

KOORDINASI TIM PUSAT PELAYANAN TERPADU PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN ANAK

Dewi Kartini

Program Magister Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau, Kampus Bina Widya
Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru, 28293

Abstract: Coordination The Central Team Integrated Services Center for Women and Children. This study aimed to obtain in-depth description of how coordination of employee Tim Integrated Services Center for Women's Empowerment and Child (P2TP2A) Riau Province. The informants are the core team (P2TP2A), community leaders and families of the victims. Data collected by interview, observation and documentation study. Analysis of data using an interactive model. The results showed that the factors that affect the coordination consisting of unity of action, communication, division of labor and discipline has been going according to the expectations of all parties, where the factor of unity of action is the factor most powerful influence on the achievements of the implementation of the settlement of cases P2TP2A handled by Riau Province during this time. Meanwhile, related to the coordination of existing P2TP2A Riau Province today has gone well.

Keywords: coordination, unity of action, communication, division of labor, discipline.

Abstrak: Koordinasi Tim Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang mendalam tentang bagaimana koordinasi pegawai Tim Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Riau. Informan penelitian adalah tim inti (P2TP2A), tokoh masyarakat dan keluarga korban. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam, observasi dan studi dokumentasi. Analisis data menggunakan model interaktif. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi koordinasi yang terdiri dari kesatuan tindakan, komunikasi, pembagian kerja dan disiplin selama ini telah berjalan sesuai harapan semua pihak, dimana dalam faktor kesatuan tindakan merupakan faktor yang paling kuat pengaruhnya terhadap capaian pelaksanaan penyelesaian kasus-kasus yang ditangani oleh P2TP2A Provinsi Riau selama ini. Sementara itu terkait koordinasi yang ada di P2TP2A Provinsi Riau saat ini telah berjalan dengan baik.

Kata kunci: koordinasi, kesatuan tindakan, komunikasi, pembagian kerja, disiplin.

PENDAHULUAN

Menciptakan sebuah koordinasi yang baik di dalam organisasi yang mampu membawa para anggotanya untuk meningkatkan prestasi dalam rangka pencapaian tujuan kerja bukanlah suatu hal yang mudah, karena pada dasarnya manusia memiliki karakteristik tingkah laku yang berbeda sesuai dengan tingkat kebutuhannya. Apabila terdapat perbedaan atau kesenjangan antara persepsi antar anggota dalam organisasi tersebut maka ini akan memungkinkan terciptanya ketidakpuasan kerja dari anggota, sehingga dapat menimbulkan penyalahgunaan hak dan kewajiban yang akhirnya mengakibatkan tujuan organisasi

tidak dapat dipenuhi secara optimal.

Masalah koordinasi pelayanan publik yang terjadi di Indonesia khususnya terkait pelayanan yang diberikan di dalam menyelesaikan permasalahan yang dialami perempuan dan anak-anak nampaknya tidak akan pernah berhenti, bahkan kasusnya semakin hari semakin menjadi-jadi. Berbagai berita di media massa membuktikan cakan hal itu. Ada suami membakar istri sampai tewas, pemukulan dan penyiksaan suami terhadap istri dan anaknya, perdagangan perempuan baik sebagai tenaga kerja maupun sebagai perempuan penghibur. Kekerasan yang terjadi ternyata bukan hanya sebatas kekerasan fisik, tetapi juga kekerasan

seksual. Padahal sesungguhnya kekerasan terhadap perempuan adalah pelanggaran terhadap hak asasi manusia.

Salah satu lembaga yang berikhtiar menangani kasus-kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak khususnya di Provinsi Riau adalah Tim Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan Dan Anak (P2TP2A) Provinsi Riau yang tugas pokoknya adalah mengatasi permasalahan-permasalahan yang dialami perempuan dan anak serta untuk memfasilitasi peningkatan kapasitas kemampuan, keterampilan dan kemandirian kaum perempuan dan anak. Tim Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan Dan Anak (P2TP2A) Provinsi Riau dibentuk berdasarkan Keputusan Gubernur Riau Nomor KPTS/ 69 / IX/2013 tentang Pembentukan Tim Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan Dan Anak (P2TP2A) Provinsi Riau Tahun 2014.

Sebagai lembaga yang bertugas menangani permasalahan-permasalahan yang senantiasa menimpa kaum perempuan dan anak sampai saat ini masih ada suara-suara yang menyatakan ketidakpuasan akan pelayanan yang diberikan oleh Tim Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan Dan Anak (P2TP2A) Provinsi Riau. Dan yang paling sering terdengar adalah nada ketidakpuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan oleh Tim Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan Dan Anak (P2TP2A) Provinsi Riau didalam hal menangani kasus-kasus kekerasan dalam rumah tangga dan kekerasan terhadap anak dibawah umur.

Secara teoritis koordinasi atau integrasi adalah suatu proses untuk mengembangkan dan memelihara hubungan yang baik di antara kegiatan-kegiatan, baik itu kegiatan-kegiatan fisik maupun kegiatan-kegiatan rohaniah. Koordinasi adalah penting dalam organisasi-organisasi yang kompleks, karena didalam organisasi tersebut banyak kegiatan yang berlainan dilakukan oleh banyak orang dalam banyak bagian. Kebutuhan akan koordinasi timbul sewaktu-waktu apabila satu orang atau kelompok bertanggung jawab atas kesempurnaan suatu tugas. Apabila terdapat keadaan saling bergantung diantara kegiatan-kegiatan maka hasil yang efektif akan dapat tercapai hanya apabila kegiatan-kegiatan tersebut dikoordinasikan. (Kotler, 2001). Rendahnya kualitas pelayanan publik saat ini yang salah satu faktornya dipengaruhi lemahnya koordinasi kerja pegawai sehingga mengakibatkan masyarakat sebagai pengguna jasa harus membayar biaya yang mahal (*high cost economy*) untuk pelayanan publik. Ketidakpastian (*uncertainty*) waktu, dan ketidakpastian itu membuat masyarakat malas dan jengkel berhubungan dengan birokrasi. Effendi (2005) menyatakan pelayanan publik di Indonesia sering identik dengan pelayanan yang "*high-cost economy*", dengan memberikan stigma bahwa layanan publik di Indonesia sulit diakses oleh orang miskin, dan menjadi pemicu ekonomi biaya tinggi (*high cost economy*) yang membebani masyarakat (publik).

Hasibuan (2007) berpendapat bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi koordinasi tersebut antara lain:

1. Kesatuan Tindakan.
2. Komunikasi.
3. Pembagian Kerja.
4. Disiplin.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi koordinasi pelayanan Tim Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan Dan Anak (P2TP2A) Provinsi Riau, dalam penyelesaian masalah kekerasan terhadap perempuan dan anak.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian bertujuan untuk memperoleh gambaran yang mendalam tentang bagaimana koordinasi pegawai Tim Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan Dan Anak (P2TP2A) Provinsi Riau. Informan penelitian adalah 5 orang anggota

tim inti (P2TP2A), 2 orang tokoh masyarakat dan keluarga korban. Teknik pengumpulan data adalah wawancara mendalam, observasi dan studi dokumentasi. Untuk analisis data menggunakan model analisis interaktif mulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL

Faktor yang mempengaruhi koordinasi Kesatuan Tindakan

Kesatuan tindakan yang ada pada P2TP2A Provinsi Riau adalah bagaimana setiap sumberdaya manusia yang ada di P2TP2A Provinsi Riau dapat bekerja menurut aturan yang ada dengan berpedoman kepada tugas dan fungsi masing-masing divisi.

Tabel 1. Jumlah Penyelesaian Kasus Kekerasan Seksual Pada Perempuan dan Anak Selama Tahun 2013 – 2014.

NO	KASUS	Tahun 2013		Tahun 2014	
		Kasus Ditema	Kasus Selesai	Kasus Ditema	Kasus Selesai
1	Seksual	26	26	32	30

Sumber: Divisi Pendampingan dan Advokasi P2TP2A Provinsi Riau

Berdasarkan pemaparan diatas maka dapat ditarik kesimpulan terkait dengan faktor kesatuan tindakan dalam pelaksanaan koordinasi di P2TP2A Provinsi Riau selama ini telah berjalan dengan baik, hal ini dapat dilihat dari capaian pelaksanaan penyelesaian kasus-kasus yang ditangani oleh P2TP2A Provinsi Riau selain itu pimpinan P2TP2A Provinsi Riau juga telah menjalankan fungsinya dengan baik sehingga divisi-divisi yang ada dibawah kendaliannya dapat bekerja dengan koordinasi yang baik.

Komunikasi

Komunikasi itu merupakan suatu upaya yang dilakukan oleh seseorang untuk

merubah sikap dan perilaku orang lain dengan melalui informasi atau pendapat atau pesan atau idea yang disampaikannya kepada orang tersebut. Penyebaran informasi di P2TP2A Provinsi Riau dapat disampaikan dengan berbagai cara salah satunya dengan menggunakan alat-alat komunikasi seperti telepon dan fax. Terkait bagaimana sarana pendukung yang dimiliki oleh P2TP2A Provinsi Riau dalam membangun komunikasi antar divisi yang ada dapat diketahui pada tabel 2.

Tabel 2. Jumlah Alat Komunikasi Penunjang Informasi Yang Dimiliki oleh P2TP2A Provinsi Riau

NO	ALAT KOMUNIKASI	JUMLAH
1	Telepon Tanam	1 Unit
2	Telepon Seluler	6 Unit
3	Fax	1 Unit
4	Handy Talky (HT)	8 Unit

Sumber: Sekretariat P2TP2A Provinsi Riau

Dari tabel 2 diketahui bahwa ketersediaan alat-alat komunikasi yang ada saat ini jika dibandingkan dengan beban pekerjaan yang harus diselesaikan sepertinya tidak cukup berimbang, dimana dari total 25 (dua puluh) lima orang anggota dari P2TP2A Provinsi Riau belum semuanya memperoleh alat komunikasi dalam menjalankan tugas-tugasnya sehingga hal ini perlu menjadi perhatian dari P2TP2A Provinsi Riau.

Pembagian Kerja

Dari pembagian kerja yang tercermin pada fungsi dan tugas masing-masing komponen yang ada di P2TP2A Provinsi Riau tersebut sangat jelas tergambar bagaimana setiap individu memiliki peranan dan fungsinya dalam organisasi P2TP2A Provinsi Riau sehingga dengan adanya pembagian kerja yang jelas akan memudahkan setiap anggota dalam menyelesaikan kasus-kasus KDRT yang sedang ditanganinya.

Tabel 3. Data perkembangan kasus yang di tangani P2TP2A Provinsi Riau Tahun 2010 s/d 2014

Tahun	Jenis Layanan	Jumlah penanganan	Jumlah kasus	(%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2010	Lost Contact	1	13	8%
	Proses	0		0%
	Selesai	12		92%
2011	Lost Contact	4	99	4%
	Proses	0		0%
	Selesai	95		96%
2012	Lost Contact	1	77	1%
	Proses	0		0%
	Selesai	76		99%
2013	Lost Contact	2	146	1%
	Proses	57		39%
	Selesai	87		60%
2014	Lost Contact	0	36	0%
	Proses	29		81%
	Selesai	8		22%

Sumber: P2TP2A Provinsi Riau Tahun 2015

Berdasarkan hasil wawancara penulis ditambah dengan data yang penulis sampaikan maka terkait faktor pembagian kerja yang ada di organisasi P2TP2A Provinsi Riau selama ini telah berjalan dengan baik hal ini diketahui dari adanya pemilahan bagian-bagian tugas dan membagi-baginya kepada kepada seluruh anggota yang ada di organisasi P2TP2A Provinsi Riau. Akan tetapi dalam hal pembagian kerja yang melibatkan instansi-instansi yang juga menangani kasus-kasus KDRT terlihat masih belum maksimal dalam menjangkau fungsi mereka hal ini diketahui dari kurang pedulinya instansi terse-

but akan kasus kekerasan yang terjadi pada perempuan dan anak dalam ranah keluarga yang terjadi di Provinsi Riau.

Disiplin

Disiplin dalam pelaksanaan kerja organisasi P2TP2A dapat diketahui dari intensitas anggota P2TP2A Provinsi Riau mengikuti rapat yang diadakan setiap bulannya dalam rangka menyelesaikan kasus-kasus yang ditangani ataupun rapat membahas program kerja yang akan dilaksanakan. Sebagaimana gambaran tingkat disiplin mengikuti rapat tersebut dapat diketahui tabel 4.

Tabel 4. Rekap Absensi Rapat-Rapat Yang Dilaksanakan Selama Tahun 2013 - 2014

NO	BULAN	Tahun 2013			Tahun 2014		
		Jumlah Anggota	Anggota Hadir	%	Jumlah Anggota	Anggota Hadir	%
1	Januari	25	14	56	25	20	80
2	Februari	25	22	88	25	16	64
3	Maret	25	24	96	25	16	64
4	April	25	17	68	25	16	64
5	Mei	25	18	72	25	17	68
6	Juni	25	22	88	25	21	84
7	Juli	25	16	64	25	13	52
8	Agustus	25	16	64	25	17	68
9	September	25	11	44	25	18	72
10	Oktober	25	12	48	25	20	80
11	November	25	17	68	25	22	88
12	Desember	25	20	80	25	19	76

Sumber: Sekretariat P2TP2A Provinsi Riau

Dari gambaran tabel 4 terlihat bahwa tingkat disiplin anggota P2TP2A Provinsi Riau dalam hal mengikuti rapat yang diadakan setiap bulannya dalam rangka menyelesaikan kasus-kasus yang ditangani ataupun rapat membahas program kerja yang akan dilaksanakan masih termasuk kategori rendah, hal ini dapat diketahui dari masih banyaknya pegawai yang tidak mengikuti rapat-rapat yang sudah menjadi agenda rutin setiap tahunnya.

PEMBAHASAN

Manajemen pemerintahan modern di dasarkan atas prinsip spesialisasi atau pembagian kerja. Jabatan-jabatan diuraikan dalam tugas-tugas berulang satu persatu dan dipercayakan kepada individu-individu baik bekerja dalam bagian yang sama maupun yang bekerja dalam bagian-bagian pemerintahan yang berlainan. Akan tetapi hanya dengan penerapan spesialisasi saja tidak memungkinkan suatu organisasi mencapai hasil yang diinginkan. Oleh karena jabatan-jabatan di khususkan dan di bagikan diantara unit-unit maka koordinasi adalah perlu.

Koordinasi atau integrasi adalah suatu proses untuk mengembangkan

dan memelihara hubungan yang baik diantara kegiatan-kegiatan, baik itu kegiatan-kegiatan fisik maupun kegiatan-kegiatan rohaniah. Koordinasi adalah penting dalam organisasi-organisasi yang kompleks, karena di situ dapat terbanyak kegiatan yang berlainan dilakukan oleh banyak orang dalam banyak bagian. Kebutuhan akan koordinasi timbul sewaktu-waktu apabila satu orang atau kelompok bertanggung jawab atas kesempurnaan suatu tugas. Apabila terdapat keadaan saling bergantung diantara kegiatan maka hasil yang efektif akan dapat tercapai hanya apabila kegiatan tersebut dikoordinasikan.

Konsep kesatuan tindakan, merupakan inti dari koordinasi. Kesatuan tindakan berarti harus mengatur sedemikian rupa usaha-usaha tiap kegiatan individu sehingga terdapat adanya keserasian dalam mencapai hasil yang diinginkan. Baik dengan mengatur jadwal waktu dimaksudkan bahwa kesatuan usaha itu dapat berjalan sesuai dengan waktu yang telah direncanakan. Kesatuan tindakan dari unit-unit kerja organisasi dan individu dapat dicapai dengan baik, apabila ada komunikasi sebagai sumber informasi untuk melakukan tindakan.

Komunikasi adalah kunci koordinasi yang efektif. Koordinasi secara langsung tergantung pada perolehan, penyebaran dan pemrosesan informasi. Semakin besar ketidakpastian tugas yang dikoordinasi, semakin membutuhkan informasi. Pada dasarnya koordinasi merupakan pemrosesan informasi. Komunikasi tidak dapat dipisahkan dari koordinasi, karena komunikasi, sejumlah unit dalam organisasi akan dapat dikoordinasikan berdasarkan rentang dimana sebagian besar ditentukan oleh adanya komunikasi. Komunikasi merupakan salah satu dari sekian banyak kebutuhan manusia dalam menjalani hidup dan kehidupannya. “Perkataan komunikasi berasal dari perkataan *communicare*, yaitu yang dalam bahasa latin mempunyai arti berpartisipasi ataupun memberitahukan”

Komunikasi merupakan hubungan antara komunikator dengan komunikan dimana keduanya mempunyai peranan dalam menciptakan komunikasi. Dari pengertian komunikasi terlihat bahwa komunikasi itu mengandung arti komunikasi yang bertujuan merubah tingkah laku manusia. Karena sesuai dengan pengertian dari ilmu komunikasi, yaitu suatu upaya yang sistematis untuk merumuskan secara tegas azas-azas, dan atas dasar azas-azas tersebut disampaikan informasi serta dibentuk pendapat dan sikap. Maka komunikasi tersebut merupakan suatu hal perubahan suatu sikap dan pendapat akibat informasi yang disampaikan oleh seseorang kepada orang lain.

Kebutuhan akan koordinasi tergantung pada sifat dan kebutuhan komunikasi dalam pelaksanaan tugas dan derajat saling ketergantungan bermacam-macam satuan pelaksanaannya. Terkait faktor komunikasi dalam pelaksanaan kerja dari organisasi P2TP2A Provinsi Riau selama ini telah berjalan dengan baik hal ini ditandai tidak terjadinya mis komunikasi antar divisi-divisi yang

ada, namun dalam hal penunjang kelancaran informasi berupa ketersediaan alat-alat komunikasi hal ini masih jauh dari pada cukup karena sampai saat ini alat-alat komunikasi yang dimiliki belum dapat memenuhi kebutuhan anggota P2TP2A Provinsi Riau sehingga hal ini nantinya akan berdampak kepada koordinasi yang dibangun dalam organisasi P2TP2A Provinsi Riau. Secara teoritis tujuan dalam suatu organisasi adalah untuk mencapai tujuan bersama dimana individu tidak dapat mencapainya sendiri. Kelompok dua atau lebih orang yang berkeja bersama secara kooperatif dan dikoordinasikan dapat mencapai hasil lebih daripada dilakukan perseorangan. Dalam suatu organisasi, tiang dasarnya adalah prinsip pembagian kerja (*Division of labor*). Prinsip pembagian kerja ini adalah maksudnya jika suatu organisasi diharapkan untuk dapat berhasil dengan baik dalam usaha mencapai tujuannya, maka hendaknya lakukan pembagian kerja. Dengan pembagian kerja ini diharapkan dapat berfungsi dalam usaha mewujudkan tujuan suatu organisasi.

Pembagian kerja adalah perincian tugas dan pekerjaan agar setiap individu dalam organisasi bertanggung jawab untuk melaksanakan sekumpulan kegiatan yang terbatas. Jadi pembagian kerja pekerjaan menyebabkan kenaikan efektifitas secara dramatis, karena tidak seorangpun secara fisik mampu melaksanakan keseluruhan aktifitas dalam tugas-tugas yang paling rumit dan tidak seorangpun juga memiliki semua keterampilan yang diperlukan untuk melaksanakan berbagai tugas.

Koordinasi adalah usaha penyesuaian bagian-bagian yang berbeda-beda agar kegiatan dari pada bagian-bagian itu selesai pada waktunya, sehingga masing-masing dapat memberikan sumbangan usahanya secara maksimal agar diperoleh hasil secara keseluruhan, untuk itu diperlukan disiplin.

Rivai (2005) menyatakan pengertian disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan organisasi dan norma sosial yang berlaku". Jadi jelasnya bahwa disiplin menyangkut pada suatu sikap dan tingkah laku, apakah itu perorangan atau kelompok yang untuk tunduk dan patuh terhadap peraturan suatu organisasi.

Dalam organisasi P2TP2A Provinsi Riau penerapan disiplin tercermin pada peraturan kepada seseorang atau anggota organisasi yang dikelola oleh pimpinan yang dalam hal ini disebut dengan ketua P2TP2A Provinsi Riau. Pimpinan diharapkan mampu menerapkan konsep disiplin positif yakni penerapan peraturan melalui kesadaran bawahannya. Sebaliknya bila pimpinan tidak mampu menerapkan konsep disiplin positif pada dirinya sendiri tentu dia juga tidak mungkin mampu menerapkannya pada orang lain termasuk kepada bawahannya. Dengan demikian disiplin itu sangat penting artinya dalam proses pencapaian tujuan organisasi.

SIMPULAN

Faktor-faktor yang mempengaruhi yang mempengaruhi koordinasi yang terdiri dari kesatuan tindakan, komunikasi, pembagian kerja dan disiplin selama ini telah berjalan sesuai harapan semua pihak. Faktor kesatuan tindakan terlihat telah dapat menyelesaikan kasus-kasus yang ditangani oleh P2TP2A Provinsi Riau selama ini. Terkait faktor komunikasi dalam pelaksanaan kerja dari organisasi P2TP2A Provinsi Riau selama ini telah berjalan dengan baik. Hal ini ditandai tidak terjadinya miss komunikasi antar divisi-divisi yang ada,

namun dalam hal penunjang kelancaran informasi berupa ketersediaan alat-alat komunikasi hal ini masih jauh dari pada cukup, karena sampai saat ini alat-alat komunikasi yang dimiliki belum dapat memenuhi kebutuhan anggota P2TP2A Provinsi Riau. Faktor pembagian kerja yang ada di organisasi P2TP2A Provinsi Riau selama ini telah berjalan dengan baik hal ini diketahui dari adanya pemilahan bagian-bagian tugas dan membagi-baginya kepada kepada seluruh anggota yang ada di organisasi P2TP2A Provinsi Riau. Akan tetapi dalam hal pembagian kerja yang melibatkan instansi-instansi yang juga menangani kasus-kasus KDRT terlihat masih belum maksimal dalam menjankan fungsi mereka. Hal ini dapat dari kurang pedulinya instansi tersebut akan kasus kekerasan yang terjadi pada perempuan dan anak dalam ranah keluarga yang terjadi di Provinsi Riau. Disiplin dari anggota P2TP2A Provinsi Riau selama ini sudah berjalan dengan baik walaupun dalam hal ketidakhadiran pada saat pelaksanaan rapat bulanan masih tergolong tinggi namun hal tersebut tidak mempengaruhi koordinasi organisasi secara keseluruhan.

Untuk efektifnya koordinasi P2TP2A Provinsi Riau dalam menangani kasus kekerasan dalam rumah tangga baik pada perempuan maupun anak agar lebih ditingkatkan lagi, khususnya kerja sama setiap divisi yang menangani kasus korban kekerasan maupun kepada setiap instansi yang terkait agar meningkatkan kerja sama untuk mewujudkan koordinasi dan komunikasi yang lebih efektif dan setiap instansi menerima terbuka setiap laporan kekerasan pada perempuan dan anak.

DAFTAR RUJUKAN

- Efendi, T.Noer. 2005. Sumber Daya Manusia Peluang Kerja dan Kemiskinan, Edisi II Tiara, Yogyakarta, Tiara Wacana

Hasibuan, Malayu, SP. 2007. *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah* (edisi revisi). Jakarta: Bumi Akasara. Badan Penerbit Fakultas Ekonomi (BPFE).

Kotler, Philip dan A.B. Susanto. 2001. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Jakarta, Salemba Empat.