

Jurnal AKMAMI (Akuntansi, Manajemen, Ekonomi)

url: <https://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/akmami>-----

Vol. 1 No. 3 hal. 133 - 140

ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA PEGAWAI

Analysis of Factors Affecting Employee Performance

Nugraha Pratama

Email: nugrahapratama77@gmail.com

Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

JL. Kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238

Medan - Sumatera Utara - Indonesia

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of work discipline on the performance of employees of PT. BPJS Employment at Binjai Branch. To find out and analyze the influence of communication on the performance of employees of PT. BPJS Ketenagakerjaan at Binjai Branch. To find out and analyze the effect of work discipline and communication on the performance of employees of PT. BPJS Employment at Binjai Branch. From the above discussion, it can be concluded in this study are as follows: From the results of this study, the value of the discipline's significance based on the t test was obtained at 0.000 (Sig 0.000 < α 0.05). thus Ho is rejected and H1 is accepted. The conclusion: there is a significant effect of discipline on performance. From the results of this study, it was found that the communication significance value based on the t test was obtained at 0.000 (Sig 0.002 < α 0.05). thus Ho is rejected and H1 is accepted.

Keywords : *discipline, communication, employee performance*

PENDAHULUAN

Kinerja sering diartikan sebagai pencapaian tugas, dimana karyawan dalam bekerja harus sesuai dengan program kerja organisasi untuk menunjukkan tingkat kinerja organisasi dalam mencapai visi, misi, dan tujuan organisasi. Penilaian kinerja pada umumnya mencakup baik aspek kualitatif maupun kuantitatif dari kinerja pelaksanaan pekerjaan.

Menurut Tika (2009, hal. 121) mengemukakan bahwa kinerja adalah fungsi dari Disiplin kerja, kecakapan, dan persepsi peranan. Setiap perusahaan baik perusahaan jasa maupun industri, menginginkan agar perusahaannya dapat terus bersaing dan survive. Hal ini tentu saja didorong oleh peningkatan kinerja seluruh pegawai. Dimana terdapat peningkatan secara kuantitas maupun kualitas dari hasil yang maksimal yang telah dilakukan oleh karyawan terhadap pekerjaannya sesuai dengan job description yang telah ditentukan oleh perusahaan.

Dalam melaksanakan tugas kurangnya keseriusan dan ketekunan karyawan atau pegawai dalam menjalani pekerjaan dikarenakan kinerja yang rendah dari pimpinan.

Jurnal AKMAMI (Akuntansi, Manajemen, Ekonomi),

url: <https://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/akmami>-----

Vol. 1 No. 3 hal. 133 - 140

Kurangnya komunikasi dari pimpinan mengakibatkan efektivitas kerja pegawai menurun. Selain itu apabila gaya kepemimpinan yang memberikan komunikasi yang kurang jelas terhadap bawahan, akan dapat menyebabkan terjadinya kesalahan dalam penyampaian informasi serta mengakibatkan tujuan yang diharapkan tidak akan tercapai dengan baik. Hal ini mengakibatkan tidak sampainya tujuan informasi sehingga menimbulkan kesalahpahaman diantara pegawai yang pada akhirnya akan mengganggu kinerja.

BPJS ketenagakerjaan merupakan salah satu pilar strategis dalam melayani kepentingan publik, sehingga komunikasi yang dilakukan dlm organisasi haruslah efektif, baik secara langsung maupun dengan media elektronik. Sejalan dengan dengan tingginya semangat reformasi birokrasi di Indonesia. saat ini egovernment sangat berperan dalam meningkatkan kualitas informasi publik baik yaitu dalam hal transparansi dan akuntabilitas untuk mewujudkan Good Government. (Nasution dkk, 2020) Menurut Didit Darmawan (2013, hal. 41) menyatakan bahwa “Disiplin kerja adalah suatu sikap atau tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari organisasi dalam bentuk tertulis maupun tidak”

Menurut Nasution (2011, hal. 45) komunikasi adalah proses pengiriman informasi dari satu pegawai ke pegawai lain, dan akan efektif bila informasi yang diberikan dimengerti dan terdapat respon atau umpan balik.

Dari hasil penelitian pendahuluan pada pegawai PT.BPJS Ketenagakerjaan Cabang Binjai diperoleh keterangan masih banyaknya kinerja pegawai yang masih belum optimal dalam melaksanakan setiap pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, masih sangat rendahnya disiplin kerja pegawai sehingga kinerja pegawai belum sesuai dengan yang diharapkan, komunikasi diantara pegawai berjalan kurang baik, mengakibatkan sering menimbulkan kesalahpahaman sesama pegawai yang berakibat kinerja pegawai tidak tercapai secara optimal.

KAJIAN TEORI

Kinerja Pegawai

Menurut Mangkunegara (2009, hal. 67) kinerja (*job performance*) merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Bernadin Russel dalam Sutrisno (2009, hal. 78) kinerja merupakan catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan tertentu dalam kurun waktu tertentu.

Sedangkan menurut Porter dan Edward dalam Wibowo (2010, hal. 99) menyatakan kinerja merupakan fungsi dari keinginan melakukan pekerjaan, keterampilan yang perlu untuk menyelesaikan tugas, pemahaman yang jelas atas apa yang dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya.

Jadi berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja mengarah pada dua hal, yaitu: proses dan hasil yang dicapai. Jadi kinerja merupakan suatu proses dalam melakukan suatu kegiatan yang diberikan kepada pegawai sesuai dengan pekerjaan dan kemampuannya untuk mendapatkan hasil kerja yang maksimal dalam organisasi.

Menurut Amstrong dan Barong dalam Wibowo (2010, hal 99) mengatakan banyak faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yang baik, seperti sebagai berikut:

Jurnal AKMAMI (Akuntansi, Manajemen, Ekonomi)

url: <https://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/akmami>-----

Vol. 1 No. 3 hal. 133 - 140

1. *Personal Factors*
Yaitu ditunjukkan oleh tingkat keterampilan, komepetensi yang dimiliki dan komitmen individu.
2. *Leadership Factor*
Yaitu ditentukan oleh kualitas dorongan, bimbingan, dan dukungan yang dilakukan manajer dan team leader.
3. *Team Factors*
Yaitu ditunjukkan oleh kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan sekerja.
4. *System Factors*
Yaitu ditunjukkan oleh adanya sistem kerja dan fasilitas yang diberikan organisasi.
5. *Contextual/situational Factors*
Yaitu ditunjukkan oleh tingginya tingkat tekanan dan perubahan lingkungan internal dan eksternal.

Disiplin Kerja

Menurut Singodimedjo dalam Edy Sutrisno (2009, hal. 86) mengatakan disiplin adalah tingkat kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan mentaati norma-norma peraturan yang berlaku disekitarnya.

Menurut Muhdarsyah Sinungan (2009, hal. 134) disiplin adalah sikap kejiwaan dari seseorang atau kelompok orang yang senantiasa berkehendak untuk mengikuti atau mematuhi segala aturan dan keputusan yang telah ditetapkan.

Singomedijo dalam sutrisno (2009, hal. 89) faktor yang mempengaruhi disiplin pegawai (karyawan) adalah sebagai berikut:

1. Besar kecilnya pemberian kompensasi
Besar kecilnya kompensasi dapat mempengaruhi tegak nya disiplin. Para karyawan akan mematuhi segala peraturan yang berlaku, bila ia merasa mendapat jaminan balas jasa yang setimpal dengan jerih payah nya yang telah dikontribusikan oleh perusahaan.
2. Ada tidaknya keteladanan pimpinan dalam perusahaan
Keteladan pimpinan sangat penting sekali, karena dalam lingkungan perusahaan, semua karyawan akan selalu memperhatikan bagaimana pimpinan dapan menegakan disiplin dirinya dan bagaimana ia dapat mengendalikan dirinya dari ucapan, perbuatan dan sikap yang dapat merugikan aturan disiplin yang sudah ditetapkan.
3. Ada tidaknya aturan pasti yang dapat dijadikan pegangan
Pembinaan disiplin tidak akan dapat terlaksana dalam perusahaan, bila tidak ada aturan tertulis yang pasti untuk dapat dijadikan pegangan bersama. Disiplin tidak mungkin ditegakkan bila perturan yang dibuat hanya berdasarkan intruksi lisan yang dapat berubah-ubah sesuai dengan kondisi dan situasi.
4. Keberanian pimpinan dalam mengambil tindakan
Bila ada seseorang yang melanggar disiplin, maka perlu ada keberanian pimpinan untuk mengambil tindakan yang sesuai dengan tingkat pelanggaran yang dibuatnya. Dengan adanya tindakan terhadap pelanggar disiplin, sesuai dengan sanksi yang ada, maka semua karyawan akan merasa terlindungi dan dalam hatinya berjanji tidaka akan berbuat hal yang serupa.
5. Ada tidaknya pengawasan pimpinan

Dalam setiap kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan perlu ada pengawan, yang akan mengarahkan para karyawan agar dapat melaksanakan tugas dengan cepat dan sesuai dengan yang telah ditetapkan.

6. Ada tidaknya perhatian kepada karyawan
Karyawan adalah manusia yang mempunyai perbedaan karakter yang satu dengan yang lain. Seorang karyawan tidak hanya puas dengan penerimaan kompensasi yang tinggi, pekerjaan yang menantang, tetapi juga mereka masih membutuhkan perhatian yang besar dari pimpinannya sendiri.
7. Diciptakan kebiasaan-kebiasaan yang mendukung tegaknya disiplin
Kebiasaan-kebiasaan positif itu antara lain :
 - a. Saling menghormati, bila bertemu di lingkungan pekerjaan.
 - b. Melontarkan pujian sesuai dengan tempat dan waktunya, sehingga para karyawan akan turut merasa bangga dengan pujian tersebut.
 - c. Sering mengikut sertakan karyawan dalam pertemuan-pertemuan, apalagi pertemuan yang berkaitan dengan nasib dan pekerjaan mereka.
 - d. Memberi tahu bila ingin meninggalkan tempat kepada rekan sekerja, dengan menginformasikan, kemana dan untuk urusan apa, walaupun kepada bawahan sekalipun.

Komunikasi

Menurut Richard (2006, hal. 272) mengatakan komunikasi adalah proses dimana informasi ditukar dan dipahami oleh kedua orang atau lebih, biasanya dengan maksud untuk mendisiplin kerja atau mempengaruhi perilaku. Menurut Joko Purwanto (2006, hal. 3) komunikasi merupakan proses pertukaran informasi antar individu atau kelompok melalui sistem yang lazim, baik dengan simbol-simbol, sinyal-sinyal, maupun perilaku atau tindakan.

Menurut Sutrisna Dewi (2007, hal. 3) komunikasi adalah proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber pada suatu penerima atau lebih dengan maksud mengubah perilaku mereka. Jadi menurut defenisi di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah proses pertukaran informasi antar individu atau kelompok agar mendisiplin kerja atau mempengaruhi perilaku individu atau kelompok tersebut.

Menurut Rivai (2009, hal. 428) faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi antara lain karena pengaruh:

1. Jabatan
Level jabatan sedikit banyak mempengaruhi kelancaran komunikasi diantara pihak-pihak. Bagi yang memiliki jabatan yang lebih tinggi malu jika harus berkomunikasi dengan bawhaanya, demikian juga bawahan merasa canggung untuk berkomunikasi dengan atasannya.
2. Tempat
Ruang kerja yang terpisah (yang mungkin jauh) akan mempengaruhi komunikasi, baik antar karyawan yang selevel maupun antar atasan dengan bawahan.
3. Alat komunikasi
Alat komunikasi sangat besar pengaruhnya dalam menciptakan kelancaran dalam berkomunikasi. Akan tetapi saat ini masalah alat sesungguhnya bukan penghalang lagi, karena telah ada alat komunikasi seperti *handphone*.

METODOLOGI

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang menggunakan dua atau lebih variable guna untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara satu variable dengan variable yang lainnya. Alasan peneliti memilih penelitian asosiatif sebagai metode penelitian disebabkan dalam penelitian ini mempunyai hubungan antar variabel yang satu dengan variabel yang lain.

Didalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh karyawan yang ada pada PT.BPJS Ketenagakerjaan Cabang Binjai berjumlah 145 (Seratus empat puluh lima) orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan angket.

Menurut Sugiyono (2010, hal. 199) “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan/pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos atau internet.

Metode statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah regresi berganda (*multiple regresion*). Metode regresi berganda menghubungkan satu variabel dependen dengan beberapa variabel independen. Uji statistik t dilakukan untuk menguji apakah variabel bebas secara individual mempunyai hubungan yang signifikan atau tidak terhadap variabel terikat. Untuk menguji signifikan koefisien korelasi ganda digunakan Uji F. Untuk menguji koefisien Determinan (D), yaitu bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependen

HASIL DAN PEMBAHASAN**Hasil Penelitian**

Berikut adalah hasil uji parsial yang dilakukan dalam penelitian ini:

Tabel 1. Hasil Uji Parsial

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	27.652	2.904		9.524	.000
	Disiplin Kerja	.639	.120	.647	5.335	.000
	Komunikasi	.535	.116	.561	4.624	.000

Dependent Variable : Kinerja Karyawan

Adapun hasil uji sumultan adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Simultan ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	266.823	2	133.411	15.153	.000 ^a
	Residual	845.197	96	8.804		
	Total	1112.020	98			

a. Predictors: (Constant), Disiplin Kerja, Komunikasi

b. Dependent Variable: Kinerja

Sementara itu, hasil uji koefisien determinasi menunjukkan hasil sebagaimana pada tabel berikut:

Tabel 4. Koefisien Determinasi Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.490 ^a	.240	.224	2.96718

a. Predictors: (Constant), Disiplin Kerja, Komunikasi

b. Dependent Variable: Kinerja

Diskusi

Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

Dari hasil penelitian ini diperoleh nilai signifikansi disiplin berdasarkan uji t diperoleh sebesar 0.000 (Sig 0.000 < α 0.05). dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima kesimpulannya: ada pengaruh signifikan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai. Menurut Newstrom dalam Wibowo (2013, hal. 264) disiplin adalah suatu proses mempengaruhi dan mendukung orang lain untuk bekerja secara antusias menuju pada pencapaian sasaran.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian dari Ngaisah (2009) yang menunjukkan hasil analisis Uji F (Koefisien regresi bersama) bahwa secara bersama-sama variabel disiplin, komunikasi dan lingkungan kerja secara simetri berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai karena F-hitung > F-tabel, sedangkan hasil analisis Uji t (Koefisien regresi parsial) bahwa untuk variabel disiplin, komunikasi dan lingkungan kerja mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai, karena nilai t-hitung > t-tabel.

Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai

Dari hasil penelitian ini diperoleh nilai signifikansi komunikasi berdasarkan uji t diperoleh sebesar 0.000 (Sig 0.002 < α 0.05). dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima kesimpulannya: ada pengaruh signifikan komunikasi terhadap kinerja pegawai. Menurut Edy Sutrisno (2013, hal. 109), komunikasi adalah suatu faktor yang mendorong untuk melakukan suatu aktivitas tertentu, oleh karena itu komunikasi sering kali diartikan pula sebagai faktor pendorong perilaku seseorang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian dari Puguh dwi Cahyono dkk (2011) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan komunikasi terhadap kinerja karyawan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 (alpha).

Pengaruh Disiplin Kerja dan Komunikasi Secara Bersama-sama Terhadap Kinerja Pegawai

Berdasarkan hasil uji F diatas diperoleh nilai signifikan 0.000 (Sig. 0.000 < α 0.05), dengan demikian H_0 ditolak . kesimpulannya: ada pengaruh signifikan disiplin dan komunikasi terhadap kinerja pegawai. Salah satu cara untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya adalah melakukan penilaian atas tugas-tugas yang dilakukan. Kinerja merupakan hasil yang telah dicapai, dilakukan, dikerjakan dan sebagainya sedangkan kerja diartikan sebagai perbuatan melakukan sesuatu dengan tujuan langsung atau pengorbanan jasa.

Disiplin adalah suatu proses mempengaruhi dan mendukung orang lain untuk bekerja secara antusias menuju pada pencapaian sasaran, Newstrom dalam Wibowo (2013, hal.

Jurnal AKMAMI (Akuntansi, Manajemen, Ekonomi),

url: <https://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/akmami>-----

Vol. 1 No. 3 hal. 133 - 140

264).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Ngaisah (2009) yang menunjukkan hasil analisis Uji F (Koefisien regresi bersama) bahwa secara bersama-sama variabel disiplin, komunikasi dan lingkungan kerja secara simetri berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai karena $F\text{-hitung} > F\text{-tabel}$, sedangkan hasil analisis Uji t (Koefisien regresi parsial) bahwa untuk variabel disiplin, komunikasi dan lingkungan kerja mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai, karena nilai $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$.

Penelitian ini juga didukung dengan penelitian yang dilakukan Suhartono (2012) yang berkesimpulan, bahwa disiplin dan komunikasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian ini diperoleh nilai signifikansi disiplin berdasarkan uji t diperoleh sebesar 0.000 ($\text{Sig } 0.000 < \alpha 0.05$). dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima kesimpulannya : ada pengaruh signifikan disiplin terhadap kinerja.
2. Dari hasil penelitian ini diperoleh nilai signifikansi komunikasi berdasarkan uji t diperoleh sebesar 0.000 ($\text{Sig } 0.002 < \alpha 0.05$). dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima kesimpulannya : ada pengaruh signifikan komunikasi terhadap kinerja.
3. Berdasarkan hasil uji F diatas diperoleh nilai signifikan 0.000 ($\text{Sig. } 0.000 < \alpha 0.05$), dengan demikian H_0 ditolak . kesimpulannya : ada pengaruh signifikan disiplin dan komunikasi terhadap kinerja.

REFERENSI

- Danang Sunyotom (2012) *Sumber Daya Manusia (Praktik Penelitian)*, Yogyakarta, CAPS
- Dessler, Gary. (2006) *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Kesepuluh. Klaten: PT. Indeks.
- Dharma, Agus. (2005) *Manajemen Supervisi: Petunjuk Praktis Bagi para Supervisor*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Didit Darmawan (2013) *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi*, Surabaya, Pena Semesta
- Fathoni, Abdurrahmat. (2006) *Organisasi Dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Handoko, T. Hani. (2005). *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*, Edisi Dua. Yogyakarta: BPF.
- Hariandja, Marihot Tua. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grasindo.
- Hasibuan, Malayu. (2007) *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ismail Nawawi (2013) *Budaya Organisasi Kepemimpinan Dan Kinerja*, Jakarta, Prenamedia.
- Kuncoro, Mudrajad. (2005) *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Mathis, Robert, dan Jackson, John. (2006) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja

Jurnal AKMAMI (Akuntansi, Manajemen, Ekonomi)

url: <https://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/akmami>-----

Vol. 1 No. 3 hal. 133 - 140

Rosda Karya.

Nasution, Dito Aditia Darma, Puja Rizqy Ramadhan, Soulthan Saladin Batubara, Dedy Husrizal Syah, M. Firza Alpi. (2020). *Identifikasi Strategi Keberhasilan Layanan E-Government Di Kota Medan*. Paedagoria : Jurnal Kajian, Penelitian dan Pengembangan Kependidikan. Vol. 11, No. 2, Juli 2020, Hal. 106-112

Rivai, Veithzak. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*, Cetakan Pertama. Jakarta: Murai Kencana.

Sastrohadiwiryono, Siswanto. (2005). *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*, Edisi Pertama. Jakarta: Bumi Aksara.

Soeprihanto, John. (2005). *Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan*. Yogyakarta: BPF.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.

Sulistiyani. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Tim Penyusun. 2009, *Pedoman Penulisan Skripsi*, Medan:FE-UMSU

Umar, Husein. 2005. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajagrafindo.

Yuli, Cantika Budi Sri. 2005. *Manajemen Sumber daya Manusia*. Malang: UMM Press.