

**PERSEPSI GURU TERHADAP PENGELOLAAN KONFLIK OLEH
PIMPINAN DI SMKN 1 PAINAN**

SKRIPSI

*Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan*



Oleh :

MARTIKA HANDAYANI
NIM.1200276/2012

**JURUSAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2016**

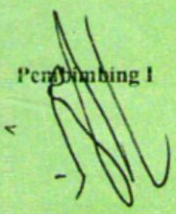
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Persepsi Guru Terhadap Pengelolaan Konflik oleh Pimpinan
di SMKN 1 Painan
Nama : Martika Handayani
NIM/BP : 1200276/2012
Jurusan : Administrasi Pendidikan
Fakultas : Fakultas Ilmu Pendidikan

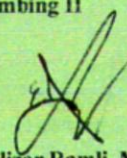
Padang, Juli 2016

Disetujui oleh:

Pembimbing I


Drs. Irsyad, M.Pd
NIP. 19630630 199001 1 001

Pembimbing II


Dra. Elizar Ramli, M.Pd
NIP. 19550203 198602 2 001

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan
Universitas Negeri Padang
dengan judul

Persepsi Guru Terhadap Pengelolaan Konflik Oleh Pimpinan
di SMKN 1 Painan

Nama : Martika Handayani
Nim/BP : 1200276/2012
Jurusan : Administrasi Pendidikan
Fakultas : Ilmu Pendidikan

Padang, Juli 2016

Tim Penguji

1. Ketua : Drs. Irsyad, M. Pd
2. Sekretaris : Dra. Elizar Ramli, M. Pd
3. Anggota : Dr. Hadiyanto, M. Ed
4. Anggota : Drs. Syahril, M. Pd
5. Anggota : Dra. Ermita, M. Pd

Tanda Tangan

1. 

2. 

3. 

4. 

5. 

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar- benar karya saya sendiri, sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai bahan acuan atau kutipan dengan mengikuti penulisan karya ilmiah yang lazim.

Padang, Juli 2016

Yang menyatakan



MARTIKA HANDAYANI

Nim:1200276

ABSTRAK

Judul : Persepsi Guru Terhadap Pengelolaan Konflik oleh Pimpinan di SMKN 1 Painan

Penulis : Martika Handayani

NIM/BP : 1200276/ 2012

**Pembimbing : 1. Drs. Irsyad, M.Pd
2. Dra. Elizar Ramli, M. Pd**

Penelitian ini dilatarbelakangi dari hasil pengamatan penulis di SMKN 1 Painan tentang persepsi guru terhadap pengelolaan konflik oleh pimpinan di SMKN 1 Painan, dari hasil pengamatan tersebut terlihat masih kurangnya kemampuan pimpinan dalam mengelola konflik di SMKN 1 Painan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi guru terhadap pengelolaan konflik oleh pimpinan di SMKN 1 Painan, dilihat dari menstimulasi konflik, meredusi (mengurangi) konflik serta dari meresolusi (menyelesaikan) konflik. Pertanyaan penelitian yang diajukan adalah 1) bagaimana persepsi guru terhadap stimulasi konflik yang dilakukan oleh pimpinan di SMKN 1 Painan, 2) bagaimana persepsi guru terhadap reduce (pengurangan) konflik yang dilakukan oleh pimpinan di SMKN 1 Painan, 3) bagaimana persepsi guru terhadap resolusi (penyelesaian) konflik yang dilakukan oleh pimpinan di SMKN 1 Painan.

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh guru di SMK N 1 Painan yang berjumlah 117 orang, sampel penelitian diambil menggunakan rumus Cochran dengan *stratified random sampling* dan total sampel dalam penelitian ini adalah 35 orang. Alat pengumpulan data yang digunakan adalah angket, dengan model skala Likert yang telah diuji validitas dengan (r hitung $0,83 > r$ tabel $0,521$) dimana $N= 15$) dan reliabilitasnya (ρ hitung $0,84 > \rho$ tabel $0,521$). Kemudian data diolah dengan menggunakan rumus rata-rata (Mean).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi guru terhadap pengelolaan konflik oleh pimpinan di SMKN 1 Painan yang ditinjau dari aspek: (1) menstimulasi konflik oleh pimpinan sudah terlaksana cukup dengan skor rata-rata 3,43, (2) meredusi konflik oleh pimpinan terlaksana cukup dengan skor rata-rata 3,33, (3) meresolusi konflik oleh pimpinan sudah terlaksana cukup dengan skor rata-rata 3,28. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa persepsi guru terhadap pengelolaan konflik oleh pimpinan di SMKN 1 Painan yaitu 3,36 terlaksana dengan cukup.

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT, yang maha atas segalanya sehingga berkat izin dari Allah SWT, maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Persepsi Guru Terhadap Pengelolaan Konflik oleh Pimpinan di SMKN 1 Painan”.

Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang.

Penulisan skripsi ini terlaksana berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik berupa moril maupun materil. Untuk itu penulis pada kesempatan ini menyampaikan terima kasih kepada :

1. Ketua Jurusan Administrasi Pendidikan dan Sekretaris Jurusan Administrasi Pendidikan
2. Bapak Dr. Irsyad, M.Pd sebagai pembimbing I dan Ibu Dra. Elizar Ramli, M.Pd sebagai pembimbing II yang penuh perhatian serta kesabaran dalam membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Staf dosen beserta pegawai Jurusan Administrasi Pendidikan yang telah memberikan ilmu dan motivasi kepada penulis dalam perkuliahan maupun dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu guru SMK N 1 Painan yang telah meluangkan waktu untuk mengisi angket penulis dan mengizinkan penulis melakukan penelitian.
5. Orang tua dan keluarga serta orang tersayang yang telah memberikan motivasi kepada penulis baik materil dan moril dalam menyelesaikan studi S1.
6. Rekan-rekan angkatan 2012 yang telah banyak memberikan motivasi dan masukan yang sangat berharga dalam penulisan skripsi ini.

7. Semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung membantu penulis dalam rangka menyelesaikan skripsi ini.

Semoga segala bantuan yang diberikan dibalas oleh Allah SWT, mudah-mudahan skripsi ini bermanfaat bagi penulis sendiri, lembaga tempat penelitian, dan Jurusan Administrasi Pendidikan serta pembaca pada umumnya.

Penulis telah berupaya dengan maksimal untuk menyelesaikan skripsi ini, namun penulis menyadari baik isi maupun penulisan masih belum sempurna untuk itu kepada pembaca, penulis mengharapkan saran dan kritikan yang sifatnya membangun demi kesempurnaan di masa yang akan datang.

Padang, Juli 2016

Martika Handayani
NIM. 1200276/2012

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Pembatasan Masalah	5
D. Rumusan Masalah	5
E. Pertanyaan Penelitian	5
F. Tujuan Penulisan	6
G. Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
A. Pengertian Persepsi	8
B. Pengelolaan Konflik.....	9
1. Pengertian konflik	9
2. Tujuan Konflik	10
3. Manfaat Konflik	10
4. Penyebab Konflik	12
5. Dampak Positif dan Negatif Konflik	12
6. Pengertian Pengelolaan konflik.....	14
7. Metode Pengelolaan Konflik.....	15
C. Kerangka Konseptual	46
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	48
A. Desain Penelitian.....	48
B. Defenisi Operasional Variabel Penelitian	48
C. Populasi Dan Sampel	48

D. Jenis dan Sumber Data	52
E. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data	52
F. Teknik Pengumpulan Data	55
G. Teknik Analisa Data.....	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	57
A. Deskripsi Data Hasil Penelitian.....	57
B. Pembahasan Hasil Penelitian	64
BAB V PENUTUP.....	73
A. Kesimpulan.....	73
B. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	75

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Populasi Guru di SMKN 1 Painan	49
2. Hasil Perhitungan Sampel	51
3. Penyebaran Sampel Berdasarkan Populasi Guru di SMKN 1 Painan	52
4. Deskripsi Data Tentang Persepsi Guru Terhadap Aspek Menstimulasi dalam Pengelolaan Konflik	58
5. Deskripsi Data Tentang Persepsi Guru Terhadap Aspek Mereduksi dalam Pengelolaan Konflik	60
6. Deskripsi Data Tentang Persepsi Guru Terhadap Aspek Meresolusi dalam Pengelolaan Konflik	62
7. Rekapitulasi Skor Rata-Rata Persepsi Guru Terhadap Pengelolaan Konflik Oleh Pimpinan di SMKN 1 Painan	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. sKerangka Konseptual Persepsi Guru Terhadap Pengelolaan Konflik Oleh Pimpinan di SMKN 1 Painan	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Pengantar Angket	77
2. Kisi – Kisi Angket Penelitian.....	78
3. Petunjuk Pengisian Angket	79
4. Angket Penelitian	80
5. Tabel Analisis Uji Coba Angket	84
6. Analisis Hasil Uji Coba.....	85
7. Tabulasi Data	92
8. Tabel Nilai-Nilai Rho Dan Tabel Nilai-Nilai R Product Moment.....	93
9. Surat Izin Penelitian Jurusan Administrasi Pendidikan	94
10.Surat Izin Penelitian Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pesisir Selatan	95
11. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian di SMKN 1 Painan	96

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Globalisasi yang terjadi akan berdampak terhadap perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, namun disisi lain globalisasi juga dapat menyebabkan terjadinya konflik antar manusia yang belum siap menerima perubahan yang terjadi. Organisasi harus mampu menyesuaikan diri dengan keadaan serta harus mampu mengantisipasi perubahan yang akan terjadi dengan menganalisis kekuatan dan kelemahan internal, memanfaatkan peluang, serta mengantisipasi ancaman yang akan terjadi dimasa sekarang maupun dimasa yang akan datang. Organisasi dari waktu ke waktu terus mengalami perubahan.

Kemajuan suatu organisasi dapat juga ditentukan oleh pengelolanya. Pengelolaan organisasi yang efektif dan efisien tidak terlepas dari unsur sumber daya manusia yang berperan didalamnya, baik itu organisasi pemerintahan ataupun organisasi yang dibuat oleh sekelompok orang yang berkuasa. Hal ini terlihat dari keberhasilan suatu organisasi untuk mencapai tujuan dan visi, misi suatu organisasi secara bersama bagi seluruh anggota yang berada di dalam suatu organisasi tersebut. Untuk mencapai tujuan suatu organisasi, sering kali terjadinya konflik ataupun perbedaan pandangan, persepsi, visi dan misi yang terjadi antara individu, kelompok maupun antar organisasi sehingga dalam pencapaian tujuan tersebut mengalami konflik.

Setiap organisasi tidak terlepas dari adanya konflik, baik konflik yang diinginkan seperti konflik yang menguntungkan ataupun konflik yang memberikan dampak yang positif terhadap suatu organisasi seperti terjadinya kompetensi secara sehat, maupun konflik yang tidak diinginkan oleh suatu organisasi. Namun yang namanya konflik tidak akan pernah lepas dari diri seseorang maupun dari suatu organisasi yang ada. Meskipun demikian dalam melaksanakan tugas, keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang ditetapkan dapat ditentukan oleh fungsi yang sangat penting dalam memimpin, yaitu pengelolaan. Seorang pemimpin harus mampu mengelola konflik yang terjadi di dalam organisasi agar konflik tersebut tidak memberikan kerugian terhadap organisasi yang dipimpinnya melainkan dapat memberikan manfaat bagi setiap anggota yang terlibat dalam konflik tersebut.

Untuk mengatasi masalah yang demikian diperlukan sosok pemimpin yang mampu mengelola konflik dengan baik sehingga konflik tersebut tidak akan memberikan pengaruh buruk terhadap kelangsungan suatu organisasi. Dengan kemampuan pemimpin mengelola konflik dengan baik, hal ini akan memberikan dampak yang positif terhadap organisasi tersebut. Pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh pimpinan dalam menyukseskan semua program yang telah ditetapkan akan berpengaruh terhadap hasil yang akan dicapai oleh suatu organisasi. Hal ini terlihat dari peran pimpinan dalam suatu organisasi yaitu baik sebagai eksekutif, sebagai penengah, sebagai penganjur maupun sebagai ahli. Sebelum melaksanakan tugas pimpinan, seorang pemimpin harus mempertimbangkan dan memperhatikan setiap kebijakan yang ada,

agar dalam pengelolaan konflik yang terjadi di suatu organisasi lebih terarah sehingga dalam melaksanakan tugas para guru dapat bekerja sesuai dengan tanggungjawab dan tugasnya dengan sebaik mungkin.

Seorang pemimpin seharusnya mampu menemukan solusi yang paling tepat dalam menyelesaikan masalah ataupun konflik yang dihadapi oleh bawahannya baik dalam melaksanakan tugas maupun masalah psikologis dari dirinya. Pengelolaan konflik yang baik dilakukan oleh pimpinan akan membantu bawahan dalam menyelesaikan masalah ataupun konflik yang dialaminya, sehingga konflik tersebut akan memberikan dampak positif terhadap suatu organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan guru yang berada di SMKN 1 Painan dan pengamatan penulis di lapangan, konflik ataupun masalah tetap ada di lingkungan organisasi. Hal ini terlihat dalam beberapa fenomena diantaranya sebagai berikut :

1. Pimpinan kurang memperhatikan perbedaan beban mengajar diantara guru. Hal ini terlihat dari pimpinan kurang memperhatikan antara guru bidang studi mengenai beban mengajar yang harus dilakukan oleh guru, sehingga hal ini kadang memicu terjadinya konflik antar guru. Seperti ada guru yang beban mengajarnya 28 jam seminggu, ada juga yang 12 jam seminggu.
2. Masih terdapat kecenderungan pimpinan tidak dapat menyelesaikan konflik yang dihadapi oleh gurunya, hal ini terlihat dari masih banyaknya

konflik yang belum dapat diselesaikan oleh pimpinan. Seperti konflik yang terjadi antara guru-guru senior dengan guru-guru junior.

3. Pimpinan kurang mampu mendatangkan orang luar organisasi. Hal ini terlihat dari pimpinan jarang mendatangkan orang luar organisasi seperti pengawas ataupun supervisor.
4. Pimpinan kurang mampu memberikan motivasi terhadap guru secara langsung. Hal ini terlihat dari pimpinan kurang mampu memberikan apresiasi apabila ada guru yang berprestasi dalam bidangnya. Seperti ada guru yang berprestasi di bidang akademiknya, pimpinan jarang memberikan motivasi, baik dalam bentuk materil maupun non materil.
5. Pimpinan kurang mampu menyampaikan informasi secara terbuka kepada guru. Hal ini terlihat dari apabila pimpinan menyampaikan informasi seringkali menjadi bahan perbincangan di kalangan guru, sehingga informasi yang disampaikan menjadi tidak efektif dan akhirnya akan menimbulkan konflik.

Berdasarkan fenomena di atas tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Persepsi Guru Terhadap Pengelolaan Konflik oleh Pimpinan di SMKN 1 Painan”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi berbagai masalah sebagai berikut :

1. Pimpinan sering berkomunikasi dengan guru terdekatnya, sehingga timbul cemburu sosial diantara guru yang lain.

2. Pimpinan kurang mampu menyelesaikan masalah yang terjadi antara guru senior dengan guru junior
3. Pimpinan kurang mampu memberikan motivasi secara langsung terhadap bawahannya, sehingga bawahan merasa kurang diperhatikan oleh pimpinannya.
4. Pimpinan kurang mampu berkomunikasi secara baik dengan guru, sehingga informasi yang sampai menjadi tidak efektif.
5. Pimpinan kurang mampu melihat adanya perbedaan kepribadian antara guru satu dengan guru yang lainnya.
6. Pimpinan kurang mampu melihat adanya persaingan tidak sehat yang terjadi di kalangan guru.

C. Pembatasan Masalah

Mengingat banyaknya masalah yang terdapat dalam identifikasi masalah di atas, maka penulis hanya membatasi penelitiannya pada **“Persepsi Guru Terhadap Pengelolaan Konflik oleh Pimpinan di SMKN 1 Painan”**

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan ruang lingkup pembatasan masalah, maka rumusan masalah yang ingin diungkapkan melalui penelitian ini adalah bagaimana persepsi guru terhadap pengelolaan konflik oleh pimpinan di SMKN 1 Painan.

E. Pertanyaan Penelitian

Untuk mengungkapkan data yang diinginkan, maka penelitian ini mengajukan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana persepsi guru terhadap stimulasi konflik yang dilakukan oleh pimpinan di SMKN 1 Painan?
2. Bagaimana persepsi guru terhadap reduce (pengurangan) konflik yang dilakukan oleh pimpinan di SMKN 1 Painan?
3. Bagaimana persepsi guru terhadap resolusi (penyelesaian) konflik yang dilakukan oleh pimpinan di SMKN 1 Painan?

F. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui mengenai :

1. Bagaimana persepsi guru terhadap stimulasi konflik yang dilakukan oleh pimpinan di SMKN 1 Painan
2. Bagaimana persepsi guru terhadap mengurangi (reduce) konflik yang dilakukan oleh pimpinan di SMKN 1 Painan
3. Bagaimana persepsi guru terhadap penyelesaian (resolusi) konflik yang dilakukan oleh pimpinan di SMKN 1 Painan

G. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan berguna bagi :

1. Pimpinan sekolah dalam mengetahui pengelolaan konflik yang dapat dilakukan
2. Memudahkan pimpinan menangani konflik dan permasalahan yang terjadi dalam melaksanakan tugas
3. Pimpinan organisasi untuk memperbaiki kualitas mengenai pengelolaan konflik yang terjadi dalam rangka meningkatkan produktivitas kerjanya.

4. Para peneliti, yaitu sebagai bahan referensi untuk melakukan penelitian lanjutan mengenai masalah yang sama pada lembaga ataupun dengan objek yang berbeda.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang persepsi guru terhadap pengelolaan konflik oleh pimpinan di SMKN 1 Painan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi guru terhadap pengelolaan konflik oleh pimpinan di SMKN 1 Painan dilihat dari aspek menstimulasi konflik masih pada kategori cukup, hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata yang diperoleh yaitu 3,43.
2. Persepsi guru terhadap pengelolaan konflik oleh pimpinan di SMKN 1 Painan dilihat dari aspek meredusi (pengurangan) konflik masih pada kategori cukup, hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata yang diperoleh yaitu 3,33.
3. Persepsi guru terhadap pengelolaan konflik oleh pimpinan di SMKN 1 Painan dilihat dari aspek meresolusi (penyelesaian) konflik masih pada kategori cukup, hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata yang diperoleh yaitu 3,28.

B. Saran

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan diatas, maka peneliti dapat mengemukakan beberapa saran sebagai berikut :

1. Diharapkan Kepala Sekolah SMKN 1 Painan lebih meningkatkan lagi dalam menstimulasi konflik. Yang mana kepala sekolah harus meningkatkan lagi cara berkomunikasi terhadap sesama guru maupun staf

yang berada di sekolah agar tujuan dari organisasi ataupun sekolah dapat tercapai. Sehingga konflik yang muncul ke permukaan merupakan konflik yang positif yang bermanfaat untuk sekolah dan organisasi.

2. Diharapkan Kepala Sekolah SMKN 1 Painan lebih meningkatkan lagi dalam meredusi (pengurangan) konflik terlebih dalam hal pengambilan keputusan, dimana kepala sekolah harus memahami metode-metode dalam pengambilan keputusan sehingga keputusan yang dibuat dapat diterima oleh semua pihak.
3. Diharapkan Kepala Sekolah SMKN 1 Painan lebih meningkatkan lagi dalam meresolusi (penyelesaian) konflik, dimana kepala sekolah harus meminta pihak yang terlibat konflik untuk bertemu dalam rangka mencari sumber konflik dan bertanggungjawab terhadap keberhasilan penyelesaian konflik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Fahmi, Irham. 2011. *Manajemen Pengambilan Keputusan Teori Dan Aplikasinya*. Bandung: Alfabeta.
- Gistituati, Nurhizrah. 2009. *Manajemen Pendidikan Landasan Teori Dan Perkembangannya*. Padang: UNP PRESS.
- Handoko, Hani. 2012. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Remaja Rosda Karya.
- Hendricks, W. 2012. *Bagaimana Mengelola Konflik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kartono, Kartini. 1994. *Psikologi Sosial Untuk Manajemen Perusahaan Dan Industri*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kartono, Kartini. 2011. *Pemimpin Dan Kepemimpinan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Liputo, Benyamin. 1988. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: PPLPTK.
- Marwansyah. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Mulyasa. 2012. *Manajemen Dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rivai, Veithzal dan Arviyan Arifin. 2013. *Islamic Leadership*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rivai, Veithzal dan Sylviana 2010. *Education Management*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Siagian, Sondang P. 2006. *Manajemen Internasional*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sule, Ernie Tisnawati dan Kurniawan Saefullah. 2006. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: KENCANA.