

REALITA KINERJA PEGAWAI

Hamida Hunein

Universitas Pamulang, Banten

hamidahunein70@gmail.com

Submitted: 15th Dec 2019/ **Edited:** 07th Feb 2020/ **Issued:** 01st April 2020

Cited on: Hunein, H. (2020). REALITA KINERJA PEGAWAI. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 3(2), 181-190.

DOI: 10.37481/sjr.v3i2.193
<https://doi.org/10.37481/sjr.v3i2.193>

ABSTRACT

Providing satisfying service is a business goal, Why? because it's a source of company revenue. Therefore, improving the quality of employees is the right way. Encourage HR to present friendly, fast, responsive behaviors and provide good results as leaders. This study aims to explore information related to employee performance in private tertiary institutions. Through a qualitative approach, it is hoped that data can be useful for interested parties, both in improving the implementation of management and the development of HR itself. The results of the study suggest that the lack of performance is in the management system and the role of the leader. Often SOPs are made if a job or task faces a problem, while leaders with limited knowledge of management tend to be passive, not even able to present policy products. This condition makes employee performance growth slow.

Keywords : Quality, Quantity, Time, Cost

PENDAHULUAN

Memiliki pegawai bermutu adalah harapan setiap organisasi, namun untuk mendapatkannya tentu tidaklah mudah, terkadang organisasi harus mengeluarkan banyak uang. Hal tersebut dilakukan sebagai wujud kesadaran organisasi terhadap tujuan yang hendak dicapai, bahwa keberadaan pegawai tidak dinaifkan sebagai roda penggerak organisasi. Fakta ini menjadi pegangan bagi pimpinan organisasi untuk mendapatkan dan memelihara pegawai yang unggul. Sihite (2018), keputusan yang tepat dari seorang pemimpin dalam menghadapi persaingan global adalah meningkatkan kinerja pegawainya, kenapa? Karena kinerja pegawai adalah kata kunci utama dari operasional bisnis yang efektif, efisien, bermutu, dan menguntungkan. Selain itu, SDM unggul dapat membuktikan produktivitas dan penguasaan pangsa pasar yang besar,

tidak hanya di tingkat domestik namun juga di tingkat internasional (Adam, 2017). Fitria & Ya (2017), efek pegawai berkualitas adalah kemajuan dan keberhasilan. Artinya, organisasi akan berada di jajaran atas sebagai perusahaan yang kuat dan menjadi rujukan bagi pesaingnya.

Prasetyo (2019) berpendapat, penguatan SDM dalam persaingan adalah tindakan strategis. Artinya, perusahaan tidak perlu khawatir dengan ancaman atau kekuatan pesaing, karena dengan sendirinya SDM unggul mengetahui bagaimana cara menghadapi situasi sulit. Dengan kata lain, kunci utama keberhasilan perusahaan ada pada pegawai bermutu.

Penjelasan di atas linear dengan fakta di lapangan, bahwa perusahaan besar seperti Google, McDonald, E-bay, Alibaba, Amazon, Microsoft, dan sebagainya telah fokus pada pengembangan SDM yang totalitas. Mengorbankan finansial untuk mendapatkan SDM unggul bukan masalah yang harus dibesarkan, namun dampak dari hasil kerja pegawai profesional selalu lebih menguntungkan. Ini mengisyaratkan, bahwa seyogianya semua perusahaan, khususnya kecil dan menengah menjadikan SDM sebagai prioritas pertama dibandingkan dengan modal yang lain.

Dalam banyak penelitian, SDM unggul telah membawa keberhasilan pada organisasi, misalnya perusahaan Toyota. Perusahaan asal Jepang tersebut sangat sukses menjual produk otomotifnya di Indonesia, bukan semata-mata penasaran yang bagus atau produk yang berkualitas, namun karena pegawainya yang ahli, mampu, pintar, cerdas, berdedikasi tinggi, berkomitmen, dan bekerja keras. Nagel (2018), keunggulan memiliki SDM berkualitas adalah perkembangan yang pesat. Perusahaan akan berada pada titik yang sulit dikejar oleh para pesaingnya, konsumen yang banyak, jangkauan yang luas, jaringan yang banyak dan solid, pelayanan yang terjamin, kepuasan yang terjaga, dan sebagainya.

Wujud dari pegawai unggul adalah produktif dan atau berkinerja. Artinya, dari sisi waktu pegawai baik, dari sisi pelaksanaan tugas baik, dari sisi hasil kerja baik, dari sisi hubungan baik, dari sisi penghematan baik, dari sisi kebijaksanaan baik, dan sebagainya. Tentu dengan keadaan ini tidak sulit bagi organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sihite (2018), tingginya kinerja pegawai akan berdampak pada pencapaian target-target yang ditetapkan, dan hal tersebut terjadi pada setiap unit manajemen, di mana manajemen penasaran mampu meningkatkan kinerja penjualan,

departemen keuangan dapat menghadirkan sistem pencatatan terintegrasi sehingga memudahkan transaksi, departemen produksi dapat menghadirkan produk setiap saat, departemen teknologi dapat menghadirkan aplikasi yang menjangkau konsumen di seluruh dunia.

Ramly (2016) dan Kusnah (2017), bagi perusahaan yang terpenting dari pegawai adalah kinerja dan produktivitas, ini bukan berarti mengabaikan aspek lain. Artinya, kinerja adalah cerminan dari suatu hasil yang baik dan menunjukkan baiknya keseluruhan pegawai itu sendiri seperti baik sikap, baik keahlian, baik hasil kerja, baik komunikasi, baik interaksi, dan sebagainya. Perusahaan menyadari, kinerja pegawai representatif dari kemajuan, sejauh mana manajemen berkembang dan dapat merespons harapan-harapan perusahaan.

Kinerja dipandang sebagai alat yang mampu memenuhi harapan perusahaan seperti tercapainya tujuan, keuntungan bagi pemegang saham, terbayarnya hutang, meningkatnya penjualan, banyaknya pelanggan, luasnya jaringan, dan sebagainya. Kusnah (2017), kinerja berarti pegawai bekerja keras untuk kemajuan organisasi, bertanggung jawab memenangkan persaingan, berkomitmen menjaga nama baik, dan loyal. Dalam banyak penelitian, terbukti kinerja dapat membawa perusahaan pada kejayaan, terciptanya efektivitas dan efisiensi, menurunnya beban-beban, minim risiko, terkendalinya masalah, dan memberikan manfaat kepada seluruh *stakeholder*. Oleh karena itu, pegawai dengan kinerja baik selalu menjadi andalan pimpinan. Mereka lebih banyak diberikan kesempatan untuk maju dan berbuat banyak bagi eksistensi perusahaan.

Nasution & Musnadi (2018), kinerja pegawai dapat dilihat pada seberapa baiknya kemampuan pegawai dalam mengendalikan waktu, artinya pegawai dapat mengatur waktu kerja secara sistematis sehingga proses kerja berjalan dengan lancar, sekaligus meminimalisir risiko kelebihan waktu. Selain itu, kinerja berarti pegawai dapat mengendalikan anggaran, bahkan para ahli menekankan hal ini sebagai sesuatu yang paling kritis bagi organisasi. Artinya, ada sebagian pimpinan misalnya direktur keuangan akan menilai seorang pegawai berprestasi jika mampu mengurangi anggaran dengan tetap menghasilkan pekerjaan yang berkualitas, dan pada kategori ini sedikit sulit mencari pegawai yang berkinerja dari sisi penghematan anggaran. Suryani & Linda (2017) menambahkan, kinerja pegawai dapat dilihat dari seberapa banyak kontribusi

yang diberikan secara akumulasi, artinya banyaknya tugas yang dapat diselesaikan terlebih berkaitan dengan pelayanan merupakan prestasi yang patut dihargai pimpinan.

Panjaitan (2018) menyatakan, efek dari kinerja bagi organisasi cukup kompleks misalnya terciptanya lingkungan kerja yang kondusif sehingga terbangun budaya kerja yang produktif, pelayanan yang baik, tim kerja yang solid, kreatif, dan inovatif dengan demikian tujuan organisasi tercapai. Susanty & Baskoro (2012), mengemukakan, kinerja pegawai sangat dekat hubungannya dengan keberhasilan, dan itu menjadi alasan mengapa perusahaan berusaha keras memiliki pegawai yang berkinerja.

LANDASAN TEORI

Perusahaan tidak pernah berkompromi dengan kegagalan, oleh karenanya menghadirkan pegawai yang handal bersifat mutlak. Artinya, organisasi dengan cara apapun akan mengupayakan memiliki pegawai yang berkualitas. Dalam banyak pengertian MSDM unggul adalah tenaga manusia yang secara keilmuan, keahlian, emosional, dan perilaku terjaga. Mereka siap sedia dengan berbagai keadaan dan mampu mengoperasikan berbagai unsur organisasi lain dengan baik dan benar. Mereka pula mampu memaksimalkan potensi yang ada untuk mencapai tujuan organisasi. Muizu & Sule (2016), membangun kemajuan organisasi harus berangkat dari pegawai, ini adalah cara investasi yang paling aman, sehingga mobilisasi organisasi dapat terjaga dengan baik. Bahkan bila perlu, SDM yang diberikan dukungan secara maksimal melalui program pengembangan dan penghargaan.

Organisasi memandang SDM berkualitas adalah harapan. Artinya, organisasi bergantung pada kinerja pegawainya, berharap para pegawai mampu menghasilkan hasil kerja yang memuaskan, berharap para pegawai memberikan kepuasan kepada para pelanggan, berharap para pegawai meningkatkan keuntungan, dan sebagainya. Maka dari pada itu, peran perusahaan bagi peningkatan kinerja tidak dapat dinapikan. Perlu keseriusan pimpinan dalam memotivasi, mengarahkan, membimbing, dan mengawasi agar para pegawai bekerja sesuai ketentuan, menyelesaikan tugas sesuai harapan, mendatangkan banyak pelanggan, dan sebagainya. Basirun (2012), era digital adalah era modernisasi SDM, kemampuan menggunakan teknologi bergantung pada kemampuan SDM mengikuti kemajuannya, memanfaatkan pertukaran informasi bergantung pada literasi SDM, dan perusahaan yang mampu bersaing adalah perusahaan yang memiliki

SDM bermutu. SDM yang kualitas pengetahuannya luas, keterampilannya mumpuni, pengalamannya teruji, dan karakternya kuat (berdaya saing global).

Salah satu ciri pegawai berkualitas adalah memiliki kinerja yang baik, artinya? Pegawai yang mampu mencapai target, sebagaimana dikemukakan oleh Ataunur & Ariyanto (2016) bahwa pencapaian target selalu dijadikan acuan oleh pimpinan dalam menetapkan pegawai berprestasi. Selain itu, pegawai dikatakan berkinerja jika mampu menghadirkan inovasi sebagaimana yang dikemukakan oleh Hartini (2012) bahwa perusahaan tidak dapat bertahan lama di tengah arus globalisasi jika tidak menjadikan inovasi sebagai senjata strategis bersaing.

Dama & Ogi (2018) menambahkan, kreativitas dan inovasi adalah produk inti dari pegawai berkualitas. Cara mereka bekerja akan berfokus pada variasi kerja yang efektif atau disebut dengan kreatif atau berorientasi pada suatu penciptaan kebijakan atau produk yang mendorong kemajuan organisasi. Penjelasan ini mengisyaratkan, semakin modern suatu zaman maka menuntut modernisasi SDM. buruknya perlakuan perusahaan terhadap pegawai maka akan menjadi bumerang di masa mendatang. Firmaiansyah (2014) mengemukakan, kinerja pegawai nampak terlihat jelas pada dua hal yaitu pengetahuan yang luas dan hasil kerja yang baik.

METODE PENELITIAN

Menurut para ahli penelitian kualitatif memiliki keunggulan dalam hal mengungkap masalah, dengan ciri khasnya menghadirkan fenomena secara rinci sehingga mudah dipahami suatu pokok permasalahan, dengan demikian para pemangku kepentingan mudah mengambil keputusan. Penelitian kualitatif menekankan arus operasional, hal tersebut yang menjadi dasar dalam penelitian ini. Oleh karenanya, penelitian ini akan fokus pada pemaparan keadaan objek penelitian secara teknis dan diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak yang berkepentingan.

Objek penelitian ini adalah pegawai kependidikan di Universitas Pamulang, dengan jumlah pegawai sebanyak 200 orang cukup menarik untuk diteliti, sehingga diperoleh suatu informasi yang bermanfaat. Teknik wawancara dipilih agar hasil penelitian didapatkan suatu penjelasan keadaan, sehingga pemaparan lebih jelas dan terhindar dari bias. Adapun metode analisis menggunakan teknik deskriptif yang terlebih dahulu mengonfirmasi validitas data melalui teknik triangulasi.

HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian ini dapat mengemukakan beberapa hal umum tentang kinerja, di antaranya:

1. Kinerja pegawai tidak bergantung pada lamanya masa kerja, tingkat pendidikan, satuan kerja (divisi/ departemen), jenis kelamin, pengalaman, keahlian, tingkat kompensasi yang didapatkan, dan status pegawai (tetap atau kontrak). Akan tetapi kinerja pegawai bergantung pada kepribadian masing-masing pegawai. Benar, bahwa seseorang semangat, rajin, patuh, komitmen, menyenangkan dalam pelayanan, cekatan, telaten, dan sebagainya merupakan manifestasi dari suatu kepribadian. Artinya, jika sudah tertanam suatu sikap kinerja maka ia akan selalu berkinerja, namun sebaliknya jika seseorang pegawai masih kekanak-kanakan sebanyak apapun atribut kerja yang telah melekat tidak lantas menjadikannya orang yang berkinerja.
2. Ada beberapa faktor yang secara signifikan berpengaruh terhadap meningkatnya sikap dan perilaku kinerja pegawai di antaranya peran pimpinan dan ketatnya aturan. Peran pimpinan yang dimaksud adalah pengawasan, di mana pimpinan rutin mengunjungi ruang kerja pegawai, berdialog dengan pegawai, meminta laporan, menanyakan kemajuan tugas, pengarahan kerja, dan pemberian insentif bagi pegawai yang berprestasi. Sedangkan aturan yang dimaksud adalah penerapan sanksi tegas pada setiap tindakan kecil maupun besar, tidak ada pengecualian dengan alasan apapun, setiap ada pelanggaran maka jatuh hukuman, terlebih hukuman pemotongan gaji lebih dihindari oleh para pegawai.
3. Ada beberapa faktor yang dimungkinkan menjadi penyebab kurang optimalnya peningkatan kinerja pegawai di antaranya kekurangan SOP, evaluasi, dan kenaikan gaji.

Hasil penelitian yang secara mendalam mempertanyakan kinerja berdasarkan 4 (empat) indikator yaitu kualitas, kuantitas, waktu, dan biaya mengemukakan secara umum kinerja pegawai dari sudut pandang internal dikatakan baik. Artinya pihak lembaga pendidikan berdasarkan karakteristiknya, kemampuannya, jenis sumber daya yang dimiliki, dan sebagainya telah melakukan yang terbaik sehingga lembaga pendidikan tinggi ini menjadi kampus yang besar dengan jumlah mahasiswa sangat besar, ini merupakan bukti dari keberhasilan universitas dari sisi internal. Namun dari

sisi eksternal, para pegawai mengakui masih banyak yang harus diperbaiki, di antaranya:

1. Kualitas

Diakui kualitas yang kurang ada pada SOP atau prosedur kerja yang mengatur secara rinci bagaimana tugas dikerjakan, kualifikasi apa yang dibutuhkan, siapa yang mengerjakan, apa jenis hasilnya, bagaimana penanganan masalah jika ada, bagaimana pelaporannya, dan sebagainya. Sering kali pimpinan menerapkan kebijakan secara mendadak tanpa ada penjelasan yang rinci, termasuk siapa melakukan apa dan seterusnya. Hal tersebut membuat para pegawai sering kali meraba-raba atau mengira-ngira karena tidak adanya petunjuk, yang pada akhirnya hasil kerja kurang maksimal. Misalnya pada saat pelayanan, tidak ada standar tentang bagaimana melayani mahasiswa, apakah harus senyum, sapa, menggunakan kalimat baku, dan sebagainya. Pada akhirnya sering kali memunculkan anggapan yang kurang baik di kalangan mahasiswa.

2. Kuantitas

Diakui banyaknya jumlah pekerjaan menjadi kendala bagi pegawai untuk menyelesaikan tugas dengan baik. Artinya baik adalah pekerjaan diselesaikan dengan hasil yang baik dan tepat waktu. Faktanya, para pegawai kekurangan tenaga, oleh karena itu sering kali pegawai tumpang tindih mengerjakan banyak tugas tersebut. Semuanya dilakukan secara paralel dengan pelayanan, yang mengakibatkan pelayanan akademik menjadi kurang profesional. Ini menjadi catatan penting bagi pimpinan untuk menyiasati masalah seperti ini.

3. Waktu

Padatnya aktivitas membuat waktu pegawai sangat terganggu, sementara kebijakan atasan menyatakan pelayanan harus buka hingga waktu tutupnya kampus. Tentu kebijakan ini mengganggu konsentrasi dan kebugaran pegawai, yang pada akhirnya para pegawai melakukan pergantian tugas pada saat jam-jam istirahat seperti jam 12 siang dan jam 4 sore, yang pada akhirnya para pegawai mudah kelelahan yang berimbas pelayanan akademik kurang baik di waktu petang. Ini tentu berbentrok dengan standar pelayanan yang harus lebih prioritas, bahwa melayani itu wajib, namun memberikan pelayanan dengan keadaan yang lebih itu juga harus diperhatikan.

4. Biaya

Anggaran kegiatan secara umum diatur oleh yayasan, namun terkadang sering kali ada kegiatan di tingkat program studi yang seharusnya tersedia anggaran, namun tidak ada. Keadaan ini menyebabkan kegiatan kurang berjalan dengan lancar, kenapa? Karena kegiatan tersebut dilakukan dengan fasilitas yang kurang memadai termasuk tenaganya, alhasil kurang maksimal. Selain itu, permasalahan anggaran sering kali terjadi penundaan dalam hal belanja persediaan akademik, hal tersebut berdampak pada terlambatnya pelayanan.

KESIMPULAN

Sejalan dengan apa yang dijelaskan di atas, bahwa kinerja pegawai dari aspek internal cukup baik, namun terdapat beberapa catatan yang perlu diperbaiki khususnya dari sudut pandang eksternal misalnya kualitas. Dari sisi kualitas, sebaiknya jajaran pimpinan dapat menghadirkan standar kerja pada setiap lini kegiatan, sehingga jelas segala sesuatunya, dan hal tersebut dimungkinkan dapat meningkatkan kinerja pegawai. Kemudian perbaikan pada indikator kuantitas adalah berkenaan dengan penambahan tenaga kerja, entah dengan mekanisme seperti apa, seyogianya tugas yang banyak ini harus dapat dibagi secara merata dengan komposisi pegawai yang pas, sehingga hasil kerja dapat tercapai sebagaimana yang diharapkan (sesuai dan tepat waktu).

Sedangkan perbaikan pada indikator waktu, diperlukan aturan baku yang mengatur jam pelayanan terutama jam istirahat pegawai. Hal tersebut memungkinkan kondisi fisik pegawai terjaga sehingga pelayanan akademik maksimal pada jam pelayanan. Selanjutnya perbaikan yang diperlukan pada indikator biaya adalah kecukupan anggaran, sehingga pelaksanaan kegiatan dapat berjalan lancar.

Penjelasan di atas secara eksplisit mengisyaratkan bahwa setiap pegawai memiliki potensi untuk berkinerja tinggi, namun beberapa hal perlu dimaksimalkan di antaranya peran pimpinan. Di harapkan pimpinan dapat mengimplementasikan kata “humanis” sebagai mana tercantum dalam visi lembaga, berupa teladan di setiap aktivitas kampus, kemudian membangun komunikasi dalam setiap pengawasan, dan mengedepankan interaksi kekeluargaan sehingga terbangun lingkungan kerja kondusif. Selain itu, mempertimbangkan aturan dengan penerapan yang bijak menjadi kata kunci penting bagi pengendalian pelaksanaan tugas yang baik. Hal tersebut dapat melahirkan kesadaran pegawai untuk bekerja hati-hati, cermat, dan bertanggung jawab, dengan demikian hasil pekerjaan akan lebih baik. Namun hal lain yang perlu juga diterapkan secara bijak adalah sanksi hukuman.

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, L. (2017). Membangun daya saing tenaga kerja Indonesia melalui peningkatan produktivitas. *Jurnal Kependudukan Indonesia*, 11(2), 71-84.
- Ataunur, I., & Ariyanto, E. (2016). Pengaruh Kompetensi dan Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan PT. Adaro Energy Tbk. *Telaah Bisnis*, 16(2).
- Basirun, N. (2012). Peran Dunia Pendidikan Daerah Kabupaten Karimun Dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia Guna Menciptakan Daya Saing Investasi Dan Lapangan Kerja Dalam Rangka Pembangunan Nasional (Daerah Perbatasan). *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 3(2).
- Dama, J., & Ogi, I. W. (2018). Pengaruh Inovasi Terhadap Dan Kreativitas Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Bank Mandiri (Persero) Tbk. Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(1).
- Firmaiansyah, D. (2014). Pengaruh Berbagi Pengetahuan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Inovasi. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 2(1).
- Fitria, F., & Ya, M. A. E. (2017). Model Analisis Sistem Aplikasi Media Ajar Online Sebagai Strategi Penguatan Daya Saing Sumber Daya Manusia. *E-Proceedings KNS&I STIKOM Bali*, 43-48.
- Hartini, S. (2012). Peran inovasi: pengembangan kualitas produk dan kinerja bisnis. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 14(1), 83-90.
- Kusnah, N. (2017). MEMBANGUN SUMBER DAYA MANUSIA YANG SEHAT DAN BERKARAKTER. *PENTAS: Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia*, 3(1), 7-12.
- Muizu, W. O. Z., & Sule, E. T. (2016). Pemberdayaan Sumber Daya Manusia untuk Kemajuan Bersama Indonesia–Malaysia. *PEKBIS (Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Bisnis)*, 8(2), 112-119.
- Nagel, P. J. F. (2018). PENINGKATAN MODAL MANUSIA YANG BERDAYA SAING. *IPTEK Journal of Proceedings Series*, (5), 38-47.
- Nasution, E. H., & Musnadi, S. (2018). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KERJA DAN DAMPAKNYA TERHADAP KINERJA PEGAWAI KANWIL DIREKTORAT JENDERAL KEKAYAAN NEGARA ACEH. *Jurnal Magister Manajemen*, 2(1), 123-134.
- Panjaitan, M. (2018). Peran Keterlibatan dan Partisipasi Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen*, 4(1), 52-60.
- Prasetyo, P. E. (2019, October). Membangun Karakter Budaya Entrepreneurship Profesional: Kunci Sukses SDM Menuju Generasi Emas dan Daya Saing. In *Seminar Nasional Sains & Entrepreneurship* (Vol. 1, No. 1).
- Ramly, A. T. (2016). Pengembangan Sumber Daya Manusia yang Unggul Berbasis Pumping-HR Model. *Jurnal Manajemen (Edisi Elektronik)*, 7(2), 138-151.

- Sihite, M. (2018). Peran kompetensi dalam mewujudkan sumber daya manusia yang berdaya saing tinggi di era revolusi industri 4.0: suatu tinjauan konseptual. *Jurnal Ilmiah METHONOMI*, 4(2), 145-159.
- Sihite, M. (2018, September). STAREGI MEMBANGUN SUMBER DAYA MANUSIA YANG BERDAYA SAING TINGGI. In *Seminar Nasional Royal (SENAR)* (Vol. 1, No. 1, pp. 407-412).
- Suryani, A., & Linda, R. (2017). Pengaruh Pelatihan Dan Penempatan Terhadap Motivasi Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Batang Hari Jambi. *J-MAS (Jurnal Manajemen dan Sains)*, 2(1), 92-104.
- Susanty, A., & Baskoro, S. W. (2012). Pengaruh motivasi kerja dan gaya kepemimpinan terhadap disiplin kerja serta dampaknya pada kinerja karyawan (studi kasus pada pt. Pln (persero) apd semarang). *J@ Ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 7(2), 77-84.