

IMPLEMENTASI MANAJEMEN PERBEKALAN KANTOR DI UPT PERPUSTAKAAN UNS DALAM PENINGKATAN PELAYANAN KEPADA PENGGUNA

Tony Fatur Rahman, Dr. Djoko Santoso Th, M.Pd², Dr. Tri Murwaningsih, M.Si³

FKIP, Universitas Sebelas Maret, Surakarta

Email: tonyatur@live.com; djokosantosa@gmail.com; murwaningsih_tri@yahoo.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Pengelolaan perbekalan kantor UPT Perpustakaan UNS. (2) Peningkatan pelayanan kepada pengguna melalui optimalisasi perbekalan kantor UPT Perpustakaan UNS (3) Kendala dan solusi dalam pengelolaan perbekalan kantor Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan jenis penelitian studi kasus. Data yang digunakan merupakan data primer dan data sekunder. Sumber-sumber yang digunakan untuk memperoleh data didapat dari informan, dokumen, tempat dan lokasi. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *Purposive Sampling* kemudian dilanjutkan dengan teknik *Snowball Sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik *interview*, analisis dokumen dan observasi. Uji validitas data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi metode. Sedangkan teknik analisis data menggunakan teknik interaksi dengan reduksi data, sajian data, dan penarikan simpulan. Hasil penelitian ini (1) Pengelolaan perbekalan kantor UPT Perpustakaan UNS dilakukan dengan melakukan Perencanaan, Pengadaan, inventaris, pemeliharaan, Pengiriman, Penyimpanan, Penghapusan, Pengendalian. (2) Peningkatan pelayanan kepada pengguna melalui optimalisasi perbekalan kantor dengan menyediakan fasilitas berbentuk barang dan ruangan. (3) Kendala dalam pengelolaan perbekalan kantor yaitu; Kurangnya anggaran, kurangnya kesadaran pengguna dalam memelihara maupun merawat barang, dan kurangnya kompetensi petugas. Sedangkan upaya untuk mengatasi kendala dalam pengelolaan perbekalan kantor dengan beberapa cara yaitu; memprioritaskan kebutuhan barang yang lebih penting, meningkatkan komunikasi dengan pengguna, dan memberikan pelatihan kepada SDM terkait.

Kata kunci : implementasi manajemen perbekalan, peningkatan pelayanan kepada pengguna.

I. PENDAHULUAN

Pada era globalisasi seperti sekarang ini banyak sekali dijumpai instansi-instansi baik milik pemerintah maupun swasta. Instansi pemerintah maupun swasta sebagai lembaga organisasi memiliki tujuan yang berbeda-beda sesuai bidangnya. Salah satu upaya instansi pemerintah maupun swasta untuk mencapai tujuannya tersebut yaitu melalui kegiatan-kegiatan yang ada di dalam kantor. Kantor sebagai sarana untuk mencapai tujuan organisasi terlihat dari komponen yang ada didalamnya seperti tujuan dalam setiap pekerjaan, adanya sumber daya manusia, proses kerja sama, kedudukan dan tugas yang jelas, tempat yang menampung pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan, serta lingkungan di sekitar kantor yang berpengaruh terhadap aktivitas kantor. Selain itu kantor juga merupakan tempat diselenggarakannya kegiatan menangani informasi mulai dari menerima, mengumpulkan, mengelola, menyimpan sampai mengeluarkan dan mendistribusikan informasi.

Kegiatan yang dilakukan tiap-tiap kantor hampir sama, yakni mengenai perencanaan, pengorganisian, pengarahan, dan pengawasan dengan memanfaatkan sarana dan fasilitas kerja kantor, yakni gedung, peralatan, interior, dan mesin-mesin kantor. Dalam memenuhi sarana dan fasilitas kerja kantor diperlukan perbekalan, dengan adanya perbekalan maka kebutuhan instansi pemerintah maupun swasta baik berupa barang maupun jasa dapat terpenuhi.

Penggunaan peralatan kantor yang maksimal akan mendapatkan kualitas pekerjaan yang sesuai dengan harapan organisasi, maka dari itu perlu adanya sistem pengelolaan perbekalan kantor yang baik dan berjalan secara kontinu bukan hanya pada pengadaan ataupun penyediaan saja tetapi juga pengelolaan setelah pengadaan, dengan kata lain pengelolaan perbekalan kantor harus terus berjalan sebelum pengelolaan pengadaan. Pengelolaan setelah pengadaan meliputi melakukan pemeliharaan barang, melakukan inventarisasi, menggunakan barang sesuai prosedur yang ada, pengelolaan saat penyimpanan, dan melakukan penghapusan barang. Apabila pengelolaan perbekalan berjalan dengan maksimal maka dapat menghasilkan kualitas pekerjaan kantor yang sesuai dengan harapan organisasi.

UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret adalah unit pelaksanaan teknis yang bertugas memberikan layanan kepastakaan kepada seluruh civitas akademika dan pemustaka. Untuk menjalankan tugas tersebut UPT Perpustakaan Universitas sebelas Maret memiliki fungsi tugas yakni; 1) penyusunan rencana, program, dan anggaran UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret, 2) penyusunan rencana, kebutuhan dan penyediaan pustaka, 3) pengelolaan bahan pustaka, 4) pemberian layanan pendayagunaan bahan pustaka, 5) memelihara bahan pustaka dan pelaksanaan urusan tata usaha UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret (<https://library.uns.ac.id/profile/>). Oleh karena itu UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret dalam menjalankan fungsi tugasnya memerlukan manajemen perbekalan kantor, karena dengan adanya manajemen perbekalan kantor maka tujuan

dari UPT Perpustakaan Universitas sebelas Maret yang sudah ditargetkan akan dapat tercapai dan proses mencapai tujuan tersebut dapat berjalan dengan baik.

Berdasarkan beberapa masalah diatas sudah seharusnya UPT Perpustakaan UNS melakukan pengelolaan perbekalan secara berkelanjutan agar kebutuhan kantor dapat terpenuhi dan tujuan kantor tercapai. Untuk melakukan pengelolaan perbekalan seorang manajer perlu memahami dan mendalami ilmu manajemen perbekalan kantor. Manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan (James AF Stoner dalam T. Hani Handoko 2012: 1). Menurut Wagimin (2009:1) Perbekalan artinya mencakup semua barang yang diperlukan, baik barang bergerak maupun barang tidak bergerak sebagai sarana pendukung pelaksanaan tugas. Menurut Wagimin (2009: 6) fungsi manajemen perbekalan kantor terdiri dari 7 fungsi yakni; pengadaan, inventaris perbekalan, penggunaan dan pemeliharaan, pengiriman/pemindahan, penyimpanan, penyingkiran dan penghapusan barang, dan pengendalian.

Pelayanan menurut Boediono berpendapat, “Pelayanan jasa publik yang prima adalah pelayanan jasa yang dapat memberikan kepuasan kepada pengguna dan tetap dalam batas standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan” (Boediono 2003: 67).

I. METODE

Jenis Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, sebab penelitian ini berusaha mengungkapkan fakta atau realita sosial tertentu sebagaimana adanya dengan mengembangkan konsep dan menghimpun data tetapi tidak melakukan pengkajian hipotesis. Menurut Nana Syodih berpendapat, “Penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang paling dasar. Ditujukan untuk mendeskripsi dan menjelaskan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena yang berbentuk alamiah ataupun rekayasa manusia” (Nana Syodih 2008:72). Dengan begitu peneliti hanya menarik kesimpulan berdasarkan hasil akhir analisis yang telah dilakukan sebelumnya. Peneliti memilih jenis penelitian deskriptif karena peneliti ingin mendeskripsikan secara rinci sesuai dengan kondisi yang sebenarnya terjadi di lapangan. Dalam penelitian ini yang menjadi informan yaitu kepala, pegawai dan pengunjung UPT Perpustakaan UNS.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* kemudian dilanjutkan dengan *snowball sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu apa yang kita harapkan, atau mungkin dia penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi sosial yang diteliti (Sugiyono, 2013: 53). *Snowball sampling* adalah teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil kemudian membesar (Sugiyono, 2013: 97). Tujuan dari pemilihan teknik ini agar peneliti memperoleh data yang lebih akurat dan hasilnya sesuai dengan yang diharapkan. Dengan

menggunakan kedua metode tersebut peneliti dapat menemukan data-data yang digunakan dalam penelitian ini.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan terhadap kepala UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret, Staff dan pegawai UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret dan pengunjung UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret. Observasi dilaksanakan pada saat kegiatan wawancara baik sebelum dan sesudah. Dokumentasi ini diperlukan untuk mendapatkan data berupa daftar inventaris barang dan juga bukti-bukti untuk memperkuat data. Uji Validitas menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi metode. Analisis data menggunakan teknik analisis data interaktif, teknik tersebut bermula dari reduksi data, sajian data, dan penarikan simpulan yang berlangsung terus menerus hingga data dinyatakan sudah cukup dan sudah memuaskan.

II. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa dalam melakukan pengelolaan perbekalan kantor UPT Perpustakaan sudah melaksanakan fungsi-fungsi manajemen perbekalan. Adapun fungsi-fungsi tersebut yaitu; perencanaan, pengadaan, inventaris, pemeliharaan, pengiriman, penyimpanan, penghapusan dan pengendalian. Dalam melaksanakan kegiatan tersebut tentu masih terdapat beberapa kendala yang dialami oleh UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret dan pasti ada solusi yang sudah disiapkan oleh UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret dalam mengatasi kendala tersebut.

Peningkatan pelayanan kepada pengguna yang dilakukan oleh UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret menggunakan optimalisasi perbekalan kantor. Perbekalan kantor yang ada di UPT Perpustakaan UNS Sebelas Maret dijadikan sebagai fasilitas-fasilitas yang dapat digunakan oleh siapapun yang bertugas maupun berkunjung di UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret.

Pembahasan

A. Pengelolaan perbekalan kantor di UPT Perpustakaan UNS.

1) Perencanaan

Berdasarkan hasil penelitian Nuraini (2013) yang menyatakan Perencanaan peralatan kantor merupakan langkah awal untuk mengadakan peralatan kantor. Kinerja pegawai yang baik memerlukan sebuah perencanaan untuk pengadaan peralatan kantor. Penentuan tujuan perencanaan menentukan keberhasilan jalannya proses perencanaan. Perencanaan yang dilakukan oleh pihak UPT Perpustakaan dalam melakukan perbekalan barang kantor diawali dengan pembuatan tim untuk melakukan analisis kebutuhan dan menentukan perbekalan apa saja yang dibutuhkan oleh tiap-tiap ruangan guna menunjang baik kegiatan

kantor maupun kegiatan pelayanan kepada pengguna. Adapun prosesnya adalah sebagai berikut;

- a) Membuat tim perencanaan pengadaan dibawah kontrol kepala UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret. Tim tersebut dibuat untuk menganalisis kebutuhan perbekalan kantor pada setiap ruangan yang ada. Dalam melakukan analisis tim perencanaan meminta masing-masing penanggung jawab ruangan untuk memberikan daftar kebutuhan barang apa saja yang diperlukan.
- b) Tim perencanaan menganalisis kebutuhan dengan mempertimbangkan alasan dan menentukan standarisasi serta perincian barang agar pengadaan dapat berjalan dengan maksimal sesuai dengan kebutuhan.
- c) Tim perencanaan membuat surat permintaan pengadaan yang ditujukan kepada WR (Wakil Rektor) 2 agar dapat direalisasikan.

2) Pengadaan

Menurut Martin dan Nurrhati Fuad (2016: 21), bahwa pengadaan adalah kegiatan penyediaan sarana dan prasarana kebutuhan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Pengadaan yang ada di UPT Perpustakaan ini dilakukan oleh UPT ULP dan UPT BMN dengan cara pembelian secara langsung maupun lelang. Dalam melakukan pembelian secara lelang nilai pengadaan harus di atas 200jt rupiah sedangkan untuk pembelian secara langsung nilai pengadaan harus di bawah 200jt rupiah.

3) Inventaris

Menurut Perpu no.5/1962 pasal 2 ayat b yang berbunyi “Mengadakan administrasi yang rapih mengenai barang-barang yang masuk dan keluar gudang dan sebagainya”. Inventaris perbekalan barang kantor yang ada di UPT Perpustakaan dengan melakukan pencatatan dan pendaftaran barang untuk dijadikan barang inventaris dan dilakukan oleh petugas SIMAK BMN karena seluruh barang yang ada di UPT Perpustakaan adalah barang milik Negara. Untuk prosesnya sendiri adalah sebagai berikut;

- a) Barang dikumpulkan di sebuah ruangan untuk dilakukan pengecekan oleh tim yang membuat permintaan pengadaan dan petugas SIMAK BMN.
- b) Petugas SIMAK BMN akan mendata barang-barang tersebut gunanya agar barang-barang tersebut memiliki kode barang dan nomer inventaris.
- c) Mencatatan dan mendaftarkan barang pada aplikasi SIMAK BMN untuk dijadikan barang inventaris

4) Pemeliharaan

Menurut Barnawi dan Arifin, “Pemeliharaan sebagai kegiatan untuk melaksanakan pengurusan dan pengaturan agar semua sarana dan prasarana selalu dalam keadaan baik dan siap untuk digunakan secara berdaya guna dan berhasil guna dalam mencapai tujuan” (2012:74). Pemeliharaan perbekalan barang kantor di UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret dilakukan secara rutin baik secara sehari-hari maupun tersekala. Dengan adanya pemeliharaan tersebut pihak UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret berharap agar barang-barang yang ada tetap terawat dan dapat digunakan berkali-kali oleh

pengguna dengan semestinya. Untuk pemeliharanya sendiri adalah sebagai berikut;

- a) Untuk pemeliharaan sehari-hari dilakukan oleh pengguna barang sebagai bukti tanggung jawab pemakaian setelah digunakan sehingga barang tersebut dapat digunakan secara terus menerus,
- b) Untuk pemeliharaan terskala dilakukan oleh teknisi khusus karena hanya orang-orang tertentu yang dapat merawat ataupun memelihara barang-barang tersebut misalnya saja seperti perawatan AC dan perawatan lift

c) Pengiriman

Menurut Martin dan Nurhatti Fuad, “Penyaluran merupakan kegiatan yang menyangkut pemindahan sarana, prasarana dan tanggung jawab pengelolaanya dari instansi yang satu kepada instansi yang lain” (2016:47). Pengiriman barang yang dilakukan dalam mengirimkan barang pengadaan ke UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret melalui perjalanan darat, adapun pengiriman tersebut dilakukan dengan menggunakan mobil pick up, truck dan dengan berjalan kaki.

d) Penyimpanan

Tjandra Y.A berpendapat, “Penyimpanan merupakan penerimaan, penyimpanan, dan penyaluran perlengkapan yang telah diadakan melalui fungsi-fungsi terdahulu untuk kemudian disalurkan kepada instansi-instansi pelaksana” (Tjandra Y.A dalam Henni Febirawati 2013: 28). Penyimpanan barang yang ada di UPT Perpustakaan hanya berlaku untuk alat-alat tulis kantor, untuk barang-barang seperti mebelair dan lain-lain langsung didistribusikan ke tempat-tempat yang membutuhkannya. Alat-alat tulis kantor disimpan sebagian di dalam gudang dan ada juga yang disimpan oleh masing-masing pengguna.

e) Penghapusan

Menurut Barnawi dan Arifin, “Penghapusan sebagai kegiatan pembebasan sarana dan prasarana dari pertanggungjawaban yang berlaku dengan alasan yang dapat dipertanggungjawabkan” (2012:79). Penghapusan perbekalan barang kantor yang ada di UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret dilakukan dengan cara lelang. Adapun tata cara penghapusan yang dilakukan adalah sebagai berikut;

- a) Benda-benda itu ternyata merupakan benda yang telah tua atau rusak, sedang ongkos pemeliharannya tak sesuai dengan penggunaan benda tersebut.
- b) Benda-benda itu ternyata merupakan benda-benda kelebihan, walaupun benda-benda tersebut keadaanya masih baru

Sedangkan untuk prosesnya sendiri adalah sebagai berikut;

- a) Melihat dan menganalisis apakah barang tersebut termasuk dalam kategori penghapusan atau tidak.
- b) Melakukan pencatatan terhadap barang-barang yang sudah masuk dalam kategori penghapusan.
- c) Menempatkan barang-barang tersebut ke gudang untuk dikumpulkan.
- d) Mengadakan penghapusan pada akhir tahun dengan melalui penghapusan secara lelang.

f) Pengendalian

Wagimin (2009) berpendapat Pengendalian perbekalan merupakan suatu proses yang berhubungan dengan pengasawan yang disertai turun tangan. Turun tangan dari pengawas dapat dilakukan dengan tepat dan cepat guna memperlancar kegiatan perbekalan. Tindak turun tangan tidak hanya ditunjukan pada kegiatan-kegiatan pokok saja, tetapi juga yang menyangkut kegiatan-kegiatan lainnya. Pengendalian perbekalan barang kantor yang ada di UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret dilakukan oleh petugas SIMAK BMN dengan membuat kartu pengendalian barang, kartu tersebut kemudian ditempelkan pada dinding tembok masing-masing ruangan dengan maksud agar dalam melakukan pengecekan lebih mudah.

B. Pelayanan Kepada Pengguna

Gronross dalam Rahminto dan Atik (2005) Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Pelayanan yang diberikan oleh UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret adalah dengan menyediakan berbagai macam fasilitas baik berbentuk barang maupun ruangan dengan maksud agar dapat dimaksimalkan oleh pengunjung. Dengan menyediakan berbagai macam fasilitas yang dapat digunakan oleh pengunjung maka pengunjung tersebut merasa dirinya terlayani dan diperhatikan sehingga timbul rasa kepuasan terhadap perlakuan yang telah diberikan oleh UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret.

C. Kendala dan Solusi

1) Kendala yang dihadapi dalam pengelolaan perbekalan barang kantor

a) Kurangnya anggaran

Kurangnya anggaran menjadi kendala karena dalam melakukan pengadaan awal terjadi kendala anggaran yang kurang sehingga pengadaan tidak berjalan sesuai dengan permintaan.

b) Kurangnya kesadaran pengguna dalam memelihara maupun merawat barang

Kurangnya kesadaran pengguna menjadi kendala karena pasti ada pengguna yang menggunakan barang tidak memiliki kesadaran akan pentingnya barang tersebut untuk dirawat.

c) Kurangnya kompetensi petugas

Kurangnya kompetensi petugas menjadi kendala karena petugas tidak terfokuskan akan pekerjaannya sehingga perlu adanya pelatihan-pelatihan yang membuat petugas lebih fokus lagi dalam bekerja.

2) Solusi yang dilakukan dalam pengelolaan perbekalan barang kantor

a) Memprioritaskan kebutuhan barang yang lebih penting

Memprioritaskan barang-barang yang terpenting merupakan solusi untuk masalah kurangnya anggaran karena dengan adanya memprioritaskan barang-barang yang lebih penting akan lebih berpengaruh nilai kegunaanya.

b) Meningkatkan komunikasi sesama pengguna

Saling mengingatkan sesama pengguna merupakan solusi untuk masalah kurangnya kesadaran pengguna karena dengan adanya saling mengingatkan akan menimbulkan rasa kesadaran akan kepemilikan bersama terhadap barang-barang yang ada.

c) Memberikan pelatihan kepada SDM terkait

Mengikuti pelatihan merupakan solusi untuk masalah kurangnya kompetensi petugas karena dengan adanya pelatihan-pelatihan akan memberikan kompetensi tambahan kepada petugas yang bekerja..

III. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa pengelolaan perbekalan sudah berjalan dengan baik namun masih terdapat kendala dalam pelaksanaannya, untuk pelayanan kepada pengguna dilakukan dengan optimalisasi perbekalan barang kantor.

IV. DAFTAR PUSTAKA

- Afridel Chandra. 2013. Analisa Kinerja Distribusi Logistik Pada Pasokan Barang Dari Pusat Distribusi Ke Gerai Indomaret Di Kota Semarang. Diperoleh 18 Desember 2016, dari <http://eprints.undip.ac.id/40234/1/CHANDRA.pdf>.
- Amin Syukron. 2013. *Pengantar Manajemen Industri*. Yogyakarta: GRAHA ILMU.
- Barnawi dan Arifin. 2012. *Manajemen Sarana dan Prasarana Sekolah*. Jakarta: Al-ruzz Media.
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Chen, Paulraj dan Lado. 2004. Strategic Purchasing, Supply Management, and Firm Performance. Diperoleh pada tanggal 18 Desember 2016, dari http://www.tlog.lth.se/fileadmin/tlog/Utbildning/Kurser/Logistik_i_foersoerjnings_kedjor/Artiklar/JOM-2004-Paulraj.pdf.
- Dwiantara & Sumarto. 2005. *Manajemen Logistik*. Jakarta: Grasindo.
- Elizabeth Indah Prihanti Soetardi Putri. 2013. Analisis Lean Six Sigma Perbekalan Farmasi di Gudang Farmasi RS PMI Bogor 2013. Diperoleh 18 Desember 2016, dari <http://journal.ui.ac.id/index.php/ars/article/view/5213>.
- Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi Publish.
- Haris Herdiansyah. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Henny Febriawati. 2013. *Manajemen Logistik Farmasi Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.

<https://library.uns.ac.id/profile/>

- Gaspersz Vincent. 2005. *Total Quality Management*. PT. Jakarta: Gramedia.
- G.R Terry. 2006. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ign. Wagimin. 2009. *Manajemen Perbekalan*. Salatiga: WIDYA SARI PRESS.
- Injazz J. Chen and Antony Paulraj. 2003. *Forwards A Theory Of Supply Chain Management: The Constructs And Measurements*. Diperoleh 18 Desember 2016, dari <http://emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/01443579710159987>
- Iskandar. 2009. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kualitatif dan Kuantitatif)*. Jakarta: Gaung Persada Press.
- Juhana Wijaya. 2004. *Bekerjasama Dengan Kolega dan Pelanggan*. Bandung: ARMICO.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)
- Lily Septia Ekawati. 2013. *Peranan Perencanaan, Pemeliharaan dan Penghapusan Peralatan Kantor Terhadap Kinerja Pegawai Di Sekretariat Daerah Kabupaten Gresik*. Diperoleh pada tanggal 18 Desember 2016, dari <http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jpap/issue/view/337>
- Li-xia XU, Qi XU & Xu LIU. 2014. *Wal-Mart and Carrefour's Supply Chain Management Strategies in China*. Diperoleh pada tanggal 18 Desember 2016, dari <http://www.ccsenet.org/journal/index.php/ijbm/article/view/47199>
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Salemba Empat
- Malayu S.P Hasibuan. 20120. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Martin dan Nurhatti Fuad. 2016. *Manajemen Sarana dan Prasarana Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Press.
- Moleong, Lexy J. 2013. *Metodologi penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyana. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nana Syodih. 2008. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nur Aini Putri Utami. 2012. *Analisis Manajemen Perbekalan Kantor Palang Merah Indonesia Kota Surakarta 2011*. Diperoleh 18 Desember, dari http://digilib.fkip.uns.ac.id/contents/skripsi.php?id_skr=2819
- Pedoman Penulisan Skripsi. 2016.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Ruslan, Rosady. 2001. *Manajemen Humas & Manajemen Komunikasi : Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sadili Samsudin. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka Setia
- Sofyan Assauri. 2008. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Jakarta: LPFEUI.
- Sutopo. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: UNS Press.
- Sutarno, NS. 2006. *Manajemen Perpustakaan*. Cet. 2. Jakarta: Sagung Seto.
- T. Hani Handoko. 2012. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: BPFY Yogyakarta.
- Yolanda M. Siagian. 2005. *Aplikasi Supply Chain Management Dalam Dunia Bisnis*. Jakarta: Grasindo