
Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Produktivitas Karyawan PT. BRI (PERSERO), TBK Cab. Bangkalan

Laili NurRahmawati ^{1*}, Iriani Ismail ², Mudji Kuswinarno ³

¹Alumni Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo

^{2,3}Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
Trunojoyo

Abstract

The productivity associated with the level of the companies progress. If the employee doesn't get human resources development, the advancement of companies can't develop. The hypothesis of this research was suspected education (X1) and training (X2) effect on productivity, as well as education as the dominant variables. The purpose of this study was examine the influence of education and training towards productivity. As well as researching the affecting education variables are dominant.

Based on analysis using multiple linear regression test obtained results, education effect on the productivity rate was 78.5%. Training effect on the productivity rate was 36.4%. Results of determination multiple koefesien (R2) by 0,740, shows that the percentage of the influence of education and training for employee productivity amounting to 74%. While 26% are affected by other variables that are not included in this research model. From the results of this research, education have dominant effect 0.785 because it was major requirement for job promotion.

Keyword ; Human Resources Development, Productivity

1. Pendahuluan

Sumber daya manusia merupakan aset termahal dan terpenting bagi perusahaan. Mendapatkan karyawan yang berkualitas tidaklah mudah, karena perusahaan harus melakukan beberapa tahap agar dapat memperoleh karyawan yang berkualitas. Hal ini merupakan tanggung jawab manajemen SDM untuk mencari solusi terbaik dalam mendapatkan karyawan yang sesuai dengan permintaan perusahaan. Salah satu solusi yang harus ditempuh manajemen SDM adalah dengan menjalankan salah satu fungsi operasionalnya yaitu pengembangan sumber daya manusia.

Proses pengembangan sumber daya manusia yang tepat, harus mengetahui unsur-unsur dari pengembangan yaitu: perencanaan (*planing*) sumber daya manusia, pendidikan dan pelatihan (*education and training*) untuk meningkatkan kemampuan karyawan, serta pengelolaan sumber daya manusia. Pengembangan sumber daya manusia, melalui berbagai jenjang pendidikan maupun pelatihan.

Pendidikan dan pelatihan merupakan usaha mengurai atau menghilangkan terjadinya kesenjangan antara kemampuan karyawan dengan yang dikehendaki organisasi. Usaha tersebut dilakukan melalui peningkatan kemampuan kerja yang dimiliki karyawan dengan cara menambah pengetahuan, keterampilan dan sikap. Pendidikan bertujuan meningkatkan keahlian konseptual dan moral karyawan, sedangkan pelatihan bertujuan untuk meningkatkan keterampilan teknis pelaksanaan pekerjaan karyawan.

Pengembangan sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam meningkatkan produktivitas karyawan. Produktivitas adalah ukuran mengenai apa yang diperoleh dari apa yang diberikan. Keberadaan sumber daya manusia juga akan menentukan tingkat produktivitas dalam suatu perusahaan. Produktivitas karyawan adalah salah satu ukuran perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cab. Bangkalan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh karyawan masih terlihat kurang. Selain itu serdapat satu karyawan yang baru direkrut oleh perusahaan. Karyawan tersebut masih terlihat bingung dan canggung dalam mengerjakan tugas dan bagiannya, serta terlihat belum mengerti akan tugas apa saja yang harus dilakukan karena belum memiliki pengetahuan yang cukup akan tugas dan kewajibannya. Pada bagian layanan operasional (sekretaris) juga belum menerima pendidikan dan pelatihan tingkat lanjut, sehingga sampai saat ini karyawan tersebut belum memperoleh kenaikan jabatan maupun perputaran karyawan. Maka dari itu pendidikan dan pelatihan sangat diperlukan bagi seluruh karyawan untuk meningkatkan produktivitas karyawan.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini dilakukan dengan penentuan sasaran yang ingin dicapai yaitu dengan mengambil judul: "Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Produktivitas Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cab. Bangkalan".

2. Landasan Teori

2.1. Pengembangan Sumber Daya Manusia

Hasibuan (2007: 69) mengemukakan pengembangan adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan / jabatan melalui pendidikan dan pelatihan.

Sedangkan Suwatno dan Priansa (2011: 105) mengartikan pengembangan sebagai aktivitas memelihara dan meningkatkan kompetensi karyawan guna mencapai efektivitas organisasi.

2.2. Pendidikan

Notoatmodjo (2009: 16) mengemukakan pendidikan adalah suatu proses pengembangan kemampuan ke arah yang diinginkan oleh organisasi yang bersangkutan. Suwatno dan Priansa, (2011: 112) membagi metode pendidikan menjadi:

a. Metode Kuliah atau Ceramah

Metode ini diberikan kepada peserta dalam jumlah yang banyak dalam kelas. Pelatih mengajarkan teori-teori yang diperlukan, sedangkan yang dilatih mencatatnya dan mempersepsikannya.

b. Metode Diskusi

Metode ini dilakukan dengan melatih peserta untuk berani memberikan pendapat dan rumusannya serta cara-cara bagaimana meyakinkan orang lain untuk percaya akan pendapatnya itu. Peserta juga dilatih untuk menyadari bahwa tidak ada rumusan yang mutlak benar, jadi harus ada kesediaan untuk menerima penyempurnaan dari orang lain, menerima informasi dan memberikan informasi.

c. Metode Studi Kasus

Dalam metode ini, pelatih memberikan suatu kasus kepada peserta pelatihan. Kasus ini tidak disertai dengan data yang komplet atau sengaja disembunyikan.

d. Permainan Bisnis

Permainan bisnis merupakan pelatihan yang dilakukan dengan cara menciptakan kompetisi tertentu (dalam bentuk *game*) untuk bersaing dalam memecahkan suatu masalah atau kasus.

2.3. Pelatihan

Simamora (1997: 237) mengemukakan bahwa pelatihan adalah serangkaian aktivitas yang dirancang untuk meningkatkan keahlian-keahlian, pengetahuan, pengalaman ataupun perubahan sikap seorang individu. Menurut Cherringto dalam Suwatno dan Priansa (2011: 119), metode pelatihan antara lain:

- a. *On the job techniques (job insruction training, apprenticeship, intership and assistanship, job rotation and transfer, junior boards and committee assignment, coaching and conselling.*
- b. *Off the job techniques (vestibule training), lecture, independent self study, visual presentation etc.*

2.4. Produktifitas

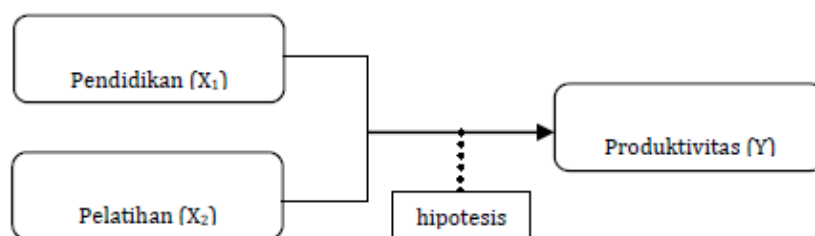
Husein dalam Supriyanto dan Machfudz (2010: 100) mengatakan bahwa produktivitas mengandung arti sebagai perbandingan antara hasil yang dicapai (*output*) dengan keseluruhan sumber daya yang dipergunakan.

Simanjuntak dalam Supriyanto dan Machfudz (2010: 101) faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas dapat digolongkan pada tiga kelompok, yaitu:

- a. Kualitas dan kemampuan fisik karyawan, antara lain tingkat pendidikan, motivasi kerja, etos kerja, mental dan kemampuan fisik karyawan serta latihan.
- b. Sarana pendukung menyangkut lingkungan kerja, termasuk teknologi dan cara produksi, sarana dan peralatan yang digunakan, tingkat keselamatan dan kesehatan kerja serta suasana dalam lingkungan kerja itu sendiri serta menyangkut kesejahteraan karyawan yang tercermin dalam sistem pengupahan dan jaminan sosial serta jaminan kelangsungan kerja.
- c. Supra sarana, aktivitas perusahaan selalu dipengaruhi oleh apa yang terjadi di luarnya. Seperti faktor-faktor produksi yang akan digunakan, prospek pemasaran, perpajakan, perijinan, lingkungan hidup dan lain-lain. Kebijaksanaan pemerintah di bidang ekspor-impor, pembatasan dan pengawasan juga mempengaruhi ruang gerak pimpinan perusahaan dan jalannya aktivitas di perusahaan.

2.5. Kerangka Penelitian

Landasan teori yang telah dikemukakan oleh Hasibuan (2007) dan Flippo dalam Suwatno dan Priansa (2011) serta didukung oleh penelitian terdahulu dari Soekarno (2013) dengan judul “Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Produktivitas Karyawan Staf pada PT. Pos Indonesia (persero) Kantor Cabang Bangkalan” sebelumnya, maka disusunlah kerangka pemikiran penelitian serta hubungan suatu variabel berikut ini:



Gambar 1

Kerangka Konseptual Penelitian

Sumber : Hasibuan (2007) dan Flippo dalam Suwatno dan Priansa (2011)

2.6. Hipotesis

Hipotesis yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

- a. Diduga variabel pendidikan (X_1) berpengaruh secara signifikan terhadap produktivitas karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cab. Bangkalan.
- b. Diduga variabel pelatihan (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap produktivitas karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cab. Bangkalan.
- c. Diduga pendidikan (X_1) berpengaruh dominan terhadap produktivitas karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cab. Bangkalan.

3. Metode Penelitian

3.1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini pendekatan yang digunakan oleh peneliti adalah pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang menitikberatkan pada pengujian hipotesis.

3.2. Populasi

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk Cab. Bangkalan yang berjumlah 60 orang karyawan. Hal ini karena karyawan bersifat heterogen, terbagi dalam berbagai posisi/ jabatan yang berbeda, selain itu dengan jenis kelamin, masa jabatan dan usia yang berbeda tentu juga akan mempengaruhi hasil serta banyaknya pendidikan dan pelatihan yang didapat. Maka seluruh anggota populasi dipilih sebagai responden. Jumlah responden 60 orang ini dapat dikatakan layak karena menurut Sugiyono (2001: 12) "Ukuran sampel yang digunakan untuk penelitian antara 30-500. Teknik penentuan sampel yang digunakan adalah teknik sensus dimana semua karyawan menjadi respondennya".

3.3. Metode Analisa Data

Data yang terkumpul akan dianalisis dengan statistik model regresi linear berganda dengan rumus sebagai:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Dimana :

Y = Produktivitas

A = Konstanta

$\beta_1\beta_2$ = Koefisien arah regresi

X₁ = Pendidikan

X₂ = Pelatihan

e = Variabel residual/error

Teknik Analisa Data

Analisis dan pengolahan data akan dilakukan untuk menguji hipotesis penelitian secara statistik dengan regresi linier berganda sebagai alat ujinya.

3.3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam menjalankan fungsi ukurnya. Setiap item pernyataan dikatakan valid jika r hitung $>$ r tabel, dan jika r hitung $<$ r tabel maka pernyataan tersebut dikatakan tidak valid (Ghozali, 2013: 53).

Reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa sesuatu instrumen dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Uji reliabilitas digunakan metode *Crobranch's Alpha*, dimana suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Crobranch's Alpha* > 0,70.

3.3.2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik perlu dilakukan agar dapat diketahui apakah terdapat penyimpangan-penyimpangan regresi atau tidak, guna menghasilkan persamaan terbaik linear yang tidak mengandung kesalahan (*best linear unbiased estimator*) ini didasarkan pada asumsi-asumsi model linear klasik. Uji asumsi klasik terdiri atas: Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas, Uji Heteroskedastisitas.

3.3.3. Uji Hipotesis

a) Uji F (Simultan)

Uji F adalah alat untuk menguji variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependennya untuk meneliti apakah model dari penelitian tersebut sudah fit (sesuai) atau tidak.

b) Uji t (parsial)

Uji t dimaksudkan untuk mengetahui apakah secara individu variabel independen mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

c) Koefisien Determinasi (R^2)

Pengujian ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar varians dari variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen. Bila koefisien determinasi berganda atau R^2 (R Squared) makin mendekati satu berarti semakin baik model tersebut dalam menerangkan variasi variabel-variabel tergantungnya.

4. Hasil Penelitian

4.1. Analisis Data

4.1.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Hasil Uji validitas dan reliabilitas dapat dijelaskan dengan hasil di bawah ini:

Item Pertanyaan	Korelasi (r)	r Tabel	Keterangan
1	0,748	0,254	Valid
2	0,746	0,254	Valid
3	0,747	0,254	Valid
4	0,440	0,254	Valid

Tabel 1

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Item Pertanyaan	Korelasi (r)	r Tabel	Keterangan
1	0,599	0,254	Valid
2	0,698	0,254	Valid
3	0,515	0,254	Valid
4	0,420	0,254	Valid

Tabel 2

Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian

Item Pertanyaan	Korelasi (r)	r Tabel	Keterangan
1	0,711	0,254	Valid
2	0,661	0,254	Valid
3	0,610	0,254	Valid
4	0,650	0,254	Valid
5	0,402	0,254	Valid

Tabel 2

Hasil Uji Validitas Produktifitas

Item Pertanyaan	Korelasi (r)	Kriteria	Keterangan
1	0,835	0,7	Reliabel
2	0,757	0,7	Reliabel
3	0,816	0,7	Reliabel

Tabel 3

Hasil Uji Perhitungan Reliabilitas

4.1.2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Dari hasil uji normalitas terlihat bahwa nilai *Kolmogorov- Smirnov Z* sebesar 0,663 dengan tingkat signifikan 0,772, berarti hal itu menunjukkan bahwa model regresi terdistribusi normal karena tingkat signifikansinya $\geq 0,05$.

b. Uji Heterokedastisitas

Dari hasil uji heterokedastisitas terlihat bahwa *scatterplot* tidak membentuk suatu pola tertentu serta titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

c. Uji Multikolinieritas

Dari hasil uji multikolinieritas dapat dilihat bahwa nilai *tolerance* semua variabel lebih dari 0.1 dan nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* kurang dari 10. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah multikolinieritas antar variabel independen dalam regresi tersebut.

4.1.3. Analisis Regresi

Berdasarkan atas angka-angka perhitungan dalam Tabel 4.15 maka persamaan regresi yang dihasilkan adalah:

$$Y = 1,409 + 0,785 X_1 + 0,364 X_2 + e$$

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,409	1,308		1,077	0,286
X1	0,785	0,079	0,709	9,965	0,000
X2	0,364	0,082	0,314	4,416	0,000
R	: 0,860		R Square	: 0,740	

a. Dependent Variable: Y

Tabel 4
 Hasil Analisis Regresi

5. Pembahasan

Dari hasil analisis determinasi menunjukkan bahwa R² sebesar 0.740 atau 74%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel pendidikan dan pelatihan terhadap produktivitas karyawan adalah sebesar 74%. Hal ini juga berarti bahwa variasi variabel pendidikan dan pelatihan yang digunakan dalam model mampu menjelaskan sebesar 74% variasi variabel produktivitas karyawan, sedangkan sisanya sebesar 26% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Berdasarkan uji simultan dapat diketahui bahwa secara bersama-sama variabel pendidikan dan pelatihan berpengaruh signifikan terhadap produktivitas. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan F_{hitung} sebesar 81,025 dan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari α 0,05 dan memiliki F_{hitung} sebesar 81,025 lebih besar dari F_{tabel} sebesar 3,16.

Berdasarkan hasil uji t maka diketahui bahwa pendidikan (X1) berpengaruh signifikan terhadap produktivitas (Y). Hal ini dapat dilihat dengan nilai koefisien regresi (B) sebesar 0,785 dan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari tingkat signifikan (α) = 5%. Sedangkan hasil t_{hitung} sebesar 9,965 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,67155. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel pendidikan berpengaruh signifikan terhadap variabel produktivitas secara parsial. Nilai t_{hitung} untuk variabel pelatihan sebesar 4,416 dengan signifikansi sebesar 0,000. Oleh karena signifikansinya lebih kecil dari tingkat signifikan (α) = 5%, maka dapat disimpulkan bahwa variabel pelatihan juga berpengaruh secara parsial terhadap produktivitas.

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai beta tertinggi adalah variabel pendidikan sebesar 0,709. Dengan demikian hipotesis ketiga dalam penelitian ini terbukti kebenarannya.

Variabel pelatihan memiliki nilai beta sebesar 0,314, pelatihan dikatakan tidak dominan karena memiliki nilai beta yang lebih kecil dari variabel pendidikan.

Berdasarkan jumlah karyawan total sebanyak 60 karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cab. Bangkalan, yang pernah mengikuti program pendidikan dan pelatihan di SENDIK BRI Surabaya tahun 2013 adalah sebanyak 20 orang karyawan. Sedangkan bagi karyawan lain yang tidak tercantum dalam daftar di atas, sebagian besar telah mengikuti pendidikan dan pelatihan di tahun-tahun sebelumnya atau belum mendapatkan kesempatan untuk memperoleh pendidikan dan pelatihan. Hasil penilaian atas pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan SENDIK BRI Surabaya dapat dikatakan lulus apabila nilai rata-rata dari peserta tersebut di atas 70. Namun, apabila nilai peserta tersebut berada di bawah 70 maka akan diberikan kesempatan mengikuti ujian kembali hingga peserta pendidikan dan pelatihan tersebut dapat mencapai nilai yang ditentukan dan dinyatakan lulus.

Referensi

- Afiq, Muhammad. (2012). *Pengaruh Motivasi dan Pelatihan terhadap Pengembangan Karir dan Prestasi Kerja Karyawan Bagian Kredit Lini*. Jurnal Ilmu Manajemen. (Online), Vol. 1 No. 1.
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Aroge, Stephen Talabi. (2012). *Employee's Training and Development for Optimum Productivity: The Role of Industrial Training Fund (ITF), Nigeria*. *Journal of Developing Country Studies*. (Online), Vol. 2, No. 3 (<http://www.iiste.org>).
- Aulia, Ahmad. (2011). *Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Insani terhadap Peningkatan Etos Kerja Pegawai Bank Syariah Bukopin Cabang Melawai*. Skripsi Syariah dan Hukum. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Ermiami, Cut dan Sembiring Teridah. *Pengaruh Fasilitas dan Pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Studi Kasus PTPN II Kebun Sampali Medan*. Jurnal Darma Agung. (Online), Vol. 1 No. 1.
- Fakultas Ekonomi Universitas Trunojoyo Madura. (2012). *Buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Skripsi dan Tugas Akhir)*. Bangkalan.
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handoko, T. Hani. (2008). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Edisi 2. Yogyakarta: BPFY-Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Mangkunegara, A.P. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Cetakan Keenam. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Bandung.

- Mathis, Robert L. dan John H. Jackson. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jilid 2, Jakarta: Salemba Empat.
- Notoatmodjo, Soekijdo. (2009). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Cetakan Ketiga, Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Prajitiasari, Ema Desia. (2012). *Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan pada Karyawan terhadap Produktivitas Kerja pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Tulungagung*. Jurnal Media Mahardhika. (Online), Vol. 10 No. 2.
- Salinding, Rony. (2011). *Analisis Pengaruh Pelatihan terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada PT. Erajaya Swasembada Cabang Makassar*. Skripsi Ekonomi. Universitas Hasanuddin Makassar.
- Siagian, Sondang P. (2002). *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Simamora, Henry. (1997). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Penerbit STIE YKPN.
- Sinungan, Muchdarsyah. (2005). *Produktivitas Apa dan Bagaimana*. Edisi 2, Cetakan 6. Jakarta: PT. Bumi Angkasa.
- Siregar, Sahat. (2009). *Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Perhubungan Kota Medan*. Skripsi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Sumatera Utara.
- Soekarno, Ismie Novitasari. (2013). *Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Rangka Meningkatkan Produktivitas Karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Bangkalan*. Skripsi Ekonomi. Universitas Trunojoyo Madura.
- Sugiyono. (2001). *Statistika untuk Penelitian*. Cetakan Keempat Belas. Bandung: CV. ALFABETA.
- , (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: CV. ALFABETA.
- Sulaiman. (2012). *Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap Prestasi Kerja Karyawan pada PT.PELNI Cabang Surabaya*. Skripsi Ekonomi. Universitas Trunojoyo Madura.
- Supriyanto, Achmad Sani dan Machfudz Mansyuri. (2010). *Metodologi Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang: UIN-MALIKI PRESS.
- Suwatno. H dan Priansa, Donni Juni. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: CV. ALFABETA.