalanan dinas maka digunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan cara pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Pada PT ASABRI (Persero) sebelum melakukan perjalanan dinas banyak sekali yang harus dipersiapkan seperti mendapat persetujuan Nota Dinas dari Divisi Sumber Daya Manusia, surat perintah perjalanan dinas, transportasi dan akomodasi. Perjalanan dinas pada PT ASABRI (Persero) memiliki tujuan kunjungan kerja ke kantor cabang, sosialisasi dan menghadiri undangan serta pendidikan dan latihan. Di dalam PT ASABRI (Persero) terdapat kendala atau hambatan berupa manajemen waktu pelaksanaan perjalanan dinas.

Kata Kunci: Perjalanan Dinas, Perjalanan Bisnis

### **ABSTRACT**

*The management of a good service trip will have a positive impact on the employees who follow the official trip and also the smooth business of a company. Lots of official travel destinations include work visits, ceremonial events, general shareholder meetings, educational and training activities and socialization funded directly by the company. To find out the implementation of official travel procedures for employees at PT ASABRI (Persero), the objectives and obstacles faced in the implementation of official travel hence used qualitative descriptive research method by collecting data through observation, interview and documentation. At PT ASABRI (Persero) before making many official trips that must be prepared as approved by the Office of the Department of Human Resources Division, travel, transportation and accommodation. Official travel on PT ASABRI (Persero) has the purpose of working visit to branch office, socialization and attend invitation as well as education and training. In PT ASABRI (Persero) there are obstacles or obstacles in the form of time management of official travel.*

*Keywords: Business Trip*

### **1. PENDAHULUAN**

Tata kelola manajemen perkantoran yang baik dapat menunjang kelancaran kinerja suatu perusahaan yang kemudian akan mempermudah tercapainya kesuksesan suatu perusahaan. Hal yang perlu dikaji guna terwujudnya hal tersebut adalah bagaimana proses yang terjadi didalamnya, apakah proses tersebut dapat menunjang kegiatan-kegiatan yang terjadi diperusahaan.

Salah satu bidang manajemen yang penting untuk diperhatikan adalah mengenai manajemen perjalanan dinas. Perjalanan dinas akan mampu memberikan dampak positif terhadap pegawai yang berkepentingan (mengikuti perjalanan dinas) serta dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan baru. Dengan mengikuti perjalanan dinas diharapkan

mampu membantu kelancaran dan kemajuan perusahaan.

Manajemen perjalanan dinas yang baik akan memberikan pengaruh positif terhadap kelancaran bisnis suatu perusahaan. Perjalanan dinas merupakan salah satu tugas yang diberikan oleh atasan untuk mengikuti kegiatan seperti kunjungan kerja, acara seremonial, rapat umum pemegang saham, kegiatan pendidikan dan latihan (diklat) yang dibiayai langsung oleh perusahaan. Dalam mengatur dan menyiapkan perjalanan dinas yang harus dilakukan meliputi, mempersiapkan segala sesuatu, mulai dari dokumen yang dibutuhkan dalam perjalanan, konfirmasi tiket dan hotel, pembuatan jadwal perjalanan, serta segala sesuatu yang dapat menunjang keberhasilan dan kenyamanan pegawai dalam perjalanan dinas.

Dalam melaksanakan tugas perjalanan dinas, biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan harus dapat dipertanggung jawabkan oleh pimpinan maupun pegawai yang mengikuti kegiatan perjalanan dinas. Biaya yang digunakan haruslah sesuai dengan keperluan yang berkaitan dengan tugas kedinasan.

Menghadiri suatu acara melalui perjalanan dinas akan membuat anggaran perusahaan berkurang, tetapi, jika hasil yang diperoleh setelah mengikuti perjalanan dinas dapat membuat perusahaan semakin berkembang tentu saja ini merupakan hal yang sangat baik.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Prosedur

Kegiatan administratif kantor harus mempunyai pola kerja yang baik yang menunjang pencapaian tujuan organisasi, dengan didukung oleh pencatatan tertulis mengenai langkah-langkah yang harus dilakukan dalam mencapai tujuan yang dibuat sebelumnya (Nuraida, 2014). Prosedur menurut Nurida dalam (Amalia, Puji Asututi, Hidayat, Amir, Zuliyanti, 2020) adalah urutan langkah-langkah (atau pelaksanaan-pelaksanaan pekerjaan), dimana pekerjaan tersebut dilakukan, berhubungan dengan apa yang dilakukan, bagaimana melakukannya, dimana melakukannya, dan siapa yang melakukannya

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan prosedur adalah suatu tata cara kerja atau kegiatan yang melibatkan beberapa bagian serta saling terkait dan saling mempengaruhi yang disusun guna memberikan keseragaman dalam suatu penanganan.

Karakteristik prosedur menurut Mulyadi dalam (Amalia, Puji Asututi, Hidayat, Amir, Zuliyanti, 2020) adalah prosedur menunjang tercapainya tujuan organisasi, prosedur mampu menciptakan adanya pengawasan-pengawasan yang baik dan menggunakan biaya yang seminimal mungkin, prosedur menunjukkan urutan-urutan.

### 2.2. Perjalanan Dinas

Pimpinan atau karyawan dalam sebuah organisasi, baik itu organisasi pemerintah ataupun swasta biasanya melakukan perjalanan dinas keluar kota atau keluar negeri. Tujuan perjalanan sudah pasti untuk keperluan dinas atau bisnis. Dalam urusan bisnis, biasanya dalam rangka melancarkan komunikasi serta meningkatkan hubungan bisnis dengan rekan-rekan bisnis, baik yang ada di luar kota maupun yang ada di luar negeri. Hampir semua perusahaan perlu melakukan perjalanan dinas untuk kepentingan kantor. Perjalanan dinas berkaitan dengan kegiatan operasional perusahaan dan eksistensi perusahaan terutama yang berkaitan dengan transaksi bisnis.

(Herlambang dan Marwoto 2014) mendefinisikan perjalanan dinas adalah “sebuah kegiatan perjalanan yang dilakukan untuk mewakili sebuah lembaga atau perusahaan, dengan maksud dan tujuan tertentu, yang dibiayai oleh lembaga atau perusahaan.

Sedangkan perjalanan dinas menurut Yatimah dalam (Rahmah, 2015) adalah “perjalanan yang dilakukan oleh seseorang karyawan atau pegawai suatu lembaga atau perusahaan yang berkaitan dengan kepentingan lembaga atau perusahaan yang bersangkutan”.

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa perjalanan dinas adalah perjalanan yang dilakukan oleh karyawan atau pegawai suatu perusahaan dengan maksud dan tujuan tertentu yang berkaitan dengan kepentingan suatu perusahaan dan dibiayai oleh perusahaan.

### A. Hal yang perlu diperhatikan dalam Perjalanan Dinas

Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam mengatur perjalanan dinas pimpinan atau pegawai menurut Sedarmayanti dalam (Nuraida, 2014) adalah sebagai berikut:

1. Mencari, mengumpulkan, dan membuat daftar perjalanan, alat angkut yang diperlukan, serta mengkomunikasikannya kepada pimpinan.
2. Mengurus kemungkinan pembelian karcis, pemesanan hotel, dan rencana pengantaran ke terminal, stasiun, lapangan terbang, pelabuhan atau tempat lainnya.
3. Mengurus biaya perjalanan (membuat perhitungan-perhitungan biaya dalam perjalanan tersebut, termasuk biaya fiskal, serta membuat pertanggungjawaban biaya).
4. Mengurus surat-surat yang berkaitan dengan perjalanan dinas (surat jalan/surat tugas).
5. Mempersiapkan bahan/dokumentasi yang akan dibawa oleh pimpinan.
6. Menghubungi biro perjalanan.
7. Menghubungi perusahaan yang akan dikunjungi dan pihak lain (jika diperlukan).

### B. Mempersiapkan Kelengkapan Perjalanan Dinas

Menurut (Restianti, 2013) agar perjalanan dinas dapat berjalan lancar, segala sesuatunya harus dipersiapkan, perlengkapan yang perlu dipersiapkan untuk perjalanan dinas adalah:

1. Dokumen Penting
  - a. Surat tugas dan Nota Dinas
  - b. Paspor
  - c. Visa
  - d. Health Certificate
  - e. Fiskal
2. Alat Pembayaran (Travel Funds)

Pada perjalanan dinas keluar negeri, sekretaris harus mengetahui mata uang Negara yang dituju. Untuk menjaga keamanan pimpinan dalam hal

penyimpanan uang tunai dapat digunakan alat pembayaran (travel funds).

- a. *Travelers's Check*
- b. *Letter of Credit (L/C)*
- c. *Credit Card*
- d. Uang Tunai

3. Akomodasi

Akomodasi yang diberikan kepada pimpinan atau pegawai yang mengikuti perjalanan dinas berupa hotel atau penginapan. Menurut (Restianti, 2013) ada beberapa hal dalam mempersiapkan penginapan diantaranya:

- a. Pemesanan Kamar
- b. *Check In*
- c. Cara Pembayaran
- d. *Check Out*

**3. METODOLOGI**

Metode yang digunakan yakni metode analisis kualitatif. pendekatan kualitatif ialah untuk mendeskripsikandan menerangkan peristiwa yang dialami subjek penelitian tentang prosedur perjalanan dinas dan untuk mendapatkan data penelitian. Penelitian kualitatif menggunakan data deskriptif yang umumnya berbentuk kata-kata, gambar-gambar, atau rekaman. Kriteria data yang digunakan adalah data yang pasti. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat pospositivme/enterpretif, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi, (Sugiyono, 2016).

Data penelitian menggunakan data primer dan sekunder, dengan menggunakan metode observasi, dalam kegiatan pengamatan secara langsung, peneliti melakukan analisis secara mendalam terkait masalah untuk mendapatkan gambaran yang jelas berkaitan dengan yang menjadi fokus masalah secara detail dan menyeluruh. Metode ini bertujuan untuk mengumpulkan data-data terkait yang diambil dalam penelitian secara langsung dalam kondisi riil di lapangan. Kedua yaitu metode wawancara, hal ini merupakan salahsatu metode pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab secara sistematis dan langsung kepada pihak yang bersangkutan dan dirasa berkompeten. Penelitian ini melakukan tanya jawab langsung dengan Kepala Bidang Administrasi Umum Sekretaris Perusahaan mengenai pelaksanaan prosedur dan ketentuan perjalanan dinas bagi pegawai pada PT ASABRI (Persero) mengenai prosedur perjalanan dinas. Bagian ini menjelaskan bagaimana topik riset dipelajari secara teknis. Teknis penelitian di deskripsikan dengan jelas serta menggunakan sitasi

apa bila diperlukan. serta masalah yang dihadapi saat proses pelaksanaan. Ketiga metode dokumentasi, penelitian ini juga mencari dan mendapatkan data dari dokumen-dokumen dari penelitian dan dilampirkan menjadi bukti dalam penelitian. Pengumpulan data melalui metode ini dimaksudkan untuk melengkapi data-data yang tidak diperoleh dari wawancara.

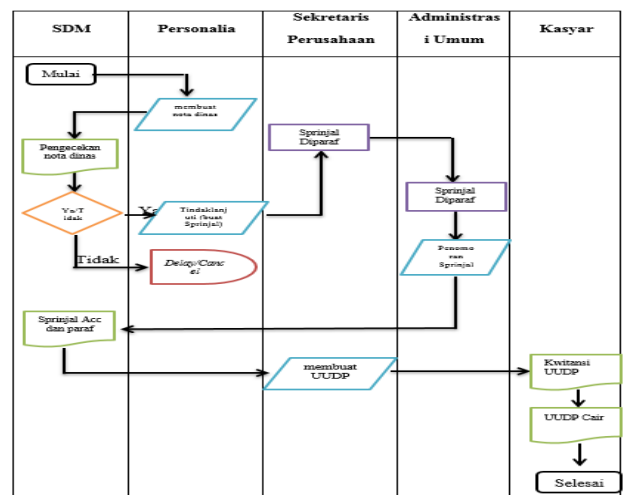
**4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan data yang diperoleh dari Divisi sekretaris perusahaan PT ASABRI (Persero) melalui wawancara dan berupa studi dokumentasi mengenai pelaksanaan prosedur perjalanan dinas bagi pegawai, penulis jadikan data dalam hasil penelitian ini.

**4.1. Prosedur Perjalanan Dinas Pada PT ASABRI (Persero)**

Dalam merencanakan sebuah perjalanan dinas atau bisnis banyak sekali hal-hal yang perlu dipersiapkan, salah satunya surat perintah dinas atau sering disebut surat perintah perjalanan dinas (SPPD). Tanpa surat perintah perjalanan dinas seorang pegawai atau pimpinan sekalipun tidak boleh melakukan sebuah perjalanan dinas, karena perjalanan dinas dilakukan dengan tujuan untuk melaksanakan kegiatan yang berhubungan dengan kepentingan perusahaan.

Pada PT ASABRI (Persero) perjalanan dinas merupakan kegiatan rutin yang sering dilakukan mengingat banyak sekali kantor cabang maupun kantor cabang pembantu yang tersebar diseluruh wilayah di Indonesia. Perjalanan dinas yang sering diadakan PT ASABRI (Persero) salah satunya ialah kunjungan kerja. Berikut ini merupakan prosedur perjalanan dinas yang terdapat pada PT ASABRI (Persero).



Berikut ini merupakan keterangan dari alur pembuatan surat perjalanan dinas PT ASABRI (Persero) berdasarkan gambar I

1. Divisi Sumber Daya Manusia (SDM)  
Divisi SDM merupakan bagian tertinggi yang terkait dengan tugas perjalanan dinas pada PT ASABRI (Persero). Untuk memberikan perintah perjalanan dinas kepada para pegawai dan pimpinan di perusahaan tersebut hal pertama yang dilakukan adalah membuat nota dinas. Dalam hal ini Divisi SDM memberikan perintah langsung kepada Divisi personalia untuk membuat nota dinas.
2. Divisi Personalia  
Divisi Personalia mendapat perintah dari Divisi SDM untuk membuat nota dinas, kemudian Divisi personalia membuat nota dinas yang berisi divisi yang dituju dalam hal ini Divisi SDM, perihal surat, nama-nama dari pegawai yang akan mengikuti perjalanan dinas, serta tempat dan tanggal dilaksanakannya perjalanan dinas. Setelah nota dinas selesai dibuat maka surat tersebut akan diajukan ke Divisi SDM untuk mendapatkan persetujuan, jika Divisi SDM memberikan persetujuan maka surat akan ditindak lanjuti oleh Divisi personalia dengan membuat surat perintah jalan (Sprinjal). Tetapi jika nota dinas tidak disetujui maka nota tersebut akan dikembalikan ke Divisi personalia dan tidak akan dilanjutkan ke Divisi Sekretaris Perusahaan.
3. Divisi Sekretaris Perusahaan  
Setelah surat perintah jalan sampai pada Divisi sekretaris perusahaan maka surat akan mendapat tanda tangan berupa mengetahui dari Kepala Divisi sekretaris perusahaan, lalu kemudian surat tersebut akan diteruskan dan dikelola oleh bagian administrasi umum.
4. Bagian Administrasi Umum  
Pada tahap ini surat juga akan diberi tanda tangan mengetahui oleh kepala administrasi umum sekaligus penomoran surat, lalu surat akan mendapat tanda tangan persetujuan dari Divisi SDM. Setelah surat selesai dibuat kemudian dicetak maka dengan sepengetahuan Divisi SDM bagian Sekretaris Perusahaan perlu membuat surat permohonan UUDP (Uang Untuk Dipertanggungjawabkan) ke Divisi Kasyar.
5. Setelah Divisi Kasyar menerima permohonan UUDP kemudian pada tahap akhir Divisi Kasyar membuat Kwitansi lalu mencairkan dana yang tertera pada surat permohonan UUDP tersebut.

Adapun dasar-dasar dalam pembuatan surat perintah jalan pada PT ASABRI (Persero) adalah:

1. Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) PT ASABRI (Persero) tahun 2016
2. Keputusan Direksi PT ASABRI (Persero) Nomor:Kep/14-AS/1/2010 tanggal 18 Januari 2010 tentang biaya perjalanan dinas dilingkungan PT ASABRI (Persero).
3. Surat Perintah Direksi PT ASABRI (Persero) Nomor Sprin/335-AS/VIII/2016-SDM tanggal 29

Agustus 2016 tentang Workshop Interpretasi KPKU.

4. Surat Forum Ekselen BUMN Nomor 003/KOM/SU/FEB/VII/2016 tanggal 15 Juli 2016 tentang undangan Pelatihan KPKU bulan Agustus dan September 2016.

#### **4.2. Tujuan Pelaksanaan Perjalanan Dinas Pada PT ASABRI (Persero)**

Dalam pelaksanaan perjalanan dinas PT ASABRI (Persero) memiliki beberapa tujuan, diantaranya:

1. Kunjungan Kerja  
PT ASABRI (Persero) Jakarta merupakan kantor pusat yang beralamat di Jalan Mayjen Sutoyo No. 11 Jakarta Timur, perusahaan ini memiliki 12 kantor cabang (KC) dan 13 kantor cabang pembantu (KCP) yang tersebar diseluruh wilayah di Indonesia. Untuk menjaga komunikasi antar KC dan KCP demi terwujudnya tujuan perusahaan maka PT ASABRI (Persero) selalu melakukan kunjungan kerja ke salah satu kantor cabang.
2. Sosialisasi  
Meningkat PT ASABRI (Persero) adalah badan asuransi sosial bagi TNI, POLRI serta pensiunan PNS Kemhan tentu memiliki mitra yang sangat banyak dan tersebar di berbagai wilayah, untuk menyampaikan kebijakan-kebijakan baru agar para peserta asuransi dapat memahami dan tidak akan menimbulkan pertanyaan dikemudian hari maka perlu diadakan sosialisasi yang diadakan diluar kota dan menunjuk pegawai atau pimpinan yang akan menyampaikan materi pada sosialisasi tersebut.
3. Pendidikan dan Latihan (Diklat)  
Untuk menciptakan pegawai yang berwawasan dan kompeten dibidangnya PT ASABRI (Persero) selalu mengirimkan beberapa pegawainya untuk mengikuti acara diklat berupa seminar, workshop dan pelatihan.
4. Menghadiri Undangan  
PT ASABRI (Persero) seringkali mendapat undangan dari mitra perusahaan untuk menghadiri acara yang dilakukan mitra perusahaan sehingga membuat PT ASABRI (Persero) selalu mengirimkan pegawai untuk mengikuti acara tersebut.

#### **4.3. Kendala dan Solusi Dalam Pelaksanaan Perjalanan Dinas Pada PT ASABRI (Persero)**

Dalam pelaksanaan perjalanan dinas di PT ASABRI (Persero) terkadang terdapat kendala, meskipun bukan kendala yang besar namun terkadang dapat mempengaruhi pelaksanaan perjalanan dinas. Kendala-kendala yang sering muncul dapat diselesaikan dengan baik oleh perusahaan sehingga



tidak membawa dampak buruk bagi perusahaan. Salah satu kendala yang sering terjadi antara lain:

1. Pegawai yang bersangkutan enggan untuk menjalankan perjalanan dinas dikarenakan pekerjaan yang ada diperusahaan masih banyak. Solusi untuk mengatasi kendala tersebut yaitu menjelaskan seberapa penting tugas di dalam perjalanan dinas tersebut yang mampu membawa dampak positif bagi perusahaan.
2. Waktu perjalanan dinas yang lama di luar tugas dari perusahaan dikarenakan urusan pribadi. Untuk mengatasi kendala tersebut perusahaan membatasi waktu pelaksanaan perjalanan dinas disesuaikan dengan lamanya kegiatan yang dilaksanakan oleh pihak terkait. Hal ini dapat dibuktikan dengan tanggal dan waktu yang tertera di boarding pass apakah sama dengan tanggal perkiraan dari perusahaan.
3. Pegawai yang tidak bersangkutan ikut serta dalam perjalanan dinas. Hal ini biasanya dilatarbelakangi oleh urusan pribadi. Perusahaan mengatasi masalah ini dengan cara mengidentifikasi tujuan dan konsep dari kegiatan yang diselenggarakan pihak partner atau mitra sehingga dapat memutuskan pegawai dari Divisi apa yang memiliki keterkaitan dengan kegiatan tersebut.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Dari keseluruhan pembahasan tentang pelaksanaan prosedur perjalanan dinas bagi pimpinan pada PT ASABRI (Persero) penulis dapat menarik kesimpulan yaitu:

1. Pelaksanaan prosedur perjalanan dinas PT ASABRI (Persero) diawali dengan pengajuan Nota Dinas oleh Divisi Personalia kepada Direktur SDM, setelah Nota Dinas disetujui lalu membuat surat perintah jalan, pengajuan UUDP dan pemesanan tiket perjalanan.
2. Tujuan perjalanan dinas pada PT ASABRI (Persero) antara lain perjalanan dinas untuk kunjungan kerja ke kantor cabang, perjalanan dinas untuk sosialisasi program atau kebijakan baru, perjalanan dinas untuk melaksanakan Diklat (pendidikan dan latihan) dan perjalanan dinas untuk menghadiri undangan dari mitra perusahaan
3. Kendala/hambatan pada pelaksanaan perjalanan dinas di PT ASABRI (Persero) adalah manajemen waktu saat pelaksanaan dan pegawai yang kurang mengerti akan pentingnya perjalanan dinas.
4. Manfaat dari pelaksanaan perjalanan dinas di PT ASABRI (Persero) diantaranya dapat menghasilkan dua program baru di perusahaan yaitu pemberian dana pensiun dan manfaat asuransi.

Dengan melihat beberapa hambatan yang ditemui dalam pelaksanaan prosedur perjalanan dinas pada

PT ASABRI (Persero), maka penulis memberi saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan sebagai bahan masukan guna meningkatkan kinerja terutama dalam kegiatan pelaksanaan prosedur perjalanan dinas bagi pegawai pada PT ASABRI (Persero) yaitu,

1. PT ASABRI (Persero) diharapkan dapat memperketat pengawasan terhadap manajemen waktu agar pelaksanaan perjalanan dinas dapat berjalan dengan efisien.
2. PT ASABRI (Persero) sebaiknya memberikan pengarahan berupa motivasi ataupun teguran kepada pegawai mengenai pentingnya perjalanan dinas, agar pegawai tahu dan tidak memanfaatkan perjalanan dinas untuk tujuan pribadi.
3. Pegawai diharapkan dapat mempertanggungjawabkan fasilitas yang diberikan oleh PT ASABRI (Persero) selama pelaksanaan perjalanan dinas.
4. Diharapkan lebih banyak lagi manfaat pelaksanaan perjalanan dinas yang diterapkan dalam tata kerja perusahaan..

## REFERENSI

- Amalia, Puji Asututi. Hidayat, Amir. Zuliyanti, T. (2020). *PROSEDUR BONGKAR MUAT VERTICAL STERILIZER*. 10(2).
- Herlambang, S. dan Marwoto. (2014). *Manajemen Kesekretariatan*. Gosyen Publishing.
- Nuraida, I. (2014). *Manajemen Administrasi Perkantoran*. PT Kanisius.
- Rahmah, N. A. (2015). *Prosedur Perjalanan Dinas Di General Affair Group Head Pada PT Angkasa Pura 1 Jakarta*.
- Restianti, H. (2013). *Pentingnya Dunia Kesekretarian*. CV Angkasa.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Manajemen*. CV Alfabeta.