

# KOMPETENSI, PROFESIONALISME KERJA DAN KINERJA KARYAWAN

**Jefri Iswanto**

Program Studi Magister Ilmu Administrasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau  
Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas, Km. 12,5 Panam Pekanbaru, 28293

**Abstract: Competence, professionalism Employment and Employee Performance.** The research objective was to determine the effect of competence and professionalism of the work to employees performance at BPJS Employment Pekanbaru. The study population was all employees BPJS and samples taken as many as 50 people with simple random sampling technique. Data collection techniques were questionnaires, interviews and observation. Analysis of data using multiple linear regression. The result showed that the competence and professionalism simultaneously significant effect on employee performance with the correlation ( $r$ ) 0.760. R 0.760 meaningful contribution with competence and professionalism in the performance of employees is only 57.8%, while the remaining 42.2% is determined by other factors.

**Keywords:** competence, professionalism, employee performance

**Abstrak: Kompetensi, Profesionalisme Kerja dan Kinerja Karyawan.** Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh kompetensi dan profesionalisme kerja terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Kota Pekanbaru. Populasi penelitian adalah seluruh karyawan BPJS dan sampel diambil sebanyak 50 orang dengan teknik simple random sampling. Teknik pengumpulan data adalah kuesioner, wawancara dan observasi. Analisis data menggunakan regresi linier berganda. Dari hasil penelitian diperoleh bahwa kompetensi dan profesionalisme secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan korelasi ( $r$ ) 0,760. Dengan  $r$  0,760 berarti kontribusi kompetensi dan profesionalisme pada kinerja karyawan hanya 57,8%, sedangkan sisanya 42,2% ditentukan oleh factor lain.

**Kata kunci:** kompetensi, profesionalisme, kinerja karyawan

## PENDAHULUAN

Perusahaan akan berkembang dan mampu bertahan dalam lingkungan persaingan yang kompetitif apabila didukung oleh karyawan-karyawan yang berkompeten di bidangnya. Kompetensi karyawan yang terdiri dari pengetahuan {knowledge}, kemampuan/keterampilan {skill}, sikap {attitude) disesuaikan dengan bidang pekerjaan yang dibutuhkan oleh organisasi, sehingga dapat menghasilkan kinerja karyawan yang berprestasi. BPJS Ketenagakerjaan Kota Pekanbaru membutuhkan tim solid untuk menjawab tantangan dunia. Namun sayangnya banyak organisasi tidak memiliki karyawan andal

untuk berkompetisi. Ironisnya, mereka yang telah bekerja dalam waktu lama bukannya semakin pintar, sebaliknya malah semakin tidak sanggup menerima tantangan baru dan kurang profesional dalam melakukan pekerjaan. Masalah lain yang muncul yaitu banyak karyawan yang pintar tapi jika tidak menerjemahkan kepandaianya kedalam perilaku di tempat kerja secara efektif, kependaian itu tidak berguna.

Permasalahan yang dihadapi dalam upaya peningkatan profesionalisme karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Kota Pekanbaru adalah cara meningkatkan kompetensi karyawan dengan meminimalisir pelanggaran yang dilakukan karyawan baik

itu berupa bolos, terlambat masuk jam kerja sampai tidak masuk tanpa berita (absen). Tindakan yang seharusnya dilakukan oleh karyawan yang bersangkutan adalah meminta atau melaporkan kekosongan pekerjaan pada atasan, untuk kemudian dipergunakan atau dimanfaatkan tenaganya. Selain itu, pada dasarnya peningkatan kompetensi karyawan bermuara pada satu permasalahan bagaimana upaya yang dilakukan dalam rangka mengoptimalkan fungsi kerja sesuai dengan jabatan dan peranan sesuai dengan tujuan dan maksud suatu organisasi melalui rencana strategis dan program-program serta anggaran rutin.

Dalam kaitannya dengan kinerja adanya kesenjangan penilaian kinerja terutama pada Bidang Pemasaran yang memberikan kontribusi penilaian kinerja kantor lebih dari 70% dan bidang lain hanya 30% tapi bidang lain yang mendapat nilai SKI (sistem kinerja individu) lebih tinggi. Dari kondisi yang ada pada BPJS Ketenagakerjaan Kota Pekanbaru terlihat masih kurangnya karyawan melakukan sistem kerja yang jelas dan terkoordinir sehingga masih terdapat beberapa tugas yang tidak tercapai. Sistem kerja yang dilakukan pegawai selama ini tidak mengacu kepada petunjuk kerja dan sistem kerja yang telah ditetapkan sehingga hasil kerja yang dilakukan mendapat komplain dari masyarakat. Sehubungan dengan kondisi kinerja pegawai, maka pertanyaan penelitian adalah apakah ada pengaruh kompetensi dan profesionalisme kerja terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Kota Pekanbaru ?.

Menurut Mangkunegara (2005), kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Oleh karena itu disimpulkan bahwa kinerja SDM adalah prestasi kerja atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung

jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Payaman Simanjuntak (2005) kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja perusahaan adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut. Kinerja individu, kinerja kelompok dan kinerja perusahaan dipengaruhi oleh banyak factor intern dan ekstern organisasi. Sedangkan Nurmasnyah (2010) faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain: Faktor personal yang ditunjukkan oleh tingkat keterampilan, kompetensi, motivasi dan komitmen yang dimiliki oleh individu.

Kompetensi oleh Hooghiemstra (dalam Atmosoeparto, 2008) didefinisikan sebagai suatu sifat dasar seseorang yang dengan sendirinya berkaitan dengan pelaksanaan suatu pekerjaan secara. Ketidaksamaan dalam kompetensi-kompetensi inilah yang membedakan seseorang perilaku unggul dari perilaku yang berprestasi rata-rata. Untuk mencapai kinerja sekedar cukup atau rata-rata diperlukan kompetensi batas atau kompetensi esensial. Kompetensi batas dan kompetensi istimewa tertentu merupakan pola atau pedoman dalam pemilihan karyawan, perencanaan pengalihan tugas dan penilaian kinerja.

Menurut Edi Sutrisno (2010) kompetensi mencakup ;

1. Kemampuan, perangnya dan minat seorang pekerja
2. Kejelasan dan penerimaan atas penjelasan peranan seorang pekerja
3. Tingkat motivasi kerja

Menurut Korten & Alfonso (dalam Tjokrowinoto 1996) dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan profesionalisme adalah kecocokan (*fitness*) antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi (*bureaucratic-competence*) dengan kebutuhan tugas (*task-requirement*). Terpenuhinya kecocokan antara kemampuan dengan kebutuhan tugas mer-

upakan syarat terbentuknya aparatur yang profesional. Artinya keahlian dan kemampuan aparat merefleksikan arah dan tujuan yang ingin dicapai oleh suatu organisasi.

Pendapat tersebut diperkuat juga oleh Atmosoeprpto (2008) yang menyebutkan bahwa profesionalisme merupakan cermin dari kemampuan (*competensi*), yaitu memiliki pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), bisa melakukan (*ability*) ditunjang dengan pengalaman (*experience*) yang tidak mungkin muncul tiba-tiba tanpa melalui perjalanan waktu.

Dalam pandangan Tjokrowinoto (1996) dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan profesionalisme adalah Kemampuan untuk merencanakan, mengkoordinasikan, dan melaksanakan fungsinya secara efisien, inovatif, lentur, dan mempunyai etos kerja tinggi. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi dan profesionalisme kerja terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Kota Pekanbaru.

## METODE

Penelitian ini menggunakan tipe survey deskriptif, yakni menggambarkan kenyataan yang ditemui dilapangan secara kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan. Mengingat populasi yang sangat banyak, maka dalam penelitian ini jumlah sampel dilakukan menggunakan teknik simple random sampling sebanyak 50 orang. Teknik pengumpulan data yang penulis lakukan adalah dengan cara:

### a. Wawancara (*interview*)

Dengan cara ini penulis melakukan wawancara dengan pejabat yang berwenang dan staf pada BPJS Ketenagakerjaan untuk mendapatkan data dan informasi yang berhubungan dengan penelitian ini.

### b. Kuesioner (*Questionnaire*)

Digunakan untuk mendapatkan data primer yang lebih terstruktur disamping diharapkan lebih memberikan privacy terhadap responden. Pengumpulan data dari responden / sumber data primer dengan cara mengajukan daftar pertanyaan secara tertulis / angket.

### c. Observasi (*pengamatan*)

Adalah teknik pengumpulan data yang dilaksanakan dengan mengadakan pengamatan terhadap suatu objek yang diteliti secara langsung ke lapangan untuk memperoleh data subjektif yang berkaitan dengan persoalan yang dibahas.

### d. Dokumentasi

Mengumpulkan data-data dan fakta-fakta yang termuat dalam dokumen. Bahan dokumen seringkali menerangkan peristiwa yang sudah terjadi mencakup kapan, apa, dimana dan mencakup detil-detil dan hal-hal khusus.

Untuk menganalisis pengaruh kompetensi dan profesionalisme kerja terhadap kinerja pegawai digunakan model persamaan regresi linier berganda. Dalam menganalisa data penulis menggunakan metode deskriptif yaitu mengumpulkan, memaparkan, mentabulasi dan dihubungkan dengan teori yang relevan dengan masalah yang dibahas, kemudian penulis mengambil kesimpulan kemudian dilanjutkan dengan analisa dengan menggunakan regresi linear.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

## HASIL

### Kompetensi Pegawai

Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang Pegawai Negeri Sipil, kejelasan seseorang dan motivasi kerja. Hasil penelitian tentang kompetensi karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Kota Pekanbaru dapat dilihat pada tabel 1.

**Tabel 1. Kompetensi Pegawai**

No.	Indikator Penelitian	Tanggapan responden					Jumlah
		SBS	B	CB	TB	STB	
1	Kemampuan, perangai dan minat seorang pekerja	16	24	10	-	-	50
2	Kejelasan dan penerimaan atas penjelasan peranan seorang pekerja	20	22	8	-	-	50
3	Tingkat motivasi kerja	18	23	9	-	-	50
	Jumlah	18 (36%)	23 (46%)	9 (18%)	-	-	50 (100%)

Sumber: Hasil data penelitian, 2016

Kompetensi karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kota Pekanbaru seperti tercantum pada table 1, didominasi oleh tanggapan baik (46%), karena masing-masing karyawan memiliki kompetensi bekerja karena kompetensi karyawan sudah baik dalam melaksanakan tugas dalam organisasi. Selain itu karyawan memiliki motivasi dalam bekerja karena pegawai diberikan arahan dan semangat kerja sebagai bentuk dorongan kerja dari pimpinan.

### Profesionalisme

Profesionalisme kerja adalah suatu hal yang menjadi perhatian lebih, pada dinas atau instansi manapun pegawainya. Pegawai negeri tidak lagi mempertimbangkan apa dan siapa serta berapa banyak yang mereka dapatkan dari fungsi dan tugas melayani masyarakat. Profesionalisme pegawai mencukupi keahlian, kemandirian dan pendidikan. Hasil penelitian mengenai profesionalisme disajikan pada tabel 2.

**Tabel 2. Profesionalisme kerja karyawan**

No	Indikator	Tanggapan responden					Jumlah
		SBS	B	CB	TB	STB	
1	Keahlian kerja	17	25	8	-	-	50
2	Kemandirian	16	21	13	-	-	50
3	Pengeta huan / pendidikan	19	22	9	-	-	50
	Jumlah	17 (34%)	23 (46%)	10 (20%)	-	-	50 (50%)

Sumber: Hasil penelitian lapangan, 2016

Dari hasil penelitian tentang profesionalisme kerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Kota Pekanbaru maka tanggapan responden didominasi oleh tanggapan baik (46%), dengan alasan kemandirian pegawai dalam mencapai profesionalisme didukung kemampuan pegawai dalam

melakukan pekerjaan dan mencapai hasil yang ditargetkan.

### Kinerja

Kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Hasil penelitian mengenai kinerja pada BPJS Kesehatan disajikan pada tabel 3.

**Tabel 3. Kinerja Karyawan**

No	Indikator	Tanggapan Responden				
		SBS	B	CB	TB	STB
1	Kuantitas	16	27	7	-	-
2	Kualitas	15	26	9	-	-
3	Produktivitas	17	23	10	-	-
4	Ketepatan waktu	18	23	9	-	-
5	Efektivitas biaya	20	22	8	-	-
	Jumlah	17 (34%)	24 (48%)	9 (18%)	-	50 (100%)

Sumber: Data hasil penelitian, 2016

Kinerja karyawan seperti tercantum pada tabel 3, menunjukkan tingkat yang baik (48%). Kinerja karyawan yang baik erat kaitannya dengan kompetensi dan profesionalisme yang dimiliki karyawan.

### Pengaruh Kompetensi dan Profesionalisme secara Simultan terhadap Kinerja Karyawan (Uji F).

Uji F digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh signifikan variabel bebas (X) secara simultan/bersama-sama terhadap variabel terikat (Y).

**Tabel 4. Uji Hipotesis Secara Simultan ANOVA<sup>b</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	17.760	2	8.880	10.713	.000 <sup>a</sup>
Residual	38.960	47	.829		
Total	56.720	49			

Sumber: Data olahan SPSS penelitian 2016

Diketahui F hitung sebesar 10,713 dengan signifikansi (0,000). F tabel dapat diperoleh sebagai berikut:

$$F \text{ tabel} = n - k - 1 ; k$$

$$F \text{ tabel} = 50 - 2 - 1 ; 2$$

$$F \text{ tabel} = 49 ; 2$$

$$F \text{ tabel} = 4,162$$

Keterangan n : jumlah sampel

k : jumlah variabel bebas

1 : konstan

Dengan demikian diketahui F hitung (10,713) > F tabel (4,162) dengan Sig. (0,000) < 0,05. Artinya adalah bahwa variabel independen (kompetensi dan profesionalisme) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel independen (kinerja) dengan korelasi (r) 0,760. Dengan korelasi (r) 0,760, menunjukkan bahwa kontribusi dan profesionalisme karyawan pada kinerja karyawan hanya 57,8%.

**Pengaruh Kompetensi secara Parsial Terhadap Kinerja Karyawan (Uji t).**

Diketahui nilai t tabel pada taraf signifikansi 5 % (2-tailed) dengan Persamaan berikut:

$$\begin{aligned}
 t \text{ tabel} &= n - k - 1 : \alpha \\
 &= 48 - 2 - 1 : 0,05 \\
 &= 49 : 0,05 \\
 &= 2,002
 \end{aligned}$$

keterangan: n : jumlah  
 k : jumlah variabel bebas  
 1 : konstan

Berdasarkan hasil perhitungan dengan SPSS, maka variabel kompetensi diketahui memiliki t hitung (4,044) > t tabel (2,002) dan Sig. (0,000) < 0,05. Artinya variabel kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

**Pengaruh Profesionalisme Secara Parsial Terhadap Kinerja Karyawan (Uji t).**

Berdasarkan hasil perhitungan dengan SPSS, maka variabel profesionalisme diketahui memiliki nilai t hitung (3,414) > t tabel (2,002) dan Sig. (0,016) < 0,05. Artinya variabel profesionalisme berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

**Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Analisis determinasi dalam regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel dependen.

**Tabel 5. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.760 <sup>a</sup>	.578	.582	.91045

a. Predictors: (Constant), kompensasi, kompetensi, profesionalisme

b. Dependent Variable: kepuasan

Sumber : Data olahan SPSS penelitian 2016

Berdasarkan tabel 5 diketahui nilai Adj. R Square sebesar 0,582 Artinya adalah bahwa sumbangan pengaruh variabel independen (kompetensi dan profesionalisme) terhadap variabel dependen (kinerja) adalah sebesar 58,2%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini.

**PEMBAHASAN**

**Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan**

Kompetensi yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan Pekanbaru terhadap karyawannya sudah tergolong baik. Ini dibuktikan dengan rata-rata tanggapan responden terhadap kompetensi sebesar 4,17. Dan dari pengujian yang dilakukan diketahui bahwa hipotesis yang menyatakan kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pada BPJS Ketenagakerjaan Pekanbaru dapat diterima. Ini dibuktikan dengan t hitung (4,044) > t tabel (2,002) dan signifikansi (0,000) < 0,05. Hasil ini sekaligus mendukung landasan teori yang dikemukakan oleh Siagian (2009) yang menyatakan bahwa kompetensi adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan atau pegawai dalam suatu organisasi.

Pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan cukup kuat dengan korelasi (r) 0,830, namun kontribusinya pada kinerja hanya 68,9%.

### **Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kinerja Karyawan**

Profesionalisme yang dimiliki karyawan BPJS Ketenagakerjaan Pekanbaru terhadap karyawannya tergolong baik. Ini dibuktikan dengan rata-rata tanggapan responden terhadap profesionalisme yang berkisar antara 4 (baik) dan 5 (sangat baik) dan rata-rata sebesar 12,44 atau 4,15. Berdasarkan pengujian yang dilakukan diketahui bahwa hipotesis yang menyatakan profesionalisme berpengaruh signifikan terhadap kinerja pada BPJS Ketenagakerjaan Pekanbaru dapat diterima. Ini dibuktikan dengan  $t$  hitung (3,414) >  $t$  tabel (2,002) dan signifikansi (0,016) < 0,05.

Hasil ini sekaligus mendukung landasan teori yang dikemukakan oleh Ardana,dkk. (2012) yang menyatakan bahwa profesionalisme adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam suatu organisasi. Namun pengaruh profesionalisme terhadap kinerja karyawan, sangat lemah dengan korelasi ( $r$ ) 0,356. Angka ini menunjukkan bahwa pada BPJS Ketenagakerjaan Pekanbaru ini diketahui bahwa profesionalisme itu masih kurang sehingga kinerja karyawan dari faktor-faktor profesionalisme masih kurang dan perlu ditingkatkan.

### **Pengaruh Kompetensi dan Profesionalisme terhadap Kinerja Karyawan**

Kompetensi dan profesionalisme merupakan faktor yang sangat penting bagi perusahaan, dengan baiknya kompetensi dan profesionalisme karyawan, maka akan meningkatkan kinerja karyawan di perusahaan tersebut. Begitu juga halnya yang terjadi BPJS Ketenagakerjaan Pekanbaru, setelah diteliti ternyata terbukti kompetensi dan profesionalisme secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan. Pengaruh kompetensi dan profesionalisme secara simultan terhadap terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Pekanbaru adalah sebesar

0,760. Dengan pengaruh ( $r$ ) 0,760, berarti kontribusinya pada kinerja karyawan hanya 57,8%. Sedangkan sisanya sebesar 42,2% dipengaruhi oleh factor lain atau variable lain. Penelitian Khudriani (2015) menemukan bahwa kinerja pegawai dipengaruhi oleh variable pendidikan dan pelatihan, walaupun pengaruhnya lemah yaitu 0,339. Berbeda dengan hasil penelitian Aliadam (2015) bahwa yang mempengaruhi kinerja aparatur adalah gaya kepemimpinan, iklim organisasi dan motivasi kerja dengan korelasi ( $r$ ) sangat kuat yaitu sebesar 0,961. Korelasi 0,961 menunjukkan kontribusi variable gaya kepemimpinan, iklim organisasi dan motivasi kerja pada kinerja aparatur sebesar koefisien determinan 92,4%. Sedangkan pengaruh variable lain sangat kecil sekali yaitu 7,6%.

### **SIMPULAN**

Hasil kompetensi karyawan yang terdiri dari indikator kemampuan dan kejelasan peranan pekerja menunjukkan hasil baik dan berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil perhitungan dengan SPSS, maka variabel kompetensi diketahui memiliki  $t$  hitung (4,044) >  $t$  tabel (2,002) dan Sig. (0,000) < 0,05. Artinya variabel kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Begitupula hasil profesionalisme yang terdiri dari indikator keahlian, kemandirian dan pengetahuan menunjukkan hasil baik (46%) dan berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan, Berdasarkan hasil perhitungan maka variabel profesionalisme diketahui memiliki nilai  $t$  hitung (3,414) >  $t$  tabel (2,002) dan Sig. (0,016) < 0,05. Artinya variabel profesionalisme berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Pengaruh kompetensi dan profesionalisme secara simultan terhadap kinerja karyawan cukup kuat (0,760). Namun kontribusinya pada kinerja karyawan hanya 57,8%, sedangkan sisanya sebesar 41,8% ditentukan oleh faktor lain.

**DAFTAR RUJUKAN**

- Aliadam. 2015. Gaya Kepemimpinan, Iklim Organisasi, Motivasi Kerja dan Kinerja Aparatur. *Jurnal JIANA*, 13 (3).
- Atmosoeprpto. 2008. Kisdarto. Menuju SDM Berdaya. Edisi pertama. Jakarta: Gramedia.
- Khudriani. 2015. Pendidikan, Pelatihan dan Kinerja. *Jurnal JIANA*, 13 (2).
- Mangkunegara. 2005. Anwar Prabu, Evaluasi Kinerja SDM, Jakarta, Refika Aditama.
- \_\_\_\_\_, Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, Bandung, Penerbit Rosdakarya, 2009.
- Nurmansyah. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik, Pekanbaru: Penerbit Unilak Press.
- Payaman Simanjuntak. 2005. Manajemen dan Evaluasi Kinerja, Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Sutrisno, Edi. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta: Kencana Prenadya Group.