

Artikel

AGROWISATA BERBASIS PE
Arifin 1-9

Konsep Kehidupan Masyarakat Kasundaan Berbasis

ANALISIS PELAYANAN AD
Sukmayadi

RI PADA KANTOR BADAN PENYELENGGARA JAMI

ANALISIS PENGARUH
Sutopo 15

KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP P

PENERAPAN CUSTOME
Yayat Ginanjar

AM MEMASARKAN KAMAR HOTEL (Studi Kasus

PENGARUH MODAL KE
Cahyono 3

ANEKA TAMBANG TBK

PENGARUH PERPUTAR
Fahrul Alam Masruri

UTANG TERHADAP PROFITABILITAS PADA PERUS

PENGELOLAAN SIFAT PI
Atep Ruhiat

NT) DALAM MENGHADAPI PERUBAHAN SISTEM IN

PENILAIAN KINERJA KOP
Helles Amanda

EK ORGANISASI

UNSUR PERENCANAAN S
Ryan Feryana Kurniawan

STIE

SEBELAS APRIL SUMEDANG

SINTESA adalah media ilmiah primer penyebaran hasil-hasil penelitian rumpun ilmu ekonomi dengan misi meningkatkan pengetahuan dan keterampilan profesional para ahli ekonomi serta wadah informasi berupa hasil penelitian, studi kepustakaan maupun tulisan ilmiah bagi akademisi, pengambil kebijakan, pelaku, dan pemerhati pembangunan ekonomi dan masyarakat. SINTESA diterbitkan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sebelas April Sumedang. Terbit sejak tahun 2010 dengan frekuensi dua nomor dalam setahun.

SINTESA, Volume 7 Nomor 1, Juni 2017

Penanggung Jawab

Dr. Arifin, M.M, Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sebelas April Sumedang

Dewan Redaksi

Ketua : Cahyono, M.Si
Anggota : Wawan Gunawan, M.M
Ayi Srie Yuniawati, M.Ak
Teguh santoso, M.M
Jajang Supriatna, M.M

Mitra Bestari sebagai Penelaah Ahli Tetap

Prof. Dr. Suryana, M.Si (Universitas Pendidikan Indonesia)
Dr. Ade Priangani, M.Si (Universitas Pasundan)
Dr. Dede Jajang S., M.M (Pascasarjana STIE Sebelas April)

Redaksi Pelaksana

Sukmayadi, M.M
Fahrul Alam Masruri, M.Ak
Ryan Feryana, M.M
Revi Latifah, M.Pd
Repi Purnomo, M.Pd.I
Helles Amanda, M.M

Administrasi pelaksana

Jujun Sirojudin, S.Kom
R. M. Esa Febriansyah

Alamat Penerbit/Redaksi

STIE Sebelas April
Jln. Angkrek Situ No.19 Sumedang 45323
Jawa Barat Indonesia
Telepon / HP : (0261) 205524-202911 ext 103 / 081381212919
Faksimili : (0261) 2015524
Email : penelitian@stie11april-sumedang.ac.id

SINTESA

Volume 7 Nomor 1, Juni 2017

DAFTAR ISI

Artikel

- AGROWISATA BERBASIS PENDIDIKAN KEARIFAN LOKAL (Konsep Kehidupan Masyarakat Kasundaan Berbasis Pendidikan Kearifan Lokal Sekitar Proyek Waduk Jatigede Kabupaten Sumedang)
Arifin 1-9
- ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPESERTAAN MANDIRI PADA KANTOR BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL(BPJS) KESEHATAN CABANG SUMEDANG
Sukmayadi 10-14
- ANALISIS PENGARUH KEDISIPLINAN KERJA, PRESTASI KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP PEMBERIAN BONUS KARYAWAN PADA PT. PUNGKOOK INDONESIA ONE
Sutopo 15-21
- PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DALAM MEMASARKAN KAMAR HOTEL (Studi Kasus pada The Ardjuna Boutique Hotel and Spa Bandung)
Yayat Ginanjar 22-33
- PENGARUH MODAL KERJA TERHADAP LABA BERSIH PADA PT ANEKA TAMBANG TBK
Cahyono 34-50
- PENGARUH PERPUTARAN PERSEDIAAN DAN PERPUTARAN PIUTANG TERHADAP PROFITABILITAS PADA PERUSAHAAN FOOD AND BEVERAGE YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA
Fahrul Alam Masruri 51-56
- PENGELOLAAN SIFAT PERLAWANAN (*POLARITY MANAGEMENT*) DALAM MENGHADAPI PERUBAHAN SISTEM INFORMASI (Studi Kasus pada Toko Isi Ulang Air Minum RO Ozone)
Atep Ruhiat 57-64
- PENILAIAN KINERJA KOPERASI WANITA BERDASARKAN ASPEK ORGANISASI 65-73

**PENGELOLAAN SIFAT PERLAWANAN (*POLARITY MANAGEMENT*) DALAM
MENGHADAPI PERUBAHAN SISTEM INFORMASI
(Studi Kasus pada Toko Isi Ulang Air Minum RO Ozone)**

Atep Ruhiat

STMIK Sumedang
Jl. Angrek Situ No. 19 Sumedang 45621
Email: atepr22@gmail.com

ABSTRAK

Penerapan sistem informasi pada perusahaan akan berdampak positif bagi internal dan eksternal perusahaan. Sistem informasi dapat menopang jalannya kegiatan perusahaan berbasis komputer sehingga dapat dikelola dan dimanfaatkan dengan baik. Tetapi pada prakteknya penerapan sistem informasi memunculkan kesenjangan bagi pengguna manajemen. Resistensi dan konflik merupakan kesenjangan yang banyak ditemukan di lapangan ketika kenyamanan kerja yang sudah dirasakan lama terusik dengan adanya sistem baru yang bersifat merubah tatanan kerja mereka. Hal tersebut menjadikan masalah dikala sistem baru diterapkan untuk melakukan perubahan malah berlawanan dengan kenyamanan kerja. Maka perlu adanya pengelolaan sifat perlawanan (*polarity management*) di perusahaan, sehingga ketika adanya perubahan tidak harus menggantikan profesi yang telah ada tetapi dapat menopang kegiatan operasional kerja agar lebih baik lagi. Hasil dari penelitian ini adalah memberikan solusi untuk mengantisipasi adanya resistensi dan konflik yang mungkin terjadi. Oleh karena itu, perlu didiskusikan dan dikomunikasikan bersama semua manajemen karena perubahan tidak dapat dihindari justru perubahan harus dilakukan perusahaan untuk mengembangkan kualitas perusahaan.

Kata kunci : sistem informasi, polarity management

PENDAHULUAN

Pihak manajemen Toko Isi Ulang Air Minum RO Ozone menginginkan adanya terobosan baru menyikapi persaingan toko isi ulang air minum di Kabupaten Sumedang yaitu dengan menggunakan proses bisnis yang berbeda dari yang lainnya, seperti karyawan dibagi menjadi dua bagian yaitu staf administrasi dan staf marketing. Staf administrasi merupakan para karyawan yang diberi tugas untuk melayani para member/pelanggan yang datang ke toko langsung. Sedangkan staf marketing bertugas untuk mencari pelanggan dan mempromosikan Toko Isi Ulang Air Minum RO Ozone di luar. Untuk proses absensi semula menggunakan daftar absen yang telah disediakan di toko dimana para karyawan harus datang terlebih dahulu ke toko untuk melakukan absensi baru setelah itu baik staf administrasi dan staf marketing mulai untuk bekerja. Namun hal tersebut malah menjadi permasalahan karena banyak karyawan yang

menyalahgunakan sistem yang sudah berjalan. Para karyawan yang terlambat dapat memanipulasi dengan mengisi daftar absensi seolah-olah tepat waktu. Sehingga pihak manajemen sulit membedakan karena adanya bukti daftar absensi yang telah diisi tersebut.

Selain itu juga terdapat program khusus yang diterapkan untuk member yaitu ketika “beli 5 maka akan gratis 1”. Namun permasalahan juga timbul yaitu pihak manajemen merasa kesulitan mendata transaksi member yang telah dilakukan, sehingga banyak member yang lupa telah berapa kali melakukan transaksi dan bahkan ada member yang mengaku-ngaku sudah beberapa kali melakukan transaksi ditambah data yang dimiliki juga sebelumnya tidak akurat. Hal ini membuat pihak manajemen merasa kesulitan untuk mengatasi hal tersebut.

Selain itu terdapat juga permasalahan ketika pemberian bonus untuk para karyawan. Pihak perusahaan sulit menghitung tentang kalkulasi bonus yang harus diberikan kepada para karyawan dengan menyesuaikan transaksi yang telah dilakukan oleh para membernya, sehingga beberapa karyawan mengeluhkan hal tersebut. Masalah itulah yang mendasari keputusan penggunaan penerapan sistem informasi manajemen di Toko Isi Ulang Air Minum RO Ozone, yang terdiri dari beberapa sistem, yaitu sistem absensi karyawan, sistem inventory, sistem penjualan, dan sistem akuntansi keuangan. Namun setelah sistem baru tersebut diterapkan ternyata tidak berjalan sesuai dengan harapan banyak terjadi beberapa konflik setelah sistem baru tersebut diterapkan.

Tujuan dalam penelitian ini adalah memberikan solusi tentang pengelolaan sifat perlawanan yang ditemukan dalam penerapan sistem baru. Manfaat yang didapat dan dirasakan dengan adanya penelitian ini adalah dapat mengantisipasi adanya resistensi dan konflik yang terjadi ketika diterapkannya sistem baru sehingga kemunculan resistensi dan konflik dapat dihindari.

Kajian Teori

Pengertian Manajemen

Menurut *Stoner* dan *Freeman*, manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya anggota organisasi dan proses penggunaan semua sumber daya organisasi untuk tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. (*Safroni*, 2012: 44). Sedangkan menurut *Manulang*, manajemen sebagai suatu seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, penyusunan dan pengawasan daripada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu (*Atik dan Ratminto*, 2012: 1).

Pengertian Perubahan

Wibowo menyatakan bahwa perubahan dapat terjadi pada diri kita maupun di sekeliling kita, bahkan kadang-kadang kita tidak sadari bahwa hal tersebut berlangsung (2011 : 104). Pengertian lain dari *Kreitner* dan *Kinicki* (2001 : 659) yang menyatakan bahwa ada dua kekuatan yang dapat mendorong munculnya kebutuhan untuk melakukan perubahan di dalam perusahaan, yaitu:

1. Kekuatan eksternal, yaitu kekuatan yang muncul dari luar perusahaan, seperti: karakteristik demografis (usia, pendidikan, tingkat keterampilan, jenis kelamin, imigrasi, dan sebagainya), perkembangan teknologi, perubahan-perubahan di pasar, tekanan-tekanan sosial dan politik.
2. Kekuatan internal, yaitu kekuatan yang muncul dari dalam perusahaan, seperti: masalah-masalah/prospek sumber daya manusia (kebutuhan yang tidak terpenuhi, ketidakpuasan kerja, produktifitas, motivasi kerja, dan sebagainya), perilaku dan keputusan manajemen.

Pengertian Resistensi

Herskovitch mendefinisikan resistensi terhadap perubahan sebagai perilaku karyawan yang dimaksudkan untuk menghindari perubahan dan atau mengganggu suksesnya penerapan perubahan dalam bentuk tertentu. (dalam *Boohene & Williams*, 2012). Pengertian lain tentang resistensi terhadap perubahan juga diartikan sebagai sikap atau perilaku yang mengindikasikan tidak adanya keinginan untuk mendukung atau membuat sebuah perubahan (*Mullins; Schermerhorn; Hunt & Osborn dalam Yilmaz & Kilicoglu*, 2013).

Faktor-faktor yang mempengaruhi resistensi terhadap perubahan pada tataran individu menurut *Sembiring* (2009) terdiri atas :

1. Kebiasaan kerja
Resistensi terjadi karena karyawan khawatir kebiasaan kerja yang ia praktikkan selama ini yang sudah nyaman akan berubah menjadi kebiasaan kerja baru yang mungkin bisa mengganggu atau merepotkan karyawan tersebut.
2. Keamanan
Perubahan dapat menimbulkan perasaan tidak aman, perasaan tidak aman muncul karena karyawan merasa takut akan pemecatan, merasa khawatir apakah karyawan tersebut masih memenuhi syarat untuk tetap menduduki jabatan atau posisi yang dia pangku selama ini, atau apakah karyawan tersebut akan digantikan oleh seseorang.
3. Ekonomi
Faktor ekonomi seperti gaji merupakan hal yang sering ditanyakan ketika terjadi perubahan dalam organisasi. Setiap karyawan akan berharap bahwa perubahan tidak berdampak pada menurunnya gaji.
4. Sesuatu yang tidak diketahui
Karyawan akan berpandangan bahwa suatu perubahan akan membawa pada perubahan berikutnya. Perubahan-perubahan tersebut merupakan hal yang tidak diketahui karyawan.
5. Pemrosesan informasi
Resistensi seseorang terhadap perubahan dapat terjadi karena karyawan tidak menerima informasi secara komprehensif. Kurangnya pemahaman akan informasi tersebut dapat juga disebabkan oleh kurangnya kemampuan menginterpretasikan informasi.

Konflik

McCollum mendefinisikan konflik sebagai perilaku seseorang dalam rangka berposisi dengan pikiran, perasaan, dan tindakan orang lain sehingga konflik dapat diartikan sebagai peristiwa sosial yang mencakup penentangan (oposisi) atau ketidaksetujuan (*Lestari*, 2012). Menurut *Mangkunegara* (2011), konflik adalah suatu pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, organisasi dengan kenyataan apa yang diharapkannya.

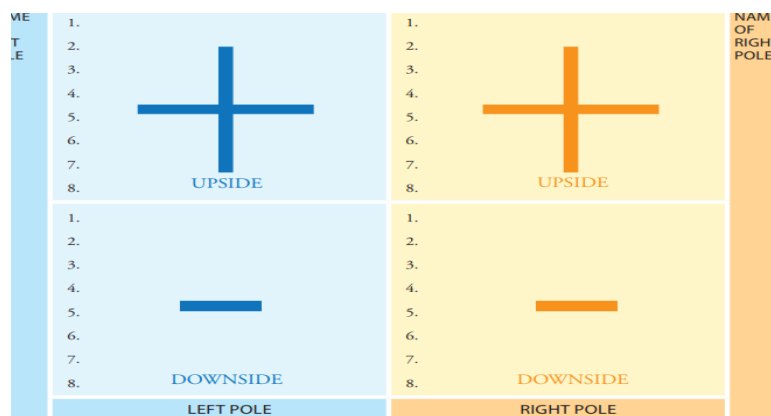
Tabel 1. Saran untuk menanggulangi konflik (*Kenneth Cloke & Joan Goldsmith*, 2002)

Saran untuk menanggulangi Konflik

Melihat ke dalam (<i>Look inward</i>)	8	Berkolaborasi (<i>Collaborate</i>)
Rancang tahapan dialog (<i>Set the stage for dialog</i>)	9	Gunakan alat yang (<i>Use the right tools</i>)
Dengarkan secara hati-hati (<i>Listen carefully</i>)	10	Gampang memaafk (<i>Be forgiving</i>)
Bicara secara hati-hati (<i>Speak carefully</i>)	11	Jangan menyerah (<i>Don't surrender</i>)
Gali lebih dalam (<i>Dig deeper</i>)	12	Lihat ke luar (<i>Look outward</i>)
Jangan dijadikan masalah pribadi (<i>Don't get personal</i>)	13	Cari untuk penyeles (<i>Search for comple</i>)
Pikirkan secara kreatif (<i>Think creatively</i>)		Kenneth Cloke & Joan Goldsmith

Polarity Map

Barry Johnson mengungkapkan bahwa *polarity map* adalah alat untuk memetakan situasi atau dilema yang di dalamnya menyediakan struktur untuk menganalisa ketegangan yang tidak terlihat dan untuk mengatasi keseluruhan gambar polaritas. Setelah map tersebut selesai melalui percakapan kolaboratif, selanjutnya fokus pada bagian/kelompok untuk terlibat dalam dialog dari perspektif yang berbeda (1996).



Gambar 1. *Polarity map* (Johnson, 1996)

Sistem Informasi

Pengertian menurut *Krismaji*, sistem informasi adalah cara-cara yang diorganisasi untuk mengumpulkan, memasukkan, dan mengolah serta menyimpan data, dan cara-cara yang diorganisasi untuk menyimpan, mengelola, mengendalikan, dan melaporkan informasi sedemikian rupa sehingga sebuah organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. (2015:15). Definisi menurut *Diana dan Setiawati* (2011:4), sistem informasi kadang kala disebut sebagai sistem pemrosesan data, merupakan sistem buatan manusia yang biasanya terdiri dari sekumpulan komponen (baik manual maupun berbasis komputer) yang terintegrasi untuk mengumpulkan, menyimpan, dan mengelola data serta menyediakan informasi mengenai saldo persediaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Objek Penelitian

Objek penelitian dilakukan di Toko Isi Ulang RO Ozone Sumedang.



Gambar 2. Logo Toko Isi Ulang Air Minum RO Ozone

Sifat Perubahan

Toko Isi Ulang Air Minum RO Ozone telah menerapkan sistem informasi manajemen untuk mengelola kegiatan operasional. Namun adanya sistem tersebut ternyata berdampak pada kegiatan operasional yang telah lama dilakukan sehingga penelitian ini akan membuat suatu solusi atau alternatif perubahan terkait sistem yang telah berjalan agar masalah yang dihadapi dapat terselesaikan. Dalam hal ini sifat perubahan yang dilakukan yaitu membuat sistem absensi dimana para pegawai harus melakukan absensi dengan melakukan login yang mana harus menginputkan *username* dan *password* yang telah diberikan oleh sistem yang berasumsi waktunya berdasarkan waktu pada komputer, sehingga para pegawai dengan *settingan* tersebut tidak dapat mengatur tanggal/waktu pada komputer kecuali petugas yang terkait. Dengan adanya sistem tersebut para petugas akan terdeteksi dari segi waktu ketika melakukan absensi.

Sedangkan untuk permasalahan jumlah transaksi member adanya sistem transaksi penjualan dimana setiap transaksi yang dilakukan oleh member akan dikalkulasikan berdasarkan program yang berjalan, sehingga dengan adanya konsep seperti itu sistem dapat mendeteksi jumlah transaksi member yang dilakukan. Dalam hal pemberian bonus bagi karyawan, adanya sistem yang dapat secara otomatis mengkalkulasikan bonus karyawan. Sehingga pihak toko tidak sulit untuk mengetahui bonus yang harus diberikan kepada karyawannya.

Resistensi dan Konflik

Resistensi

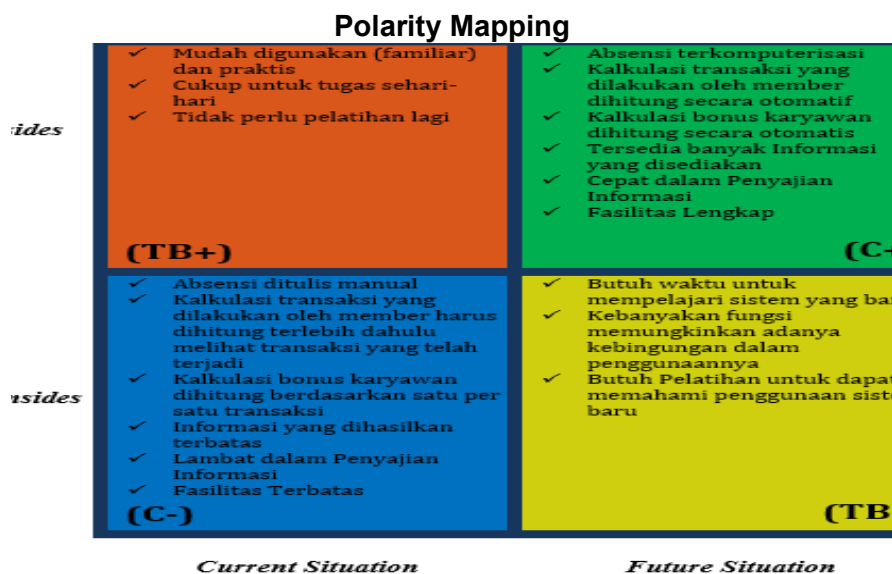
Diliat dari segi resistansi perusahaan terkait adanya penerapan sistem informasi manajemen di Toko Isi Ulang Air Minum RO Ozone menunjukkan tidak adanya masalah terkait perlawanan/penolakan yang benar-benar menolak hadirnya sistem baru yang sudah diterapkan karena sistem baru yang dibuat sesuai dengan permintaan pemilik Toko bertjuann untuk membantu proses bisnis yang menarik di Toko Isi Ulang Air Minum RO Ozone.

Konflik

Namun jika dilihat dari segi konflik, terdapat beberapa konflik setelah implementasi sistem informasi manajemen baru di Toko Isi Ulang Air Minum RO Ozone, adapun konflik yang terjadi adalah sebagai berikut :

1. Ada beberapa pegawai yang belum mencoba menggunakan sistem baru tersebut karena merasa tidak bisa bahkan lebih condong takut untuk menggunakan sistem baru tersebut.

2. Terdapat pegawai yang tidak bersedia memberikan data untuk dimasukkan ke sistem baru.
3. Ditemukan member yang tidak bersedia mengisi biodata pada sistem baru.
4. Dalam hal absensi, ada pegawai yang mengaku sudah melakukan login untuk absensi pada sistem tetapi ketika di cek belum melakukan absensi dan malah menyalahkan sistem baru tersebut dianggapnya mempersulit bukan malah mempermudah.



Gambar 3. *Polarity mapping* sistem manual dan sistem informasi berbasis komputerisasi

Strategi Perubahan

Strategi perubahan yang dilakukan untuk memperkenalkan adanya sistem baru ini mempunyai manfaat dari segi efektivitas dan efisiensi, yaitu :

Komunikasi

Dalam hal ini dilakukannya komunikasi terlebih dahulu baik kepada pemilik dan para karyawan terkait sifat perubahan (usulan) yang dilakukan terkait perubahan sistem yang sudah diterapkan dengan manfaat yang diberikan khususnya dalam pemberian informasi yang tepat dan tepat.

Partisipasi dari Target

Pastisipasi dari target juga merupakan salah satu strategi yang dilakukan agar pengguna yang nantinya akan menggunakan sistem baru dapat berpartisipasi untuk menggunakan dan berkomentar terkait sistem yang dibuat.

Fasilitas

Sistem baru dibuat *user friendly* untuk mempermudah baik dari segi penggunaan dan manajemen waktu sehingga dapat digunakan dengan mudah untuk membantu pada karyawan dalam melakukan pekerjaan. Selain itu, tidak lupa dibuatkannya buku panduan sebagai pedoman untuk para pengguna dan sekaligus pemberian pelatihan sebelum sistem informasi benar-benar digunakan.

Pengelolaan Polaritas dalam Menghadapi Perubahan

Melihat konflik yang tidak harmonis setelah perubahan yang dilakukan terkait penerapan sistem informasi berbasis komputer di Toko Isi Ulang Air Minum RO Ozone maka dilakukannya beberapa hal untuk meyakinkan bahwa dengan adanya sistem baru yang diterapkan tidak memberikan dampak negatif bagi para pengguna dan member, justru akan memberikan dampak positif agar para pengguna bisa melakukan pekerjaan sesuai dengan aturan yang telah ditentukan oleh pihak manajemen dengan bantuan sistem informasi berbasis komputer yang telah ada saat ini. Adapun hal yang dilakukan menyikapi konflik yang terjadi, diantaranya :

1. Sebelum membuat sistem baru, harus adanya kesepakatan antara pembuat dengan pemilik toko (pihak manajemen) tentang konsep dan skema sistem informasi yang dikehendaki, sehingga sistem yang dibuat akan sejalan dengan apa yang sudah direncanakan.
2. Harus diadakannya rapat yang dihadiri oleh semua pegawai untuk membahas sekaligus mendemonstrasikan sistem informasi yang akan diterapkan, sehingga dengan adanya rapat tersebut semua pengguna dapat melakukan diskusi dan tanya jawab terkait sistem baru yang akan diterapkan.
3. Dalam hal absensi terkait permasalahan kehadiran dan kedisiplinan karyawan, bagi karyawan yang sudah melakukan absensi dan karyawan yang belum melakukan absensi dengan sistem baru ini dapat terlihat dari daftar kehadiran semua karyawan. Hal tersebut menyebabkan tiap karyawan tidak lagi dapat mengelak/bolos kerja dengan bukti yang disediakan oleh sistem baru.
4. Untuk para member/pelanggan dibuatkan selebaran berupa informasi sebagai penjelasan terkait sistem informasi yang ada di Toko Isi Ulang Air Minum RO Ozone, sehingga para member/pelanggan dapat mengetahui dengan jelas tentang prosedur yang dijalankan di Toko Isi Ulang Air Minum RO Ozone.
5. Bagi para karyawan yang tidak bersedia memberikan data diberikan pemahaman bahwa data yang diminta tidak harus data pribadi yang sifatnya rahasia tetapi data yang dapat digunakan untuk akses login saja sebagai bukti identitas karyawan perusahaan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari hasil penelitian ini diambil kesimpulan terkait perubahan yang dilakukan pasti tidak akan lepas dari munculnya resistansi dan konflik. Menyikapai hal tersebut, kita selaku generasi perubahan harus menerima segala macam resistansi dan konflik yang terjadi karena dengan adanya hal tersebut malah akan semakin memperbaiki perubahan yang dilakukan. Bahkan menurut Verma (1998) dikatakan "*konflik sangat bagus untuk meningkatkan kinerja organisasi asal dikelola dengan baik*". Jadi terkadang konflik malah sengaja ditimbulkan untuk memicu perubahan yang lebih baik lagi.

Saran

Saran yang ingin disampaikan apabila terjadinya resistansi dan konflik, yaitu jangan sama-sama egois dengan komitmen dari masing-masing pihak, tetapi semua pihak harus sama-sama menyikapi resistansi dan konflik terkait perubahan yang terjadi, sehingga dapat memunculkan solusi dan jalan keluar agar semua pihak yang terkait tidak merasa dirugikan tapi merasa diuntungkan dengan adanya perubahan tersebut. Hal ini menegaskan bahwa perubahan tidak bisa dihindari tetapi kita yang terkena dampak dari perubahan tersebut harus dapat menyesuaikan diri terkait adanya perubahan yang terjadi, sehingga akan timbul *mainset* perubahan yang diperlukan untuk melakukan perkembangan. Oleh karena itu, berhasilnya suatu perubahan akan dirasakan hasilnya ketika adanya dukungan dari semua pihak yang terkait

DAFTAR PUSTAKA

- A. A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Anastasia Diana, Lilis Setiawati. 2011. Sistem Informasi Akuntansi, Perancangan, Prosedur dan Penerapan. Edisi I. Andi Yogyakarta, Yogyakarta.
- Boohene, R., & Williams, A. A. 2012. Resistance to Organisational Change: A Case Study of Oti Yeboah Complex Limited. *International Business and Management*, 4 (1): 135-145.
- Cloke, Kenneth and Goldsmith, Joan. 2002. Risky Conflict Resolution, Jossey-Bass/Wiley.
- Johnson, B. 1996. Polarity Management: Identifying and Managing Unsolvables Problems. Amherst, MA: HRD Press.
- Krismiaji. 2015. Sistem Informasi Akuntansi. Unit Penerbit, Yogyakarta.
- Kreitner, Robert and Angelo Kinicki. 2001. Organizational Behavior. Fifth Edition. Irwin McGraw-Hill.
- Lestari, S. 2012. Psikologi Keluarga: Penanaman Nilai dan Penanganan Konflik dalam Keluarga. Kencana Prenada Media Grup, Jakarta.
- Safroni, Ladzi. 2012. Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia. Aditya Media Publishing, Surabaya.
- Septi Winarsih, Atik & Ratminto. 2012. Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Wibowo. 2011. Budaya Organisasi : Sebuah Kebutuhan untuk Meningkatkan Kinerja Jangka Panjang. Rajawali Pers, Jakarta.
- Yilmaz, D. dan Kilicoglu, G. 2013. Resistance to Change and Ways of Reducing Resistance In Educational Organizations. *European Journal of Research on Education* 1(1) : 14-21.