

Pengaruh Pelatihan, Karakteristik Pekerjaan, dan Struktur Organisasi terhadap Prestasi Kerja Melalui Kepuasan Kerja

Panca Winahyuningsih*, Doris Damai Sudrajat

Manajemen / Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muria Kudus, Indonesia

*email: panca.winahyuningsih@umk.ac.id

ABSTRACT

Kata Kunci:
Pelatihan;
Karakteristik;
Struktur;
Prestasi;
Kepuasan kerja

This study has a basis for the effect of training, job characteristics, and organizational structure on job performance through employee job satisfaction at RSI Sultan Hadlirin Jepara. This research is an explanatory research. Population of 146 employees. A sample of 120 respondents. The sampling technique used purposive sampling. Collecting data using analysis techniques using AMOS (Analysis of Moment Structure) which is a package in the SEM (Structural Equation Modeling) program. Based on the hypothesis taken in this study, it can be taken directly from training, organizational organizations that have a positive and significant effect on the results of job satisfaction of employees of RSI Sultan Hadlirin Jepara. Directly training, the relationship has a positive and significant effect on employee work performance. Meanwhile, the organizational structure has no effect on the work performance of the employees of RSI Sultan Hadlirin Jepara.

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis Pengaruh Pelatihan, Karakteristik Pekerjaan, dan Struktur Organisasi terhadap Prestasi Kerja melalui Kepuasan Kerja Pegawai pada RSI Sultan Hadlirin Jepara. Penelitian ini merupakan penelitian eksplanatoris. Populasi sebanyak 146 pegawai. Sampel sebanyak 120 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Pengumpulan data menggunakan teknik Analisis menggunakan AMOS (*Analysis of Momen Structure*) yang merupakan paket dalam program SEM (*Structural Equation Modeling*). Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang terdapat dalam penelitian ini, maka dapat diambil kesimpulan secara langsung pelatihan, karakteristik pekerjaan, struktur organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai RSI Sultan Hadlirin Jepara. Secara langsung pelatihan, karakteristik pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja pegawai. Sedangkan struktur organisasi tidak berpengaruh terhadap prestasi kerja pegawai RSI Sultan Hadlirin Jepara.

PENDAHULUAN

Rumah Sakit Islam Sultan Hadlirin Jepara telah melakukan perubahan yang terencana dari suatu organisasi termasuk sistemnya secara menyeluruh yang diarahkan untuk lebih meningkatkan efektivitas organisasi secara menyeluruh. Tujuannya adalah untuk lebih meningkatkan efektivitas organisasi secara menyeluruh termasuk bagaimana restrukturisasi organisasi dapat meningkatkan efektivitas prestasi perawat di Rumah Sakit . Peningkatan efektivitas yang dimaksud lazimnya ditujukan pada penyempurnaan struktur dan ataupun proses yang berlangsung dalam organisasi (Massie, 2016:65).

Penyempurnaan struktur organisasi misalnya menambah, mengurangi dan atau menggabungkan beberapa subordinat. Sedangkan penyempurnaan proses misalnya pada mekanisme kerjasama. Dengan demikian, agar rumah sakit mampu menyesuaikan diri terhadap setiap perubahan maka sistem pengorganisasian yang ada di rumah sakit perlu diatur sedemikian rupa sehingga fungsi utama rumah sakit tetap dapat berjalan optimal. Salah satu sub sistem yang perlu diatur dengan tepat dalam pengorganisasian rumah sakit adalah penyempurnaan struktur organisasi (Chusway dan Robins, 2016:41).

Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Hal ini nampak pada sikap positif pegawai terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi dilingkungan kerjanya. Departemen sumber daya manusia atau manajemen harus selalu memonitor kepuasan kerja karena hal ini mempengaruhi sikap absensi, perputaran tenaga kerja, kepuasan kerja dan masalah-masalah penting lainnya (Robins, 2016:41). Dampak buruk dari ketidakpuasan kerja akan sangat merugikan organisasi. Pegawai akan melakukan hal-hal yang tidak sepatasnya dilakukan seperti: ketidakhadiran pegawai, absensi pelatihan yang meningkat, turunnya prestasi pegawai dan lain-lain. Pekerja dengan kepuasan yang tinggi mengalami perasaan positif ketika mereka berpikir tentang tugas dan mengambil bagian dalam aktivitas mereka. Sebaliknya, pekerja dengan kepuasan kerja rendah mengalami perasaan yang negatif terhadap hal yang sama. Fenomena lapangan mengenai kepuasan pada kenyataannya banyak karyawan dengan kepuasan kerja yang kurang maksimal yakni kurang tanggung jawab dengan cara pulang lebih awal dari jam kerja yang sudah ditentukan.

METODE

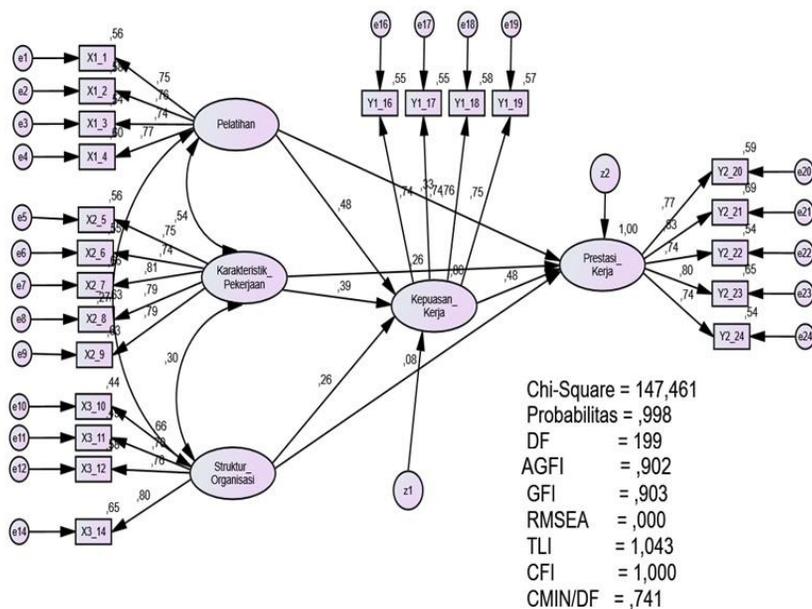
Penelitian ini merupakan penelitian eksplanatoris yang menjelaskan pengaruh antara variabel-variabel penelitian dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya (Arikunto, 2011:23). Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh variabel pelatihan, karakteristik pekerjaan, struktur organisasi terhadap kepuasan kerja dan prestasi pegawai. Upaya melengkapi penelitian ini, penulis melakukan pengumpulan data melalui sumber data primer yaitu memberikan kusioner langsung kepada responden pegawai RSI Sultan Hadlirin Jepara, dan sumber data sekunder, yaitu melalui literatur, jurnal penelitian terdahulu, majalah ataupun dokumen terkait.

Variabel pelatihan memiliki indikator metode pelatihan, materi pelatihan, pelatih, dan evaluasi pelatihan. Variabel karakteristik pekerjaan dengan indikator keanekaragaman ketrampilan, identitas tugas, signifikansi tugas, otonomi, dan umpan balik. Struktur organisasi memiliki indikator spesialisasi pekerjaan, departementalisasi, rantai komando, rentang kendali dan formalisasi. Prestasi kerja tercermin melalui indikator hasil kerja, pengetahuan kerja, inisiatif, kecekatan mental, dan sikap disiplin waktu dan absensi. Kepuasan kerja memiliki indikator pekerjaan itu sendiri, gaji, kesempatan promosi, pengawasan, dan rekan kerja.

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai pada RSI Sultan Hadlirin Jepara sebanyak 146 pegawai. Analisis SEM mensyaratkan jumlah sampel yang sesuai dan tergantung pada jumlah indikator yang digunakan dalam seluruh variabel pedomannya adalah 5-10 kali jumlah indikator (Hair et al., 2016:41). Penelitian ini jumlah seluruh indikator 24, maka jumlah sampel yang diambil = 5 x 24 indikator = 120 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* yakni pengambilan sesuai bagian-bagian sesuai kriteria dengan minimal pendidikan D3.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis *structural equation modeling* digunakan untuk mengetahui pengaruh struktural antara variabel yang diteliti. Pengaruh struktural antar variabel diuji kesesuaiannya dengan *goodness-of-fit index*. Hasil analisis *struktur equation modeling* dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar 1 ini:



Gambar 1. Pengujian Full Model SEM
 Sumber: Pengolahan data, AMOS 2021

Tabel 1. Standardized Regression Weight

				<i>Estimate</i>
Kepuasan Kerja	<---	Struktur Organisasi		,265
Kepuasan Kerja	<---	Pelatihan		,485
Kepuasan Kerja	<---	Karakteristik Pekerjaan		,394
Prestasi Kerja	<---	Pelatihan		,332
Prestasi Kerja	<---	Kepuasan Kerja		,477
Prestasi Kerja	<---	Struktur Organisasi		,081
Prestasi Kerja	<---	Karakteristik Pekerjaan		,261

Sumber: Hasil analisis, 2021.

Mengacu pada hasil pengujian tahap akhir terhadap model keseluruhan, maka dapat dituliskan persamaan model matematik dalam bentuk *Structural Equation Model* (SEM) sebagai berikut:

$$Y1 = 0,485 X1 + 0,394 X2 + 0,265 X3$$

$$Y2 = 0,332 X4 + 0,081 X5 + 0,261 X6 + 0,261 Y1$$

Keterangan:

X1 = pelatihan

X2 = karakteristik pekerjaan

X3 = Struktur organisasi

Y1 = Kepuasan kerja

Y2 = Prestasi kerja

Penelitian ini didapatkan bukti empiris yang menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan positif dan mendukung tentang adanya pengaruh antara pelatihan terhadap kepuasan kerja. Temuan sejalan dengan teori Mangkuprawira (2014:135) menyebutkan bahwa ada tujuh maksud utama program pelatihan dan pengembangan yaitu memperbaiki prestasi kerja, meningkatkan keterampilan karyawan, menghindari keuasangan manajerial, memecahkan permasalahan, orientasi karyawan baru, persiapan promosi dan keberhasilan manajerial, dan memberikan kepuasan untuk kebutuhan pengembangan personal. Meningkatkan kemampuan konseptual, kemampuan dalam pengambilan keputusan, dan memperluas *human relations*. Pelatihan yang diikuti karyawan selama ini masih mendapatkan kendala dari sisi manfaat teknis yang berpengaruh dengan aktifitas yang dilakukan karyawan. Desler (2016:65) menyatakan bahwa pelatihan merupakan suatu kegiatan yang harus diterapkan setiap organisasi bagi karyawannya.

Penelitian ini didapatkan bukti empiris yang menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan positif dan mendukung tentang adanya karakteristik pekerjaan terhadap kepuasan kerja. Temuan sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Panggabean (2012:130) dalam teorinya menyatakan mengatakan bahwa karakteristik pekerjaan berkaitan dengan pekerjaan itu sendiri ia berkaitan dengan cara bagaimana karyawan menilai tugas-tugas yang ada

dalam pekerjaannya. Secara pragmatis jawaban dari pertanyaan tentang karakteristik pekerjaan dapat digunakan melalui model karakteristik pekerjaan. Karyawan yang ditugaskan sesuai dengan bidang pendidikan, keterampilan, pengalaman kerja akan terlihat bahwa karyawan merasa lebih puas dan senang dalam mengerjakan pekerjaannya, serta semakin banyak karakteristik pekerjaan yang tepat pada keinginan dirinya, maka semakin tinggi juga tingkat dari kepuasan yang dirasakannya. Karakteristik pekerjaan merupakan perancangan suatu pekerjaan dimana individu terlibat di dalamnya (Robbins, 2012:59). Stoner (2016:87) menyatakan karakteristik pekerjaan adalah atribut tugas karyawan dan meliputi jumlah tanggung jawab, berbagai tugas, dan sejauh mana pekerjaan itu sendiri mempunyai karakteristik yang orang mendapatkan kepuasan. Suatu pekerjaan yang intrinsik memuaskan akan lebih memotivasi bagi banyak orang daripada pekerjaan yang tidak memuaskan.

Penelitian ini didapatkan bukti empiris yang menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan positif dan mendukung tentang adanya struktur organisasi terhadap kepuasan kerja. Temuan ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Hasibuan (2010:128) struktur organisasi adalah suatu gambar yang menggambarkan tipe organisasi, pendepartemen organisasi kedudukan, dan jenis wewenang pejabat, bidang dan pengaruh pekerjaan, garis perintah dan tanggung jawab, rentang kendali dan sistem pimpinan organisasi. Pengertian lain dari struktur organisasi dapat diartikan sebagai kerangka kerja formal organisasi yang dengan kerangka itu tugas-tugas pekerjaan dibagikan, dikelompokkan, dan dikoordinasikan (Robbins dan Coulter, 2017:284). Kepuasan kerja sebagai *the way an employee feels about his or her job*. Artinya bahwa kepuasan kerja adalah cara pegawai merasakan dirinya atau pekerjaannya. Kepuasan kerja adalah perasaan yang menyokong atau tidak menyokong dalam diri pegawai yang berpengaruh dengan pekerjaan maupun kondisi dirinya. Perasaan yang berpengaruh dengan pekerjaan melibatkan aspek-aspek seperti upaya, kesempatan pengembangan karir, pengaruh dengan pegawai lain, penempatan kerja, dan struktur organisasi. Sementara itu, perasaan yang berpengaruh dengan dirinya antara lain berupa umur, kondisi kesehatan, kemampuan dan pendidikan. Struktur organisasi tersebut tentu saja berkaitan dengan dimensi-dimensi strukturnya meliputi kompleksitas yaitu pengelompokan kerja, formalisasi yaitu peraturan atau prosedur dan sentralisasi yaitu pusat kewenangan suatu struktur sebagai ukuran karakteristik dalam membuat struktur organisasi. Wexley dan Yukl (2012:32).

Penelitian ini didapatkan bukti empiris yang menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan positif dan mendukung tentang adanya pelatihan terhadap prestasi kerja pegawai. Temuan ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Mathis (2016:301) menyatakan dalam teori kemungkinan pelatihan adalah suatu proses dimana orang-orang mencapai kemampuan tertentu untuk membantu mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, proses

ini terikat dengan berbagai tujuan organisasi, pelatihan dapat dipandang secara sempit maupun luas.

Penelitian ini didapatkan bukti empiris yang menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan positif dan mendukung tentang adanya karakteristik pekerjaan terhadap prestasi kerja pegawai. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dikemukakan oleh Panggabean (2014:130) menyatakan bahwa karakteristik pekerjaan berkaitan dengan pekerjaan itu sendiri dimana ia berkaitan dengan cara bagaimana karyawan menilai tugas-tugas yang ada dalam pekerjaannya. Simamora (2014:129) model karakteristik pekerjaan (*job characteristics models*) merupakan suatu pendekatan terhadap pemerikayaan pekerjaan (*job enrichment*).

Penelitian ini didapatkan bukti empiris yang menyatakan bahwa ada pengaruh tidak berpengaruh dan tidak mendukung tentang adanya struktur organisasi terhadap prestasi kerja pegawai. Temuan ini sejalan dengan Kinicki dan Kreitner (2016:63) Struktur organisasi tidak berpengaruh langsung maupun tidak langsung terhadap prestasi kerja, dimana perubahan keragaman struktur organisasi diantaranya melalui spesialisasi kerja, rantai komando, jenjang pengawasan, sentralisasi dan formalisasi, tidak berpengaruh langsung terhadap peningkatan keragaman prestasi kerja, terutama pada melakukan tugas rutin, tugas tambahan dan melakukan perilaku kesukarelaan pada organisasi.

Penelitian ini didapatkan bukti empiris yang menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan positif dan mendukung tentang adanya kepuasan terhadap prestasi kerja pegawai. Temuan ini sejalan dengan teori Rivai et al. (2018:16) menyatakan bahwa kinerja individu dipengaruhi oleh kepuasan kerja. Kepuasan kerja itu sendiri adalah perasaan individu terhadap pekerjaannya. Perasaan ini berupa suatu hasil penilaian mengenai seberapa jauh pekerjaannya secara keseluruhan mampu memuaskan kebutuhannya. Kepuasan kerja akan tercapai bila kebutuhan karyawan terpenuhi melalui pekerjaan. Dimana kepuasan kerja merupakan keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman seseorang. Dengan kepuasan kerja yang tinggi akan meningkatkan kinerja karyawan terhadap organisasi tempat mereka bekerja. Sementara itu, Gibson, Ivancevich, dan Donnelly (2010:110) secara jelas menggambarkan adanya pengaruh timbal balik antara kinerja dan kepuasan kerja. Di satu sisi dikatakan kepuasan kerja menyebabkan peningkatan kinerja sehingga pekerja yang puas akan lebih produktif. Disisi lain dapat pula terjadi kepuasan kerja disebabkan oleh adanya kinerja atau prestasi kerja sehingga pekerja yang lebih produktif akan mendapatkan kepuasan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang terdapat dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa pelatihan, karakteristik pekerjaan, struktur organisasi, pelatihan dan karakteristik pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai RSI Sultan Hadlitin Jepara. Kemudian, kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja pegawai RSI Sultan Hadlitin Jepara, sehingga ketika

Universitas Muhammadiyah Magelang

<https://journal.unimma.ac.id>

kepuasan semakin baik menunjang peningkatan prestasi kerja pegawai. Akan tetapi, struktur organisasi tidak berpengaruh terhadap prestasi kerja pegawai RSI Sultan Hadlitin Jepara, sehingga ketika struktur organisasi tidak mampu memberikan peningkatan pada prestasi kerja pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- Ferdinand, 2016, *Metode Penelitian Manajemen*. BP Universitas. Diponegoro. Semarang.
- Fianda Gammahendra, 2016, *Pengaruh struktur organisasi terhadap efektivitas organisasi*. Jurnal Ekonomi Universitas Brawijaya, Malang. Vol1 no.2 Hal 17-29.
- Gerry Dessler, 2017, *Manajemen Personalia*, Terjemahan Agus Darma, Jakarta. Penerbit Erlangga.
- Gibson, James L., John M. Ivancevich, dan James H. Donnelly. 2010. *Organizations Behaviour, Structure and Process*. 8th ed. Boston: Richard D. Irwin Inc.
- Desmawati Hasibuan (2019) Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) terhadap Prestasi Kerja Pegawai di Rumagh Sakit Umum Daerah Aek Kanopan Kabupaten Labuhanbatu Utara, Informatika: *Jurnal Ilmiah Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Labuhanbatu* Vol 7 No 2 Hal 1-20.
- Gitosudarmo, Indrayo dan Sudito, Nyoman, 2016, *Perilaku Keorganisasian*, edisi pertama cetakan ke2, BPF, Yogyakarta.
- Gunastri, Ni Made. 2016, Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan, Karakteristik Organisasi, Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Forum Manajemen. Jurnal Manajemen* Vol 7. No 1, Hal 1-10.
- Hackman, J. Richard dan Greg R. Oldham. 2012. Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*. Vol. 60, No. 2, 159- 162.
- Hani Handoko, 2017, *Manajemen dan Sumber Daya Manusia*, Melayu Sultan, Liberty, Yogyakarta.
- Hasibuan, 2019, *Organisasi Dan Motivasi ; Dasar Peningkatan Produktivitas*. Cetakan ke empat. Bumi Aksara, Jakarta.
- Henry Simamora, 2014, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi , STIE YKPN Yogyakarta. Yogyakarta.
- Ismedia Boe, 2014, Pengaruh Program Pelatihan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Kantor Kepresidenan Republik Timor Leste, *E Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, Vol1 No2, ISSN:2337-3067
- James dan Edward Freeman, 2017, *Manajemen Jilid I*, terj. Alexander Sindoro, Prahallindo, Jakarta
- Kusumawati, 2019, Pengaruh Struktur Organisasi, Kepemimpinan Dan Kemampuan Sumber Daya Manusia Terhadap Prestasi Pegawai Rumah Sakit Ibu dan Anak

- Anugerah Bunda Khatulistiwa Pontianak. Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura, *Jurnal Ekonomi*, Vol 1 No.3 Hal1-18.
- Lumbanraja, Prihatin dan Cut Nizma, 2016, Pengaruh Pelatihan dan Karakteristik Pekerjaan Terhadap Prestasi Kerja Perawat di Badan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Langsa. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol 12 (No. 2) hal 68- 75..
- Malayu S.P Hasibuan, 2017, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Mangkuprawira, 2016, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Ke Tujuh, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Massie, Joseph L. 2016, *Dasar-Dasar Manajemen*, Erlangga, Jakarta. Moekijat, 2016, *Manajemen Tenaga Kerja dan Pengaruh Kerja*, Edisi Revisi, CV. Pioner Jaya, Bandung
- Mutiara S, Panggabean, 2014, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ghalia Indonesia, Bogor.
- Nur Faedah Mohd Shukria, Aliza Ramlia, 2016, Organizational Structure and Performances of Responsible Malaysian Healthcare Providers: A Balanced Scorecard Perspective. *Procedia Economics and Finance* 28, 202 – 212
- Nuraini, 2016, meneliti dengan judul Pengaruh Penerapan Struktur Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai (Studi Kasus pada PT Citraciti Pacific Pekanbaru). *Jom FISIP* volume 2 No.2 Hal 1-8.
- Nursyahputri dan Saragih, 2019, Pengaruh Pelatihan Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada Unit Hcbp PT Telekomunikasi Indonesia (Tbk), *Jurnal Ecodemica*, Vol. 3 No. 2
- Oemar Hamalik, 2016, *Manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan Pendekatan*. Terpadu, Cetakan Ketujuh, Bumi Aksara, Jakarta.
- Olajide Olubayo Thomas, 2016, Effects Of Organizational Structure On Job Satisfaction In the Nigerian Financial Sector: Empirical Insight From Selected Banks In Lagos State, *NG-Journal of Social Development*, VOL. 5, No. 1,p 1-13.
- Panggabean, S., Mutiara. 2016, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ghalia Indonesia, Bogor.
- Raharjo dan Prasetya, 2016, Pengaruh Pelatihan Terhadap Motivasi Kerja dan Prestasi Kerja Pegawai (Studi Pada Pegawai Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Ketin dan Lawang), *Jurnal Administrasi dan Bisnis, Vol 15 No.2*.
- Rangga Puger Raharjo, Djamhur Hamid, Arik Prasetya, 2016, Pengaruh Pelatihan terhadap Motivasi Kerja dan Kinerja Pegawai (Studi pada Pegawai Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Ketindan Lawang), *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol1, No2 Oktober. (Putri dan Suhaeni, 2016
- Rizky Fauzan, 2016, Efektifitas Pelatihan Terhadap Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Serta Prestasi Pegawai Bank, *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, Vol.19, No.2 Mei 2016, hlm. 314–325
- Robbins dan Coulter, 2017, *Manajemen Edisi Kesepuluh*. Jakarta: penerbit Erlangga

Universitas Muhammadiyah Magelang

<https://journal.unimma.ac.id>

- Robbins, Stephen P. dan Coulter, Mary, 2018, *Manajemen Edisi Kesepuluh*, Jakarta, Erlangga.
- Robins, 2016, Robbins, P. Stephen., 2013, *Perilaku Organisasi*. Edisi Sembilan, Jilid 2. Edisi Bahasa Indonesia, Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- S. Schuler, Randall. dan Susan E. Jackson, 2019, *Manajemen Sumber Daya Manusia, (Menghadapi Abad Ke-21)*, Gelora Aksara Pratama, Jakarta.