# GAMBARAN SUMBER-SUMBER STRES KERJA KARYAWAN DIVISI *MANUFACTURING TV* PT TOSHIBA CONSUMER PRODUCTS INDONESIA

Annisa Fauziah

ABSTRAK

PT Toshiba Consumer Products Indonesia merupakan perusahaan ekspor dan merupakan tempat dimana seluruh produk televisi merek Toshiba yang dipasarkan secara internasional diproduksi. Salah satu divisi yang memiliki peran penting atas target yang ditetapkan oleh perusahaan baik kualitas maupun kuantitasnya adalah divisi *manufacturing TV*.. Divisi *manufacturing TV* Toshiba dituntut untuk bekerja dalam tekanan yang cukup besar yang memaksa mereka untuk selalu mendahulukan apa yang tertulis di prosedur pembuatan suatu produk serta ketelitian, dan kesabaran setiap harinya, sehingga tuntutan-tuntutan yang ada ini berpotensi untuk menimbulkan stres kerja. Alat ukur yang digunakan pada penelitian ini berupa kuesioner yang diadaptasi dari *Stress Diagnostic Survey* (Ivancevich and Matteson, 1980). Responden penelitian ini adalah karyawan divisi *manufacturing* TV. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Teknik nonprobabilitas yaitu *purposive sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 80 orang. Hasil penelitian ini menunjukkan Gambaran stresor yang paling berpengaruh untuk memicunya stres adalah stresor dari individu. Pada stresor individu, subdimensi stresor tanggung jawab terhadap orang lain merupakan stresor yang paling berpotensi memunculkan stres kerja pada karyawan divisi *manufacturing* TV. Diikuti oleh subdimensi stresor beban kerja kualitatif, konflik peran, kesempatan pengembangan karir, beban kerja kuantitatif dan yang terakhir adalah keambiguitasan peran. Kemudian dilanjutkan oleh stresor organisasi, lalu stresor lingkungan dan yang terakhir adalah stresor kelompok. Hal ini berarti peran yang dijalankan dan tugas yang harus diselesaikan sehubungan dengan posisi seseorang dalam lingkungan kerjanya cukup berpotensi menimbulkan stres pada tingkat yang lebih tinggi lagi.

Kata Kunci: Stres Kerja, Sumber Stres, Karyawan divisi *manufacturing*

# PENDAHULUAN

Kemajuan industri di Indonesia, terutama di era globalisasi saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat. Salah satunya adalah dalam industri manufaktur produk elektronik. Produk elektronik rumah tangga merupakan produk elektronik yang sudah banyak memenuhi pasar Indonesia diantaranya adalah televisi. Dalam perkembangannya akhir-akhir ini, muncul suatu gejala dimana semakin beragamnya produk yang ditawarkan oleh perusahaan pada industri yang sama. Menurut Ali Soebroto Oentaryo (2010), Ketua Umum Gabungan Pengusaha Elektronik (Gabel), kebutuhan elektronik di pasar domestik ditentukan oleh jumlah rumah tangga. Gabungan perusahaan elektronik Indonesia juga mencatat penjualan produk elektronik pada tahun 2013 naik 11% dibandingkan dengan tahun sebelumnya, menjadi Rp 38,5 triliun. Pada saat ini penetrasi televisi sudah hampir 100 persen karena semua orang punya. Dan dalam satu rumah tangga punya lebih dari satu televisi (www.okezone.com, 2010). Selain itu, berdasarkan data lembaga riset Growth from Knowledge (GfK) per-September 2013 pasar TV panel besar di atas 60 inci tercatat tumbuh 81 persen ketimbang periode yang sama pada tahun 2012 (www.majalahglobalreview.com, 2013). Situasi seperti inilah yang dapat membuat perusahaan asing bergelut dalam bidang elektronik akan menginvestasikan asetnya di Indonesia.

Salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang industri elektronik dan mengikuti persaingan yang terjadi saat ini adalah PT Toshiba Consumer Products Indonesia. PT Toshiba Consumer Products Indonesia merupakan perusahaan ekspor yang didirikan pada 14 Februari 1996 dan merupakan anak perusahaan dari PT Toshiba Coorporation yang berlokasi di Jepang. Meskipun hanya anak perusahaan, PT Toshiba Consumer Products Indonesia merupakan tempat dimana seluruh produk televisi merek Toshiba yang dipasarkan secara internasional diproduksi.

Pada tahun 2011, Toshiba mendapatkan penghargaan dari Electronic City untuk kategori Best Growth Overall dan Best LCD. Berdasarkan data lembaga riset Growth from Knowledge (GfK), hingga April 2013 lalu diketahui bahwa pangsa pasar (*market share*) yang diraih oleh Toshiba menduduki peringkat empat. Undang-Undang RI No. 5 Tahun 1999 menyatakan bahwa pangsa pasar adalah persentase nilai jual atau beli barang dan jasa tertentu yang dikuasai oleh pelaku usaha pasar bersangkutan dalam tahun kalender tertentu.

Berikut tabel 1.1 *Market Share* tahun 2013 dari berbagai merek televisi di Indonesia.

**Tabel 1.1**

***Market Share* televisi di Indonesia**

Dalam persen (%)

| No. | Merek | 2013 |
|---|---|---|
| 1 | LG | 30,2 |
| 2 | Samsung | 18,6 |
| 3 | Sharp | 17,2 |
| **4** | **Toshiba** | **13,5** |
| 5 | Sony | 5,2 |

Sumber: Data lembaga riset Growth for Knowledge (GfK), April 2013

Berdasarkan data pada Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa *market share* televisi di Indonesia masih dikuasai oleh LG yang memiliki *market share* paling besar, sedangkan sejak dari tahun 2011 hingga tahun 2013, Toshiba masih menduduki peringkat ke-4 (empat). Selain memperoleh posisi dalam 5 besar *market share* di Indonesia, Toshiba juga memperoleh peringkat 5 besar dalam ajang Top Brand Award. Top Brand Award adalah sebuah penghargaan yang diberikan kepada merek-merek yang meraih predikat TOP. Penghargaan ini diberikan berdasarkan penilaian yang diperoleh dari hasil survei berskala nasional dibawah penyelenggaraan Frontier Consulting Group. Menurut Pemimpin Umum dan Pemimpin Redaksi Majalah Marketing, P.J. Rahmat Susanta, penghargaan ini diberikan berdasarkan tiga parameter yaitu *top of mind share* yang menunjukkan kekuatan merek di dalam benak konsumen dari kategori masing-masing produk, *top of market share* yang menunjukkan kekuatan merek di pasar tertentu dalam hal perilaku pembelian aktual konsumen dan *top of commitment share* yang menunjukkan kekuatan merek dalam mendorong konsumen untuk membeli merek tersebut di masa depan.

Berikut tabel 1.2 *Top Brand Awards* tahun 2014 dari berbagai merek televisi di Indonesia.

**Tabel 1.2**

**Top Brand Awards televisi di Indonesia**

Dalam persen (%)

| No. | Merek | Tahun 2014 |
|---|---|---|
| 1 | Sharp | 18,3 |
| 2 | Samsung | 15,8 |
| 3 | LG | 14,7 |

| | | |
|---|---|---|
| 4 | Polytron | 10,9 |
| **5** | **Toshiba** | **7,2** |

Sumber: Top Brand Index 2014 (http://www.topbrand-award.com/)

Terdapat 11 divisi pada PT Toshiba Consumer Products Indonesia yang masing-masing divisi bekerja sesuai dengan pekerjaan yang berbeda. Divisi-divisi tersebut diantaranya adalah *human resources, factory planning, finance accounting, information system, manufacturing Productsion control, purchasing, quality assurance, manufacturing TV, engineering, material control,* dan *logistic.*

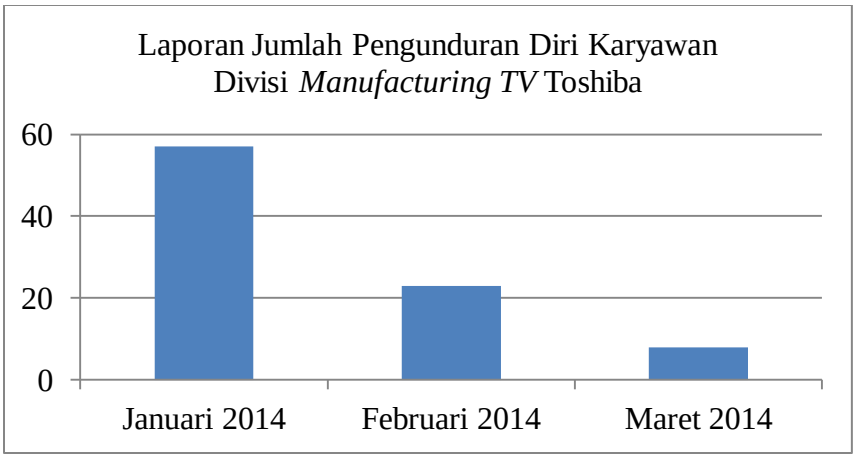
Salah satu divisi yang memiliki peran penting atas target yang ditetapkan oleh perusahaan baik kualitas maupun kuantitasnya adalah divisi *manufacturing TV* PT Toshiba Consumer Products Indonesia, divisi ini bertanggung jawab atas perakitan komponen-komponen produk PT Toshiba Consumer Products Indonesia dan juga bertugas untuk menjalankan dan mengawasi seluruh kegiatan yang berkaitan dengan arus produksi, dari material hingga produk jadi. Dalam proses pengerjaannya, divisi ini akan selalu menghadapi situasi dimana dimulai dari jam awal mereka masuk kerja hingga pulang kerja berkutat dengan komponen-komponen elektronik tersebut dan ketika memastikan bahwa seluruh perakitan yang mereka kerjakan tidak terdapat satu kesalahanpun yang dilakukan karena akan berakibat fatal. Divisi *manufacturing TV* Toshiba juga dituntut untuk bekerja dalam tekanan yang cukup besar yang memaksa mereka untuk selalu mendahulukan apa yang tertulis di prosedur pembuatan suatu produk serta ketelitian, dan kesabaran setiap harinya, sehingga tuntutan-tuntutan yang ada ini berpotensi untuk menimbulkan stres kerja. Menurut Ivancevich dan Matteson (1980), stres kerja didefinisikan sebagai respons adaptif yang dipengaruhi oleh perbedaan individu atau proses psikologis dan merupakan konsekuensi dari tindakan, situasi, atau peristiwa eksternal (lingkungan) yang memberikan tuntutan berlebihan secara psikologis dan fisik kepada seseorang.

Stres yang dialami dapat disebabkan dari setiap aspek di pekerjaan, akan tetapi karyawan yang menentukan sejauh mana situasi yang dihadapi merupakan situasi stres bagi dirinya. Berdasarkan wawancara kepada 7 orang karyawan divisi *manufacturing* TV, tekanan yang dirasakan oleh karyawan berasal dari faktor-faktor intrinsik dalam pekerjaan yang menimbulkan kebosanan karena pekerjaan dilakukan secara berulang-ulang, adanya karir yang tidak berkembang, hubungan yang tidak terlalu baik dengan rekan kerja maupun dengan atasan,

ditambah lagi adanya aturan kerja yang dianggap oleh karyawan terlalu kaku, sedikitnya keterlibatan atasan, serta ciri individu dalam menghadapi situasi yang dihadapi.

Menurut Davis & Newstrom (2000), adanya tugas yang terlalu banyak dapat menimbulkan stres kerja. Dimana stres yang dirasakan dapat menimbulkan konsekuensi-konsekuensi tertentu yang berkaitan dengan pekerjaan mereka. Stres dapat memberikan efek pada tingkah laku, psikologis, dan fisiologis. Berdasarkan hasil wawancara kepada 28 karyawan divisi *manufacturing TV*, pada hari Kamis, 6 Maret 2014, para karyawan mengeluhkan adanya perubahan perilaku yang diakibatkan stres yaitu merokok secara berlebih, menurunkan produktifitas dan kualitas kerja, cenderung berbuat kesalahan, kurang perhatian terhadap detail, sukar berkonsentrasi, mengalami susah tidur apabila mendapat masalah dengan pekerjaannya seperti memikirkan banyaknya pekerjaan yang seharusnya dilakukan oleh dua orang justru hanya dikerjakan oleh satu orang karena terdapat karyawan tidak masuk kerja. Untuk perubahan psikologis yang diakibatkan oleh stres mengakibatkan para karyawan merasa ketika sedang bekerja mereka menjadi lebih takut dan gelisah akan kesalahan yang mereka perbuat ketika sedang melakukan perakitan produk, menjadi cemas hingga merasa kesal apabila terjadi kesalahan pada perakitan. Perubahan fisiologis pun dirasakan oleh para karyawan dengan munculnya sakit kepala karena banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan, tangan bergetar ketika dalam proses perakitan, munculnya keringat ketika waktunya pulang sudah tiba namun belum bisa pulang dikarenakan target produksi belum tercapai, menjadi lebih rentan terhadap penyakit seperti batuk, dan pilek serta mengalami peningkatan atau penurunan tekanan darah. Perubahan pada fisiologis, psikologis ataupun tingkah laku tersebut jika dibiarkan secara terus menerus dalam waktu lama dapat menimbulkan berbagai penyakit pada pekerja seperti tekanan darah tinggi, perubahan metabolisme, ketergantungan alkohol, dan gangguan pada musculoskeletal (Rini, 2002). Efek pada perusahaan sendiri berupa peningkatan absen, *turn-over*, biaya tidak langsung akibat hilangnya hari kerja, dan penurunan produktivitas dan *performance* kerja (Munandar, 2008).

Berdasarkan wawancara dengan sekretaris kepala divisi *manufacturing TV* Toshiba, pada hari Jum'at, 16 Mei 2014, tingkat *turnover* pada perusahaan cukup tinggi, setiap bulannya terdapat karyawan divisi *manufacturing TV* keluar dari pekerjaannya. Gambar 1.2 berikut ini akan menunjukkan laporan jumlah pengunduran diri karyawan divisi *manufacturing TV* Toshiba.

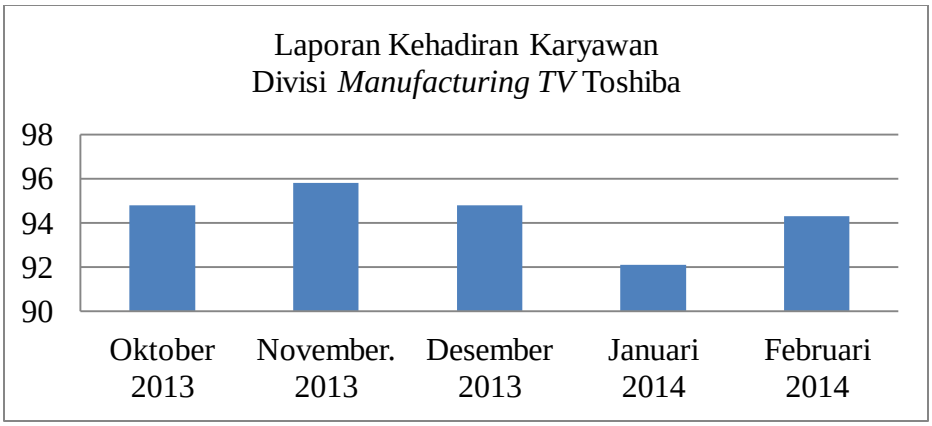



Sumber: PT Toshiba Consumer Products Indonesia, 2014

**Gambar 1.2**

**Laporan Jumlah Pengunduran Diri Karyawan Divisi *Manufacturing TV* Toshiba**

Berdasarkan gambar 1.2 diketahui bahwa setiap bulannya, ada saja karyawan yang *resign*. Pada bulan Januari 2014 sebanyak 57 dari 451 karyawan mengundurkan diri. Sedangkan untuk bulan Februari 2014, sebanyak 23 dari 428 karyawan memutuskan untuk mengundurkan diri dari PT Toshiba Consumer Products Indonesia, dan bulan Maret 2014, karyawan yang memutuskan untuk mengundurkan diri adalah sebanyak 8 dari 420 karyawan. Banyaknya karyawan yang memutuskan untuk mengundurkan diri adalah karena tidak tahan dengan tekanan-tekanan yang ada dalam usaha pencapaian target perusahaan. Jika dilihat dari gambar 1.2, setiap bulannya terjadi penurunan jumlah pengunduran diri karyawan, hal tersebut dikarenakan perusahaan tidak mengadakan penerimaan karyawan baru setiap bulannya untuk menggantikan karyawan lama yang sudah mengundurkan diri sehingga jumlah karyawan setiap bulannya semakin berkurang. Selain itu juga jika dilihat dari tingkat absensi karyawan, setiap harinya terdapat karyawan yang tidak masuk kerja dengan berbagai macam alasan seperti sakit, cuti, ijin dan bahkan tidak ada kabar (alpa). Gambar 1.3 berikut ini menunjukkan laporan kehadiran karyawan divisi *manufacturing TV* Toshiba.




Sumber: PT Toshiba Consumer Products Indonesia, 2014

**Gambar 1.3**

**Laporan Kehadiran Karyawan Divisi *Manufacturing TV* Toshiba**

Dalam persen (%)

Berdasarkan gambar 1.3 diketahui bahwa setiap bulannya, ada saja karyawan yang tidak masuk kerja dikarenakan oleh berbagai macam alasan, diantaranya adalah cuti, sakit, izin dan bahkan alpa. Pada bulan Oktober dan Desember 2013, hanya sebesar 94.8 persen karyawan yang masuk kerja. Sedangkan untuk bulan November 2013, sebesar 95.8 persen karyawan yang masuk kerja. Lalu, pada bulan Januari 2014, karyawan yang masuk kerja hanya mencapai 92.1 persen dikarenakan adanya banjir yang melanda di sekitar lokasi PT Toshiba Consumer Products Indonesia sehingga banyak karyawan yang tidak masuk kerja. Namun, terjadi peningkatan kembali pada bulan Februari 2014, yaitu sebanyak 94.3 persen karyawan yang masuk kerja. Karyawan meminta cuti untuk keperluan seperti cuti besar, cuti tahunan, cuti bersalin, cuti haji, cuti menikah, cuti haid, cuti pemakaman dan untuk tidak masuk kerja karena ijin dikarenakan adanya keperluan keluarga, suami sakit, anak sakit, mengurus paspor, saudara meninggal.

Berdasarkan uraian di atas, diketahui bahwa kondisi kerja dan tingkah laku para karyawan divisi *manufacturing TV* menunjukkan gejala-gejala stres yang dirasakan secara fisik, psikis, maupun perilaku. Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian bagaimana gambaran mengenai stres kerja karyawan divisi *manufacturing TV* PT Toshiba Consumer Products Indonesia.

## METODE PENELITIAN

Rancangan penelitian yang dilakukan adalah menggunakan rancangan penelitian non-eksperimen dengan metode deskriptif. Penelitian ini tergolong dalam penelitian deskriptif, yaitu penelitian tentang status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuannya untuk membuat deskripsi, gambaran, atau 'lukisan' secara sistematis, faktual dan akurat, mengenai fakta-fakta, sifat-sifat fenomena yang diselidiki (Moh. Nazir, Ph.D, 2005). Pada penelitian ini sampel berjumlah 80 orang yakni karyawan divisi *manufacturing* yang bertugas di PT Toshiba Consumer Products Indonesia. Sehingga teknik sampling yang digunakan adalah teknik nonprobabilitas yaitu *purposive sampling*.

Pengukuran penelitian ini menggunakan alat ukur berupa kuesioner stres kerja yang diadaptasi dari *Stress Diagnostic Survey* dan dimodifikasi berdasarkan teori Ivancevich and Matteson (1980) dalam Luthans (1955). Alat ukur stres kerja ini akan mengukur sumber stres kerja yang ada di lingkungan kerja yakni stresor individu, stresor kelompok, stresor organisasi, dan stresor lingkungan.

## HASIL

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan mengenai gambaran taraf stres kerja pada karyawan divisi *manufacturing* TV, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Gambaran stresor yang paling berpengaruh untuk memicunya stres adalah stresor dari individu dan kemudian dilanjutkan oleh stresor organisasi, lalu stresor lingkungan dan yang terakhir adalah stresor kelompok. Hal ini berarti peran yang dijalankan dan tugas yang harus diselesaikan sehubungan dengan posisi seseorang dalam lingkungan kerjanya cukup berpotensi menimbulkan stres pada tingkat yang lebih tinggi lagi.
2. Pada stresor individu, subdimensi stresor tanggung jawab terhadap orang lain merupakan stresor yang paling berpotensi memunculkan stres kerja pada karyawan divisi *manufacturing* TV. Diikuti oleh subdimensi stresor beban kerja kualitatif, konflik peran, kesempatan pengembangan karir, beban kerja kuantitatif dan yang terakhir adalah keambiguitasan peran.
3. Pada stresor organisasi , subdimensi stresor iklim organisasi merupakan stresor yang paling berpotensi memunculkan stres kerja pada karyawan divisi *manufacturing* TV.
4. Pada stresor lingkungan, subdimensi stresor kebisingan merupakan stresor yang paling berpotensi memunculkan stres kerja pada karyawan divisi *manufacturing* TV.

5. Pada stresor kelompok, subdimensi stresor dukungan kelompok merupakan stresor yang paling berpotensi memunculkan stres kerja pada karyawan divisi *manufacturing* TV.

## Daftar Pustaka


Anonim. 2013. "Pasar TV Meningkat, Produk Baru Bermunculan". *Majalah Global Review.* http://www.majalahglobalreview.com/industri/5-industri/211-pasar-tv-meningkat-produk-baru-bermunculan.html diunduh 13 Mei 2014

Anwar, Syaiful, dan Supardi. 2002. *Dasar-dasar Prilaku Organisasi*. Yogyakarta: UII Press Yogyakarta.

Arofani, F. 2005. *Pengaruh Iklim Psikologis Terhadap Kepuasan Kerja.* (Skripsi). Depok: Fakultas Psikologi Universitas Indonesia.

Cahyani, Ati. 2003. *Dasar-Dasar Organisasi Dan Manajemen*. Jakarta: PT Grasindo.

Elizabeth J. Corwin**.** 2009**.** *Buku Saku Patofisiologi Corwin*. Jakarta: Aditya Media

Christensen, Larry B. 2001. *Experimental Methodology (8th edition)*. Boston: Allyn & Bacon.

Davis, Keith, & Jhon W. Newstrom, 2000. *Perilaku Dalam Organisasi*. Jakarta: Erlangga

Djumena, Erlangga. 2012. "Toshiba Hentikan Produksi Televisi di Jepang". http://tekno.kompas.com/read/2012/05/17/14552917/toshiba.hentikan.produksi.televisi.di.jepang diunduh pada tanggal 6 Juni 2014

Friedenberg, Lisa. 1995. *Psychological Testing, Design, Analysis, dan Use.* Boston: Allyn and Bacon.

Gibson, James,L. 2000. *Organisasi, Perilaku, Struktur dan Proses*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Gilmer B.H. 1984. *Applied Psycchologi Adjusment in Living and Work*. New Delhi: Mc Graw Hill Co.

Gunawati & Hartati, 2006. *Hubungan antara Efektivitas Komunikasi Mahasiswa-Dosen Pembimbing utama skripsi dengan stres dalam Menyusun skripsi pada mahasiswa program Studi psikologi fakultas kedokteran Universitas Diponegoro*. Jurnal Psikologi Universitas Diponegoro Vol. 3 No. 2, 2006 dibuka dari situs: http://www.undip.ac.id pada 27 Juni 2014

Graziano, A.M., Raulin, M.L. 2000. *Research Methods: A Process of Inquiry*. Allyn & Bacon M.A.

Greenberg, J & Baron, R A. 2003. *Behavior in Organization (8th edition).* Singapore: Allyn & Bacon.

Hadari Nawawi. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Hasan, M. Iqbal. 2002. *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Ivancevich, J. M. & Matteson, M. T. 1980. *Stress and Work: A managerial perspective.* Glenview, IL: Scott, Foresman and Compang.

Kaplan, Robert M. and Saccuzo, Dennis P. 2005. *Psychological Testing: Principles, Aplications, and Issues*. USA: Wadsworth

Karina, Sandra. 2010. "Industri Elektronik Tumbuh 15% Tahun Depan". http://economy.okezone.com/read/2010/12/28/320/408044/industri-elektronik-tumbuh-15-tahun-depan diunduh pada tanggal 5 Mei 2014

Kerlinger, Fred N. 1986. *Asas-asas Penelitian Behavioral Edisi Ketiga*. Jogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Prenhallindo.
Lazarus, S. & Folkman, R.S. 1986. *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer.
Luthans, Fred. 1998. *Organizational Behavior*. New York: McGraw-Hill Companies, Inc.
Luthans, Fred. 2006. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2008. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Bandung: Rosda.
Moh. Nazir. Ph.D. 2005. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
Munandar. 2008. *Psikologi Industri dan Organisasi.* Jakarta: UI-Press
Purwanto, Didik. 2012. "Toshiba Kenalkan 5 Televisi Baru Seri "Power"". http://tekno.kompas.com/read/2012/02/09/15233167/Toshiba.Kenalkan.5.Televisi.Baru.Seri.Power diunduh 5 Juni 2014.
Rini, Jacinta F. 2002. *Stres Kerja*. Jakarta: Team e-psikologi.com. http://www.epsikologi.com/masalah/stres.htm diakses 5 November 2014.
Robbins, Stephen P. 1998. *Organizational behavior (8th edition).* New Jersey: Prentice Hall.
Robbins, Stephen P. & Timothy A. Judge. 2008. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
Seniati, L., Yulianto, A., Setiadi. 2005. *Psikologi Eksperimen*. Jakarta: PT Indeks.
Septiyanti, Vira. 2013. Gambaran Stres Kerja Pengemudi di Bus Kota PERUM Damri Bandung. Skripsi Fakultas Psikologi Universitas Padjadjaran Bandung: tidak diterbitkan
Smeltzer C. Suzanne, Brunner & Suddarth. 2002. *Buku Ajar Keperawatan Medikal Bedah.* Jakarta: EGC.
Top Brand Award. 2014. "Top Brand Index 2014"/ http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index_2014 diunduh 6 Juni 2014
Wibisono, Dermawan. 2006. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
Wibowo, Wahyu. 2011. *Cara Cerdas Menulis Artikel Ilmiah*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.