



**UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA**

SKRIPSI

**PENGARUH SISTEM DAN PROSEDUR PELATIHAN DAN
PENGEMBANGAN KARYAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
CUSTOMER SERVICE PT BANK CENTRAL ASIA TBK
DI JAKARTA BARAT**

DIAJUKAN OLEH:

NAMA : INDRIANI SAPUTRA

NIM : 115100051

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT
GUNA MENCAPAI GELAR
SARJANA EKONOMI**

2014

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : INDRIANI SAPUTRA
NIM : 115100051
JURUSAN : MANAJEMEN
MATA KULIAH POKOK : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH SISTEM DAN PROSEDUR
PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN
KARYAWAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE*
PT BANK CENTRAL ASIA TBK DI JAKARTA
BARAT

Jakarta, Juni 2014

Pembimbing,

(Drs. Henki Idris Issakh, MM.)

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI
SETELAH LULUS UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI

NAMA : INDRIANI SAPUTRA
NIM : 115100051
JURUSAN : MANAJEMEN
MATA KULIAH POKOK : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH SISTEM DAN PROSEDUR
PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN
KARYAWAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN CUSTOMER SERVICE
PT BANK CENTRAL ASIA TBK DI JAKARTA
BARAT

TANGGAL : 1 JULI 2014

KETUA PENGUJI:

TANGGAL : 1 JULI 2014

(Prof. Dr. Ir. Carunia Mulya Firdausy, M.A., A.P.U.)
ANGGOTA PENGUJI:

TANGGAL : 1 JULI 2014

(Drs. Henki Idris Issakh, MM.)
ANGGOTA PENGUJI:

(Dra. Hj. Zus Indrawati, MM.)

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

JAKARTA

ABSTRAK

(A) INDRIANI SAPUTRA (115100051)

(B) PENGARUH SISTEM DAN PROSEDUR PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN KARYAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* PT BANK CENTRAL ASIA TBK DI JAKARTA BARAT

(C) xiv + 91 halaman; 2014, 19 Tabel, 11 Gambar, 7 Flowchart, 6 Lampiran

(D) MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

(E) Abstrak: Tabungan adalah aktivitas perbankan yang memegang peranan penting dalam mempertahankan keberadaan nasabah Bank ini. Pada PT Bank Central Asia Tbk terdapat masalah didalam pelayanan *customer service*, sering tidak memuaskan para nasabah seperti pelayanan yang lambat, kesulitan untuk melakukan transaksi melalui *customer service*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh sistem dan prosedur pelatihan dan pengembangan karyawan terhadap kualitas pelayanan *customer service* PT Bank Central Asia Tbk di Jakarta Barat. Sampel penelitian yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan sampel sebanyak 75 orang nasabah PT Bank Central Asia Tbk. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, dan hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh sistem dan prosedur pelatihan dan pengembangan karyawan terhadap kualitas pelayanan *customer service* PT Bank Central Asia Tbk Di Jakarta Barat dengan tingkat keyakinan 95%.

(F) Daftar acuan 30 (1989 – 2010)

(G) Drs. Henki Idris Issakh, MM.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Atas Kekuatan dari-Nya saya mampu menjalani seluruh proses pembuatan skripsi ini dengan lancar untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara, Jakarta.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan bimbingan, dorongan dan semangat kepada penulis, sehingga terwujudnya skripsi ini, yaitu kepada yang terhormat:

1. Bapak Drs. Henki Idris Issakh, MM., selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan untuk meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan petunjuk, bimbingan dan pengarahan yang sangat bermanfaat kepada saya dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Sawidji Widiatmodjo, S.E., M.M., MBA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.
3. Bapak Dr. Ignatius Roni Setyawan, SE, M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.
4. Bapak / Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara yang selama ini telah mengajar dan membimbing penulis selama mengikuti kuliah di Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.

5. Alm Papa tercinta, Mama, Kedua Kakak saya Irwan dan Indra, Kedua Kakak Ipar saya Indrie dan Lily yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Pimpinan dan karyawan Cabang PT Bank Central Asia Tbk di Jakarta Barat, yang telah membantu penulis dalam memperoleh data untuk keperluan penelitian dalam penyusunan skripsi ini.
7. Kekasih tercinta Robert Antonius yang selalu memberikan dukungan moral, semangat, masukan dan hari-hari yang menyenangkan selama penulis mengerjakan skripsi ini.
8. Sahabat-sahabatku tersayang, Abraham Christian, Albert Hartanto, David Haryanto, Helen Maya Sari, Lucky Hartawan, Marvin Christian, Robert Priyono, dan William Taseri yang selalu mewarnai hari-hari perkuliahan penulis.
9. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu-persatu, yang telah ikut memberikan bantuan sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna baik isi, tata bahasa, maupun dari segi penyusunan, mengingat keterbatasan kemampuan penulis. Karenanya penulis dengan tangan terbuka bersedia menerima kritik dan saran. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Jakarta, Juni 2014
Penulis

(Indriani Saputra)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR FLOWCHART	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Permasalahan	1
1. Latar Belakang	1
2. Identifikasi Masalah	4
3. Pembatasan	4
4. Perumusan	5
B. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1. Tujuan Penelitian	5

2. Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Definisi Variabel	8
B. Kerangka Pemikiran	9
C. Kerangka Teori	10
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Metode Pemilihan Sampel	46
B. Jenis Penelitian	46
C. Operasionalisasi Variabel	47
D. Metode Pengumpulan Data	49
E. Uji Validitas dan Reliabilitas	50
F. Teknik Analisis Data	51
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A. Uji Validitas dan Reliabilitas	59
1. Uji Validitas	59
2. Uji Reliabilitas	62
B. Deskripsi Subjek dan Objek Penelitian	63
1. Deskripsi Subyek Penelitian	63
2. Obyek Penelitian	72
C. Hasil Analisis Data	76
D. Pembahasan	86

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	87
B. Saran.....	88

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel	48
Tabel 4.1	Uji Validitas Sistem dan Prosedur Pelatihan Karyawan	59
Tabel 4.2	Uji Validitas Sistem dan Prosedur Pengembangan Karyawan	60
Tabel 4.3	Uji Validitas Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i> Kepada Nasabah	61
Tabel 4.4	Uji Reliabilitas	62
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	63
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Bekerja	66
Tabel 4.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah Bank BCA Jakarta Barat	68
Tabel 4.9	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	69
Tabel 4.10	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan.....	71
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Mengenai Sistem dan prosedur pelatihan karyawan	73
Tabel 4.12	Tanggapan Karyawan Mengenai Sistem dan Prosedur Pengembangan Karyawan	74
Tabel 4.13	Tanggapan Karyawan Mengenai Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i> kepada nasabah	75
Tabel 4.14	Uji Multikolonieritas	77

Tabel 4.15 Analisis Regresi	80
Tabel 4.16 Hasil Uji F	82
Tabel 4.17 Hasil Uji t	84

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	9
Gambar 3.1 Kurva Distribusi F	56
Gambar 3.2 Gambar Kurva Dustribusi t (β_1)	57
Gambar 3.3 Gambar Kurva Dustribusi t (β_2)	58
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	64
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	67
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	68
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir....	70
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan.....	71
Gambar 4.7 Pengujian Normalitas	76
Gambar 4.8 Pengujian Heterokedastisitas	78
Gambar 4.9 Kurva Distribusi F	82
Gambar 4.10 Kurva Distribusi Sistem dan prosedur pelatihan karyawan	85
Gambar 4.11 Kurva Distribusi Sistem dan prosedur pengembangan karyawan	86

DAFTAR FLOWCHART

	Halaman
<i>Flow Chart I</i> Sistem dan Prosedur Permohonan Pelatihan Karyawan Customer Service PT Bank Central Asia Tbk	21
<i>Flow Chart II</i> Sistem dan Prosedur Persiapan Pelatihan Karyawan <i>Customer Service</i> PT Bank Central Asia Tbk Jakarta Barat.	25
<i>Flow Chart III</i> Sistem dan Prosedur Persiapan Pelatihan Karyawan <i>Customer Service</i> pada PT Bank Central Asia Tbk di Jakarta Barat	28
<i>Flow Chart IV</i> Sistem dan Prosedur Persiapan Pelatihan Karyawan <i>Customer Service</i> pada PT Bank Central Asia Tbk Di Jakarta Barat	31
<i>Flow Chart V</i> Sistem dan Prosedur Pelaksanaan Pelatihan Karyawan <i>Customer Service</i> pada PT Bank Central Asia Tbk di Jakarta Barat	34
<i>Flow Chart VI</i> Sistem dan Prosedur Pelatihan dan Pengembangan Karyawan <i>Customer Service</i> pada PT Bank Central Asia Tbk Di Jakarta Barat	37
<i>Flow Chart VII</i> Sistem dan Prosedur Pelatihan dan Pengembangan Karyawan <i>Customer Service</i> pada PT Bank Central Asia Tbk Di Jakarta Barat	40

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1-1 Kuesioner
- Lampiran 2-1 Input Variabel Sistem dan Prosedur Pelatihan Karyawan
- Lampiran 3-1 Input Variabel Sistem dan Prosedur Pengembangan Karyawan
- Lampiran 4-1 Input Variabel Kualitas Pelayanan Customer Service PT Bank
Central Asia Tbk di Jakarta Barat
- Lampiran 5-1 Hasil Output Responden
- Lampiran 6-1 Hasil Output SPSS

BAB I

PENDAHULUAN

A. Permasalahan

1. Latar Belakang

Bank didirikan dengan Undang-Undang Perbankan No. 24 tahun 2004 tujuannya untuk melayani nasabah melakukan transaksi keuangan yang dibutuhkan. Sebagai balas jasa atas pekerjaannya pihak bank memperoleh uang jasa antara lain komisi, bunga deposito atau tabungan jasa rekening giro dan sebagainya. Konsep yang menyatakan bahwa Bank diasumsikan sama dengan perusahaan bisnis lainnya dalam melakukan kegiatan dalam jangka waktu yang tidak terbatas dinamakan “*Going Concern Concept*”. Untuk menerapkan konsep ini, maka manajemen Bank harus dapat mengendalikan dan mengukur, apakah kegiatan perbankan tersebut sesuai dengan tujuan Bank tersebut. Selain itu Bank juga harus dapat mengikuti perubahan dan perkembangan yang terjadi dalam dunia usaha perbankan. Seiring dengan perkembangan kebutuhan nasabah terhadap jasa perbankan, akibat adanya tuntutan globalisasi dan perkembangan teknologi yang semakin maju, perbankan perlu melakukan pelatihan dan pengembangan karyawan untuk menghadapi tuntutan nasabah dalam menghadapi globalisasi dan perkembangan teknologi yang semakin maju.

Agar supaya pelatihan dan pengembangan karyawan dapat tercapai sesuai tujuan perbankan memberikan kualitas pelayanan kepada nasabahnya semaksimal mungkin, dibutuhkan sistem dan prosedur yang terstruktur. Apakah pengaruh sistem dan prosedur untuk pelatihan dan pengembangan. Dengan adanya sistem maka dapat membentuk suatu kerangka dari prosedur yang berhubungan dengan pelatihan dan pengembangan karyawan dengan suatu skema yang menyeluruh atau terintegrasi terhadap kualitas pelayanan pada nasabah bank tersebut.

Pelatihan terhadap karyawan bukan saja menyangkut bagaimana melakukan pelayanan terhadap nasabah, tetapi lebih dari itu pelatihan juga menyangkut penggunaan komputer. Komputer memiliki kemampuan untuk mengolah volume data dalam jumlah besar dengan cepat. Hal ini memungkinkan untuk diterapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada nasabah bank tersebut.

Ada bermacam-macam transaksi yang dibutuhkan nasabah perbankan antara lain : Pengambilan melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM), pengambilan melalui ATM, transfer/kiriman melalui ATM, transaksi menggunakan ATS (Anjungan Tunai Setoran), pembayaran bunga, *cash deposit machine*, transaksi *debit card*, transfer bunga deposito/tabungan, pembayaran melalui IB, transfer melalui IB, setoran/tarikan tunai, setoran kliring *two days*. Setoran kliring, lalu lintas giro, pembayaran melalui MB, setoran/tarikan pemindahan, pembayaran pajak, dan sebagainya. Karena banyaknya pelayanan transaksi yang dibutuhkan nasabah dan tidak

mungkin semua pelayanan tersebut dapat dibahas dalam skripsi ini, maka skripsi ini akan dibatasi topik yang akan dibicarakan mengenai pelayanan *customer service*.

Customer service adalah aktivitas perbankan yang memegang peranan penting dalam mempertahankan keberadaan nasabah bank ini. Pada bank BCA terdapat masalah didalam pelayanan *customer service*, sering tidak memuaskan para nasabah seperti pelayanan yang lambat, kesulitan untuk melakukan transaksi melalui penjelasan *customer service*. Permasalahan dalam pelayanan dan transaksi ini harus segera dapat diatasi agar aktivitas nasabah tidak terganggu. Kualitas pelayanan karyawan tidak terlepas dari bagaimana pengaruh sistem dan prosedur pelatihan dan pengembangan karyawan yang dilaksanakan oleh Bank tersebut.

Menyadari pengaruh sistem dan prosedur pelatihan dan pengembangan karyawan terhadap kualitas pelayanan pada *customer service*, maka judul skripsi ini ditetapkan adalah **“PENGARUH SISTEM DAN PROSEDUR PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN KARYAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* PT BANK CENTRAL ASIA TBK DI JAKARTA BARAT.”** *Customer Service* dipilih peneliti sebagai satu diantara sekian banyak transaksi pelayanan yang dominan pada PT Bank Central Asia Tbk yang berada di Jakarta Barat.

2. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang permasalahan di atas peneliti dapat mengidentifikasi masalah-masalah yang perlu dibahas lebih lanjut dalam skripsi ini sebagai berikut:

- a. Sistem dan prosedur pelatihan karyawan
 - 1) Pelatihan karyawan sering tidak melalui sistem dan prosedur yang standar dan baku yang ditetapkan oleh perbankan.
 - 2) Kesulitan untuk memenuhi kualitas pelayanan yang diinginkan oleh nasabah khususnya pelayanan *customer service*.
 - 3) Hasil pelatihan karyawan tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh nasabah.
- b. Sistem dan prosedur pengembangan karyawan
 - 1) Pengembangan karyawan sering tidak sesuai dengan prestasi yang diberikan oleh karyawan.
 - 2) Latar belakang pendidikan tidak sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan khususnya di daerah terpencil.
 - 3) Karyawan yang sulit untuk dikembangkan karena tidak ada sistem dan prosedur pengembangan yang standar dan baku.

3. Pembatasan Masalah

Mengingat luasnya pelayanan karyawan PT Bank Central Asia Tbk kepada nasabahnya dan tidak memungkinkan peneliti melakukan penelitian seluruh pelayanan yang diberikan karyawan PT Bank Central

Asia Tbk kepada nasabahnya karena keterbatasan waktu dan biaya yang harus disediakan, maka peneliti membatasi penelitian ini hanya pada seberapa jauh pengaruh sistem dan prosedur pelatihan dan pengembangan karyawan terhadap kualitas pelayanan *customer service* PT Bank Central Asia Tbk di Jakarta Barat.

4. Perumusan Masalah

Dengan melihat identifikasi masalah di atas, maka masalah skripsi ini adalah:

- a. Apakah ada pengaruh sistem dan prosedur pelatihan karyawan terhadap kualitas pelayanan *customer service* PT Bank Central Asia Tbk di Jakarta Barat?
- b. Apakah ada pengaruh sistem dan prosedur pengembangan karyawan terhadap kualitas pelayanan *customer service* PT Bank Central Asia Tbk di Jakarta Barat?
- c. Apakah ada pengaruh sistem dan prosedur pelatihan dan pengembangan karyawan terhadap kualitas pelayanan *customer service* PT Bank Central Asia Tbk di Jakarta Barat?

B. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh sistem dan prosedur pelatihan karyawan terhadap kualitas pelayanan *customer service* pada PT Bank Central Asia Tbk di Jakarta Barat.
- b. Untuk mengetahui pengaruh sistem dan prosedur pengembangan karyawan terhadap kualitas pelayanan *customer service* pada PT Bank Central Asia Tbk di Jakarta Barat.
- c. Untuk mengetahui pengaruh sistem dan prosedur pelatihan dan pengembangan karyawan terhadap kualitas pelayanan *customer service* pada PT Bank Central Asia Tbk di Jakarta Barat.

2. Manfaat Penelitian

- a. Manfaat Praktis
 - 1) Memberikan informasi bagi perusahaan untuk bahan pertimbangan dalam menghadapi masalah yang terkait dengan pelatihan dan pengembangan karyawan.
 - 2) Memperluas pengetahuan mengenai sistem dan prosedur pelatihan dan pengembangan karyawan terhadap kualitas pelayanan *customer service* pada PT Bank Central Asia Tbk di Jakarta Barat.
 - 3) Memberikan informasi bagi semua pembaca skripsi ini mengenai kegunaan pengaruh sistem dan prosedur pelatihan dan Pengembangan Karyawan terhadap kualitas pelayanan *customer service* pada PT Bank Central Asia Tbk di Jakarta Barat.

b. Manfaat Teoritis

- 1) Sebagai sumber penunjang perkembangan ilmu pengetahuan.
- 2) Sebagai bahan untuk penelitian lanjutan dalam bidang *retailer* yang terkait dengan sistem dan prosedur pelatihan dan pengembangan karyawan terhadap kualitas pelayanan *customer service* pada PT Bank Central Asia Tbk di Jakarta Barat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ambar Teguh Sulistiyani. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Amstrong, Garry (2000). *Principles of Marketing. Eight Edition*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Aritonang R, Lerbin R. (2009). *Riset Pemasaran: Teori dan Praktik*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Arikunto, Suharsini (2002). *Metode Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rhineka Cipta
- Dessler, Gary (1997). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jilid 1. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: PT. Prenhallindo
- Gozali, Imam. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang; Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Hamalik, Oemar (1995). *Kurikulum dan Pembelajaran*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hadari Nawawi. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk bisnis Yang Kompetitif*. Cetakan Kedua. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Henki Idris Issakh dan Siti Farzani Goenawan. (2000). *Manajemen*. Cetakan Pertama. Bekasi: Yayasan Rivo
- Khairina Ns. (2008). *Sistem Komputer dan Teori Pemrograman*. Jakarta
- Kotler, Philip. (2010). *Marketing Management*. Millenium Edition North Western University. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Mathis, Robert L. & John H. Jackson, (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia* Jilid II. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Mc Leod, Raymond. (1995). *Sistem Informasi Manajemen*. (Diterjemahkan Hendra Teguh). Jakarta: PT. Bhuna Ilmu Populer
- _____. (2007). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Prenhallindo.
- Moekijat (1991). *Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama, Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara.

- Mudrajat Kuncoro. (2003). *Metode riset untuk bisnis dan ekonomi*. Jakarta: Erlangga
- Mulyadi. (1989). *Sistem Akuntansi*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Bagian Penerbitan Sekolah Tinggi Ekonomi YKPN.
- _____. (1993). *Sistem Akuntansi*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi-YKPN
- _____. (2001). *Sistem Informasi Akuntansi*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Bagian Penerbitan Sekolah Tinggi Ekonomi YKPN.
- Santoso, Singgih., (2000). *Statistik Parametrik*. Jakarta: Penerbit Elexmedia Computindo.
- Schuller, S. Randall and Jackson. (1996). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Kelima. Jakarta: Erlangga.
- Soebagio Atmodiwirio (2002). *Manajemen Pelatihan*. Cetakan Pertama. Jakarta: PT. Ardadizya Jaya
- Singarimbun, Masri (2000). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : LP3ES
- Sugiyono. (2003). *Metode penelitian bisnis*. Cetakan kelima. Bandung: CV Alpha Beta
- Supranto, J. (2003). *Statistik: teori dan aplikasi*. Jilid 1. Edisi kelima. Jakarta: Erlangga
- Usman, Husaini. (2003). *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara
- Veithzal Rivai (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Wijana, I Dewa Putu. (2002). *Dasar-dasar Pragmatik*. Yogyakarta : Andi.
- W. Gerald Cole. (1990). *Accounting system, Penyusunan Prosedur dan Metode*. Yogyakarta: BPFE
- Zaki Baridwan. (1993). *Sistem Akuntansi Penyusunan Prosedur dan Metode*. Yogyakarta: BPFE