

**KEMAMPUAN KERJA DAN KEPUASAN KERJA PENGARUHNYA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN DEPARTEMEN *BAGGAGE SERVICE*
PT. GAPURA ANGKASA CABANG DENPASAR**

**Wirawan Suputra Gumi¹⁾, Ida Ayu Komang Juniasih²⁾,
Maria Yosefa Lopes Da Cruz³⁾
^{1,2,3}STIMI Handayani Denpasar
Email: wirawansuputra@gmail.com**

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of work ability and job satisfaction on employee performance at the Baggage Service Department of PT Gapura Angkasa Denpasar Branch. The number of samples is 41 respondents who are employees of PT. Gapura Angkasa Denpasar Branch. Data analysis techniques used are the validity test, reliability test, classic assumption test, multiple regression analysis, and hypothesis testing. Regression equation results: $Y = 6.210 + 0.391X_1 + 0.310X_2$, so it can be concluded that work ability and job satisfaction have a positive effect on employee performance. Hypothesis test results prove that work ability and job satisfaction significantly influence employee performance.

Keywords: Sales Promotion Costs, Individual Sales, Total Deposit Funds

I. PENDAHULUAN

Perkembangan pariwisata tidak akan lepas dari sarana transportasi yang salah satunya adalah sarana transportasi udara, karena transportasi udara merupakan sarana yang paling cepat untuk mencapai tujuan. Meningkatnya jumlah penumpang yang menggunakan jasa pelayanan angkutan udara, mendorong setiap perusahaan penerbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan selama penerbangan (*on board service*) maupun pada saat di darat (*ground service*).

PT. Gapura Angkasa merupakan salah satu perusahaan jasa pelayanan atau yang lebih dikenal dengan *Aircraft Ground Handling Service* yang beroperasi di Bandar Udara Ngurah Rai, Tuban, Bali. Salah satu unit atau departemen pada PT. Gapura Angkasa yang menjadi sorotan dari setiap *Airlines* yang dilayani adalah *Baggage Service*. *Baggage Service* atau yang sering kali dikenal dengan sebutan *Lost and Found* memiliki peranan sentral terhadap pelayanan kepada penumpang maupun *Airlines* khususnya dalam penanganan kehilangan bagasi, penemuan bagasi dan kerusakan bagasi.

Kemampuan kerja adalah perpaduan antara teori dan pengalaman yang diperoleh dalam praktek dilapangan, termasuk peningkatan kemampuan menerapkan teknologi yang tepat dalam rangka peningkatan produktivitas kerja (Siagian, 2002). Meningkatkan kemampuan sumber daya manusianya bagi sebuah organisasi maupun perusahaan memiliki pengaruh yang sangat besar untuk meningkatkan kinerja

karyawan. Kinerja karyawan yang tinggi sangatlah diharapkan oleh sebuah organisasi atau perusahaan. Semakin banyak karyawan yang mempunyai kinerja tinggi, maka produktivitas organisasi atau perusahaan secara keseluruhan akan meningkat sehingga organisasi atau perusahaan akan dapat bertahan dalam persaingan global (Asri, 2015:3)

Departement *Baggage Service* PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar mempunyai beberapa indikasi kinerja rendah yang paling menonjol yaitu kualitas pekerjaan yaitu seperti salah *create* PIR (*Property Irregularity Report*) pada sistem *world tracer*, sehingga menimbulkan keluhan tersendiri dari *airlines* karena akan berdampak kepada biaya pemakaian sistem. Kualitas pekerjaan Departement *Baggage Service* PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar tergolong cukup rendah dengan rata-rata 1,67 pada tahun 2018, bukan hanya kualitas kerjanya saja yang rendah tetapi kemampuan kerja karyawan dalam menguasai pekerjaannya pun juga rendah karena masih adanya kejadian salah *create* (*create in error*) PIR (*Property Irregularity Report*) kedalam *wolrd tracer system* yang ditunjukkan dengan RL (*Reason of Loss*) kode 79, dimana RL 79 tersebut haruslah dihindari untuk mengurangi keluhan dari *airlines* yang ditangani. Maka dari itu setiap *airlines* menghimbau bagi karyawan *baggage service* untuk kesalahan *created* yang telah dilakukan yang masih bisa ditolerir mulai dari 0-1 case perbulannya.

Selain faktor kemampuan kerja, faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kepuasan kerja. Mangkunegara (2007) mengatakan bahwa kepuasan kerja lebih tinggi dihubungkan dengan turnover karyawan yang rendah, sedangkan karyawan-karyawan yang kurang puas biasanya *turnover*-nya lebih tinggi. Karyawan-karyawan yang kurang puas cenderung tingkat kehadiran (absensi) tinggi. Tingkat ketidakhadiran karyawan dari tahun ke tahunnya semakin meningkat, dimana pada tahun 2016 ketidakhadiran karyawan sebanyak 3,68%, untuk tahun 2017 sebanyak 4,28% sedangkan untuk tahun 2018 sebanyak 5,19%.

Berdasarkan fenomena tersebut maka yang menjadi tujuan penelitian adalah: untuk mengetahui pengaruh kemampuan kerja, kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan *Baggage Service* PT. Gapura Angkasa cabang Denpasar baik secara parsial maupun simultan.

II. KAJIAN LITERATUR

Kemampuan kerja

Miftah (2007) kemampuan merupakan salah satu unsur dalam kematangan berkaitan dengan pengetahuan atau keterampilan yang dapat diperoleh dari pendidikan, pelatihan dan suatu pengalaman.

Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan sikap positif karyawan terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja (Robbins dan Judge, 2008; Umam, 2010). Luthans (2006), mengemukakan terdapat lima dimensi yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu: pekerjaan itu sendiri, gaji, kesempatan promosi, pengawasan supervisor, dan rekan kerja.

Kinerja Karyawan

Kinerja merupakan terjemahan dari performance yang berarti hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan (Sedarmayanti, 2011).

Hipotesis

Adapun hipotesis penelitian ini adalah:

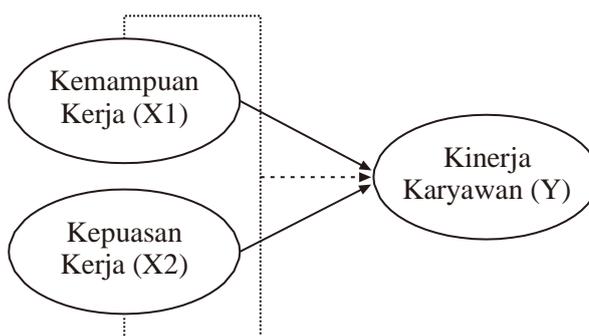
H_1 = Kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan *Baggage Service* PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar.

H_2 = Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan *Baggage Service* PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar.

H_3 = Kemampuan kerja dan kepuasan kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan *Baggage Service* PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar.

Kerangka Pemikiran

Gambar 1. Kerangka Pemikiran



Keterangan:

—————> = Pengaruh kemampuan kerja (X1), kepuasan kerja (X2) secara parsial terhadap kinerja karyawan (Y).

- - - - -> = Pengaruh kemampuan kerja (X1), kepuasan kerja (X2) secara simultan terhadap kinerja karyawan (Y).

III. METODE PENELITIAN

Adapun obyek penelitian ini adalah kemampuan kerja dan kepuasan kerja pengaruhnya terhadap kinerja karyawan, sedangkan tempat penelitian ini adalah Departement *Baggage Service* PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar dengan sampel sebanyak 41 karyawan. Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif, yaitu jumlah karyawan serta hasil tabulasi kuesioner penelitian.

Definisi Operasional Variabel

- Kemampuan kerja adalah suatu potensi yang dimiliki pegawai untuk melaksanakan tugas berdasarkan pengetahuan, sikap, pengalaman, dan pendidikan.
- Kepuasan kerja adalah sekumpulan emosional ataupun perasaan karyawan terhadap pekerjaannya, apakah senang atau tidak senang sebagai hasil interaksi karyawan dengan lingkungan pekerjaannya dan juga sebagai hasil penilaian karyawan terhadap pekerjaannya.

- c. Kinerja karyawan adalah perbandingan hasil kerja nyata karyawan dengan standar kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Teknik analisis data yang digunakan peneliti adalah analisis

Teknik analisis data dilakukan dengan uji kualitas data, uji asumsi klasik, analisis linear berganda, dan uji hipotesis. Uji kualitas data yang dihasilkan dari penggunaan instrumen penelitian ini dievaluasi melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Uji hipotesis menggunakan uji t dan uji F.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Nilai koefisien korelasi berkisar antara 0,553-0,825 sehingga dari delapan belas indikator butir

pernyataan yang disebarkan pada 41 responden dapat dinyatakan valid karena lebih besar dari 0,3. Hasil reliabilitas menunjukkan nilai koefisien *Alpha Cronbach* lebih besar dari 0,6, sehingga dapat dinyatakan bahwa instrumen reliable.

Untuk mengetahui kondisi variabel-variabel penelitian secara menyeluruh akan dilihat dari rata-rata skor dengan kriteria: 1,00-1,80 (sangat tidak baik); 1,81-2,60 (tidak baik); 2,61-3,40 (cukup baik); 3,41-4,20 (baik) dan 4,21-5,00 (sangat baik).

Deskripsi Variabel Kemampuan Kerja (X1)

Variabel kemampuan kerja dalam penelitian ini terdiri dari 6 indikator. Penilaian responden terhadap indikator-indikator variabel kemampuan kerja disajikan pada Tabel 1, berikut ini:

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Kemampuan Kerja (X1)

No.	Pernyataan	Skor Jawaban					Total Skor	Rata-rata Skor
		STS	TS	KS	S	SS		
1.	X1.1	0	0	7	54	21	173	4,22
2.	X1.2	0	0	10	55	17	169	4,12
3.	X1.3	0	0	8	54	20	166	4,05
4.	X1.4	0	0	5	56	21	174	4,24
5.	X1.5	0	1	9	58	14	170	4,15
6.	X1.6	0	1	6	29	5	161	3,93
	Rata-rata Skor							4,12

Sumber: Data diolah

Berdasarkan Tabel 1, dapat dijelaskan bahwa skor jawaban responden dari 6 pernyataan variabel kemampuan kerja dengan rata-rata skor 4,12. Tergolong dalam katagori baik. Namun nilai rata-rata terkecil diketahui pada indikator mampu mandiri dalam melaksanakan tugas tanpa harus menunggu intruksi dari atasan sebesar 3,93.

Deskripsi Variabel Kepuasan Kerja (X2)

Variabel kepuasan kerja dalam penelitian ini terdiri dari 6 indikator. Penilaian responden terhadap indikator-indikator variabel kemampuan kerja disajikan pada Tabel 2, berikut ini:

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Kerja (X2)

No.	Pernyataan	Skor Jawaban					Total Skor	Rata-rata Skor
		STS	TS	KS	S	SS		
1.	X2.1	4	14	15	38	11	123	3,0
2.	X2.2	1	0	10	53	18	161	3,93
3.	X2.3	0	0	10	47	25	172	4,20
4.	X2.4	0	1	8	53	20	171	4,17
5.	X2.5	0	1	4	54	23	167	4,07
6.	X2.6	0	0	1	25	15	178	4,34
	Rata-rata Skor							3,95

Sumber: Data diolah

Berdasarkan Tabel 2, dapat dijelaskan bahwa skor jawaban responden dari 6 pernyataan variabel kepuasan kerja dengan rata-rata skor 3,95. Tergolong dalam katagori baik. Namun indikator yang bernilai paling kecil adalah kepuasan gaji yang dibayarkan (3,0).

Deskripsi Variabel Kinerja Karyawan (Y)

Variabel kinerja karyawan dalam penelitian ini terdiri dari 6 indikator. Penilaian responden terhadap indikator-indikator variabel kemampuan kerja disajikan pada Tabel 3, berikut ini:

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kinerja Karyawan (Y)

No.	Pernyataan	Skor Jawaban					Total Skor	Rata-rata Skor
		STS	TS	KS	S	SS		
1.	Y.1	0	2	12	59	9	167	4,07
2.	Y.2	0	2	20	48	12	154	3,76
3.	Y.3	0	0	20	47	15	162	3,95
4.	Y.4	1	7	29	34	11	161	3,93
5.	Y.5	1	7	22	34	18	132	3,22
6.	Y.6	0	0	3	24	14	175	4,27
	Rata-rata Skor							3,87

Sumber: Data diolah

Berdasarkan Tabel 3, dapat dijelaskan bahwa skor jawaban responden dari 6 pernyataan variabel kinerja dengan rata-rata skor 3,87. Tergolong dalam katagori cukup baik. Namun nilai indikator paling kecil diketahui pada tidak memerlukan arahan lagi dalam melaksanakan pekerjaan (3,22)

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji t

Untuk menjawab masalah penelitian dan menguji hipotesis, maka alat analisis yang dipergunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil analisis yang diperoleh, dapat dilihat pada tabel 4 berikut:

Tabel 4. Hasil Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,210	5,012		1,239	,223
	X1	,391	,187	,306	2,092	,043
	X2	,310	,143	,316	2,162	,037

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 4 diperoleh bahwa kemampuan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Ini ditunjukkan oleh nilai koefisien variabel kemampuan kerja yang sudah distandarisasi sebesar 0,306 dengan signifikansi 0,043, artinya pengaruh positif terhadap perubahan kinerja karyawan disebabkan oleh variabel kemampuan kerja dan hal itu terjadi secara signifikan. Dengan demikian maka H1 yang menyatakan Kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan *Baggage Service* PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar diterima.

Koefisien variabel kepuasan kerja adalah sebesar 0,316 dengan signifikansi 0,037, artinya pengaruh positif terhadap perubahan kinerja

karyawan disebabkan oleh variabel kepuasan kerja dan hal itu terjadi secara signifikan, sehingga H2 yang menyatakan Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan *Baggage Service* PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar, diterima.

Hasil Uji Simultan

Uji ini digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh antara kemampuan kerja dan kepuasan kerja secara simultan terhadap kinerja adalah signifikan atau hanya diperoleh secara kebetulan. Hasil uji simultan dapat dilihat pada Tabel 5 berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Simultan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	83,018	2	41,509	6,089	,005 ^a
	Residual	259,030	38	6,817		
	Total	342,049	40			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Hasil perhitungan diperoleh F-hitung adalah 6,089 nilai sig 0,005 < 0,05 maka H3 yang menyatakan Kemampuan kerja dan kepuasan kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan *Baggage Service* PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar, diterima. Artinya memang benar ada pengaruh yang signifikan antara kemampuan kerja dan kepuasan kerja secara simultan terhadap kinerja dan bukan diperoleh secara kebetulan. Hal ini berarti apabila kedua variabel secara bersama-sama dinaikkan maka kinerja juga akan meningkat, begitu juga sebaliknya.

Pembahasan

Pengaruh Kemampuan kerja Terhadap Kinerja karyawan

Semakin tinggi kemampuan kerja yang diberikan kepada karyawan maka semakin tinggi juga kinerja karyawan yang ditunjukkan. Hal ini juga sesuai dengan hasil penelitian Kristiani dkk (2013) bahwa Kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan operator PT. Indonesia Power UBP Semarang. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian Prasetyo (2015) yang menyatakan bahwa Kemampuan kerja dan lingkungan kerja masing-masing berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan pada PT Tembakau Djajasakti Sari Malang.

Dari hasil-hasil penelitian tersebut, jelas bahwa untuk meningkatkan kinerja karyawan, perusahaan harus lebih memperhatikan kemampuan kerja karyawan berupa keterampilan (*skill*), pengetahuan (*knowledge*) dan pengalaman kerja.

Pengaruh Kepuasan kerja Terhadap Kinerja karyawan

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa semakin tinggi nilai kepuasan kerja maka kinerja karyawan juga akan semakin meningkat.

Hal ini didukung dengan hasil penelitian Melina dan Intan (2012) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Sido Muncul. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan PT. Sido Muncul, maka semakin tinggi tingkat kinerja karyawannya. Indikator kepuasan kerja yang paling mendominasi adalah kepuasan terhadap rekan kerja, di mana hal ini menunjukkan bahwa ketika seorang karyawan merasa puas terhadap rekan sekerja mereka, maka ketika itu pula karyawan memandang pekerjaannya sebagai sesuatu yang menyenangkan dan cenderung memiliki kinerja yang baik.

Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Indrawati (2013) bahwa kepuasan kerja karyawan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit swasta di kota Denpasar, dengan nilai koefisien jalurnya 0,562. Hal ini menandakan semakin tinggi kepuasan kerja karyawan maka karyawan akan menunjukkan kinerja terbaiknya. Apabila perusahaan senantiasa melaksanakan sistem karir dan kompensasinya dengan baik, adanya hubungan yang baik antara rekan sekerja, sikap atasan yang selalu memotivasi, serta lingkungan kerja fisik yang kondusif akan mengakibatkan karyawan menjadi merasa aman dan nyaman bekerja. Dampaknya adalah, karyawan akan bekerja dengan sebaik-baiknya dan selalu berusaha memberikan pelayanan terbaiknya kepada pelanggan, dalam hal ini pasien. Hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja karyawan tersebut tinggi.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dipengaruhi oleh tinggi rendahnya tingkat kepuasan kerja karyawan yang dirasakan akan mempengaruhi kinerja karyawan. Apabila kepuasan kerja tercapai maka kinerja karyawan akan meningkat.

Pengaruh Kemampuan kerja dan Kepuasan kerja Terhadap Kinerja karyawan

Berdasarkan hasil penelitian, secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara kemampuan kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan hal ini dapat dibuktikan dari nilai F_{hitung} sebesar 6,089 dan nilai signifikansi (sig) sebesar $0,005 < 0,05$. Artinya kemampuan kerja dan kepuasan kerja semakin baik akan meningkatkan kinerja karyawan.

V. KESIMPULAN

Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah:

1. Kemampuan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.
Artinya semakin meningkatnya keterampilan, pengetahuan dan pengalaman kerja karyawan maka kinerja karyawan yang ditunjukkan melalui kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian dan komitmen kerja akan semakin tinggi.
2. Kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Semakin puas karyawan dengan gaji, pekerjaan itu sendiri, promosi, atasan, dan rekan kerja maka kinerja karyawan yang ditunjukkan melalui kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian dan komitmen kerja akan semakin tinggi.
3. Kemampuan kerja dan kepuasan kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan departemen Baggage Service PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar. Hal ini dilihat dari hasil Uji F (simultan) dapat diketahui bahwa secara bersama-sama variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

SARAN

1. Disarankan bagi karyawan Departemen Baggage Service PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar adalah agar lebih meningkatkan kemampuan kerja masing-masing individu dengan mengikuti *training* maupun kegiatan yang bertujuan untuk menambah pengetahuan individu yang diadakan oleh PT Gapura Angkasa, selain itu para karyawan diharapkan mampu meningkatkan keterampilan lain yang dapat membantu karyawan untuk melaksanakan pekerjaannya dengan cara meningkatkan keterampilan dalam menggunakan komputer serta pemanfaatan internet.
2. Bagi PT Gapura Angkasa diharapkan tetap memberikan pelatihan yang mampu meningkatkan kemampuan tiap karyawan,

yang mana dengan meningkatnya kemampuan karyawan maka akan berdampak pada kinerja karyawan. PT Gapura Angkasa harus lebih mempertimbangkan gaji ataupun *reward* untuk karyawan yang sesuai dengan tugas yang diberikan perusahaan, agar karyawan merasa puas dengan apa yang didapatkan sehingga mampu meningkatkan kinerja karyawan.

3. Bagi penelitian berikutnya dapat melanjutkan penelitian ini dengan menambah variabel bebas lainnya seperti gaya kepemimpinan, semangat kerja, lingkungan kerja fisik, maupun disiplin kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Asri, Luh. 2015. *Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai Pada Staf Logistik Kodam IX/Udayana Denpasar. Skripsi.* STIMI Handayani Denpasar.
- Indrawati, Ayu. Desi. 2013. Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan pada rumah sakit swasta di kota denpasar. *Matrik: Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan.* Vol. 7, No. 2:135-142
- Kristiani, D. A., Pradhanawati, A., & Wijayanto, A. 2013. Pengaruh Kemampuan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Operator PT. Indonesia Power Unit Bisnis Pembangkitan Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 1(1): 110-116.
- Luthans, Fred. 2006. *Perilaku Organisasi*, Edisi 10, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Mangkunegara, A. P. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan.* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Melina Taurisa, C., & Intan, R. 2012. Analisis pengaruh budaya organisasi dan kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional dalam meningkatkan kinerja karyawan (Studi pada PT. Sido Muncul Kaligawe Semarang). *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, 19 (2).
- Miftah, Thoha. 2007. *Kepemimpinan dalam Manajemen*, Edisi 12, Jakarta: PT. Raja. Grafindo Persada.
- Prasetyo, D. T. 2015. Pengaruh Kemampuan Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT. Tembakau Djajasakti Sari Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 20 (1).
- Sedarmayanti. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, (cetakan kelima). Bandung: PT. Refika Aditama.

