



**TUGAS DAN PERAN *HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT* (HRD)
PADA PT JAKARTA TEKNOLOGI UTAMA**

**Damdam Damiyana ¹⁾, Mauludfi Maroghy ²⁾
Politeknik LP3I Jakarta**

INFORMASI ARTIKEL

ABSTRAK

Dikirim : 30 Januari 2021
Revisi pertama : 03 Februari 2021
Diterima : 08 Februari 2021
Tersedia online : 19 Februari 2021

Kata Kunci: Tugas, Peran, HRD

Email : dmyana@gmail.com

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana Tugas Staf HRD Pada PT. Jakarta Teknologi Utama Jakarta Timur, mengetahui kendala dan solusi alternatif dalam pemecahan masalah. Teknik pengumpulan data melalui observasi, yaitu mengamati langsung objek yang diteliti.

Berdasarkan hasil pembahasan menunjukkan bahwa tugas staf HRD telah berjalan sesuai dengan peraturan PT. Jakarta Teknologi Utama yang berlaku. Kendala yang sering ditemukan diantaranya yaitu kurang detailnya instruksi antar karyawan tentang tugas yang diberikan, keterlambatannya sistem PEGA, banyaknya penarikan absensi karyawan dalam satu folder membuat staf kesulitan untuk menemukan data tersebut. Solusi yang dilakukan ialah staf HRD mengkonfirmasi lebih setiap instruksi yang diberikan oleh atasan, masalah berupa keterlambatan sistem PEGA staf langsung menghubungi bagian IT untuk segera melakukan perbaikan, penarikan data absensi yang susah ditemukan staf melakukan pengelompokkan dalam beberapa folder sehingga memudahkan staf untuk menemukannya. Solusi yang dilakukan masih belum efektif karena terkadang masih terganggu dengan pekerjaan urgent yang harus didahulukan.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perkembangan otomotif di dunia perindustrian mengalami perkembangan yang cukup pesat, salah satunya mobil. Perusahaan-perusahaan mobil di dunia selalu memproduksi mobil yang banyak untuk di pasarkan. Respon positif dari konsumen dalam membeli mobil menjadikan banyaknya membuka peluang usaha baru seperti penyediaan jasa perawatan mobil (bengkel mobil) kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan pelanggan tersendiri. Apabila pelanggan merasa puas dengan jasa atau produk yang diterima maka konsumen akan balik kembali atau membeli ulang serta memberikan rekomendasi kepada oranglain untuk membeli ditempat yang sama.

Salah satu perusahaan yang bergerak dibidang bengkel perbaikan dan pengecatan kendaraan profesional yaitu PT. Jakarta Teknologi Utama yang menyediakan beberapa pelayanan perbaikan kerusakan panel ringan hingga berat. *Pick up / delivery & towing* petugas *pick up / delivery* tekno akan menjemput dan mengirimkan kendaraan anda kembali setelah perbaikan selesai. Untuk menunjang kegiatan diatas perusahaan melakukan proses pencarian karyawan melalui *Human resource development* (HRD) atau dalam Bahasa Indonesia disebut sumber daya manusia (SDM) yang memiliki peranan penting dalam suatu manajemen perusahaan yang bertugas untuk mengatur serta mengembangkan sumber daya atau kemampuan seluruh pekerja yang berada dalam suatu perusahaan. HRD bertanggung jawab penuh dalam proses rekrutmen karyawan, mulai dari mencari calon karyawan, melakukan sesi wawancara sampai proses penyeleksian. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas, penulis tertarik mengambil judul “Tugas dan Peran HRD Pada PT. Jakarta Teknologi Utama Jakarta Timur”.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang ada, maka penulis akan merumuskan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana tugas dan peran staf HRD pada PT. Jakarta Teknologi Utama Jakarta Timur?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam tugas dan peran staf HRD pada PT. Jakarta Teknologi Utama Jakarta Timur?
3. Apa saja solusi yang dilakukan dalam menanggulangi kendala-kendala yang dihadapi dalam tugas dan peran staf HRD pada PT. Jakarta Teknologi Utama Jakarta Timur?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tugas dan peran staf HRD pada PT. Jakarta Teknologi Utama Jakarta Timur
2. Untuk mengetahui apa kendala-kendala dalam tugas dan peran staf HRD pada PT. Jakarta Teknologi Utama Jakarta Timur

3. Untuk mengetahui solusi pemecahan masalah terhadap kendala-kendala yang ada dalam tugas dan peran staf HRD pada PT. Jakarta Teknologi Utama Jakarta Timur

KAJIAN PUSTAKA

Menurut M. Manulang (2015) tugas atau *responsibility* adalah: pekerjaan-pekerjaan yang harus dilakukan oleh seorang ada jabatan tertentu. Sedangkan menurut Fadli Kozier Barbara (2008) dalam Sedarmayati (2014) pengertian tugas adalah yang wajib dikerjakan atau yang ditentukan untuk dilakukan; pekerjaan yang menjadi tanggung jawab seseorang; pekerjaan yang dibebankan, suruhan (perintah) untuk melakukan sesuatu. Jenis-jenis tugas menurut Sedarmayanti (2014) yaitu:

1. Tugas rutin, adalah tugas umum yang hampir setiap hari dihadapi tanpa menunggu instruksi dari pimpinan atau tanpa menunggu, waktu sudah harus dilaksanakan, sesuai dengan yang telah diterapkan dalam uraian tugasnya.
2. Tugas tidak rutin, tugas atau pekerjaan yang tidak dilakukan dengan rutin. Contoh: Tugas tidak rutin staf HRD yaitu menginput PKWT kedalam sistem, mencetak PKWT, memberikan SPT kepada masing-masing karyawan, membuat tanda terima SPT karyawan
3. Tugas-tugas khusus, tugas-tugas yang diperintahkan oleh pimpinan dengan penyelesaian secara khusus dengan dimintai pendapat, pertimbangan, dan pengalaman. Contoh: staf HRD menghitung gaji karyawan per 2 minggu sekali.
4. Tugas istimewa, tugas yang menyangkut keperluan pimpinan atau atasan. Contoh: staf HRD menandatangani *bon medicare* ketika seorang karyawan meminta untuk mengganti biaya berobat.

Menurut Wahyu Untara (2013), Staf adalah sekelompok orang yang bekerja sama dalam membantu seorang pimpinan dalam mengelola sesuatu. Sedangkan menurut Gatot Supramono (2014) mengartikan staf adalah sekelompok orang yang bekerja sama membantu seorang ketua dalam mengelola sesuatu pekerjaan. Untuk menjabat sesuatu jabatan termasuk staf, Termasuk juga jabatan staf, dibutuhkan kualifikasi-kualifikasi sebagai berikut:

1. Mempunyai keahlian dalam bidangnya
2. Pengetahuan yang luas tentang organisasi badan atau perusahaan di mana ia bekerja
3. Mempunyai sifat-sifat pribadi seperti kesetiaan, tenaga yang besar, kesehatan inisiatif, pertimbangan yang baik, dan kepandaian bergaul. Manulang (2010)

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah salah satu faktor yang penting dalam suatu organisasi, baik institusi maupun perusahaan. Pengertian Sumber Daya Manusia (SDM) adalah individu produktif yang bekerja sebagai penggerak organisasi yang harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya. (Gunawan, 2020). Adapun fungsi-fungsi dari HRD/SDM adalah:

1. Perencanaan, merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan, yaitu dengan menetapkan program kepegawaian sesuai fungsi-fungsi yang dimiliki HRD.
2. Pengorganisasian, mengorganisir semua karyawan melalui penempatan pembagian kerja, hubungan kerja, pendelegasian wewenang, integritas dan koordinasi dalam bagan organisasi.

3. Pengarahan, mengarahkan semua karyawan agar bersedia bekerja sama, bekerja aktif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.
4. Pengendalian, mengendalikan semua karyawan agar mentaati peraturan-peraturan perusahaan serta bekerja sesuai rencana yang telah ditetapkan perusahaan.
5. Rekrutmen, melaksanakan proses seleksi dan penarikan, penempatan untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.
6. Pengembangan, proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan (training) yang diberikan sesuai kebutuhan pekerja masa kini maupun masa yang akan datang.
7. Kompensasi, pemberian balas jasa langsung dan tidak langsung, baik itu berupa uang atau barang kepada karyawan sebagai imbal jasa yang diberikan kepada perusahaan dengan prinsip adil dan layak, yaitu adil karena sesuai dengan prestasi kerjanya serta layak karena dapat memenuhi kebutuhan primernya yang berpedoman pada sekurang-kurangnya sama dengan batas upah minimum pemerintah.
8. Pengintegrasian, adalah aktivitas untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerja sama yang serasi, sinergasi dan saling menguntungkan.
9. Pemeliharaan, aktivitas untuk menjaga atau meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas karyawan, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai dengan pensiun tiba dengan program kesejahteraan karyawan.
10. Kedisiplinan, untuk mencapai tujuan maksimal, kedisiplinan merupakan fungsi HRD yang terpenting, karena tanpa kedisiplinan yang baik akan sulit terwujud tujuan yang maksimal.
11. Pemberhentian, pemutusan hubungan kerja ini dapat terjadi oleh berbagai sebab. Seperti keinginan karyawan, keinginan perusahaan, kontrak kerja berakhir, pensiun dan sebagainya.

Kompetensi kunci yang dikembangkan oleh HRD memungkinkan individu dalam organisasi untuk melakukan pekerjaan saat ini dan masa depan melalui kegiatan pembelajaran yang direncanakan. Kelompok dalam organisasi menggunakan HRD untuk memulai dan mengelola perubahan, selain itu HRD juga akan memastikan kecocokan antara kebutuhan individu dengan organisasi (Wilson dalam Irmawati, 2015). Peningkatan kinerja individu sehingga dapat memberikan kontribusi langsung ke tujuan yang sama dengan organisasi merupakan tujuan utama dari HRD. Adapun tugas dan fungsi departemen HRD adalah melakukan inventarisasi, menyusun kompetensi karyawan, menyusun perencanaan pengembangan karir dan keterampilan, melakukan penilaian hasil kerja dan memberikan saran serta memutuskan masalah perekrutan karyawan beserta penempatannya.

METODE PENELITIAN

Subjek, Waktu dan Tempat Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah karyawan dari PT. Jakarta Teknologi Utama, yang beralamat di Jl. Rawa Bali I Kav A No. 19, Pulo Gadung Jakarta Timur.

Perusahaan ini bergerak dalam bidang usaha tekno body repair. Penelitian ini berlangsung dari bulan Maret hingga Juli 2020.

Metode Penelitian

Metode penelitian pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian fenomenologi, dimana jenis penelitian ini berfokus pada mendeskripsikan apa yang sama/umum dari seluruh partisipan ketika mereka mengalami suatu fenomena. Tujuan dari fenomenologi adalah mereduksi pengalaman individu pada fenomena menjadi deskripsi tentang intisari (Van Manen, 1997 dalam Creswell, 2010). Para partisipan mendeskripsikan pengalaman mereka kepada peneliti, sehingga penelitian ini dikategorikan penelitian fenomenologi transcendental atau psikologis.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan melakukan wawancara kepada para partisipan yang mengalami fenomena yang berkaitan dengan pentingnya tugas dan peran sumber daya manusia. Selain itu, peneliti juga melakukan observasi dan menggunakan studi literatur dengan menghimpun data dari berbagai sumber baik dari buku, jurnal, maupun internet yang berkaitan dengan topik yang diteliti.

Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dalam penelitian ini dianalisis dengan menggunakan proses analisa data secara kualitatif fenomenologi, dimana terdiri dari beberapa tahap yaitu (1) Tahap membaca transkripsi wawancara para partisipan secara berulang dan teliti untuk memperoleh gambaran umum mengenai data tersebut, (2) Tahap horizontalisasi dimana peneliti harus menempatkan seluruh pernyataan dari partisipan dalam posisi sejajar atau memiliki nilai yang sama lalu menyisihkan pernyataan yang kurang relevan dengan penelitian, (3) Tahap *Cluster of Meaning* dimana pada tahapan ini peneliti menyusun makna rumusan dari pernyataan penting, (4) Tahap mengembangkan deskripsi tekstural (apa yang dialami oleh partisipan) dan struktural (bagaimana partisipan mengalaminya), (5) Tahap mendeskripsikan esensi/intisari dari fenomena yang telah diteliti. (Moustakas, 1994 dalam Creswell, 2010)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, maka diperoleh bukti-bukti mengenai keutamaan tugas dan peran staf HRD pada PT Jakarta Teknologi Utama Jakarta Timur yaitu:

1. Melakukan Input Data Karyawan Baru

Dalam proses penginputan data karyawan baru, staf HRD membuka sistem yang sudah tersedia terlebih dahulu. Setelah sistem terbuka, staf HRD menginput data-data yang akan diinput kedalam sistem seperti nama, alamat, tempat tanggal lahir, Nomor.KTP, Nomor.SIM, golongan darah, tinggi badan, berat badan, umur, tanggal masuk karyawan, susunan keluarga, pendidikan formal, nama atasan, posisi, dan jenis karyawan. Setelah penginputan data, proses dilanjutkan pada sistem

PEGA dimana penginputan data karyawan yang sudah kontrak dengan tekno jakarta.

2. Mengkonfirmasi Ketepatan Data Lembur Karyawan

Adapun dalam proses mengkonfirmasi ketepatan data lembur karyawan, staf HRD mengkonfirmasi terlebih dahulu kepada masing-masing kepala bagian. Data yang akan dikonfirmasi oleh staf HRD perihal nama karyawan, jam lembur, keterangan dan benar atau tidaknya karyawan tersebut melaksanakan kerja tambahan. Setelah data yang dikonfirmasi telah sama dengan data yang berada didalam kertas lembur staf HRD baru melakukan penginputan data kedalam sistem.

3. Melakukan Input Data Lembur Karyawan

Setelah adanya konfirmasi ketepatan data lembur karyawan dari masing-masing bagian, staf HRD melakukan penginputan data ke dalam sistem, melakukan pengecekan absensi baik manual maupun sistem, melakukan pengecekan jam masuk dan jam pulang, apabila ada data yang kurang pada saat pengecekan staf HRD meminta konfirmasi kepada kepala bagian masing masing untuk melakukan perubahan data. jika tidak adanya kejelasan, karyawan tidak akan mendapatkan uang lembur. Sebagai sanksi agar tidak terjadi lagi kesalahan dilain waktu.

4. Melakukan Penarikan Absensi Karyawan

Setelah pengecekan dan penginputan data telah selesai, selanjutnya staf HRD melakukan penarikan absensi karyawan mulai dari bagian TCR, Mitra Bisnis, Sercive Advisor, Finance, Office Boy, dan General Affair. Dalam proses penarikan absensi dibagi menjadi 2:

- a. Staf HRD melakukan penarikan data dengan menentukan tanggal lembur, departemen, seksi. untuk penarikan absensi bagian TCR memiliki perbedaan, dimana penarikan tidak memilih satu persatu nama dalam sistem tetapi pemilihan nama melalui *excell*.
- b. Untuk penarikan bagian lainnya harus memilih satu persatu nama karyawan sesuai dengan data lemburan dan langsung melalui sistem. Setelah penarikan absensi dipisah menjadi 3 bagian yaitu *wordpass spreadsheet*, *Ms. Excell*, dan pdf, dimana ini sebagai bukti bahwa staf telah mengerjakan lemburan karyawan, 3 bagian itu hanya ada di dalam komputer tidak dalam bentuk fisik. Apabila telah lengkap selanjutnya staf HRD melakukan pengurutan nama dengan menggunakan nomor urut melalui *wordpass spreadsheet*. Setelah itu *copy* data kedalam *excell* untuk menentukan upah yang di dapat karyawan sesuai dengan jam pulang lembur dan apabila telah selesai langsung mencetak data dan selanjutnya ke data yang ada di dalam pdf setelah itu di print dan dilampirkan bersama data yang dalam bentuk *excell*, bon makan beserta bon pengeluaran lalu di berikan kepada HRD untuk melakukan persetujuan dengan cara paraf di bon pengeluaran baik kecil maupun yang besar. Staf HRD selanjutnya meminta persetujuan kepada masing masing atasan dan Setelah itu staf hrd meminta persetujuan ke atasan yaitu *workshop division head*.

5. Membuat Bukti Tanda Terima

Selanjutnya setelah mendapatkan persetujuan dari atasan staf HRD melakukan pencatatan di dalam buku tanda terima sesuai dengan data lembur,

dimana tanda terima berisikan kolom tanggal lembur, nama *group*, tanda tangan *finance*, tanda tangan kasir, dan total uang lemburan.

6. Menginput Surat Izin Karyawan

Sebelum melakukan penginputan surat izin staf HRD melakukan pengecekan absensi di dalam sistem guna untuk mengkonfirmasi bahwa karyawan pada tanggal tersebut benar hadir atau tidak. Setelah pengecekan, staf HRD kemudian melakukan penginputan surat izin mulai dari sakit dengan surat dokter (SDS), sakit tanpa surat dokter (STS), izin perhari, izin per jam, dan cuti khusus (orangtua meninggal, salah satu keluarga meninggal, melahirkan, pernikahan).

7. Menginput Absensi Manual Karyawan

Dalam penginputan absensi manual ini biasanya dilakukan staf HRD dikarenakan adanya kendala dalam *finger print*, sehingga diharuskan untuk menginput manual. Selain kendala dalam *finger print* staf juga menginput data karyawan Trans Jakarta, dimana letak mereka tidak di wilayah perkantoran Tekno utama. selain itu juga staf menginput absensi karyawan yang bekerja di rumah (*WFH*) dan menginput absensi yang bekerja di hari libur seperti minggu dan hari besar lainnya.

Kendala dan Solusi

Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan tugas rutin staf HRD PT. Jakarta Teknologi Utama Jakarta Timur adalah:

1. Kurang detailnya instruksi antar karyawan tentang tugas yang diberikan, sehingga mengulang kembali perihal tugas yang di berikan. Seperti, penghitungan gaji karyawan yang dimana sebelumnya tidak mengikut sertakan keterangan Sakit Dengan Surat, tetapi setelah dikerjakan bagian HRD meminta keterangan Sakit Dengan Surat untuk di ikut sertakan. Sehingga harus mengulang kembali pekerjaan tersebut.
2. Keterlambatannya sistem *PEGA* ataupun sistem yang lainnya pada saat penarikan absensi sehingga menghambat pekerjaan lainnya seperti, menginput surat izin yang seharusnya membutuhkan waktu 2 menit menjadi 5 menit.
3. Banyaknya penarikan absensi karyawan di dalam satu folder sehingga membuat staf kesulitan untuk menemukan data tersebut.

Solusi dalam menghadapi Kendala Pelaksanaan Tugas Rutin Staf HRD Pada PT. Jakarta Tekno Utama Jakarta Timur

1. Dalam mengatasi masalah kurang detailnya instruksi, staf HRD mengkonfirmasi lebih setiap instruksi yang diberikan oleh atasan agar tidak menimbulkan kesalahpahaman bagi staf HRD.
2. Untuk mengatasi masalah berupa keterlambatan sistem, staf langsung menghubungi bagian *IT* untuk segera melakukan perbaikan kerja sistem, waktu yang dibutuhkan *IT* pada saat perbaikan sistem 10-15 menit.
3. Untuk mengatasi masalah berupa penarikan data absensi yang susah di temukan, staf melakukan pengelompokan dalam beberapa folder dimana folder tersebut berisikan data absensi karyawan dari masing-masing *finance* yang berbeda. Contoh: absensi elly norita, dalam folder dengan nama diatas berisikan data absen berupa

file pdf yang di dalamnya nama-nama karyawan yang akan diberikan upah gaji beserta upah lembur.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai tugas dan peran HRD pada PT Jakarta Teknologi Utama dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelaksanaan tugas rutin staf HRD PT. Jakarta Teknologi Utama adalah sebagai pendukung antara staf HRD dengan HRD agar dapat membantu tugas HRD yang tidak dapat dilakukan dengan sendiri. Sehingga membutuhkan bantuan dari staf HRD dan menangani kendala-kendala yang terjadi pada saat pengerjaan tugas yang diberikan. Tugas rutin staf HRD yang meliputi: Input data karyawan baru, Mengkonfirmasi ketepatan data lembur karyawan, Input data lembur karyawan, Penarikan absensi karyawan, Membuat bukti tanda terima, Menginput surat izin karyawan, Menginput absensi manual karyawan.
2. Adapun kendala-kendala yang dihadapi staf HRD yaitu: Kurang detailnya instruksi antar karyawan tentang tugas yang diberikan sehingga mengulang kembali perihal tugas yang di berikan, Keterlambatannya sistem *PEGA* ataupun sistem yang lainnya pada saat penarikan absensi sehingga menghambat pekerjaan lainnya, Banyaknya penarikan absensi karyawan di dalam satu folder sehingga membuat staf kesulitan untuk menemukan data tersebut.
3. Untuk solusi yang dilakukan dalam mengatasi masalah kurang detailnya instruksi, staf HRD mengkonfirmasi lebih setiap instruksi yang diberikan oleh atasan agar tidak menimbulkan kesalahpahaman bagi staf HRD. Untuk mengatasi masalah berupa keterlambatan sistem, staf langsung menghubungi bagian *IT* untuk segera melakukan perbaikan kerja sistem, waktu yang dibutuhkan *IT* pada saat perbaikan sistem 10-15 menit. Untuk mengatasi masalah berupa penarikan data absensi yang susah di temukan, staf melakukan pengelompokan dalam beberapa folder dimana folder tersebut berisikan data absensi karyawan dari masing-masing *finance* yang berbeda. Contoh: absensi elly norita, dalam folder dengan nama diatas berisikan data absen berupa file pdf yang di dalamnya nama-nama karyawan yang akan diberikan upah gaji beserta upah lembur.

Saran

1. Adapun mengatasi permasalahan dalam keteledoran karyawan solusi yang diberikan berupa *reminder* dari masing-masing kepala bagian sehingga tidak terjadi lagi keteledoran karyawan pada saat pencatatan lemburan. Dengan adanya *reminder* dari masing-masing kepala bagian, karyawan dapat lebih mengingat atas pekerjaan yang telah dilaksanakan sehingga tidak lupa untuk mencatat lemburan di dalam buku lembur ataupun kertas lembur karyawan.
2. Dalam mengatasi masalah pengarsipan surat izin dimana seharusnya pengarsipan sesuai dengan periode seperti bulan dan tahun, sehingga memudahkan staf saat mencari kembali data-data tersebut pada saat dibutuhkan.

3. Seharusnya HRD melakukan sosialisasi secara langsung kepada bagian masing – masing divisi sehingga mengurangi adanya kesalahan dalam penyampaian informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, John W. 2010. *Qualitative and Quantitative Approach*. California: Sage Publication.
- Gunawan, dkk 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)*. Makasar: CV. Mitra Ilmu
- Irmawati, A. 2018. *Peran Human Resource Development (HRD) dalam Meningkatkan Produktivitas Karyawan di PT. Yanasurya Bhaktipersada*. Jurnal Aplikasi Administrasi, 18(2), 123-129.
- Manulang, M. 2010. *Dasar-Dasar Manajemen*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.
- Sedarmayanti. 2014. *Tugas dan Pengembangan Sekretaris Profesional untuk Meraih Keberhasilan*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Supramono, Gatot. 2014. *Administrasi Perkantoran Lanjutan*. Bandung: Gramedia.
- Untara, Wahyu. 2013. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Indonesia Tera.
- Wilson, John. P. 2001. *Human Resource Development, Learning & Training for Individual & Organizations*. London: Edisi Kedua. Bell & Bain