

**HUBUNGAN KONFLIK DENGAN KINERJA PEGAWAI BIRO BINA  
SOSIAL SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI  
SUMATERA BARAT**

**Skripsi**

*Diajukan sebagai Salah Satu Tugas Akhir dalam menyelesaikan  
Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Kependidikan*



Oleh:

**MELLA ALDIONITA D**

**95831 / 2009**

**JURUSAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN  
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2014**

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

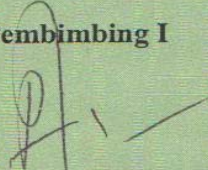
**HUBUNGAN KONFLIK DENGAN KINERJA PEGAWAI BIRO BINA  
SOSIAL SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI  
SUMATERA BARAT**

**Nama** : Mella Aldionita D  
**NIM/BP** : 95831/2009  
**Program Studi** : Manajemen Pendidikan  
**Jurusan** : Administrasi Pendidikan  
**Fakultas** : Ilmu Pendidikan

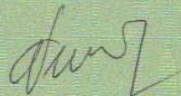
Padang, Mei 2014

Disetujui Oleh :

Pembimbing I

  
Prof. Dr. Rusdinal, M. Pd  
NIP. 19630320 198803 1 002

Pembimbing II

  
Nellitawati, S.Pd, M.Pd  
NIP. 19611103 198203 2 002

**HALAMAN PENGESAHAN**

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi  
Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan  
Universitas Negeri Padang

**HUBUNGAN KONFLIK DENGAN KINERJA PEGAWAI BIRO BINA  
SOSIAL SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI  
SUMATERA BARAT**

**Nama** : Mella Aldionita D  
**NIM/BP** : 95831/2009  
**Jurusan** : Administrasi Pendidikan  
**Fakultas** : Ilmu Pendidikan

Padang, Mei 2014

**Tim Penguji**

**Tanda Tangan**

1. Ketua : Prof. Dr. Rusdinal, M. Pd

1.   
\_\_\_\_\_

2. Sekretaris : Nellitawati, S.Pd, M.Pd

2.   
\_\_\_\_\_

3. Anggota : Drs. Syahril, M.Pd

3.   
\_\_\_\_\_

4. Anggota : Dra. Elizar Ramli, M.Pd

4.   
\_\_\_\_\_

5. Anggota : Lusi Susanti, S.Pd, M.Pd

5.   
\_\_\_\_\_

## ABSTRAK

Judul : Hubungan Konflik dengan Kinerja Pegawai Biro Bina Sosial Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat  
Penulis : Mella Aldionita D  
Pembimbing : 1. Prof. Dr. Rusdinal, M.Pd  
2. Nellitawati, S.Pd, M.Pd

Penelitian ini dilatarbelakangi dari hasil pengamatan penulis di Kantor Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat yang menunjukkan masih kurang sesuai dengan harapan Kinerja Pegawai yang ada di kantor tersebut. Hal ini diduga terkait dengan adanya Konflik yang terjadi. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi tentang Konflik dan Kinerja Pegawai di Biro Bina Sosial Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat serta mengetahui Hubungan Konflik dengan Kinerja Pegawai. Hipotesis penelitian yang diajukan adalah : “Terdapat hubungan yang berarti antara Konflik dengan Kinerja Pegawai Biro Bina Sosial Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat”.

Penelitian ini bersifat korelasional yaitu menggambarkan hubungan antara Konflik dan Kinerja Pegawai Biro Bina Sosial Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat. Populasi penelitian ini adalah semua Pegawai Biro Bina Sosial Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat dengan jumlah 65 orang. Besar sampel 56 orang yang ditentukan dengan teknik *Simple Random Sampling*. Instrumen uji coba dengan menggunakan angket model Skala Likert. Angket diuji coba pada 15 orang responden yang tidak termasuk sampel untuk mengetahui validitas dan reliabilitas angket.

Hasil analisis data penelitian menunjukkan bahwa : Konflik berada pada kategori baik (80%) dan Kinerja Pegawai Biro Bina Sosial Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat berada pada kategori sangat baik (90%). Terdapat hubungan yang signifikan antara Konflik dengan Kinerja Pegawai. Konflik dan Kinerja Pegawai Biro Bina Sosial Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat dengan koefisien korelasi pada taraf kepercayaan 95% dengan  $r_{hitung} 0,36 = > r_{tabel} = 0,26$ .

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan petunjuk-Nya, sehingga penulis telah dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: **“Hubungan Konflik dengan Kinerja Pegawai Biro Bina Sosial Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat”**.

Skripsi ini merupakan hasil penelitian yang disusun dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Strata 1 (S-1) pada Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang.

Selesainya penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sedalam-sedalamnya, kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Rusdinal, M.Pd. selaku pembimbing I dan Ibuk Nellitawati, S.Pd, M.Pd selaku pembimbing II yang telah membantu penulis dengan semangat dan motivasinya untuk membimbing dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang.
3. Ketua Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang.
4. Staf dosen serta karyawan Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang.
5. Pimpinan Biro Bina Sosial Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat yang telah memberi izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di kantor tersebut.
6. Pegawai Biro Bina Sosial Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat yang telah membantu penulis untuk mengisi angket penelitian.
7. Kedua Orang tua dan keluarga yang ikut memberikan semangat dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
8. Rekan-rekan yang telah ikut memberikan motivasi dan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi yang penulis susun ini masih banyak terdapat berbagai kelemahan dan kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritikan yang konstruktif dari semua pihak atau pembaca yang telah membaca skripsi ini untuk kesempurnaan tulisan ini dimasa yang akan datang.

Terakhir penulis menyampaikan harapan semoga penelitian sederhana yang penulis susun ini dapat bermanfaat dan berguna untuk kepentingan dan kemajuan organisasi di masa yang akan datang. Amiin.

Padang, April 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>viii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	3
C. Batasan Masalah .....	4
D. Rumusan Masalah .....	4
E. Tujuan Penelitian .....	5
F. Kegunaan Penelitian .....	5

### **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Kinerja Pegawai	
1. Pengertian Kinerja Pegawai .....	7
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Pegawai .....	10
3. Penilaian Kinerja Pegawai .....	13
4. Upaya Peningkatan Pegawai .....	14
5. Indikator Kinerja Pegawai.....	15
B. Penanganan Konflik	
1. Pengertian Konflik .....	18
2. Jenis Konflik .....	20
3. Penyebab terjadinya Konflik.....	21
4. Proses Penanganan Konflik .....	24
5. Manfaat adanya Konflik .....	29
6. Indikator Konflik .....	30

C. Hubungan Konflik dengan Kinerja Pegawai .....	35
D. Kerangka Konseptual .....	35
E. Hipotesis .....	36

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian .....	37
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	37
C. Populasi dan Sampel	
a. Populasi .....	38
b. Sampel .....	39
D. Jenis Data dan Sumber Data .....	39
E. Teknik Analisa Data .....	42

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Data Penelitian	
1. Data Kinerja Pegawai .....	46
2. Data Konflik .....	48
B. Persyaratan Analisis .....	51
C. Pengujian Hipotesis .....	52
D. Pembahasan .....	53

### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	57
B. Saran .....	57

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>59</b>
-----------------------------	-----------

### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1. Populasi Pegawai .....	38
2. Persentase .....	43
3. Distribusi Frekuensi Data Variabel Kinerja Pegawai .....	47
4. Penilaian Kinerja Pegawai .....	48
5. Distribusi Frekuensi Data Variabel Konflik .....	49
6. Penilaian Penanganan Konflik .....	51
7. Hasil Uji Normalitas Variabel .....	51
8. Pengujian Koefisien Korelasi dan Keberartian Korelasi .....	52

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1. Kerangka Konseptual Hubungan Konflik dengan Kinerja Pegawai .....	36
2. Histogram Distribusi Frekuensi Skor Kinerja Pegawai .....	47
3. Histogram Distribusi Frekuensi Skor Konflik .....	50

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kisi-kisi .....	61
2. Kata Pengantar Angket .....	64
3. Petunjuk pengisian Angket .....	65
4. Angket Penelitian .....	66
5. Analisa Hasil Uji Coba Angket Penelitian Konflik .....	71
6. Analisa Hasil Uji Caba Angket Penelitian Kinerja Pegawai .....	72
7. Uji Validitas dan Reliabilitas	
a. Konflik .....	73
b. Kinerja Pegawai .....	76
8. Data Mentah Hasil Penelitian Konflik .....	79
9. Data Mentah Hasil Penelitian Kinerja Pegawai .....	81
10. Skor mentah .....	83
11. Pengolahan Data Hasil Penelitian .....	84
12. Menghitung Koefesien Korelasi antara X dan Y dengan menggunakan Product Moment .....	92
13. Menghitung keberatian Korelasi dengan Uji T .....	93
14. Ditribusi Frekuensi Skor Variabel Konflik .....	94
15. Ditribusi Frekuensi Skor Variabel Kinerja Pegawai .....	95
16. Tabel krejie .....	96
17. Tabel Nilai-Nilai Product Moment .....	97
18. Tabel Nilai dalam Distribusi t .....	98
19. Tabel Nilai Chi Kuadrat .....	99
20. Tabel Lengkungan Kurve Normal .....	100
21. Surat izin Uji Coba Penelitian.....	101
22. Surat Izin Penelitian .....	102
23. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian.....	103

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Suatu organisasi pemerintahan, sumber daya manusia terdiri dari pemimpin dan pegawai. Peranan seorang pemimpin penting untuk mencapai tujuan organisasi yang diinginkan termasuk organisasi pemerintahan di Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat, terutama berkaitan dengan kinerja pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya. Kinerja merupakan suatu potensi yang harus dimiliki oleh setiap pegawai untuk melaksanakan setiap tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh pimpinan kepadanya. Kinerja (performance) mengacu kepada kadar pencapaian tugas yang membentuk sebuah pekerjaan pegawai. Kinerja merefleksikan seberapa baik pegawai untuk memenuhi persyaratan sebuah pekerjaan. Akan tetapi sering disalahtafsirkan sebagai upaya yang mencerminkan energi yang dikeluarkan, dimana kinerja diukur dari segi hasil. Kesalahan yang paling serius yang dilakukan pada saat memutuskan apa yang akan dievaluasi adalah dengan menganggap bahwa kinerja itu menerangkan bahwa semua individu adalah pelaksana baik, pelaksana buruk, atau diantara keduanya. Dari lingkungan kerja menunjuk pada hal yang berada di sekeliling dan mencakup pegawai di kantor. Kondisi lingkungan kerja lebih banyak tergantung dan diciptakan oleh pimpinan perusahaan/organisasi tersebut, sehingga suasana kerja yang tercipta tergantung pada pola yang diciptakan pimpinan.

Organisasi juga perlu melakukan peningkatan kinerja karyawannya dengan cara melakukan pemekaran pekerjaan dan pemerayaan pekerjaan. Pemekaran pekerjaan merupakan pemberian tugas kepada pegawai dengan tingkat kesulitan dan resiko yang tinggi dan tidak banyak tugas yang dibebankan kepada pegawai tersebut. Semua itu disesuaikan dengan tingkat kemampuan suatu pegawai. Organisasi terdiri dari berbagai macam komponen yang berbeda dan saling memiliki ketergantungan dalam proses kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu. Faktor kepemimpinan mempunyai peran yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja pegawai karena kepemimpinan yang efektif memberikan pengarahan terhadap usaha-usaha semua pekerja dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi. Perbedaan yang terdapat dalam organisasi sering kali menyebabkan terjadinya ketidakcocokan yang akhirnya menimbulkan konflik. Hal ini disebabkan karena pada dasarnya ketika terjadi suatu organisasi, maka terdapat banyak kemungkinan timbulnya konflik. Konflik dapat menjadi masalah yang serius dalam setiap organisasi tanpa peduli apapun bentuk dan tingkat kompleksitas organisasi tersebut, jika konflik tersebut dibiarkan berlarut-larut tanpa penyelesaian. Karena itu, keahlian untuk mengelola konflik sangat diperlukan bagi setiap pimpinan atau manajer organisasi.

Konflik dilatarbelakangi oleh adanya ketidakcocokan atau perbedaan dalam hal nilai, tujuan, status, dan lain sebagainya. Terlepas dari faktor yang melatarbelakangi terjadinya suatu konflik, gejala yang mengemuka dalam suatu organisasi saat terjadi konflik adalah saat individu atau kelompok menunjukkan

sikap “bermusuhan” dengan individu atau kelompok lain yang berpengaruh terhadap kinerja dalam melakukan aktivitas organisasi.

Sehubungan dengan permasalahan yang ditemukan di Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat bagian Biro Bina Sosial dalam pelaksanaan tugasnya. Rendahnya kinerja pegawai diduga karena adanya terdapat konflik, hal ini terlihat dari beberapa fenomena berikut:

1. Sesama pegawai masih ada persaingan dalam melaksanakan tugas yang diberikan pimpinan.
2. Sesama pegawai tidak bisa memanfaatkan waktu yang diberikan dalam kegiatan menyelesaikan tugas dalam tim.
3. Pegawai tidak saling terbuka dengan masalah yang mereka temukan dalam melaksanakan tugas yang diberikan oleh pimpinan.

Berdasarkan fenomena di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “*Hubungan Konflik Dengan Kinerja Pegawai Biro Bina Sosial Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat*”. Pada akhirnya, konflik yang ada akan terselesaikan sehingga akan berpengaruh langsung terhadap kinerja pegawai dalam organisasinya.

## **B. Identifikasi masalah**

Berdasarkan uraian yang dikemukakan pada latar belakang tersebut ada masalah-masalah yang terkait dalam konflik dengan kinerja pegawai dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Terjadi konflik dalam melaksanakan pekerjaan sehingga pekerjaan yang ditargetkan akan selesai tepat waktu, mengalami hambatan dan mengakibatkan tugasnya akan menumpuk.
2. Ada ditemukan pegawai yang sering mengulur – ngulur waktu dalam menyelesaikan tugasnya.
3. Kerja sama dalam tim tidak selalu berjalan dengan lancar.
4. Sebagian pegawai kurang bisa memanfaatkan waktu yang ada untuk menyelesaikan tugas yang mereka terima.

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang di ungkapkan diatas maka penelitian ini dibatasi pada masalah sebagai berikut:

1. Konflik yang terjadi antara pegawai Biro Bina Sosial Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat.
2. Penilaian kinerja pegawai Biro Bina Sosial Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat.
3. Hubungan antara konflik dengan kinerja pegawai Biro Bina Sosial Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah diatas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana konflik yang terjadi antara pegawai Biro Bina Sosial Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat?
2. Bagaimana kinerja pegawai Biro Bina Sosial Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat?
3. Apakah ada hubungan antara konflik dengan kinerja pegawai Biro Bina Sosial Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui konflik yang terjadi antara pegawai Biro Bina Sosial Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat.
2. Untuk mengetahui tingkat kinerja pegawai Biro Bina Sosial Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat.
3. Untuk mengetahui ada tidaknya hubungan konflik dengan kinerja pegawai Biro Bina Sosial Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat.

#### **F. Kegunaan Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi instansi

Bagi instansi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat khususnya yang berkaitan dengan konflik sehingga dapat memudahkan dalam mengambil keputusan dalam memecahkan masalah.

2. Bagi pegawai

Pegawai Biro Bina Sosial Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat, sebagai bahan masukan untuk lebih dapat mengatasi konflik dan menciptakan kinerja yang baik.

3. Bagi penulis

Penelitian ini merupakan usaha untuk meningkatkan kemampuan berfikir melalui penulisan karya ilmiah, dan guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Universitas Negeri Padang.

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Hasil penelitian dan pengujian hipotesis tentang Hubungan Konflik dengan Kinerja Pegawai Biro Bina Sosial Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Konflik Biro Bina Sosial Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat sudah baik ( 80% dari skor ideal ).
2. Kinerja Pegawai Biro Bina Sosial Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat sudah tinggi ( 90% dari skor ideal ).
3. Terdapat hubungan yang berarti antara Konflik dengan Kinerja Pegawai Biro Bina Sosial Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat dimana besarnya koefisien korelasi  $r_{hitung} = 0,36 > r_{tabel} = 0,26$  dan keberartian koefisien korelasi  $t_{hasil} = 3,04 > t_{tabel} = 1,671$  pada taraf kepercayaan 95%.

### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas dapat dikemukakan saran – saran sebagai berikut :

1. Pegawai Biro Bina Sosial, berdasarkan hasil penelitian Kinerja Pegawai Biro Bina Sosial Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat berada pada kategori “tinggi”. Untuk itu diharapkan kepada seluruh pegawai untuk terus meningkatkan kinerjanya agar menjadi lebih baik sesuai dengan yang diharapkan.

2. Sebagai bahan masukan bagi pegawai untuk melakukan/melaksanakan pekerjaannya dengan lebih baik
3. Pimpinan Biro Bina Sosial Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat, berdasarkan hasil penelitian menunjukkan kinerja pegawai berada pada kategori “tinggi”. Untuk itu diharapkan kepada pimpinan agar lebih membina pegawai di dalam melaksanakan tugasnya agar kinerja pegawai tersebut dapat ditingkatkan menjadi lebih baik lagi.
4. Bagi pembaca dan peneliti selanjutnya, semoga skripsi ini bermanfaat bagi peneliti selanjutnya dan bisa dijadikan sebagai bahan panduan dalam meneliti kedua variabel yang sama untuk penelitian lanjutan yang relevan dengan tempat dan indikator yang berbeda.

## DAFTAR PUSTAKA

- Wibowo. 2007. *Manajemen Perubahan*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.
- \_\_\_\_\_.2011. *Manajemen Kinerja*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Irwin, Richard D.1983. *Improving Organizational Percormance*. Printed in the United States of America.
- Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Salemba Empat
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2001 *.Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung:PT. Remaja Rosdakarya.
- Sutrisno, Edy. 2011. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Yuliansyah. 2013. *Pengaruh penggunaan pengukuran kinerja interaktif terhadap kinerja perusahaan*.  
<http://wartawarga.gunadarma.ac.id/2013/06/contoh-jurnal-pengaruh-penggunaan-pengukuran-kinerja-interaktif-terhadap-kinerja-perusahaan>. June 9th, 2013
- Akdon. 2011. *Strategic Manajement For Educational Manajement*. Bandung:Alfabeta.
- Mahsum, Mohamad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Timpe, A Dave. 2001. *Seni Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT.Alex Media Komputindo Gramedia.
- Buku Panduan Penulisan Tugas Akhir/Skripsi Universitas Negeri Padang.
- Hasibuan, Malayu. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT.Bumi Aksara.
- Pangewa, Maharuddin. 2004. *Perilaku Keorganisasian*. Jakarta: Departemen Pendidikan Indonesia.
- Fahmi, Irham. 2011. *Manajemen Pengambilan Keputusan*. Bandung: Alfabeta.
- Usman, Husaini. 2010. *Manajemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.