

PENGARUH TRAINING ADMINISTRASI PERKANTORAN TERHADAP EFEKTIVITAS KINERJA TATA USAHA SMA/SMK

Eko Tjiptojuwono¹, Husni Indrawati Wijaya Putri²

Program Studi Administrasi Niaga, Politeknik NSC Surabaya

¹ekotj2009@gmail.com, ²husni.indrawati@yahoo.com

ABSTRACT

This research was conducted to determine the effect of training with the office administration training to the performance effectiveness of administrative officers of general and vocational high school in Surabaya. This research was conducted by train administrative officers with the office administration for general and vocational high school in Surabaya. Researchers measuring the effectiveness and performance of the administration officers before and after training with the

method of direct observation of the object of research, interviews, and questionnaires.

The first phase, researchers conducted interviews with the principals and administrators in direct contact with the administrative services on general and vocational high school in Surabaya to find out information about the knowledge of office administration and performance of administration. The second phase, given training in office administration to

administration officers. The third phase, researchers evaluate training results.

Provision of office administration training to the administration officer on the general and vocational high school in Surabaya has an influence on enhancing the performance effectiveness of the administration officers.

Keyword: office administration, administrator, school

1. Pendahuluan

Perkembangan dunia teknologi yang semakin modern jika disertai dengan sistem administrasi

yang tertib akan membuat kegiatan operasional dalam suatu industri berjalan dengan lancar.

Dalam sebuah sistem administrasi tersebut mutlak diperlukan adanya sumberdaya manusia yang mempunyai keahlian administrasi. Sistem administrasi diperlukan oleh semua sektor industri, baik industri yang bergerak dalam bidang jasa maupun non jasa. Beberapa industri tersebut diantaranya industri manufaktur, kesehatan, dan lain sebagainya. Dengan adanya sumberdaya manusia yang ahli dalam bidang administrasi, maka proses administrasi yang ada dalam industri tersebut akan berjalan dengan tertib dan disiplin. Tenaga administrasi yang mempunyai keahlian akan dapat memberikan suatu kepuasan bagi pelanggan internal maupun pelanggan eksternal suatu industri.

Untuk mendapatkan seorang tenaga administrasi yang ahli maka diperlukan adanya suatu pelatihan dengan harapan dapat meningkatkan kinerja yang pada akhirnya kegiatan operasional suatu industri akan berjalan dengan lancar dan pelanggan akan mendapatkan kepuasan.

Dalam dunia pendidikan, pelanggan internal yang dapat memperoleh kepuasan dari tenaga administrasi yang ahli tersebut adalah guru, kepala sekolah dan wakil kepala sekolah. Sedangkan pelanggan eksternal adalah seluruh siswanya. Sekolah yang merupakan salah satu industri pendidikan juga memerlukan sistem administrasi yang sesuai standar, khususnya untuk sekolah SMA dan SMA yang terakreditasi B atau C.

Berdasarkan data yang diperoleh kegiatan administrasi SMA dan SMK di Surabaya, khususnya yang masih terakreditasi B dan C masih belum sesuai dengan standar administrasi yang ada. Dengan adanya hal tersebut perlu diadakan penelitian untuk memperoleh informasi dan bukti nyata mengenai kegiatan administrasi yang berlangsung pada SMA dan SMK di Surabaya.

Penelitian ini mengenai efektivitas pelatihan administrasi perkantoran terhadap kinerja tata usaha tata usaha SMA dan SMK di Surabaya. Penelitian ini dilakukan dengan harapan kegiatan administrasi yang ada pada tata usaha SMA dan SMK di Surabaya dapat berjalan sesuai dengan standar administrasi perkantoran dan pada akhirnya akan dapat meningkatkan kinerja tata usaha.

Keahlian dalam bidang administrasi sangat penting dikarenakan kegiatan administrasi berkenaan dengan pelaksanaan pekerjaan perkantoran secara efisien, kapan, dan dimana pekerjaan itu harus dilakukan. Dengan adanya pelatihan administrasi perkantoran diharapkan tata usaha dapat meningkatkan keterampilan di bidang administrasi, perubahan sikap dan perilaku yang nantinya akan berdampak pada peningkatan kinerja tata usaha.

Sekolah Menengah Atas disingkat SMA, dan Sekolah Menengah Kejuruan disingkat SMK adalah salah satu bentuk satuan pendidikan formal yang menyelenggarakan pendidikan umum pada jenjang pendidikan menengah sebagai lanjutan dari SMP, MTs, atau bentuk lain yang sederajat atau lanjutan dari hasil belajar yang diakui sama atau setara SMP atau MTs.

Administrasi didefinisikan sebagai penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis baik internal maupun eksternal dengan maksud menyediakan keterangan serta memudahkan untuk memperoleh kembali baik sebagian maupun menyeluruh. Pada pokoknya administrasi perkantoran merupakan rangkaian aktivitas merencanakan, mengorganisasi (mengatur dan menyusun), mengarahkan (memberikan arah dan petunjuk), mengawasi dan mengendalikan (melakukan kontrol) sampai menyelenggarakan secara tertib sesuai tujuan mengenai sesuatu hal atau kegiatan. Hal atau sasaran yang terkena oleh rangkaian kegiatan itu pada umumnya ialah pekerjaan perkantoran (office work), yang termasuk pekerjaan perkantoran diantaranya:

mengetik (typing), menghitung (calculating), memeriksa (checking), menyimpan warkat/arsip (filing), menelepon (telephoning), menggandakan (duplicating), mengirim surat (mailing), dan kegiatan lain.

Pelatihan (training) dimaksudkan untuk memperbaiki penguasaan berbagai keterampilan dan tehnik pelaksanaan kerja tertentu, terinci dan rutin. Sedangkan kinerja adalah jumlah/ ukuran keberhasilan atas sesuatu yang dicapai.

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti berasumsi bahwa:

- a. Kegiatan administrasi di SMA dan SMK di Surabaya masih belum sesuai dengan standar administrasi yang ada, khususnya yang terakreditaasi B dan C. Dengan adanya hal tersebut perlu diadakan pelatihan untuk meningkatkan kinerja tata usaha administrasi SMA dan SMK di Surabaya.
- b. Tata usaha administrasi belum pernah mendapatkan pelatihan administrasi perkantoran.

Penelitian ini dilakukan dengan lingkup penelitian di SMA dan SMK di Surabaya khusunya yang terakreditasi B dan C, teknik sampling yang digunakan adalah cluster sampling, yang dibagi menjadi 5 kluster, yaitu surabaya utara, selatan, timur, barat, dan tengah. Setiap kluster dipilih 4 sekolah yang berarti 4 orang tenaga tata usaha dimana satu sekolah satu orang bagian tata usaha yang menjadi sampel, sehingga jumlah keseluruhan 20 orang karyawan bagian tata usaha.

2. Tinjauan Pustaka

Ghomes (2007: 279) menyatakan bahwa “Job performance is the amount of succesfull role achievement” (kinerja adalah jumlah/ ukuran

keberhasilan atas sesuatu yang dicapai). Menurut Soelaiman dalam bukunya Manajemen Kinerja (2007:279) memberikan pengertian atas kinerja adalah sebagai sesuatu yang dikerjakan dan dihasilkan dalam bentuk produk maupun jasa, dalam suatu periode tertentu dan ukuran tertentu oleh seseorang atau sekelompok orang melalui kecakapan, kemampuan, pengetahuan dan pengalamannya.

Soelaiman (2007:280) penilaian kinerja sering digunakan dengan pemahaman evaluasi kinerja (performance appraisal/ evaluation) memiliki beberapa istilah seperti: merit rating, behavioral assesment, employee evaluation, personal review, dan sebagainya.

Menurut Gomes (2007) ukuran kinerja mencakup tipe kriteria performansi kinerja yang di dasarkan atas deskripsi perilaku yang spesifik, yaitu quantity of work, quality of work, job knowledge, creativeness, cooperative, dependability, initiative, dan personal qualities.

Menurut Mangkuprawira (2004:136) mengemukakan bahwa ada 7 (tujuh) maksud utama program pelatihan dan pengembangan, yaitu memperbaiki kinerja, meningkatkan keterampilan tata usaha, menghindari keusangan manajerial, memecahkan permasalahan, orientasi tata usaha baru, persiapan promosi dan keberhasilan manajerial, dan memberi kepuasan untuk kebutuhan pengembangan personal.

Menurut Hariandja (2002: 168), ada beberapa alasan penting untuk mengadakan pelatihan, yaitu:

- a. Tata usaha yang baru direkrut sering kali belum memahami secara benar bagaimana melakukan pekerjaan.
- b. Perubahan-perubahan lingkungan kerja dan tenaga kerja. Perubahan-perubahan disini meliputi perubahan-perubahan dalam teknologi proses seperti munculnya teknologi baru atau munculnya metode kerja baru.

Perubahan dalam tenaga kerja seperti semakin beragamnya tenaga kerja yang memiliki latar belakang keahlian, nilai, sikap yang berbeda yang memerlukan pelatihan untuk menyamakan sikap dan perilaku mereka terhadap pekerjaan.

- c. Meningkatkan daya saing perusahaan dan memperbaiki produktivitas. Saat ini daya saing perusahaan tidak bisa lagi hanya dengan mengandalkan aset berupa modal yang dimiliki, tetapi juga harus sumber daya manusia yang menjadi elemen paling penting untuk meningkatkan daya saing sebab sumber daya manusia merupakan aspek penentu utama daya saing yang langgeng.
- d. Menyesuaikan dengan peraturan-peraturan yang ada, misalnya standar pelaksanaan pekerjaan yang dikeluarkan oleh asosiasi industri dan pemerintah, untuk menjamin kualitas produksi atau keselamatan dan kesehatan kerja.

Istilah administrasi berasal dari bahasa latin yaitu "Ad" dan "ministrate" yang artinya pemberian jasa atau bantuan, yang dalam bahasa Inggris disebut "Administration" artinya "To Serve", yaitu melayani dengan sebaik-baiknya.

Menurut Liang Gie dalam Ali Mufiz (2004:1.4) menyebutkan bahwa administrasi adalah suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam bentuk kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu. Sehingga dengan demikian ilmu administrasi dapat diartikan sebagai suatu ilmu yang mempelajari proses, kegiatan dan dinamika kerjasama manusia.

Dalam manajemen perkantoran terdapat berbagai fungsi yang meliputi rangkaian aktivitas antara lain manajemen dan pengarahan, tata laksana / penyelenggaraan, pelaksana secara efisien, manajemen, pengawasan, pengendalian dan pengawasan,

pengarahan dan pengawasan, pengarahan, perencanaan, pengendalian dan pengorganisasian.

Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai. Pengertian efektivitas ini lebih berorientasi kepada keluaran sedangkan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama. Apabila efisiensi dikaitkan dengan efektivitas maka walaupun terjadi peningkatan efektivitas belum tentu efisiensi meningkat (Sedarmayanti, 2001: 59).

Efektivitas memiliki arti berhasil atau tepat guna. Efektif merupakan kata dasar, sementara kata sifat dari efektif adalah efektivitas. Menurut Effendy efektivitas merupakan komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah personil yang ditentukan (Effendy, 2003:14).

3. Penelitian Sebelumnya

Penelitian sebelumnya yang mendasari penelitian ini adalah:

- a. Penelitian yang dilakukan oleh M. Katharaki, C. Prachalias, M. Linardakis and K. Kioulafas (2009) dengan judul Business administration training seminar for public sector executives: implementation and evaluation.
- b. Penelitian yang dilakukan oleh Diana Aqmala (2007) dengan judul Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Pelatihan Penjualan Dan Kompetensi Relasional Untuk Meningkatkan Kinerja Tenaga Penjualan.
- c. Penelitian yang dilakukan oleh Abdullah dan Dedy Herdiansyah (2009) dengan judul Dampak Pelatihan Dosen terhadap Proses Belajar Mengajar Mahasiswa Jurusan

Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Pontianak

4. Pembahasan

Penelitian ini dilakukan pada staf tata usaha SMA/ SMK di Surabaya yang berjumlah 21 orang. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada Kepala Sekolah atau atasan dari staf usaha dengan maksud untuk mengetahui kinerja staf tata usaha. Penyebaran kuesioner dilakukan sebanyak 2 (dua) kali yaitu sebelum dilakukan pelatihan administrasi perkantoran dan sesudah dilakukan pelatihan. Deskripsi jawaban akan dijelaskan berdasarkan frekuensi dan hasil perhitungan mean masing-masing variabel yang sudah dikategorikan.

a. Deskripsi jawaban responden mengenai kinerja staf tata usaha sebelum diberikan pelatihan administrasi perkantoran

Tabel 1 Deskripsi jawaban responden mengenai kinerja staf tata usaha sebelum diberikan pelatihan administrasi perkantoran

No	Pernyataan	Jawaban					Mean	Jumlah
		STS	TS	N	S	SS		
1	Karyawan Bagian Tata Usaha memiliki kualitas kerja dalam melakukan kegiatan kearsipan yang sesuai dengan standar yang ada di sekolah.	0	0	5	11	5	4,00	21
2	Karyawan Bagian Tata Usaha memiliki kualitas kerja dalam melakukan kegiatan korespondensi yang sesuai dengan standar yang ada di sekolah.	0	0	7	9	5	3,90	21
3	Karyawan Bagian Tata Usaha memiliki kualitas kerja dalam melakukan kegiatan kesekretariatan yang sesuai dengan standar yang ada di sekolah.	0	0	3	13	5	4,09	21
4	Karyawan Bagian Tata Usaha memiliki pengetahuan yang luas mengenai pekerjaan kearsipan.	0	1	5	13	2	3,76	21
5	Karyawan Bagian Tata Usaha memiliki pengetahuan yang luas mengenai pekerjaan korespondensi.	0	1	5	11	4	3,85	21
6	Karyawan Bagian Tata Usaha memiliki pengetahuan yang luas mengenai pekerjaan kesekretariatan.	0	2	3	12	4	3,85	21
7	Karyawan Bagian Tata Usaha memiliki kreativitas dalam menyelesaikan pekerjaan kearsipan.	0	2	1	11	7	4,09	21
8	Karyawan Bagian Tata Usaha bersedia untuk bekerja sama dengan rekan kerja.	0	0	5	11	5	4,00	21
9	Karyawan Bagian Tata Usaha dapat dipercaya dalam hal penyelesaian kerja yang berhubungan dengan kesekretariatan (menyampaikan pesan baik dari telepon maupun surat).	0	1	5	10	5	3,90	21
10	Karyawan Bagian Tata Usaha memiliki tanggung jawab yang	0	1	1	13	6	4,14	21

	besar dalam menyelesaikan tugas kesekretariatan.							
11	Karyawan Bagian Tata Usaha memiliki kepribadian yang baik.	0	0	1	6	14	4,61	21

Sumber: Frekuensi Jawaban Responden

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa rata-rata jawaban responden adalah berada pada interval $3,40 < a \leq 4,20$. Hal ini menunjukkan bahwa responden setuju atas pernyataan mengenai kinerja staf tata usaha sebelum diberikan pelatihan administrasi perkantoran.

b. Deskripsi jawaban responden mengenai kinerja staf tata usaha setelah diberikan pelatihan administrasi perkantoran

Tabel 2 Deskripsi jawaban responden mengenai kinerja staf tata usaha setelah diberikan pelatihan administrasi perkantoran

No	Pernyataan	Jawaban					Mean	Jumlah
		SFS	TS	N	S	SS		
1	Karyawan Bagian Tata Usaha memiliki kualitas kerja dalam melakukan kegiatan kearsipan yang sesuai dengan standar yang ada di sekolah.	0	0	0	13	8	4,38	21
2	Karyawan Bagian Tata Usaha memiliki kualitas kerja dalam melakukan kegiatan korespondensi yang sesuai dengan standar yang ada di sekolah.	0	0	0	5	16	4,76	21
3	Karyawan Bagian Tata Usaha memiliki kualitas kerja dalam melakukan kegiatan kesekretariatan yang sesuai dengan standar yang ada di sekolah.	0	0	0	9	12	4,57	21
4	Karyawan Bagian Tata Usaha memiliki pengetahuan yang luas mengenai pekerjaan kearsipan.	0	0	2	3	16	4,66	21
5	Karyawan Bagian Tata Usaha memiliki pengetahuan yang luas mengenai pekerjaan korespondensi.	0	0	0	5	16	4,76	21
6	Karyawan Bagian Tata Usaha memiliki pengetahuan yang luas mengenai pekerjaan kesekretariatan.	0	0	0	5	16	4,76	21

7	Karyawan Bagian Tata Usaha memiliki kreativitas dalam menyelesaikan pekerjaan kearsipan.	0	0	0	5	16	4,76	21
8	Karyawan Bagian Tata Usaha bersedia untuk bekerja sama dengan rekan kerja.	0	0	0	5	16	4,76	21
9	Karyawan Bagian Tata Usaha dapat dipercaya dalam hal penyelesaian kerja yang berhubungan dengan kesekretariatan (menyampaikan pesan baik dari telepon maupun surat).	0	0	0	3	18	4,85	21
10	Karyawan Bagian Tata Usaha memiliki tanggung jawab yang besar dalam menyelesaikan tugas kesekretariatan.	0	0	0	5	16	4,76	21
11	Karyawan Bagian Tata Usaha memiliki kepribadian yang baik.	0	0	0	3	18	4,85	21

Sumber: Frekuensi Jawaban Responden

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa rata-rata jawaban responden adalah berada pada interval $4,20 < a \leq 5,00$. Hal ini menunjukkan bahwa responden setuju atas pernyataan mengenai kinerja staf tata usaha setelah diberikan pelatihan administrasi perkantoran.

c. Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel 3 dan tabel 4 dibawah ini :

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Mengenai kinerja staf tata usaha sebelum diberikan pelatihan administrasi perkantoran

Pernyataan	Signifikansi	Taraf Signifikansi	Kesimpulan
1	0,000	0,05	Valid
2	0,000	0,05	Valid
3	0,001	0,05	Valid
4	0,000	0,05	Valid
5	0,000	0,05	Valid
6	0,000	0,05	Valid
7	0,000	0,05	Valid
8	0,001	0,05	Valid
9	0,000	0,05	Valid

10	0,000	0,05	Valid
11	0,005	0,05	Valid

Sumber : Hasil Pengujian Validitas

Dari tabel 3 diatas dapat diketahui bahwa signifikansi dari seluruh item pernyataan lebih kecil dari taraf signifikansi yang ditentukan (0,05) sehingga seluruh item pernyataan dinyatakan valid.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Mengenai kinerja staf tata usaha setelah diberikan pelatihan administrasi perkantoran

Pernyataan	Signifikansi	Taraf Signifikansi	Kesimpulan
1	0,009	0,05	Valid
2	0,001	0,05	Valid
3	0,010	0,05	Valid
4	0,003	0,05	Valid
5	0,001	0,05	Valid
6	0,044	0,05	Valid
7	0,007	0,05	Valid
8	0,001	0,05	Valid
9	0,009	0,05	Valid
10	0,033	0,05	Valid
11	0,003	0,05	Valid

Sumber : Hasil Pengujian Validitas

Dari tabel 4 diatas dapat diketahui bahwa signifikansi dari seluruh item pernyataan lebih kecil dari taraf signifikansi yang ditentukan (0,05) sehingga seluruh item pernyataan dinyatakan valid.

Tabel 5. Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Reliabilitas minimum	Keterangan
kinerja staf tata usaha sebelum diberikan pelatihan administrasi perkantoran	0,932	0,600	Reliabel
kinerja staf tata usaha setelah diberikan pelatihan administrasi perkantoran	0,631	0,600	Reliabel

Sumber : Hasil Pengujian Reliabilitas

Dari tabel 5 diatas terlihat bahwa nilai cronbach alpha yang diperoleh untuk variabel kinerja staf

tata usaha sebelum diberikan pelatihan administrasi perkantoran dan variabel kinerja staf tata usaha setelah diberikan pelatihan administrasi perkantoran lebih besar dari reliabilitas minimum sebesar 0,600. Hal ini berarti keseluruhan variabel telah reliabel.

Perbedaan rata-rata kinerja staf tata usaha sebelum diberikan pelatihan administrasi perkantoran dan kinerja staf tata usaha setelah diberikan pelatihan administrasi perkantoran disajikan pada tabel 6 dibawah ini:

Tabel 6. Perbedaan rata-rata kinerja staf tata usaha

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 SEBELUM	44,2381	21	6,35535	1,38685
1 SESUDAH	52,0952	21	2,32174	,50665

Sumber : Hasil Olah Data SPSS

Dari tabel 6 diatas dapat diketahui perbedaan rata-rata kinerja staf tata usaha sebelum diberikan pelatihan administrasi perkantoran dan kinerja staf tata usaha setelah diberikan pelatihan administrasi perkantoran yang dapat dijelaskan bahwa rata-rata kinerja staf tata usaha sebelum diberikan pelatihan administrasi perkantoran lebih rendah apabila dibandingkan dengan rata-rata kinerja staf tata usaha setelah diberikan pelatihan administrasi perkantoran ($52,0952 > 44,2381$).

d. Hasil Pengujian Paired Sample t-test

Untuk mengetahui perbedaan kinerja staf tata usaha sebelum diberikan pelatihan administrasi perkantoran dan setelah diberikan pelatihan administrasi perkantoran maka digunakan uji paired sample t-test. Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel 7 sebagai berikut :

Tabel 7. Hasil Pengujian Paired Sample t test

	Paired Differences		95% Confidence Interval of the Difference		t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Lower	Upper			
Pair 1 SEBELUM - SESUDAH	-7,85714	5,55235	1,21162	-10,38454	-4,485	20	,000

Sumber : Hasil Olah Data SPSS

Dari tabel 7 diatas dapat dijelaskan sebagai berikut bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari taraf signifikansi yang ditentukan yaitu 0,05 sehingga dapat dinyatakan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan kinerja staf tata usaha sebelum diberikan pelatihan administrasi perkantoran dan setelah diberikan pelatihan administrasi perkantoran.

Pelatihan administrasi perkantoran bagi staf tata usaha SMA/ SMK di Surabaya yang dilaksanakan di Politeknik NSC Surabaya memberikan kontribusi yang besar bagi peningkatan efektivitas kinerja staf tata usaha itu sendiri. Pada pelatihan ini peserta diberikan materi mengenai korespondensi, kearsipan, dan kesekretariatan (telephone handling dan mail handling) dimana materi tersebut berhubungan dengan job description dari staf tata usaha. Pelatihan administrasi perkantoran ini bermanfaat baik bagi staf tata usaha (peserta) itu sendiri maupun untuk instansi/sekolah tempat para staf tata usaha bekerja. Bagi staf tata usaha dapat menambah wawasan baik materi maupun aplikasi sehingga dapat meringankan beban kerja para staf tata usaha sedangkan bagi sekolah akan mendapatkan penataan administrasi yang sesuai dengan standar administrasi perkantoran yang ada di dunia kerja.

5. Simpulan dan Saran

a. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

- 1) Terdapat perbedaan kinerja staf tata usaha SMA/ SMK antara sebelum diberikan

pelatihan dan setelah diberikan pelatihan administrasi perkantoran.

- 2) Pelatihan administrasi perkantoran memberikan pengaruh terhadap efektivitas kinerja staf tata usaha SMA/ SMK walaupun dalam penelitian ini pelatihan masih belum pada tahap aplikasi tetapi masih pada konsep.

b. Saran

Saran yang dapat diberikan dengan adanya penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Pelatihan administrasi perkantoran memberikan pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas kinerja staf tata usaha SMA/ SMK sehingga kegiatan pelatihan ini hendaknya semakin ditingkatkan khususnya di Politeknik NSC Surabaya sebagai tempat penyelenggaraan pelatihan administrasi perkantoran.
- 2) Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperpanjang waktu pelatihan sehingga peserta pelatihan dapat melakukan praktik yang lebih terperinci.

Effendy. 2003. Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.

Gomes, 2002, Manajemen Sumber Daya Manusia, Yogyakarta, Andi Offset.

Hariandja, Marihot T. E. 2005. Manajemen Sumber Daya Manusia. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia. Jakarta.

Mangkuprawira, Sjafr. 2004. Bisnis, Manajemen dan Sumberdaya Manusia. Bogor:IPB Press.

Santoso, Singgih. 2001. SPSS: Mengolah Data Statistik Secara Profesional. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Sedarmayanti.2001. Sumber Daya manusia dan Produktivitas Kerja Bandung : Mandar maju

Soelaiman, Sukmalana. 2007. Manajemen Kinerja Membangun, Meningkatkan Kinerja Sumber Daya Manusia dan Organisasi/Bisnis. Jakarta: Intermedia Personalia Utama.

Sugiyono, 2002. Statistika Penelitian. Bandung: Alfabeta

DAFTAR REFERENSI

Buku:

Ali, Mufiz. 2004. Pengantar Administrasi Negara. Jakarta: Pusat Penerbitan Universitas Terbuka.

Diana, Aqmala. 2007. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Pelatihan Penjualan Dan Kompetensi Relasional Untuk Meningkatkan Kinerja Tenaga Penjualan (Studi kasus pada Tenaga Penjualan Asuransi Bumi Asih Jaya Di Jawa Tengah). Tesis. Universitas Diponegoro Semarang.

Jurnal:

Emerald Group Publishing Limited. Industrial And Commercial Training Vol. 41 No. 5 2009, Pp. 248-257, M. Katharaki, C. Prachalias, M. Linardakis And K. Kioulafas. Business Administration Training Seminar For Public Sector Executives: Implementation And Evaluation.

Jurnal Aplikasi Manajemen. Vol. VII No. 3 2009, Abdullah, Dedy Herdiansyah. Politeknik Negeri Pontianak. Dampak Pelatihan Dosen terhadap Proses Belajar Mengajar Mahasiswa Jurusan

Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Pontianak.