

Strategi Pimpinan Pizza Hut Delivery Kediri untuk Meningkatkan Produktivitas Karyawan

Edwin Agus Buniarto

Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kediri

Abstract

The background of this study is the result of observations by researchers at Pizza Hut Delivery, Kediri Branch. The formulation of the research problem is (1) How is the leadership strategy to solve the problem of strengths and opportunities? (2) How is the leadership strategy to solve strengths and threats problems (3) How is the leadership strategy to solve weaknesses and threats? (4) How is the leadership strategy to solve the problems of weaknesses and opportunities?

This study uses a qualitative approach with interview techniques. This technique is a data collection technique by asking direct questions to informants or informants related to the research topic directly. The research subjects in this study were the leaders and employees of Pizza Hut Delivery, Kediri Branch. The results of this study are (1) How to determine the strategy of strengths (strengths) able to take advantage of an opportunity (opportunities). (2) How to solve the problem of strengths (strengths) capable of dealing with threats (threats). (3) Strategy Leaders solve the problem of weaknesses (weaknesses) that are able to create threats (threats). (4) How to solve the problem of weaknesses (weaknesses) is able to take advantage of opportunities (opportunities).

Keywords: Leadership Strategy, Employee Productivity

Abstrak

Latar belakang studi ini merupakan hasil observasi peneliti di *Pizza Hut Delivery* Cabang Kediri. Rumusan masalah penelitian ini adalah (1) Bagaimana strategi Pimpinan menyelesaikan masalah *strengths* dan *opportunities*? (2) Bagaimana strategi Pimpinan menyelesaikan masalah *strengths* dan *threats* (3) Bagaimana strategi Pimpinan menyelesaikan masalah *weaknesses* dan *threats*? (4) Bagaimana strategi Pimpinan menyelesaikan masalah *weaknesses* dan *opportunities*?

Penelitian ini memakai pendekatan kualitatif dengan teknik wawancara. Teknik ini merupakan teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan langsung kepada narasumber atau informan terkait dengan topik penelitian secara langsung. Subjek penelitian pada penelitian ini yaitu Pimpinan dan karyawan *Pizza Hut Delivery* Cabang Kediri. Hasil penelitian ini adalah (1) Cara menetapkan strategi kekuatan (*strengths*) mampu mengambil keuntungan dari sebuah peluang (*opportunities*). (2) Cara memecahkan masalah kekuatan (*strengths*) mampu menghadapi ancaman (*threats*). (3) Strategi Pimpinan memecahkan masalah kelemahan (*weaknesses*) yang mampu membuat ancaman (*threats*). (4) Cara memecahkan masalah kelemahan (*weaknesses*) mampu mengambil keuntungan dari peluang (*opportunities*).

Kata kunci: Strategi Pimpinan, Produktivitas Karyawan

| | |
|-----------------|---|
| DOI | : http://dx.doi.org/10.32503/jmk.v7i3.2560 |
| Sejarah Artikel | : Artikel diterima (17 Juli 2022); direvisi (12 Agustus 2022); disetujui (11 September 2022) |
| Korespondensi | : Universitas Islam Kediri (UNISKA) |
| Email | : edwinbuniarto@uniska-kediri.ac.id |

Pendahuluan

Organisasi baik dibidang jasa atau manufaktur pasti menggunakan strategi yang berbeda-beda. Strategi bertujuan untuk melaksanakan program yang di arahkan selalu berdaya guna untuk mencapai tujuan perusahaan dan tentunya mengharapan akan tercapainya produktivitas yang setinggi-tingginya. *Pizza Hut Delivery* adalah perusahaan rumah makan yang mempunyai visi dan misi. Bukti keberhasilan *Pizza Hut Delivery* ialah sudah banyak didirikan outlet atau gerai di Indonesia. Hal ini membuktikan perusahaan mempunyai kompeten dalam bidangnya. *Pizza Hut Delivery* mempunyai empat devisi dalam tim operasionalnya, yaitu *Frount Of The House (FOH)*, *Back Of House (BOH)*, *Order Taker (OT)* dan *Delivery*.

Masing-masing dari empat devisi tersebut mempunyai segi penilaian produktivitas yang berbeda-beda. Penilaian yang diberikan restoran *Pizza Hut Delivery* yaitu team ACE (*assure costumer experience*) dan SFCC (*food safety complain chek*). ACE akan menilai dan mengontrol segala sesuatu yang sesuai dengan standart prosedur yang ditetapkan oleh perusahaan, sedangkan SFCC akan menilai Standart makanan yang layak dikonsumsi dilihat dari segi rasanya, lama penyimpanan makanan/ Exp Date.

Pizza Hut Delivery Kediri merupakan perusahaan yang sangat memperhatikan perkembangan produktivitas karyawannya baik secara materi dan non materi. Pengelolaan karyawan bagi perusahaan merupakan yang sangat strategis untuk dilakukan, sebab dengan pengelolaan karyawan yang tepat akan membentuk suatu produktivitas karyawan dan nilai tambah di perusahaan tersebut (Ulfa & Sahadi, 2015). Sejak didirikan outlet *Pizza Hut Delivery* cabang Kediri, perusahaan sudah memiliki standar pengukuran produktivitas namun hasilnya seringkali produktivitas kurang maksimal karena pada saat tim audit datang mendadak karyawan kurang siap dalam menangani tim audit dalam menangani pesanan yang ramai.

Hasil produktivitas karyawan selama ini, membantu mengevaluasi aktivitasnya. Hasil-hasil tersebut perlu dikaiti dengan berbagai tujuan program. Hasil-hasil pelatihan dapat dikategorikan sebagai hasil pengetahuan, hasil berbasis pengetahuan, hasil berbasis keterampilan hasil yang menyangkut persaan, akibat dan tingkat pengambilan investasi (Raymond, 2014:408). Dari penjelasan diatas peneliti merasa tertarik dengan penelitian ini karena perusahaan PT Sari Melati Kencana (PHD Kediri) memperhatikan strategi untuk meningkatkan produktivitas karyawan. Untuk memulai menganalisis bagaimana setiap faktor yang tertera dalam latar belakang berupa strategi kePimpinanan. Penelitian ini menggunakan sampel pada *Pizza Hut Delivery* objek penelitian ini dipilih dikarenakan perusahaan peneliti tertarik dengan strategi Pimpinan dalam memimpin perusahaan tersebut guna menunjang kemajuan perusahaan.

Metode

Fokus penelitian dalam penelitian kualitatif berkaitan erat dengan rumusan masalah, dimana rumusan masalah penelitian dijadikan acuan dalam menentukan fokus penelitian. Dalam hal ini fokus penelitian dapat berkembang atau berubah sesuai dengan perkembangan masalah penelitian di lapangan. Dalam penelitian kualitatif gejala itu bersifat holistik atau menyeluruh dan tidak dapat dipisahkan. Makna yang terkandung di dalamnya adalah kita tidak akan menetapkan penelitian kita hanya berdasarkan faktor penelitian, tetapi keseluruhan situasi sosial yang akan kita teliti yang meliputi aspek tempat, perilaku, dan aktivitas yang berinteraksi secara sinergis. Hal tersebut sesuai dengan sifat pendekatan kualitatif yang lentur, yang mengikuti pola pikir yang empirikal induktif, dimana segala sesuatu dalam penelitian ini ditentukan dari hasil pengumpulan data yang mencerminkan keadaan yang sebenarnya. Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian adalah:

1. Mengidentifikasi strategi Pimpinan menyelesaikan masalah *strengths* dan *opportunities*
2. Mengidentifikasi strategi Pimpinan menyelesaikan masalah *strengths* dan *threats*
3. Mengidentifikasi strategi Pimpinan untuk memecahkan masalah *weaknesses* dan *threats*
4. Mengidentifikasi strategi Pimpinan untuk memecahkan masalah *weaknesses* dan *opportunities*.

Analisis data yang digunakan adalah deskriptif naratif. Bog dan Biklen mengatakan bahwa analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif kualitatif. Menurut Miles, M., & Huberman, M. (2014), penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggambarkan suatu fenomena dengan data-data atau kalimat dan disusun berdasarkan urutan pembahasan yang telah direncanakan sebelumnya dan disesuaikan dengan yang dilihat maupun dirasakan peneliti di tempat penelitian..

Data yang diperoleh kemudian disusun dan digunakan menurut apa yang adanya, semata-mata untuk memberi gambaran yang tepat dari suatu individu, secara objektif berdasarkan kerangka tertentu yang telah dibuat dengan ungkapan-ungkapan kalimat sehingga dapat dijadikan kesimpulan yang logis terhadap rumusan masalah yang diteliti. Adapun tahapan dalam analisis data penelitian ini adalah:

a. Reduksi Data

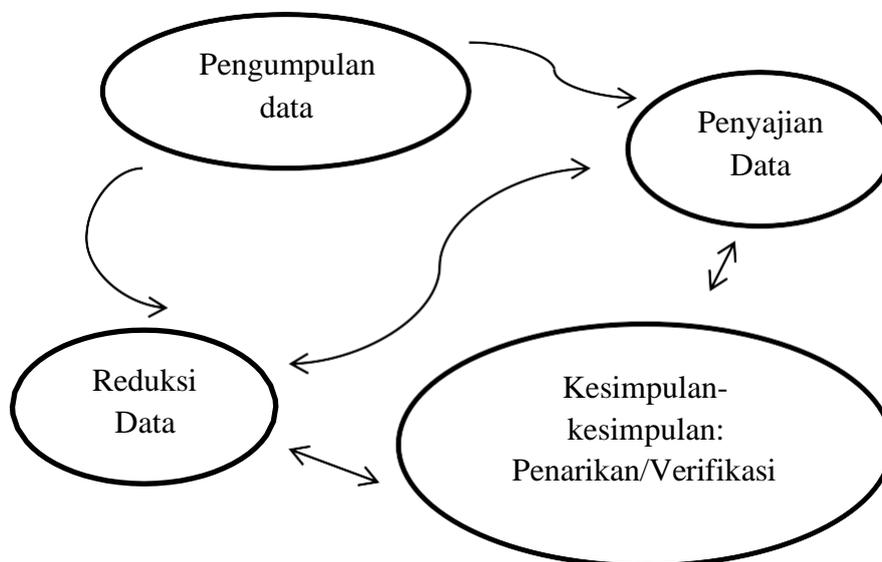
Cara reduksi data diawali dengan menerangkan, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting terhadap isi dari suatu data yang berasal dari lapangan, sehingga data yang telah direduksi dapat memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil penelitian.

b. Penyajian Data

Penyajian atau *display* data merupakan proses menampilkan data secara sederhana dalam bentuk kata-kata, kalimat naratif, table, matrik dan grafis dengan maksud agar data telah dikumpulkan dianalisis dan dipaparkan peneliti sebagai dasar untuk mengambil kesimpulan yang tepat.

c. Verifikasi dan Simpulan

Sedari awal pengumpulan data peneliti harus membuat simpulan- simpulan sementara. Dalam tahap akhir, kesimpulan tersebut harus dicek kembali (diverifikasi) pada catatan yang telah dibuat oleh peneliti dan selanjutnya kearah kesimpulan. Setelah data masuk terus menerus dianalisis dan diverifikasi tentang kebenarannya, akhirnya didapat simpulan akhir lebih bermakna dan lebih jelas.



Gambar 1. Komponen-komponen Analisis Data: Model Interaktif

Sumber: Miles, M., & Huberman, M. (2014)

Diagnosa terhadap keabsahan data pada dasarnya, selain digunakan untuk menyanggah balik yang dituduhkan kepada penelitian kualitatif yang mengatakan tidak ilmiah, juga merupakan sebagai unsur yang tidak terpisahkan dari tubuh pengetahuan penelitian kualitatif (Moleong, 2017:320). Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji, *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability* (Sugiyono, 2017:270).

Sumber data adalah informan yang memberi informasi yang dibutuhkan oleh peneliti, menurut Suharsimi Arikunto (2013), informan sebagai sumber data adalah tempat peneliti mengamati, membaca atau bertanya tentang data yang dibutuhkan. Sumber data merupakan subjek dari mana data dapat diperoleh.

Teknik wawancara dalam pengumpulan data penelitian ini adalah dengan pengumpulan data dari informan (orang yang merespon/menjawab pertanyaan-pertanyaan dari peneliti).

Hasil dan Pembahasan

Strategi Pimpinan menyelesaikan masalah *strengths* dan *opportunities*

Kekuatan (*strengths*) mampu mengambil keuntungan dari sebuah peluang (*opportunities*) yang ada. Strategi menyelesaikan masalah *strengths* (kekuatan) merupakan strategi yang dilakukan oleh Pimpinan dengan memberikan ketegasan sebagai Pimpinan selain itu juga menerapkan sikap disiplin yang ditunjukkan berdasarkan data sebagai berikut ini:

“Kepimpinan yang tegas, disiplin dengan karyawan juga bisa bergaul”.
(wawancara 1: 01/03/2022)

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh pada salah satu karyawan bahwa Pimpinan mampu bersikap tegas dan disiplin, selain itu Pimpinan mampu memberikan tauladan yang baik kepada karyawan dengan mengkoordinasi karyawan setiap harinya, dengan absensi setiap harinya berikut paparan datanya:

“Datang tepat waktu, bisa mengkoordinir karyawan, disiplin dan tanggung jawab”. (wawancara 2: 01/03/2022)

Berdasarkan data di atas bahwa karyawan setiap hari di koordinasi oleh Pimpinan sehingga karyawan memiliki tanggungjawab terhadap tugasnya yang diberikan oleh pimpinan. Selain itu dengan sikap kepemimpinan nya lebih maju dan lebih kooperatif. Hal ini dapat dilihat dari paparan data hasil wawancara pada salah satu karyawan pada bagian *Crew Kitchen* (BOH) berikut ungkapannya:

“Alhamdulillah untuk yang sekarang lebih maju dan lebih kooperatif kepada karyawan dan lebih merangkul karyawan. Dan bagaimana agar bekerja lebih semangat dan mencapai seas yang dituju”. (wawancara 3: 01/03/2023)

Berdasarkan paparan data di atas terbukti Pimpinan telah memberikan energi positif kepada bawahan dalam menjalankan produktivitasnya dan dapat membuat perubahan yang lebih baik pada diri karyawan atau bawahannya.

Strategi Pimpinan menyelesaikan masalah *strengths* dan *threats*

Kekuatan (*strengths*) mampu menghadapi ancaman (*threats*) yang ada, yaitu memberikan aplikasi kepada konsumen dalam memesan menu tanpa antri. Berikut ungkapannya:

“Kita ada sebuah aplikasi, jadi gini di *pizza hut* itu ada aplikasi atau *via web* untuk memudahkan customer dan memiliki keuntungan tersendiri bagi *customer*. Pembeli yang *order* melalui aplikasi atau *web* kita prioritaskan dan kita utamakan tanpa menunggu atau antri dan orderannya pasti dibuatkan lebih cepat. Kemudian setiap kali kita *order* *bye* aplikasi

atau *web* nanti kita mendapatkan *point* jadi setelah kita *order* terus melakukan pembayaran sekitar 30 menit sampai 60 menit akan nada notifikasi kita melakukan survey kepuasan konsumen habis itu customer bisa menuangkan kritik dan saran untuk *pizza hut delivery* “. (wawancara 4: 30/04/2022)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut bahwa strategi Pimpinan dalam hal kekuatan (*strengths*) mampu menghadapi ancaman (*threats*) dengan menyediakan aplikasi untuk memudahkan pemesanan customer melalui aplikasi tanpa menunggu antrian. Selain itu customer berhak memberikan kritik dan saran terhadap *pizza hut delivery* terhadap tingkat kepuasannya. Adapun beberapa aplikasi yang bekerja sama diungkapkan sebagai berikut ini:

“Kita sudah ada yang namanya aplikasi dan kita sudah ada kerja sama dengan aplikasi-aplikasi yang lain dengan seperti *gofood*, *grabfood*.

Jadi saya rasa untuk masa depan tidak akan merasa kesulitan karena kita sudah mempunyai aplikasi terlebih dahulu dari restaurant-restaurant yang lain”.(wawancara 5: 30/04/2022)

“Sangat bisa, maka dari itu kita harus selalu menjaga produk dan pelayanan karena itu tadi supaya customer itu merasa sangat puas dan *customer* itu tidak kecewa dan *customer* akan balik lagi ke kita kalau misal kita memberikan produk yang jelek atau pelayanan kita kurang baik karyawan kita kurang ramah pasti *customer* akan kecewa dan tidak akan kembali ke kita”. (wawancara 6: 30/04/2022)

Berdasarkan strategi pimpinan dalam hal kekuatan (*strengths*) mampu menghadapi ancaman (*threats*) yakni dengan menyediakan aplikasi untuk memudahkan customer dalam memesan menu. Selain itu menjaga produk serta pelayanan yang baik, ramah tetap selalu dijaga oleh agar customer akan memberikan loyalitas terhadap *pizza hut* dengan baik.

Strategi Pimpinan menyelesaikan masalah *weaknesses* dan *threats*

Strategi pimpinan memecahkan masalah kelemahan (*weaknesses*) yang mampu membuat ancaman (*threats*) menjadi nyata atau menciptakan sebuah ancaman baru. Dalam hal ini strategi yang diterapkan oleh Pimpinan adalah dengan melakukan sikap adil terhadap semua karyawan dengan membagi shift sesuai, berikut hasil wawancaranya:

“Pastinya ada saya tidak bisa menyebutkan plus minusnya bagaimana. Untuk kepemimpinan sebelumnya itu tidak adil dalam membagi jadwal. Jadi itu untuk kepemimpinan yang sekarang sudah mendekati yang sempurna dengan pergantian Pimpinan, yang ke tiga ini menurut saya lebih *friendly* lebih enak sama teman-teman juga lebih adil untuk membagi ke *shift* nya *jobdesk*” (wawancara 7: 30/04/2022)

“Menurut saya pimpinan lebih *friendly* ke teman-teman, pembagian *shift* adil juga, perlakuan untuk *jobdesk*nya juga adil, ketegasan dalam kepemimpinan nya juga ada”. (wawancara 8: 30/04/2022)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut bahwa menyelesaikan masalah kelemahan (*weaknesses*) yang mampu membuat ancaman (*threats*) menjadi nyata adalah sikap Pimpinan yang adil terhadap semua karyawan dalam pembagian jadwal masuk kerja. Meskipun masih terdapat beberapa ancaman yang bisa terjadi, meskipun demikian Pimpinan sudah memikirkan solusi strategi kelemahan dalam membuat ancaman tersebut dengan ide yang kreatif dan inovatif. Sedangkan strategi yang lain yang sudah diterapkan adalah dengan mengadakan even-even di tempat lain.

Strategi Pimpinan memecahkan masalah *weaknesses* dan *opportunities*

Memecahkan masalah kelemahan (*weaknesses*) mampu mengambil keuntungan dari sebuah peluang (*opportunities*) yang ada. Dalam hal ini masih adanya kendala yang terjadi apalagi saat adanya pandemi selain itu kendala lainnya adalah masih adanya kapasitas penyimpanan, serta masuknya orderan yang banyak. Berikut ungkapannya:

“Terutama pada saat pandemi seperti ini adanya batasan batasan jam operasional sangat berpengaruh pada pendapatan kita. Kita sebisa mungkin kita menjemput bola kita mengadakan jualan-jualan diluar dan dijalan untuk meningkatkan pendapatan kita. Kita bisa meminimalisir kerugian”. (wawancara 9: 30/04/2022)

Pendapat tentang masih adanya kendala terhadap kapasitas penyimpanan adalah sebagai berikut:

“Saat ini pizza hut delivery Kediri yang lagi dibutuhkan itu trei untuk penyimpanan dou itu kurang kapasitas menurut kita karena *pizza hut delivery* cabang Kediri makin hari makan rame”. (wawancara 10: 30/04/2022)

Dari beberapa kendala yang diungkapkan oleh informan bahwa dalam memecahkan masalah kelemahan (*weaknesses*) mampu mengambil keuntungan dari sebuah peluang (*opportunities*) yang ada, yaitu mengadakan training untuk meningkatkan *profit*.

Berdasarkan strategi memecahkan masalah kelemahan (*weaknesses*) mampu mengambil keuntungan dari sebuah peluang (*opportunities*) yang ada. Telah dijelaskan dari beberapa kendala dan strategi yang ada sehingga Pimpinan mampu memecahkan masalah beberapa kelemahan yang ada dengan mengambil keuntungan dari sebuah peluang dengan adanya pandemi mengadakan jualan-jualan diluar dan dijalan untuk meningkatkan pendapatan, kapasitas penyimpanan dengan mengatur ulang dan memberikan training untuk meningkatkan SDM.

Proposisi

Proposisi adalah pernyataan mengenai hal-hal yang dapat dinilai benar atau salah. Proposisi adalah suatu tutur atau bisa juga disebut sebuah pernyataan yang digunakan untuk melukiskan keadaan yang belum tentu benar ataupun salah.

- Proposisi mayor: Ditemukan beberapa slogan yang tepat pada *pizza hut* antara lain jargon 30 menit tiba. Sistem 30 menit tiba tersebut berlaku di seluruh outlet *pizza hut delivery*..
- Proposisi minor 1: Strategi Pimpinan menyelesaikan masalah *strengths* dan *opportunities* memiliki strategi kekuatan dengan peluang berupa bukti langsung antara lain seorang emimpin memberikan sikap tegas, disiplin dalam memberikan tauladan kepada karyawan . Sikap kepemimpinan nya lebih maju dan lebih kooperatif. Mengkoordinasi oleh Pimpinan sehingga karyawan memiliki tanggungjawab terhadap tugasnya.
- Proposisi minor 2: Menganalisis strategi Pimpinan menyelesaikan masalah *sthrengths* dan *threats* memiliki strategi kekuatan dengan ancaman, diantaranya memfasilitas aplikasi-aplikasi yang dapat membantu customer dalam melakukan pemesanan agar lebih mudah tanpa menunggu antrian. *Customer* berhak memberikan kritik dan saran terhadap *pizza hut delivery* terhadap tingkat kepuasannya.
- Proposisi minor 3: Menganalisis strategi Pimpinan menyelesaikan masalah *weaknesses* dan *threats* memiliki strategi kelemahan antara lain adalah adanya overtime saat ramainya *costumer*. Adanya pembatasan pembatasan jam operasional yang berpegaruh terhadap *seles*. Menciptakan ide yang kreatif dan inovatif dilakukan oleh Pimpinan dan karyawan lain dengan solusi yang cerdas yang berguna untuk meningkatkan pendapatan perusahaan.
- Proposisi minor 4: Menganalisis strategi Pimpinan menyelesaikan masalah *weaknesses* dan *opportunities* memiliki strategi kelemahan dengan peluang yang mampu memecahkan masalah beberapa kelemahan yang ada dengan mengambil keuntungan dari sebuah peluang dengan adanya pandemi mengadakan jualan-jualan diluar dan dijalan untuk meningkatkan pendapatan.

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah diperoleh bahwasannya strategi yang diterapkan oleh Pimpinan dalam kekuatannya adalah mampu dan terbukti dapat dilaksanakan oleh semua karyawan dalam ketegasan dan kedisiplinan, pimpinan mampu memberikan tauladan kepada karyawan dengan datang lebih awalkemudian mengkoordinasi semua karyawan. Bersikap adil kepada semua karyawan dalam pembagian jadwal kerja, mau menerima pendapat atau masukan karyawan.

Berdasarkan strategi peluang (*opportunities*) yang telah dilakukan oleh Pimpinan adalah memberikan kesempatan karyawan atau bawahan untuk mengajukan tukar jadwal terhadap teman, selain itu pimpinan dapat berbaur dan memberikan solusi kepada karyawan terhadap rumusan masalah yang ada.

Berdasarkan ancaman (*threats*) Pimpinan memiliki strategi dalam memajukan perusahaan dengan menyediakan aplikasi kepada konsumen dalam memesan menu tanpa antri, selain itu setiap kali melakukan *order by* aplikasi atau *web* mendapatkan point dan dapat melakukan pembayaran sekitar 30 menit sampai 60 menit akan nada notifikasi, menjaga produk serta pelayanan yang baik, ramah tetap selalu dijaga oleh agar customer akan memberikan loyalitas terhadap *pizza hut* dengan baik.

Dari hasil aplikasi yang diberikan kepada konsumen dalam memesan menu merupakan salah satu inovasi yang terus dilakukan disesuaikan dengan permintaan customer dan menjaga agar produk berbeda dengan produk pesaing sehingga masyarakat lebih mengenal brand produk tersebut.

Berdasarkan strategi kelemahan (*weaknesses*) adanya kelemahan yang ada saat ini adalah terjadinya pandemi yang berakibat terhadap jam operasional yang terbatas sehingga berpengaruh terhadap *sales*. Strategi yang diberikan oleh Pimpinan adalah mengadakan even-even diberbagai kesempatan, melakukan promo di instgram atau mungkin di influencer agar menarik customer bahwa *pizza hut delivery* sedang ada promo, mengadakan diskon dari *outlet*.

Daftar Pustaka

- Griffan. (2012). Manajemen Edisi 7, terj. Gania. Jakarta: Erlangga.
- Hunger, David & Whelen, Thomas. (2015). Manajemen Strategi. Cahaya Pustaka Yogyakarta.
- Kadarisman. (2013). Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Malhotra. (2013). Manajemen Sumber Daya Manusia Perspektif Integratif. Malang : UIN-Malang Press (Anggota IKAPI)
- Miles, M., & Huberman, M. (2014). Analisis Data Kualitatif. Jakarta : Universitas Indonesia
- Moleong, Lexy J. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Rosdakarya.
- Raymond (2014) Analisis Strategi Peningkatan Produktivitas Bagian Secretariat pada Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Banggai.
- Rangkuti, Fredy. (2015). Teknik Pembedahan Kasus Bisnis Analisis SWOT. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sedarmayanti. (2014). Manajemen Strategi, Refika Aditama Bandung.

- Siagian, Sondang. (2015). Manajemen Strategik. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono, (2017). Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto (2013). Metode penelitian kualitatif. Malang: Bayumedia Publishing.
- Ulfa & Sahadi (2015). Pengantar Manajemen. Jakarta: Kencana. Anoraga, Panji.
- (2012). Manajemen Bisnis. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Wibowo (2014) M anajemen strategic, Kencana Jakarta.