

EFEKTIFITAS PELAYANAN PUBLIK BANTO TRADE CENTRE (BTC) DI KOTA BUKITTINGGI

Oleh :

Mia Audinawati

Email : Miaaudina524@yahoo.com

Pembimbing : Prof. Dr. H. Sujianto, M.Si

Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Jurusan Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. H. R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru28293

Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

Trade center moving from traditional markets into a modern shopping center with a partnership with the tenants / buyers, to accommodate the needs of customers, and create a facility for the activities of shopping, entertainment, as well as the creation means stores representative as things that background development Banto Trade Center (BTC).

The analytical method used is qualitative method. Data and information obtained through observation and interviews with snowballing technique. Based on the effectiveness of the public servants known that his lack of public interest in BTC dikarenakan some things that a stall condition, the parking lot, the existing facilities in the BTC and the lack of promotion by the BTC.

All of these conditions according to traders which also cause people are not interested to visit and shop in BTC so that the low trade transactions and trade turnover will not be achieved in accordance with what they expect.

To conclude, this research finds that because of those problems, then people prefer other locations as a place to trade. Based on the need for the seriousness of the manager in increasing public interest in the BTC and the need for improvements to BTC in terms of physical and BTC program and increased promotion by the manager.

Keywords: Banto Trade Centre, Public Service Effectiveness

PENDAHULUAN

Banto trade centre (BTC) merupakan bangunan yang akan dijadikan sebagai tempat perbelanjaan, tetapi juga sekaligus dijadikan sebagai hotel berbintang tiga. Tapi rencana awal dari pembangunan yang mana akan menjadikan BTC ini sebagai pusat perbelanjaan sekaligus hotel berbintang tiga tidak dapat terealisasi dengan baik. BTC sekarang ini hanya merupakan kawasan perbelanjaan yang kurang mendapat

perhatian oleh masyarakat. Bangunan yang terdiri dari 5 lantai ini hanya dimanfaatkan oleh sebagian orang yang mau untuk membuka toko atau tempat berjualan.

Dalam usaha penarikan para pedagang agar mau berdagang di dalam BTC dilakukan berbagai promosi yang dilakukan oleh pihak pengelola bangunan BTC itu sendiri dengan cara melakukan berbagai acara agar menarik minat pedagang maupun para pendatang.

Perusahaan yang mengelola BTC yaitu PT. Citicon Mitra Bukittinggi dimana PT ini bekerja sama dengan Pemerintah Kota dalam pembangunan BTC. PT Mitra Citicon Bukittinggi melakukan kontrak dengan PEMKO Bukittinggi selama masa waktu 20 tahun. Dimana perjanjian dimulai pada tanggal 30 september 2005 dan akan berakhir setelah 20 tahun kemudian yaitu pada tahun 2025. Hal ini dikarenakan PT Citicon Mitra Bukittinggi melakukan pembangunan di tanah kota.

Sistem yang dipakai oleh PT Citicon Mitra Bukittinggi dengan Pemerintah Kota yaitu menggunakan sistem Build Operation Transfer (BOT). BOT Agreement adalah perjanjian antara 2 (dua) pihak, dimana pihak yang satu menyerahkan penggunaan tanah miliknya untuk di atasnya didirikan suatu bangunan komersial oleh pihak kedua (investor), dan pihak kedua tersebut berhak mengoperasikan atau mengelola bangunan komersial untuk jangka waktu tertentu dengan memberikan fee (atau tanpa fee) kepada pemilik tanah, dan pihak kedua wajib mengembalikan tanah beserta bangunan komersial di atasnya dalam keadaan dapat dan siap dioperasikan kepada pemilik tanah setelah jangka waktu operasional tersebut berakhir.

Menurut Pasal 1 ayat (12) Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 38 Tahun 2008 Tentang Pengelolaan Barang Milik Negara-Daerah, yang menyatakan bahwa Bangun guna serah adalah pemanfaatan barang milik negara/daerah berupa tanah oleh pihak lain dengan cara mendirikan bangunan dan/atau sarana berikut fasilitasnya, kemudian didayagunakan oleh pihak lain tersebut dalam jangka waktu tertentu yang telah disepakati, untuk selanjutnya diserahkan kembali tanah beserta bangunan dan/atau sarana berikut fasilitasnya setelah berakhirnya jangka waktu.

Pengertian BOT menurut Keputusan Menteri Keuangan Nomor

248/KMK.04/1995 Jo SE - 38/PJ.4/1995 adalah:

1. Bentuk perjanjian kerjasama antara pemegang hak atas tanah dengan investor,
2. Pemegang hak atas tanah memberikan hak kepada investor untuk mendirikan bangunan selama masa perjanjian,
3. Setelah masa perjanjian berakhir, investor mengalihkan kepemilikan atas bangunan tersebut kepada pemegang hak atas tanah.
4. Bangunan yang didirikan investor dapat berupa gedung perkantoran, apartemen, pusat perbelanjaan, rumah toko, hotel, dan/atau bangunan lainnya.

Bagi Pemerintah Daerah pembiayaan pembangunan infrastruktur dengan mengandalkan APBD (Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah) juga dirasakan semakin terbatas jumlahnya, untuk itu dibutuhkan pola-pola baru sebagai alternatif pendanaan yang tidak jarang melibatkan pihak swasta (nasional-asing) dalam proyek-proyek Pemerintah.

Banto Trade Centre (BTC) yang dikelola oleh PT Mitra Citicon Bukittinggi melakukan kerja sama dengan pemerintah Kota Bukittinggi dengan menggunakan sistem build operation transfer (BOT) dalam jangka waktu 20 tahun. Dimana bangunan ini di rencanakan sebagai tempat perbelanjaan sekaligus sebagai hotel bintang 3, dengan jumlah lantai 5 tingkat dengan rencana lantai 1 sampai 3 merupakan tempat perbelanjaan dan lantai 4 sampai 5 merupakan hotel. Rencana awal dalam pembangunan Banto Trade Centre ini yaitu untuk tempat atau sarana berjualan bagi masyarakat yang berjualan disekitar lokasi pembangunan Banto Trade Centre (BTC), karena kurang tersedianya tempat untuk berdagang bagi para pedagang yang berjualan di pinggir jalan. Tapi keadaan sekarang hanya lantai 1 dan 2 saja yang berfungsi sebagai kawasan perbelanjaan dan itu pun hanya sedikit dari kios-kios di lantai 1 dan 2 yang

dimanfaatkan karena sedikitnya peminat yang mau menempati. Pada lantai dasar saat ini dijadikan sebagai tempat berjualan sayur pada pagi hari, ini dilakukan oleh pihak BTC agar berkurangnya pedagang yang berjualan sayur di pinggi jalan sekitar BTC. Terkhusus untuk rencana pembangunan hotel bintang 3 di lantai 4 dan 5 masih dalam proses pembangunan dimana rancangan hotel bintang 3 ini akan dibangun 140 kamar.

TINJAUAN PUSTAKA

Jati (2000; 13) secara umum tujuan organisasi merupakan keadaan atau tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi di waktu yang akan datang melalui kegiatan organisasi. Untuk mencapai tujuan dalam organisasi, pelaku (orang) dalam organisasi diharapkan untuk mendesain ataupun me-manage organisasinya dengan matang agar organisasi dapat berjalan dengan baik. Oleh karena itu, demi berjalan baiknya sebuah organisasi perlu diperhatikan beberapa prinsip organisasi seperti berikut:

1. Perumusan tujuan yang jelas, sebab tujuan organisasi berfungsi untuk: pedoman kearah mana organisasi akan dibawa, landasan bagi organisasi tersebut, menentukan macam aktifitas yang akan dilakukan, menentukan program, prosedur dan beberapa hal terkait dengan koordinasi, integrasi, simplikasi, sinkronisasi dan mekanisme.
2. Pembagian tugas dan pekerjaan (*job description*).
3. Delegasi kekuasaan yang berarti pemimpin organisasi itu dipilih secara mufakat dan harus diikuti dengan adanya pertanggung jawaban.
4. Kesatuan perintah (*one of command*) dan tanggung jawab.
5. Prinsip kepemimpinan, dalam konteks kontemporal dari prinsip ini yang paling mengemuka ke

permukaan adalah prinsip kepemimpinan yang berupa prinsip kolektif-kolegial, yaitu prinsip kebersamaan, mau mendengarkan dan menyelaraskan diri dengan nilai-nilai dari seluruh komponen organisasi, khususnya pada kepengurusan organisasi.

6. Tingkat pengawasan, dengan diadakannya sebuah monitoring terhadap kinerja pelaku organisasi atau lebih familiar dengan sebutan oposisi.

Menurut L.P. Sinambela dalam bukunya “Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi” (2006:6), secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparan

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

1. Akuntabilitas

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

3. Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

4. Kesamaan Hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

5. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Selanjutnya, jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Banto Trade Center terletak di Jl. Soekarno Hatta, tepatnya pertigaan Jl. Soekarno Hatta dan Jl. Perintis Kemerdekaan. Jika kita berdiri di atas janjang 40 dan melihat ke bawah, terlihat bangunan Banto Trade Center.

Dulu sebelum jadi Mal Banto Trade Center, lokasi itu merupakan terminal dan pasar biasa. Pasar dengan kios-kios kecil, disebut Pasar Banto. Banyak penjual barang dan jasa yang berjualan di sana. Terminal di pasar Banto dipindahkan ke Aur Kuning, dan lokasi itu kemudian diubah menjadi Mal Banto Trade Center.

1. Optimalisasi Tujuan-Tujuan

Ancangan optimasi tujuan menempatkan sasaran organisasi sebagai faktor utama yang diperhitungkan dalam menilai efektivitas. Beberapa jenis sasaran organisasi yaitu :

Pertama, sasaran resmi (*official goal*). Sasaran ini menggambarkan secara resmi kegiatan yang akan dilakukan oleh organisasi, alasan pembentukan organisasi, serta nilai-nilai atau falsafah yang mendasari berdirinya organisasi. Sasaran resmi bukanlah tujuan atau sasaran yang digunakan sebagai acuan dalam menentukan arah tindakan; juga bukan acuan untuk mengukur performansi organisasi.

Kedua, sasaran yang sebenarnya diinginkan (*operative goal*). Sasaran yang bersifat operatif ini merupakan tujuan

aktual organisasi yang sering menggambarkan sasaran jangka pendek yang dapat diamati dan diukur ketercapaiannya baik secara kuantitatif maupun kualitatif.

Mal Banto Trade Center selesai dibangun dan diresmikan tahun 2007. Di dalam bangunan lima lantai ini tersedia sebanyak 1012 kios, escalator, dan tempat parkir. Banto Trade Centre ini di bangun untuk masyarakat agar dimanfaatkan sebagai tempat berjualan. Setiap pemilik kios di Pasar Banto mendapat jatah toko di Mal itu. Walaupun, memiliki toko di Mal Banto Trade Center, tapi penjual tidak berjualan di sana, karena sepi pengunjung..

Karena Banto Trade Centre ini masih sepi saat ini, pada pagi hari, lapangan parkir dan basement Mal Banto Trade Center dijadikan tempat berjualan sayur mayur.

“Karena banyaknya pedagang sayur yang berjualan di sekitar Jl. Soekarno Hatta kami sebagai pihak pengelola menyediakan lantai dasar dari BTC ini untuk dimanfaatkan oleh pedagang sayur sebagai tempat mereka berjualan, jadi saat pagi hari lantai dasar dari BTC saat ini dapat dikatakan sebagai los sayur,” kata bapak Taufik sebagai Building Management BTC

Pada siang hari, ada beberapa toko yang buka, tapi banyak toko yang tutup. Pihak pengelola sudah melakukan banyak upaya, antara lain mendatangkan artis lokal dan nasional untuk menarik pembeli datang ke BTC dan memberikan promo gratis biaya sewa selama 1 tahun, bagi penjual. Tapi, tidak banyak pembeli dan penjual yang datang ke BTC.

2. Perspektif System

Perspektif sistem memandang organisasi sebagai satu kesatuan dari berbagai unsur yang saling berhubungan secara fungsional untuk mencapai tujuannya. Paham ini mencoba menilai efektivitas organisasi dari segi sejauh

mana unsur-unsur dalam organisasi itu dapat berfungsi secara optimal.

Bila dicermati perspektif sistematis ini, maka konsep efektivitasnya lebih ditekankan kepada fleksibilitas dan kesiagaan unsur-unsur internal dari sistem untuk menghadapi lingkungannya serta kemampuannya memperoleh sumber daya yang dibutuhkan dari luar organisasi untuk pertumbuhan dan perkembangan organisasi untuk pertumbuhan dan perkembangan organisasi tersebut. Dengan demikian, ada dua faktor penting dari sistem yang perlu diperhatikan, struktur organisasi itu secara sistematis, dan strategi yang digunakan untuk mencapai tujuannya. Struktur itu mengacu kepada tata susunan organisasi menurut diferensiasi peran dan fungsi setiap bagian/unit organisasi yang dianggap rasional dan efektif untuk mencapai sasaran pada masing-masing bagian dalam rangka pencapaian sasaran organisasional secara keseluruhan. Strategi, tidak lain adalah langkah-langkah kebijakan yang ditempuh organisasi untuk mengantisipasi perubahan, tantangan, dan tuntutan-tuntutan baru yang terjadi di lingkungan organisasi. Secara teoritis perspektif sistematis ini lebih menekankan kriteria perumusan efektivitas organisasi dan ukuran pencapaian keberhasilan dari segi ketersediaan komponen-komponen yang digolongkan sebagai perangkat keras (hardware) organisasi, yaitu model sistem organisasi, struktur dan hirarki organisasi, serta strategi yang ditempuh untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan.

Program yang digunakan oleh pihak pengelola Banto Trade Centre untuk menarik minat pedagang dan konsumen agar datang ke BTC sudah dilakukan berbagai cara. Antara lain yaitu bekerja sama dengan wartawan dan seniman Bukittinggi dan juga menjadikan Banto Trade Centre sebagai sentra Batu Akik di Kota Bukittinggi.

Wawancara dengan Bapak Taufin, Building Management BTC mengenai

rencana akan bekerjasama dengan wartawan dan seniman bukittinggi.

"Saya berharap kedepannya kolaborasi antara wartawan, seniman, dan BTC sehingga tercipta nilai positif bagi pasar Banto (BTC) di mata pemerintah dan dimata masyarakat . Karena selama ini image yang ada bahwa BTC tidak bagus atau nyaman untuk berusaha dan berniaga. Mudah-mudahan usaha ini berdampak positif untuk membangun kembali image BTC yang baik".

Keseriusan saya sebagai building management BTC ini didukung oleh Owner BTC, ditunjukkan dengan memberikan support kepada PWI untuk berkantor di BTC lantai 1, secara cuma-cuma. Ditambah lagi tiga ruang yang disediakan tersebut juga menggabungkan Balai Wartawan-Sekretariat PWI cabang Bukittinggi-Sekretariat Komunitas Performance." Selanjutnya, saya berharap hal ini akan bisa menjadi pemicu bagus untuk BTC dimasa mendatang," kata Bapak Taufik.

3. Tekanan pada segi perilaku manusia dalam susunan Organisasi

Di samping ancaman tujuan dan ancaman sistematis, maka pengertian dan perumusan efektivitas seringkali diberi tekanan dari perspektif tingkah laku, yaitu suatu paham yang menganggap bahwa efektivitas atau keberhasilan organisasi untuk mewujudkan tujuannya terletak kepada peran tingkah laku orang-orang yang berada di dalam sistem organisasi, baik pekerja (karyawan) maupun para pimpinannya.

Beberapa aspek tingkah laku organisasi yang menjadi perhatian utama dalam penentuan kriteria efektivitas, antara lain perbedaan individual dan keragaman kemampuan orang-orang dalam organisasi, kemampuan manajerial dalam mengelola perilaku orang dalam organisasi, dan nilai-

nilai yang menjadi acuan individu dalam organisasi sekaligus menuntun keseluruhan perilaku dan tindakannya.

Setiap individu dalam organisasi memiliki seperangkat nilai dasar yang menjadi falsafah hidup. Nilai itu pada dasarnya merupakan gagasan abstrak yang diyakini kebenaran dan keberlakuannya dalam hidup seseorang. Dalam konteks organisasi, nilai-nilai dasar itu dapat merupakan tujuan-tujuan yang bersifat *superordinate*, yang dirumuskan secara positif sebagai tujuan resmi (*official goal*) dari organisasi. Nilai-nilai dasar itu yang diyakini kebenarannya, merupakan pemandu yang esensial bagi perilaku individu dalam pelaksanaan tugas-tugas organisasional. Pengabdian, kesetiaan, dan kejujuran dalam pelaksanaan tugas organisasi sebenarnya secara mendasar bersumber kepada pandangan hidup dan nilai-nilai dasar yang dianut seseorang dalam hidupnya. Dengan demikian pemilikan nilai-nilai dasar organisasi merupakan faktor tingkah laku yang turut mempengaruhi berfungsinya organisasi itu secara efektif.

Banto Trade Centre melakukan kegiatan dimana menyediakan kios secara gratis untuk 5 bulan pertama bagi pedagang yang ingin menempati kios di BTC.

“kami menyediakan kios-kios secara gratis untuk pedagang yang ingin mencoba berdagang di BTC ini, tapi hanya untuk 5 bulan pertama agar dapat menarik minat calon pedagang dengan cara mencoba berdagang di BTC jika ingin melanjutkan berdagang d BTC mereka baru membaya kepada pihak kami, apakah pedagang mau membeli kios ataupun hanya menyewa, karena selama ini pandangan msyarakat terhadap BTC ini kurang mendapatkan respon positif” kata Bapak Taufik.

Tanggapan masyarakat terhadap program yang telah dilakukan oleh pihak BTC ada berbagai macam.

“usaha yang dilakukan pihak BTC bagus, saya adalah salah satu pedagang yang mencoba untuk berdagang disini, saya baru mencoba ini kurang lebih 2 bulan tapi kondisinya masih sepi pengunjung, yang saya ingin kan pihak BTC dapat melakukan sesuatu untuk masalah sepi pengunjung yang datang ke BTC ini”kata bapak Faisal salah seorang pedagang yang berdagang d BTC dengan program gratis untuk 5 bulan pertama.

KESIMPULAN

Pasar merupakan salah satu sarana/fasilitas umum dibidang perdagangan yang sangat penting artinya dan harus dimiliki sebuah kota atau daerah. Hal ini di sebabkan karena pasar merupakan sarana dan prasarana pendukung di sektor perekonomian. Di Bukittinggi terdapat empat pusat pasar, yaitu : Pasar Atas yang menyediakan kebutuhan sandang, Pasar Bawah yang menyediakan kebutuhan pangan, Pasar Simpang Aur yang merupakan pasar grosir, dan Pasar Banto sekarang dikenal dengan Banto Trade Centre (BTC) merupakan pasar yang menyediakan kebutuhan sandang. Pasar di Kota Bukittinggi berperan dalam perdagangan dan jasa berskala regional. Untuk jasa perdagangan skala kecil/eceran berperan sebagai pusat perdagangan wilayah Sumatera Barat bagian utara, dan untuk jasa perdagangan skala menengah dan besar melayani antar propinsi di Sumatera dan Jawa.

Pasar Banto Trade Centre (BTC) merupakan pasar tradisional yang dikelola oleh PT Citicon Mitra Bukittinggi secara moderen. Pasar BTC berlokasi di Kecamatan Mandiangin Koto Selayan. Pasar Banto Trade Centre dibangun sejak tahun 2004 oleh PT CITICON dengan luas bangunan 22.478 m² terdiri atas 5 lantai mulai beroperasi pada Bulan September 2007. BTC mempunyai kios sebanyak 1.012 petak, dari jumlah tersebut terjual sebanyak 471 petak. Dari 471 petak terjual tersebut berdasarkan data dari

wawancara dengan pihak PT Citicon Mitra Bukittinggi sebagai pengelola Banto *Trade Centre* diketahui yang aktif berjualan hanya 110 kios. Artinya, setelah berjalan 8 tahun masa operasi ternyata tingkat hunian dan penjualan ruang usaha/kios di BTC belum juga mencapai sukses, sehingga perlu di pikirkan cara meningkatkannya.

Idealnya, pasar adalah tempat yang ramai oleh pedagang dan pengunjung. Dari hasil wawancara dengan pengelola dan sejumlah pedandang di BTC ternyata mereka memilih tempat berdagang tidak hanya berdasarkan kondisi fisik bangunan semata tetapi juga berdasarkan ramainya pengunjung, sebab dengan demikian omzet yang mereka peroleh dapat mengimbangi investasi yang di tanamkan untuk dagangan mereka. Jika jumlah pedagang dan pengunjung BTC yang relatif kecil tidak segera diatasi, tentu saja ini sangat merugikan bagi Pemerintah Kota Bukittinggi sebagai pemilik aset dan PT Citicon Mitra Bukittinggi sebagai pengelola BTC, sebab manfaat BTC kurang menampilkan hasil maksimalnya pemanfaatan BTC di Kota Bukittinggi. Kondisi seperti ini tentunya tidak diharapkan pengelola dan pemerintah Kota Bukittinggi, sebab tujuan pendirian BTC agar dapat di dimanfaatkan sebaik-baiknya oleh pedagang dan pengunjung.

DAFTAR PUSTAKA

- Danim, Sudarwan. 2004. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektifitas Kelompok*. Rineka Cipta. Jakarta
- Gustri, Jasdi. 2014. *Efektifitas Pemanfaatan Kawasan Wisata Air Terjun Tujuh Tingkat Batang Koban Sebagai Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Kuantan Singingi*. Skripsi Jurusan Administrasi Publik Universitas Riau. Pekanbaru
- Handoko, T. Hani. 2001. *Manajemen II. BPFE*. Yogyakarta
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik. Pembaruan*. Yogyakarta
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik. UPP AMP YKPN*. Yogyakarta
- Mattesson, Michael. 2000. *Perilaku dan Manajemen Oeganisasi*. Erlangga.
- Mitra, Ariadi. 2010. *Efektifitas Program pada Organisasi Kesatuan Aksi Mahasiswa Muslim Indonesia (KAMMI) Daerah Riau, Pekanbaru*
- Moenir, HAS.2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta
- Siagian, SP. 2003. *Filsafat Organisasi*. Bumi Aksara. Jakarta
- Sinambela, Lijan Poltak,dkk.2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta :Bumi Aksara.
- Sumaryadi, Nyoman. 2005. *Efektifitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*. Citra Utama. Jakarta
- Sutrisno, Eddy. 2010. *Budaya Organisasi*. Bumi Aksara. Jakarta
- Umar, Husein. 2005. *Strategic Management In Action*. Gramedia Pustaka Umum. Jakarta