

PENGARUH KETIDAKAMANAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION PADA KARYAWAN THE MANSION BALI RESORT HOTEL AND SPA, UBUD DI KABUPATEN GIANYAR

**Oleh :
Putu Evi Diana Lestari**

ABSTRAK

Pentingnya *turnover intention* atau tingkat perputaran karyawan dalam suatu perusahaan maka pemimpin perusahaan berusaha untuk meningkatkan dan menjaga untuk kemajuan usaha dan perusahaannya. Adapun judul yang diajukan dalam penelitian ini adalah “ Pengaruh Ketidakamanan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Pada Karyawan The Mansion Bali Resort Hotel and Spa, Ubud di Kabupaten Gianyar, dengan mengambil sampel berjumlah 61 orang karyawan sebagai responden penelitian dan menggunakan teknik analisis kualitatif dan teknik analisis kuantitatif berupa observasi, wawancara, dokumentasi dan kuisioner. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, analisis uji determinasi, analisis uji-t dan uji-F.

Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan ada pengaruh positif antara ketidakamanan kerja dan stres kerja terhadap turnover intention pada karyawan The Mansion Bali Resort Hotel and Spa, Ubud di Kabupaten Gianyar. Sedangkan nilai determinasi menunjukkan nilai 0,871 dan kemudian di uji dengan rumus $D = R^2 \times 100\%$ diketahui nilai D yaitu 87,1%. Sedangkan dari hasil perhitungan data uji-t diperoleh $t\text{-hitung} = 3,539 > t\text{-tabel} = 2,002$, dengan nilai signifikan 0,000 lebih kecil 0,05, artinya pengaruh secara parsial ketidakamanan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention. Dari hasil perhitungan data uji-t diperoleh $t\text{-hitung} = 3,822 > t\text{-tabel} = 2,002$, dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05, artinya pengaruh secara parsial stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention. Dari hasil pengolahan data uji-F diperoleh $F\text{-hitung} = 195,239 > F\text{-tabel} = 3,16$ dengan nilai signifikansi. 0,000 < 0,05, sehingga ketidakamanan kerja dan stress kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention.

Dari analisis diatas diperoleh kesimpulan bahwa ketidakamanan kerja dan stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan The Mansion Bali Resort Hotel and Spa, Ubud di Kabupaten Gianyar.

Kata Kunci : Ketidakamanan Kerja, Stres Kerja, Turnover Intention

ABSTRACT

The importance of turnover intention or employee turnover level in the company so as to improve the performance of companies and companies. The title used in this study is "The Influence of Job Insecurity and Job Stress Against Turnover Intention on Employees The Mansion Bali Resort Hotel and Spa, Ubud in Gianyar Regency, by taking a sample of 61 people as research respondents and using qualitative analysis techniques and analytical techniques: Quantitative measurements, interviews, documentation and questionnaires. Data analysis is in the form of multiple linear regression analysis, analysis of the determination test, t-analysis and F-test.

The results of multiple linear regression analysis showed that there was a positive influence between job insecurity and stress on turnover intentions for employees of The Mansion Bali Resort Hotel & Spa, Ubud in Gianyar Regency. While the determination value shows the value of 0.871 and then based on the formula $D = R^2 \times 100\%$ D value is 87.1%. Whereas from the results of the t-test data calculation is obtained $t\text{-count} = 3.539 > t\text{-table} = 2.002$, with a significant value of 0.000 less than 0.05, meaning that work unpreparedness and significant turnover intention. From the results of the t-test data calculation is obtained $t\text{-count} = 3.822 > t\text{-table} = 2.002$, with a significance value of 0.000 < 0.05 , meaning negative and significant to turnover intentions. From the results of processing F-test data obtained $F\text{-count} = 195.239 > F\text{-table} = 3.16$ with significance value. 0,000 $< 0,05$, the value of job insecurity and stress together are positive and significant for turnover intention.

From the results above it can be concluded that job insecurity and stress have a positive and significant effect on turnover intention to employees of The Mansion Bali Resort Hotel and Spa, Ubud in Gianyar Regency.

Keywords: Job Insecurity, Job Stress, Turnover Intention

PENDAHULUAN

Di era globalisasi yang modern sekarang ini, sumber daya manusia yang produktif sangatlah dibutuhkan oleh perusahaan. Perusahaan harus mampu membangun dan meningkatkan produktivitas karyawannya agar dapat mempertahankan keberlangsungan hidupnya. Untuk itu diperlukan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas.

Seringkali perusahaan mengalami masalah yang menghambat proses produksi perusahaan. Masalah yang terjadi pada dunia kerja saat ini adalah adanya karyawan yang berkeinginan untuk berpindah atau keluar dari perusahaan atau disebut dengan Turnover. Harnoto dalam Windu Wicaksono, (2012: 1) mengemukakan bahwa “Turnover intentions adalah kadar atau intensitas dari keinginan untuk keluar dari perusahaan, banyak alasan yang menyebabkan timbulnya turnover intentions ini dan diantaranya adalah keinginan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik. Turnover yang terjadi pada suatu perusahaan atau organisasi bukanlah suatu kebetulan, akan tetapi karena memang ada faktor yang mempengaruhinya. Faktor-faktor yang menyebabkan sering terjadinya keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan tempat bekerja yaitu Ketidakamanan Kerja dan Stres Kerja.

Ketidakamanan kerja merupakan ketidakberdayaan seseorang atau perasaan kehilangan kekuasaan untuk mempertahankan kesinambungan yang diinginkan dalam kondisi atau situasi kerja yang terancam menurut Setiawan dan Putra dalam Adi Surya dan Manuati Dewi, (2017). Karyawan mengalami rasa tidak aman dalam hal ini kondisi pekerjaan, konflik peran, pengembangan karir,

dan pusat pengendalian yang semakin meningkat karena ketidakstabilan terhadap status pekerjaan mereka yang hanya sebagai karyawan kontrak, Hal inilah salah satu penyebab karyawan merasa terancam, gelisah, dan kurang adanya jaminan dari perusahaan yang berujung pada ketidakamanan Kerja (job insecurity).

Selain faktor ketidakamanan kerja, faktor yang dapat mempengaruhi turnover intention yaitu stres kerja seperti yang dinyatakan Dwiningtyas (2015) menemukan adanya hubungan positif stres kerja terhadap turnover intention, dimana dengan meningkatnya stres kerja juga diikuti dengan meningkatnya turnover intention.

Berdasarkan hasil wawancara awal yang dilakukan kepada 15 karyawan The Mansion Bali Resort Hotel and Spa, Ubud di Kabupaten Gianyar, 9 orang diantaranya menyatakan memiliki keinginan untuk meninggalkan perusahaan akibat ketidakamanan kerja dan stres kerja yang dirasakan. Ketidakamanan kerja disebabkan oleh status pekerjaan, adanya persaingan tidak sehat antar karyawan atau adanya sentiment pribadi sesama karyawan contohnya ada perasaan resah atau kesal melihat teman satu team terlihat lebih unggul dalam bidang pekerjaan otomatis ada pikiran untuk mencari celah untuk mencari kesalahannya. Lingkungan kerja yang berubah-ubah serta pekerjaan dengan status kontrak maupun *outsourcing* juga mengakibatkan ketidakamanan kerja dan stress kerja yang dirasakan oleh karyawan karena karyawan merasa dirinya terancam statusnya. Ketika karyawan merasa tidak aman dalam melakukan pekerjaannya, secara tidak langsung akan memunculkan niat karyawan untuk keluar dari

perusahaan. Hal ini tentunya akan merugikan perusahaan yang dimana karyawan merupakan aset berharga yang dimiliki oleh perusahaan.

Variabel lainnya yang mempengaruhi turnover intention adalah stres kerja yang disebabkan oleh beberapa faktor seperti beban kerja yang dirasakan karyawan terlalu berat, kerjasama tim yang kurang kondusif atau saling menjatuhkan dan adanya tekanan dari atasan. Jika karyawan yang mengalami stres dalam pekerjaannya, maka dapat menimbulkan niatnya untuk keluar dari perusahaan.

Dari latar belakang yang dijelaskan diatas, maka dapat disajikan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh ketidakamanan kerja dan stres kerja secara parsial terhadap turnover intention pada karyawan The Mansion Bali Resort Hotel and Spa, Ubud di Kabupaten Gianyar ?
2. Bagaimanakah pengaruh ketidakamanan kerja dan stress kerja secara simultan terhadap turnover intention pada karyawan The Mansion Bali Resort Hotel and Spa, Ubud di Kabupaten Gianyar ?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di The Mansion Bali Resort Hotel and Spa, Ubud di Kabupaten Gianyar yang beralamat di Jl. Penestanan Sayan Ubud, Desa Ubud, Kecamatan Ubud, Kabupaten Gianyar. Tempat ini dipilih sebagai lokasi penelitian karena The Mansion Bali Resort Hotel and Spa, Ubud di Gianyar memiliki tingkat *Turnover* yang tinggi dibandingkan hotel lainnya yang ada di Ubud Kabupaten Gianyar ini.

Adapun yang menjadi obyek penelitian ini adalah ketidakamanan kerja, dan stress kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan The Mansion Bali Resort Hotel and Spa, Ubud di Kabupaten Gianyar.

Pada penelitian ini menguraikan deskripsi data dan tentang hasil analisis dan pembahasan yaitu dengan kriteria penilaian jawaban kuisisioner, hasil tabulasi, skor rata-rata dan kategori penilaian yaitu dengan hasil tabulasi data, pembahasan yang terdiri dari rekapitulasi hasil analisis, analisis regresi linear berganda, analisis determinasi, uji t (t-test), uji F (f-test) diolah dengan bantuan *Program SPSS Version 22.00 for Windows*, serta yang terakhir analisis kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis pengaruh Ketidakamanan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Pada Karyawan The Mansion Bali Resort Hotel and Spa, Ubud di Kabupaten Gianyar menggunakan analisis regresi linier berganda, analisis determinasi, uji statistik F (F-test) dan uji statistik t (t-test), diolah dengan bantuan Program *SPSS Version 22.00 for Windows*. Adapun tabulasi hasil

analisis disajikan pada tabel 1 berikut ini :

Tabel 1 Hasil Analisis *SPSS Version 22.00 for Windows*, Pengaruh Ketidakamanan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Pada Karyawan The Mansion Bali Resort Hotel and Spa, Ubud di Kabupaten Gianyar

Model	B	t-hitung	Sig.
Konstanta	1,140	2,069	0.043
Ketidakamanan Kerja	0,336	3,539	0,000
Stres Kerja	0,206	3,822	0,000

Determinasi (R^2)	0,871
F-hitung	195,239
Signifikansi F	0,000

Berdasarkan table 1, maka rumus analisis regresi linier berganda yaitu

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$Y = 1,140 + 0,336X_1 + 0,206X_2$ yang memberikan informasi bahwa:

- 1) $a = 1,140$ artinya apabila tidak ada perhatian terhadap Ketidakamanan Kerja (X_1) dan Stres Kerja (X_2) atau nilainya adalah konstan maka Turnover Intention Karyawan (Y) adalah sebesar rata-rata 1,140.
- 2) $b_1 = 0,336$ artinya apabila Stres Kerja (X_2) dianggap konstan maka meningkatnya Ketidakamanan Kerja (X_1) sebesar satu satuan akan diikuti oleh meningkatnya Turnover Intention Karyawan (Y) menjadi 1,476.
- 3) $b_2 = 0,206$ artinya apabila Ketidakamanan Kerja (X_1) dianggap konstan maka meningkatnya Stres Kerja (X_2) sebesar satu satuan akan diikuti oleh meningkatnya Turnover Intention Karyawan (Y) menjadi 1,346

ANALISIS DETERMINASI

Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan atau kontribusi antara variabel bebas terhadap variabel terikat yang dinyatakan pada Tabel 1 di atas menunjukkan bahwa besarnya nilai R Square (R^2) adalah 0,871. Koefisien determinasi 0,871 berarti bahwa besarnya kontribusi/sumbangan Ketidakamanan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Pada Karyawan The Mansion Bali Resort Hotel and Spa Ubud, di Kabupaten Gianyar adalah sebesar 87,1%. Sedangkan sisanya sebesar 12,9% dipengaruhi oleh faktor – faktor lain yang tidak di bahas pada penelitian ini.

Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji secara parsial antara Ketidakamanan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Pada Karyawan The Mansion Bali Resort Hotel and Spa, Ubud di Kabupaten Gianyar apakah berpengaruh secara signifikan atau diperoleh secara kebetulan.

Berdasarkan table 1 menunjukkan bahwa nilai t_1 hitung diperoleh sebesar 3,539 sedangkan nilai t-tabel sebesar 2,002, ternyata nilai t-hitung lebih besar dari pada nilai t-tabel. Hal ini berarti H_0 ditolak atau H_a diterima. Jadi hipotesis yang dibuat yaitu “Ketidakamanan Kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Turnover Intention Karyawan” dapat diterima. Berdasarkan table 1 menunjukkan bahwa nilai t_1 hitung diperoleh sebesar 3,822 sedangkan nilai t-tabel sebesar 2,002, ternyata nilai t-hitung lebih besar dari pada nilai t-tabel. Hal ini berarti H_0 ditolak atau H_a diterima. Jadi hipotesis yang dibuat yaitu “Stres Kerja secara

parsial berpengaruh signifikan terhadap Turnover Intention Karyawan” dapat diterima.

Uji Simultan (F-test)

Analisis uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel secara serempak atau bersama-sama antara variabel bebas yaitu Ketidakamanan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Pada Karyawan The Mansion Bali Resort Hotel and Spa, Ubud di Kabupaten Gianyar.

Berdasarkan gambar tabel 1 menunjukkan bahwa nilai F-hitung diperoleh sebesar 195,239 sedangkan nilai F-tabel sebesar 3,16, ternyata nilai F-hitung lebih besar dari pada nilai F-tabel. Hal ini berarti H_0 ditolak atau H_a diterima. Jadi hipotesis yang dibuat yaitu “Ketidakamanan Kerja dan Stres Kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Turnover Intention Karyawan” dapat diterima.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis secara parsial pengaruh ketidakamanan kerja terhadap turnover intention berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention dengan hasil uji-t diperoleh nilai t hitung 3,539 lebih besar dari t tabel 2,002.

Berdasarkan analisis secara parsial pengaruh stres kerja terhadap turnover intention berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention dengan hasil uji-t diperoleh diperoleh nilai t hitung 3,822 lebih besar dari t tabel 2,002.

Berdasarkan analisis secara simultan pengaruh ketidakamanan kerja dan stress kerja terhadap turnover intention berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention diperoleh nilai F hitung 195,239 lebih besar dari F tabel 3,16.

SARAN

Untuk mengurangi ketidakamanan kerja di dalam melakukan pekerjaan yang mengakibatkan terjadinya turnover intention pada karyawan The Mansion Bali Resort Hotel and Spa, Ubud di Kabupaten Gianyar, pihak manajemen dan majemen masing-masing department harus lebih memperhatikan karyawannya dan segera melakukan tindakan seperti merubah kebijakan perusahaan sesuai SOP serta mengurangi adanya rolling staff agar karyawan nyaman bekerja di perusahaan.

Untuk mengurangi stres kerja di dalam melakukan pekerjaan yang mengakibatkan terjadinya turnover intention pada karyawan The Mansion Bali Resort Hotel and Spa, Ubud di Kabupaten Gianyar, pihak manajemen dan majemen masing-masing department harus lebih memperhatikan karyawannya dan mengurangi menekan karyawan di dalam melakukan pekerjaannya,,

REFERENSI

- Anwar, Prabu, 1993, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta.
- Ashford, S.J., C. Lee, & P. Bobko. 1989. "Content, Causes, and Consequences of *Job insecurity: A Theory Based Measure and Substantive Test*", *Academy of Management Journal*, 32 (4): 803-829.
- Bothma, F.C., & Roodt, G. 2012. Work-based identity and work engagement as potential antecedents of task performance and turnover intention: Unravelling a complex relationship. *SA Journal of Industrial Psychology*, 38(1), Art. #893, 17.
- Carmeli, F dan Weisberg, H. 2006. "Retaining Talent: Assessing Job Satisfaction Facets Most Significantly Related To Software Developer Turnover Intentions". *Journal of Information Technology Management*. Volume XIX, Number 4. Hal. 1-15
- Chirumbolo, A, dan Areni, A. 2005. The Influence of Job Insecurity on Job Performance and Absenteeism: The Moderating Effect of Work Attitudes. *SA Journal of Industrial Psychology*, 31 (4), 65-71.
- Chen, Ying-Chang. Wang, Wen Cheng, dkk. 2010. "Structural Investigation of the Relationship between Working Satisfaction and Employee Turnover". Dalam jurnal *Human Resource and Adult Learning*, volume 6 No. 1.
- E-Jurnal Manajemen Unud, Adi Surya Negara dan Manuati Dewi 2017. "Pengaruh Ketidakamanan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention pada Sense Sunset Hotel Seminyak". Vol. 6, No. 7, 2017:3934-3961.
<https://ojs.unud.ac.id/index.php/Manajemen/article/view/30934>
- Etnaningtyas, P.A. (2011). Faktor-faktor yang mempengaruhi Intensi Turnover pada Karyawan PT. Alenatex Bandung. Skripsi Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta.
- Dwiningtyas. 2015. "Pengaruh Kepuasan Kerja, Stres Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Turnover Intention pada Karyawan Cv. Aneka Ilmu Semarang". Skripsi S1, Program Management, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
- Fauji, Husni. 2013. Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja terhadap Semangat Kerja Karyawan di PT. Karya Mandiri Environment. Skripsi (Tidak diterbitkan). Program Strata Satu, Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan Bandung.
- R.Terry, George dan Leslie W.Rue. *Dasar-Dasar Manajemen*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2010)
- Harnoto, 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Prehallindo: Jakarta

- Hasibuan, S.P Malayu 2013. *Management Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Handoko, T Hani. 2001. *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*, Edisi Kedua. BPFE, Yogyakarta.
- Hartley, J., Jacobson, D., Klandermans, B. & Van Vuuren, T. 1991. *Job insecurity: Coping with jobs at risk*. London: Sage.
- Husein Umar, 2009, *Metode Penelitian untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, Edisi kedua, Rajagrafindo Persada Jakarta.
- Mathis dan Jackson. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Salemba Emban Patria. Jakarta
- Mathis, Robert L., John H. Jackson. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia Terjemahan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Margiati, L. 1999. *Stres Kerja: Latarbetakang Penyebab dan Alternatif Pemecahannya*. Jurnal Masyarakat, Kebudayaan dan Politik.
- Munandar, Ashar Sunyoto. 2001. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: Penerbit. Universitas Indonesia (UI-pres).
- Nana Sudjana. 1997. "CBSA Dalam Proses Belajar Mengajar". Jakarta: Rajawali Press.
- Nurhendar, Siti, 2007. "Pengaruh Stres Kerja Dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi Pada CV Aneka Ilmu Semarang", Jurnal.
- Novliadi. 2007. *Intensi Turnover Karyawan Ditinjau dari Budaya Perusahaan dan Kepuasan Kerja*. Skripsi (tidak diterbitkan). Medan: Progran Studi Psikologi Fakultas Kedokteran Universitas Sumatera Utara Medan.
- Riskha, Ariane. 2012. *Manajemen Stres Kerja Pada Beberapa Karyawan dan Buruh Pada PT Monier Tangerang*. Tesis Fakultas Psikologi Universitas Indonesia
- Akdon, dan Riduwan, 2013. *Rumus dan Data Dalam Analisis Statistika*. Bandung: Alfabeta
- Ruvio, A., dan Z. Rosenblatt. 1999. "Job Insecurity Among Israeli Schoolteachers: Sectoral Profiles and Organizational Implications". *Journal of Educational Administration*, 37: 139-158.

- Robbins, Stephen P. 2002. *Organizational Behaviour*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Robbins, P. Stephen and Timothy A. Judge, 2009, *Organizational Behavior*, 13th Edition, Pearson Education, Inc., Upper Saddle River, New Jersey, pp. 209586.
- Robbins, Stephen P. 2007. *Perilaku Organisasi*. Jakarta. PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Sasono, Eko. 2004. *Mengelola Stres Kerja*. Jurnal Fokus Ekonomi. Vol III. No.2
- S.P,Hasibuan, Malayu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Syamsu Yusuf. (2004). *Psikologi Perkembangan Anak & Remaja*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Suliman, A.A., Al-Junaibi, Y.(2010). Commitment and Turnover Intention in The UAE Oil Industry. *International Journal Human Resources Management*, 21(9), 1472-1489.
- Sugiyono. 2008. "Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)". Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Pengumpulan Data Kuisisioner*. PT. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : Alfabeta
- Sverke,Magnus,Hellgren,Naswal (2002). Does Job Insecurity Lead to Impaired Well-Being or vice Versa? Estimation of Cross-Lagged Effects Using Latent Variable
- Smithson, Janet, Susan Lewis. 2000 is Job insecurity changing the psychological contract ? *Personal Review*, 29(6):1-15
- Windu Wicaksana, 2012. "*Pengaruh Job Insecurity, Job Stress , dan Work-Family Conflict Terhadap Turnover Intention CV.Batik Indah Rara Djongrang*". Skripsi S1, Program Management , Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Wijayanti, Irine Diana sari, Management, Yogyakarta : Mitra Cendikia Pres,2008