

Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Pada PT. Aplikanusa Lintasarta Medan

Widyatul Hidayah

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Arnida Wahyuni Lubis

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Korespondensi penulis : widyatulhidayah18@gmail.com

ABSTRACT. *In the current era of globalization, many companies provide services, especially in the field of information and communication technology, one of which is PT. Applications Lintasarta. This company is a subsidiary of Indosat Ooredoo Hutchison (IOH) which operates in the field of providing data communications networks, internet and IT services. This research aims to analyze the factors that influence employee performance at PT. Aplikanusa Lintasarta Medan. This research is a qualitative descriptive research, the subjects of this research are employees of PT. Aplikanusa Lintasarta Medan. Data collection was carried out using observation and interview techniques. The results of this research are that compensation, career path and employee image are influenced by employee performance. In procurement, performance indicators are close to the theory, namely quality, quantity, time, cost reduction and supervision. As well as bias conditions, the halo effect and the influence of the last impression still occur when evaluating employee performance. Suggestions that can be used to improve the quality of employee performance at PT Aplikanusa Lintasarta Medan are to create assessment indicators using numbers so that bias conditions, halo effects and the influence of last impressions do not occur in the assessment.*

Keywords: *Factors, Employee Performance, PT. Aplikanusa Lintasarta Medan*

ABSTRAK. Di era globalisasi yang sekarang ini banyak perusahaan yang menyediakan jasa terkhususnya di bidang teknologi informasi dan komunikasi, salah satunya adalah PT. Aplikanusa Lintasarta. Perusahaan ini merupakan salah satu anak perusahaan Indosat Ooredoo Hutchison (IOH) yang bergerak di bidang penyedia jaringan komunikasi data, internet, dan IT service. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di PT. Aplikanusa Lintasarta Medan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, subjek penelitian ini adalah karyawan PT. Aplikanusa Lintasarta Medan. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi dan wawancara. Hasil penelitian ini adalah kompensasi, jenjang karier dan citra karyawan dipengaruhi oleh kinerja karyawan. Dalam pengadaan kinerja indikator sudah mendekati sesuai dengan teori yaitu kualitas (mutu), kuantitas (jumlah), waktu (jangka waktu), penekanan biaya dan pengawasan. Serta kondisi bias, halo effect dan pengaruh kesan terakhir masih terjadi pada saat penilaian kinerja karyawan. Saran yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan pada PT Aplikanusa Lintasarta Medan yaitu membuat indikator penilaian dengan menggunakan angka agar kondisi bias, halo effect dan pengaruh kesan terakhir tidak terjadi dalam penilaian.

Kata Kunci : Faktor-Faktor, Kinerja Karyawan, PT. Aplikanusa Lintasarta Medan

PENDAHULUAN

Suatu perusahaan memerlukan sumber daya manusia (SDM) yang lebih banyak dibandingkan yang dimilikinya saat ini. Hal ini mengandung arti bahwa unsur manusia memegang peranan penting dalam mencapai tujuan organisasi. Kinerja suatu perusahaan tentu akan meningkat jika tujuannya tercapai. Upaya peningkatan kinerja pegawai tidak mungkin dipisahkan dengan upaya peningkatan kinerja perusahaan. Tidak ada keraguan bahwa bisnis membutuhkan staf untuk beroperasi. Untuk mencapai tujuan, perusahaan dan

Received: Desember 02, 2023; Accepted: Januari 02, 2024; Published: Maret 30, 2024

* Widyatul Hidayah, widyatulhidayah18@gmail.com

orang-orangnya harus berkolaborasi. Dengan memberikan kompensasi, mendorong dedikasi, dan membina lingkungan kerja yang positif, pengusaha dapat meningkatkan kinerja karyawan. Kinerja individu dipengaruhi oleh dua hal yaitu kemampuan dan motivasi. Di sisi lain, prestasi yang ditunjukkan individu dalam hal ini karyawan salahsatunya dipengaruhi oleh komitmen.

Komitmen karyawan mempunyai pengaruh dalam prestasi kerja. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Cohen yaitu menyatakan bahwa komitmen terhadap pekerjaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *work out comes*. Qurin, Donel, O'Bry (2001) menemukan bahwa komitmen berpengaruh positif terhadap kinerja. Dapat dipahami bahwa makin besar komitmen terhadap perusahaan maka semakin meningkat kinerja. Kinerja yang meningkat akan berpengaruh pada tujuan yang diharapkan.

PT. Aplikanusa Lintasarta Medan adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang penyediaan jasa teknologi informasi dan komunikasi. Lintasarta telah menjadi bagian dari dinamika bisnis di Indonesia dengan menghadirkan layanan komunikasi data, informasi bisnis serta internet yang handal hingga ke wilayah-wilayah terpencil di Nusantara. Unsur manusia memegang peranan yang penting dalam menjalankan aktivitas perusahaan guna tercapainya tujuan perusahaan. Oleh karena itu, dibutuhkan komitmen kerja karyawan yang tinggi dalam menjalankan perusahaan agar perusahaan semakin berkembang.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui komitmen karyawan dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT. Aplikanusa Lintasarta Medan. Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai komitmen karyawan terhadap kinerja karyawan pada PT. Aplikanusa Lintasarta Medan sehingga penelitian ini nantinya dapat memberikan pemahaman dan pengetahuan tentang pengaruh komitmen karyawan terhadap kinerja karyawan.

KAJIAN TEORI

1. Pengertian Kinerja

Kinerja merupakan hasil usaha yang dilakukan untuk menyelesaikan tugas dan kewajiban yang diberikan selama periode tertentu. Saat melakukan pekerjaan yang ditugaskan, karyawan biasanya berusaha untuk mendapatkan hasil terbaik dengan menetapkan berbagai tujuan. misalnya merasa puas dengan hasil kerja seseorang. Yang lebih penting lagi adalah memenuhi rasa kewajiban yang telah dibebankan, sehingga harus diselesaikan dengan sebaik-baiknya. Mendapatkan kompensasi yang lebih tinggi atas prestasi

kerja adalah tujuan lainnya. Pencapaian jalur kerja yang lebih baik, sebagaimana diantisipasi, juga tidak kalah pentingnya.

Mampu atau tidaknya suatu organisasi atau perusahaan mencapai tujuannya sebenarnya tergantung pada seberapa baik kinerja yang ditampilkan oleh karyawannya. Kinerja pegawai merupakan faktor kunci dalam kehidupan suatu organisasi. Karyawan akan memutuskan apakah upaya untuk mencapai tujuan organisasi dapat memanfaatkan sumber daya organisasi lainnya dengan sebaik-baiknya, seperti struktur, mesin, peralatan kerja, uang, bahan mentah, dan lain-lain.

2. Pengertian Karyawan

Jika diartikan secara sederhana, karyawan adalah orang yang bekerja pada suatu lembaga (kantor, perusahaan, dan sebagainya) dengan mendapat gaji (upah) (Anwar, 2015: 184)

Karyawan adalah kekayaan atau aset utama dari setiap perusahaan. Peran karyawan sangat menentukan berhasil tidaknya perusahaan mencapai sasarannya. Perusahaan harus selalu berusaha untuk memperoleh dan menempatkan karyawan yang qualified pada setiap jabatan dan pekerjaan supaya pelaksanaan pekerjaan lebih berdaya guna serta berhasil guna.

Karyawan merupakan aset perusahaan yang sangat penting, bukan hanya karena mempekerjakan mereka membutuhkan banyak biaya, namun juga karena mereka adalah manusia unik yang memerlukan pertimbangan khusus karena kreativitas, selera, dan inisiatif mereka. Artinya, suatu korporasi harus memiliki tujuan tertentu dan memberikan imbalan terbaik bagi bisnisnya jika berniat memecat personelnnya.

3. Faktor-Faktor yang Dipengaruhi Kinerja

Menurut Kasmir (2018: 195-6) faktor yang dipengaruhi kinerja baik secara langsung maupun tidak langsung sebagai berikut :

a. Kompensasi

Ini adalah balas jasa yang diberikan kepada karyawan oleh bisnis. Karyawan yang berkinerja baik pasti akan diberi penghargaan, mungkin berupa kenaikan gaji atau insentif lainnya. Demikian pula, jika kinerja Anda buruk, gaji atau tunjangan Anda akan diturunkan. Besaran remunerasi yang diterima tentunya disesuaikan dengan kebijakan perusahaan. Hal ini mengandung arti bahwa kompensasi karyawan akan dipengaruhi oleh kinerja.

b. Jenjang Karier

Merupakan penghargaan yang diberikan perusahaan kepada seseorang. Karyawan yang berkinerja baik atau sukses niscaya akan maju dalam kariernya. Demikian pula, jika kinerja menurun atau buruk, akan ada konsekuensi seperti kemunduran karier atau tidak mendapat promosi. Promosi atau kenaikan jabatan dapat mewakili kemajuan karir seseorang. Akibatnya karir seorang karyawan akan dipengaruhi oleh kinerjanya.

c. Citra Karyawan

Citra merupakan pandangan terhadap seseorang atau karyawan, karena telah melakukan sesuatu. Artinya dengan memiliki kinerja yang baik, seseorang akan diberikan penghargaan dan tentu saja orang-orang akan memandangnya dengan pujian dan menjadi suri teladan. Demikian pula yang terjadi sebaliknya, jika kinerjanya buruk, ikut membuat citranya seseorang atau karyawan menjadi tidak baik, bahkan mendapat cemoohan dari pihak lain.

4. Indikator Penilaian Kinerja

Menurut Kasmir (2018: 208-10) untuk menilai kinerja karyawan dapat digunakan indikator mengenai kriteria kinerja sebagai berikut :

a. Kualitas (Mutu)

Pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan melihat kualitas (mutu) dari pekerjaan yang dihasilkan melalui suatu proses tertentu. Makin sempurna suatu produk, maka kinerja makin baik, demikian pula sebaliknya jika kualitas pekerjaan yang dihasilkan rendah maka kinerjanya juga rendah. Dalam praktiknya kualitas suatu pekerjaan dapat dilihat dalam nilai tertentu.

b. Kuantitas (Jumlah)

Kuantitas merupakan produksi yang dihasilkan dapat ditunjukkan dalam bentuk satuan mata uang, jumlah unit, atau jumlah siklus kegiatan yang diselesaikan. Biasanya untuk pekerjaan tertentu sudah ditentukan kuantitas yang dicapai. Pencapaian kuantitas yang diharapkan adalah jumlah yang sesuai dengan target atau melebihi dari target yang telah ditetapkan.

c. Waktu (Jangka Waktu)

Untuk jenis pekerjaan tertentu diberikan batas waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya. Artinya ada pekerjaan batas waktu minimal dan maksimal yang harus

dipenuhi (misalnya 30 menit). Jika melanggar atau tidak memenuhi ketentuan waktu tersebut, maka dapat dianggap kinerjanya kurang baik, demikian pula sebaliknya.

d. Penekanan Biaya

Biaya yang dikeluarkan untuk setiap aktivitas perusahaan sudah dianggarkan sebelum aktivitas dijalankan. Artinya dengan biaya yang sudah dianggarkan tersebut merupakan sebagai acuan agar tidak melebihi dari yang sudah dianggarkan. Jika pengeluaran biaya melebihi anggaran yang telah ditetapkan maka akan terjadi pemborosan, sehingga kinerjanya dianggap kurang baik demikian pula sebaliknya.

e. Pengawasan

Hampir seluruh jenis pekerjaan perlu melakukan dan memerlukan pengawasan terhadap pekerjaan yang sedang berjalan. Setiap aktivitas pekerjaan memerlukan pengawasan sehingga tidak melenceng dari yang telah ditetapkan. Dengan adanya pengawasan maka setiap pekerjaan akan menghasilkan kinerja yang baik.

5. Kesalahan dalam Penilaian Kinerja

Menurut Kasmir (2018: 210-2) kesalahan yang sering terjadi dalam kinerja karyawan yaitu :

a. Kesamaan dengan Penilai

Dalam hal penilaian, ia menawarkan nilai yang agak sebanding dengan nilai penilai. Artinya, orang yang memiliki kesamaan sifat akan dipandang baik, dan orang yang tidak memiliki kesamaan akan dipandang negatif. Biasanya, kesamaan dapat berupa kesamaan nenek moyang, alumni, suku, agama, ras, tempat tinggal, dan sifat lainnya.

b. Bias

Bias merupakan kepribadian seseorang yang dalam memberikan nilai yang biasa dengan nilai terlalu lunak (leniency bias), atau sebaliknya pemberian nilai terlalu ketat (strickness bias). Penilaian seperti ini tidak dapat menghasilkan penilaian seperti yang diinginkan, misalnya seseorang yang menilai terlalu lunak, maka nilai semua karyawannya dengan nilai yang baik semua. Sebaliknya seseorang menilai terlalu keras, menilai dengan apa adanya dan menganggap orang harus sesuai dengan standar seperti dirinya.

c. Halo Effect

Halo effect merupakan penilaian kepada seseorang yang didasarkan pada perasaan di penilai. Artinya jika perasaannya lagi senang, maka nilainya baik, namun

jika perasaannya kurang senang maka penilaiannya menjadi sebaliknya. Halo effect ini sering terjadi dipengaruhi oleh emosional seseorang yang sulit dikendalikan. Penilai semacam ini sebaiknya diminimalisir agar faktor halo effect dapat dihindari dan berakibat penilaian yang dihasilkan tidak sepatutnya.

d. Hubungan Jabatan

Artinya penilaian dikaitkan dengan hubungan jabatan tertentu. Seorang penilai yang memiliki hubungan dengan suatu jabatan tertentu akan menilai dengan baik, demikian pula sebaliknya.

e. Tujuan Tersembunyi

Bentuk evaluasi ini dilakukan dengan tujuan atau sasaran yang telah ditentukan. Hal ini menunjukkan bahwa penilai atau orang lain sedang dirayu dengan harapan ia akan menerimanya. Misalnya, jika seseorang dinilai unggul, maka diharapkan menyikapi penilaiannya, yang bisa juga berupa perintah dari pihak-pihak yang berkepentingan tertentu.

f. Penilaian Rata-Rata

Yaitu penilai dalam melakukan penilaian yang cenderung member nilai rata-rata. Orang seperti ini cenderung berprasangka pribadi. Artinya penilaian kepada seseorang cenderung kepada sesuatu yang dianggap benar.

g. Pengaruh Kesan Terakhir

Pengaruh kesan terakhir merupakan penilaian diberikan kepada karyawan pada kesannya yang terakhir. Jika pada saat akhir seseorang dinilai baik, maka selanjutnya dinilai baik. Demikian pula sebaliknya jika seseorang pada saat akhir dinilai jelek atau kurang baik, maka penilaian juga akan jelek atau tidak baik.

h. Pengaruh Tekanan

Dalam memberikan penilaian sering kali diberikan arahan untuk melakukan sesuatu yang tidak seharusnya oleh atasannya. Tekanan untuk memberikan nilai tertentu kepada seseorang dapat dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Deskriptif adalah metode dengan menganalisis semua data yang didapatkan. Data yang diperoleh didapatkan dari hasil wawancara, observasi dan kepustakaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Faktor-Faktor yang Dipengaruhi Kinerja pada PT Aplikanusa Lintasarta Medan

Ada tiga faktor yang dipengaruhi kinerja karyawan pada PT. Aplikanusa Lintasarta Medan adalah sebagai berikut :

Teori	Pelaksanaan di Lapangan
Kompensasi	Besar kecilnya kesulitan/risiko suatu pekerjaan diperhitungkan dalam menentukan imbalan berupa gaji pokok. Kecuali Kepala Cabang yang merupakan pegawai tetap dan lulusan D3, seluruh pegawai PT. Aplikanusa Lintasarta Medan saat ini berstatus pekerja kontrak. Sekalipun masih pada pekerjaan yang sama, pegawai berpendidikan D3 dan tamatan Sarjana dapat diangkat menjadi pegawai tetap dengan gaji pokok dua kali lipat dari gaji sebelumnya. Karyawan menerima kompensasi tambahan selain gaji pokoknya dalam bentuk bonus, insentif, atau imbalan lain yang mungkin berdampak pada tingkat kerjanya.
Jenjang Karier	Jika seseorang mempunyai prestasi dan dapat menyelesaikan tugas dan kewajibannya dalam jangka waktu yang ditentukan, maka ia dapat dipromosikan.
Citra Karyawan	Hasil kinerja karyawan tidak banyak berpengaruh pada persepsi karyawan. Ketika seseorang berkinerja baik, hal itu hanya meningkatkan reputasinya di mata pimpinan; namun demikian, di mata rekan kerja mereka, yang lebih tertarik pada pekerjaannya sendiri dibandingkan prestasi rekan kerjanya, mereka tampak biasa-biasa saja.

Tabel 3.1 Faktor yang Dipengaruhi Kinerja

Berdasarkan pembahasan diatas dapat diketahui bahwa faktor yang dipengaruhi kinerja karyawan pada PT Aplikanusa Lintasarta Medan sudah sesuai dengan teori yaitu kompensasi, jenjang karier, dan citra karyawan. Namun, ada sedikit perbedaan pada citra karyawan. Citra karyawan pada PT Aplikanusa Lintasarta Medan tidak begitu dipandang oleh sesama rekan kerja, tetapi hanya dipandang oleh pimpinan.

2. Indikator Penilaian Kinerja pada PT Aplikanusa Lintasarta Medan

Berdasarkan hasil wawancara kepada sekretatis, indikator penilaian kinerja pada PT Aplukanusa Lintasarta Medan adalah sebagai berikut :

Pertanyaan	Jawaban
Bagaimana kualitas kinerja karyawan?	Karyawan sudah melakukan pekerjaannya sesuai dengan ketentuan yang telah diberikan perusahaan, adapun beberapa karyawan yang mengaplikasikan kreativitas yang dimiliki sehingga memperoleh hasil yang baik.
Bagaimana kuantitas hasil kerja karyawan?	Dalam satu hari karyawan mampu memasang ataupun memperbaiki jaringan di lima lokasi yang berbeda. Artinya jumlah jaringan yang dipasang atau diperbaiki setiap harinya sudah mencapai target perusahaan yaitu minimal memasang atau memperbaiki jaringan di tiga tempat yang berbeda.
Apakah karyawan tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan?	Dalam melakukan pekerjaan di lapangan tidak selalu tepat waktu karena ada hambatan yang menyebabkan pekerjaan harus ditunda seperti hujan dan padam listrik.
Bagaimana penggunaan biaya jika ada kegiatan pada perusahaan?	Setiap melakukan kegiatan PT Aplikanusa Lintasarta Medan selalu membuat anggaran dana yang akan dikeluarkan. Pemakaian dana biasanya tidak pernah melebihi dari anggaran yang telah ditentukan.
Apakah setiap pekerjaan karyawan selalu dalam pengawasan?	Pengawasan pekerjaan di lapangan selalu dipantau oleh kepala bagian teknis, dan pengawasan pada bagian pelayanan sering dipantau oleh general manager. Pekerjaan di lapangan menentukan hasil dari jaringan yang akan dipasang, apabila terjadi kesalahan dalam memasang jaringan maka hasil dari jaringan yang dipasang akan mengalami gangguan.

Tabel 3.2 Indikator Penilaian Kinerja

Berdasarkan pembahasan di atas dapat diketahui bahwa indikator penilaian kinerja karyawan sudah mendekati sesuai dengan teori yaitu kualitas (mutu), kuantitas (jumlah), waktu (jangka waktu), penekanan biaya dan pengawasan.

3. Kesalahan dalam Penilaian Kinerja pada PT Aplikanusa Lintasarta Medan

Kesalahan dalam penilaian kinerja pada PT Aplikanusa Lintasarta Medan adalah :

Teori	Pelaksanaan pada Lapangan
Kesamaan dengan Penilai	Penilaian kinerja karyawan tidak dilihat dari kesamaan penilai dengan karyawan. Penilai menilai berdasarkan dari pekerjaan yang dihasilkan oleh karyawan. Sehingga, kesamaan suku, agama, dan kesamaan lainnya tidak berpengaruh pada penilaian kinerja karyawan.
Bias	Pada saat ini penilaian kinerja karyawan tidak bersifat netral. Standar penilaian yang dilakukan berdasarkan kemampuan yang dimilikinya, sehingga karyawan harus mengimbangi kemampuan yang dimiliki penilai.
Hallo Effect	Dalam melakukan penilaian kinerja karyawan, pimpinan menilai berdasarkan perasaannya. Jika penilai merasa baik maka nilai yang diberikan juga baik begitu juga sebaliknya, jika penilai merasa buruk maka nilai yang diberikan juga buruk.
Hubungan Jabatan	Hubungan jabatan tidak mempengaruhi siapapun dalam menilai kinerja seseorang. Semua penilai menyampaikan penilaian tidak dilatar belakangi hubungan jabatan karena membutuhkan bantuan pada jabatan yang dimaksud. Segala keperluan karyawan sudah diberikan fasilitas dan standar pekerjaan masing-masing.
Tujuan Tersembunyi	Dalam melakukan penilaian tidak pernah memiliki maksud tersembunyi. Biasanya maksud dari tujuan tersembunyi adalah mengharapkan imbalan. Karyawan tidak perlu mengharapkan imbalan dari sesamanya. Imbalan yang diharapkan bisa diperoleh dari hasil kinerja yang bagus. Jadi, karyawan lebih fokus dengan meningkatkan kualitas dan kuantitas pekerjaannya dari pada mengharapkan imbalan dari orang lain.
Penilaian Rata-Rata	Penilaian kinerja karyawan dinilai sesuai dengan pekerjaan yang dihasilkan tidak berdasarkan rata-rata hasil pekerjaan seluruhnya.
Pengaruh Kesan Terakhir	Pengaruh kesan terakhir menjadi penghalang dalam penilaian kinerja karyawan. Penilai menganggap bahwa kesalahan dimasa lalu termasuk ke dalam penilaian. Begitu juga sebaliknya, jika kesan terakhir karyawan baik maka penilai menganggap bahwa kinerjanya masih terus dalam keadaan baik.
Pengaruh Tekanan	Penilai tidak pernah menilai dalam tekanan atasannya. Penilai melakukan penilaian berdasarkan apa yang dia dilihat dan apa yang dia dengar.

Tabel 3.3 Kesalahan Penilaian Kinerja

Berdasarkan uraian diatas kesalahan penilaian kinerja karyawan pada PT Aplikanusa Lintasarta Medan ada tiga yaitu bias, hallo effect dan pengaruh pesan terakhir. Dalam melakukan penilaian, penilai menggunakan standar kemampuan berdasarkan yang dimilikinya dan menilai berdasarkan perasaannya. Penilai menganggap kesan akhir baik merupakan hasil dari kinerja yang baik, sehingga kinerja yang sekarang dianggap baik dan begitu juga sebaliknya.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis dan evaluasi yang telah diuraikan di atas dapat disimpulkan bahwa :

1. Kompensasi, jenjang karier dan citra karyawan dipengaruhi oleh kinerja karyawan.
2. Dalam pengadaan kinerja indikator sudah mendekati sesuai dengan teori yaitu kualitas (mutu), kuantitas (jumlah), waktu (jangka waktu), penekanan biaya dan pengawasan.
3. Kondisi bias, halo effect dan pengaruh kesan terakhir masih terjadi pada saat penilaian kinerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

Anwar, Desi. 2015. Kamus Bahasa Indonesia Modern. Surabaya: Amelia

Hasibuan, Malayu. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Pt Bumi Aksara

Kasmir. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori Dan Praktik). Depok: Pt Raja Grafindo Persada

Sugiono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Cv Alfabeta

Suparyadi. 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia: Menciptakan Keunggulan Bersaing Berbasis Kompetensi Sdm. Yogyakarta: Cv Andi Offset