

PENGARUH KETERAMPILAN PEGAWAI TERHADAP PENERAPAN SISTEM *INAPORTNET* DI KANTOR KSOP KELAS III TANJUNG PAKIS LAMONGAN

THE INFLUENCE OF EMPLOYEE SKILLS ON THE IMPLEMENTATION OF THE INAPORTNET SYSTEM AT THE KSOP CLASS III TANJUNG PAKIS LAMONGAN

Saipul Imam Subakti^{1*}, Otri Wani Sihaloho¹, Femmy Asdiana¹, Dian Junita Arisusanty¹

¹Politeknik Pelayaran Surabaya, Kota Surabaya, Indonesia

*email: saifulgedukasi@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana proses penerapan sistem *Inaportnet* di Kantor KSOP Kelas III Tanjung Pakis Lamongan, mengetahui kendala apa saja yang dialami selama proses penerapan sistem *Inaportnet* di Kantor KSOP Kelas III Tanjung Pakis Lamongan, serta untuk mengetahui pengaruh keterampilan pegawai terhadap proses penerapan sistem *Inaportnet* di Kantor KSOP Kelas III Tanjung Pakis Lamongan. Jumlah populasi penelitian ini adalah seluruh perusahaan yang berkegiatan di wilayah kerja KSOP Kelas III Tanjung Pakis Lamongan sebanyak 50 Perusahaan, dengan pengambilan sampel yang digunakan yaitu sebesar 50 orang. Teknik analisis data yang digunakan yaitu menggunakan Teknis analisis data kualitatif dan kuantitatif (*Mixed Method*), teknik analisis kualitatif berupa data *reduction*, data *display* and *conclusion*, sedangkan teknik analisis data kuantitatif yaitu menggunakan teknik analisis deskriptif kuantitatif, analisis regresi linier sederhana, uji asumsi klasik, uji hipotesis dan uji koefisien determinasi (R^2). Berdasarkan hasil penelitian dapat diperoleh hasil bahwa keterampilan pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerapan sistem *Inaportnet* di Kantor KSOP Kelas III Tanjung Pakis Lamongan dengan koefisien regresi sebesar 0,745 dengan persamaan regresi X terhadap Y (sederhana) $\hat{Y} = 6.837 + 0.745X$. Hipotesis pada penelitian ini menunjukkan besarnya nilai t-hitung sebesar 6,507 lebih besar dari t-tabel sebesar 1,229 yang artinya keterampilan pegawai berpengaruh positif terhadap penerapan sistem *Inaportnet*.

Kata kunci: *Keterampilan pegawai, Sistem Inaportnet, Mixed Method*

ABSTRACT

The aim of this research is to find out the process of implementing the Inaportnet system at the KSOP Class III Tanjung Pakis Lamongan, find out what obstacles were experienced during the process of implementing the Inaportnet system at the KSOP Class III Tanjung Pakis Lamongan Office, as well as to determine the influence of employee skills on the process of implementing the Inaportnet system at the KSOP Class III Tanjung Pakis Lamongan Office. The population in this study were all companies carrying out activities in the KSOP Class III Tanjung Pakis Lamongan work area, totaling 50 companies, taking the sample used was 50 people. The data analysis techniques are used, namely using qualitative and quantitative data analysis techniques (Mixed Method), qualitative analysis techniques in the form of data reduction, data display and conclusion, while quantitative data analysis techniques use Quantitative Descriptive Analysis Techniques, Simple Linear Regression Analysis Tests, Tests Classical Assumptions, Hypothesis Testing and Coefficient of Determination Test (R^2). Based on the research results, the results can

be obtained that Employee skills have a positive and significant effect on the implementation of the Inaportnet system at the KSOP Class III Tanjung Pakis Lamongan Office with a regression coefficient of 0.685 with the X to Y (simple) regression equation, obtaining a value of $\hat{Y} = 6.837 + 0.745X$. The hypothesis in this study shows that the t-count value is 6.507, which is greater than the t-table of 1.229, which means that employee skills have a positive effect on the implementation of the Inaportnet system.

Keywords: author guidelines; journal; article template

1. Pendahuluan

Inaportnet merupakan sistem yang digunakan untuk menyediakan informasi layanan terkait kepelabuhanan secara cepat, netral, aman dan mudah serta terintegrasi dengan instansi pemerintah terkait yang meliputi badan usaha pelabuhan dan pelaku industri kepelabuhanan untuk meningkatkan daya yang lebih baik. Penerapan sistem *Inaportnet* di Kantor KSOP Kelas III Tanjung Pakis Lamongan mulai dilaksanakan pada tahun 2023 sesuai dengan SK Dirjen No 419 Tahun 2022 tentang Penetapan Unit Pelaksana Teknis yang Melaksanakan Pelayanan Kapal melalui *Inaportnet* bersama dengan 151 pelabuhan lainnya di Indonesia pada tahun 2023. Dalam proses penerapan *Inaportnet* di Pelabuhan, diperlukan pegawai yang handal serta memiliki keterampilan yang tinggi sesuai dengan bidangnya masing masing, sehingga proses penerapan *Inaportnet* dapat terlaksana dengan baik dan meminimalisir kesalahan yang disebabkan oleh kurangnya keterampilan pegawai dalam menggunakan sistem layanan *Inaportnet*

Untuk mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas dan handal di bidangnya, perlu dilaksanakan pelatihan serta bimbingan teknis kepada pegawai untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan khususnya dalam penggunaan teknologi informasi guna mendukung terlaksananya penerapan *Inaportnet* di pelabuhan.

Berdasarkan hasil observasi peneliti yang dilakukan secara langsung ditemukan bahwa kendala yang dialami pada saat proses penerapan *Inaportnet* di wilayah kantor KSOP Kelas III Tanjung Pakis adalah terkait kurangnya pemahaman serta keterampilan pegawai kantor terhadap sistem *Inaportnet* yang akan di terapkan untuk melakukan kegiatan pelayanan kapal dipelabuhan. Selain itu, kendala lain yang dialami adalah kurangnya pemahaman beberapa pegawai dalam penggunaan komputer sehingga

menyebabkan kurang optimalnya penerapan sistem *Inaportnet* yang dilaksanakan di Kantor KSOP Kelas III Tanjung Pakis.

Data dari Unit Kepegawaian Kantor KSOP Kelas III Tanjung Pakis juga menunjukkan bahwa dalam kurun waktu 1 tahun terakhir, hanya 3 pelatihan yang dapat diikuti oleh pegawai Kantor KSOP Kelas III Tanjung Pakis Lamongan yaitu workshop pengoperasian Komputer, Bimtek penggunaan aplikasi *Inaportnet*, dan Sosialisasi Penerapan *Inaportnet*. Hal ini dapat mempengaruhi keterampilan dan pemahaman teknis pegawai dalam penggunaan dan pemanfaatan sistem *Inaportnet*. Dengan demikian diperlukan pelatihan dan bimbingan teknis lebih lanjut oleh pegawai Kantor KSOP Kelas III Tanjung Pakis Lamongan sehingga penerapan pelayanan menggunakan sistem *Inaportnet* dapat terlaksana dengan baik.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas peneliti ingin meneliti lebih lanjut untuk mengetahui proses penerapan *Inaportnet* dan juga kendala yang dihadapi selama proses penerapan berlangsung di Kantor KSOP Kelas III Tanjung Pakis Lamongan, serta mencari pengaruh keterampilan pegawai terhadap penerapan sistem *Inaportnet* di Kantor KSOP Kelas III Tanjung Pakis Lamongan.

2. Metode Penelitian

Jenis penelitian di dalam skripsi ini menggunakan penelitian metode campuran. Penelitian campuran adalah pendekatan penelitian yang menggabungkan penelitian kuantitatif dan penelitian kualitatif. Menurut Creswell dalam Sugiyono (2017, hlm. 411) mengemukakan bahwa “model campuran

merupakan prosedur penelitian di mana peneliti menggabungkan data kuantitatif dan kualitatif agar diperoleh analisis yang komprehensif untuk menjawab masalah penelitian.

Penelitian yang disajikan dalam penelitian ini menggunakan desain kombinasi *Concurrent Embedded*, yaitu metode penelitian campuran yang mengintegrasikan pendekatan kualitatif dan kuantitatif secara berurutan. Pada tahap awal digunakan metode kualitatif, dilanjutkan dengan penerapan metode kuantitatif pada tahap berikutnya (Sugiyono 2014: 486). Diagram di bawah ini menggambarkan proses penelitian dengan menggunakan desain *Concurrent Embedded*.



Gambar 1 Desain *Concurrent Embedded*

Penelitian menggunakan desain *concurrent embedded* ini berangkat dari masalah atau potensi. Potensi yang ingin diberdayakan. Setelah masalah yang melatarbelakangi dikemukakan dengan fakta, maka kemudia selanjutnya peneliti membuat rumusan masalah, yaitu berbentuk pertanyaan penelitian. Setelah masalah dirumuskan maka, peneliti memilih teori yang akan digunakan untuk memperjelas masalah, merumuskan hipotesis dan menyusun instrumen penelitian yang akan digunakan. Setelah instrumen disusun, maka selanjutnya diuji validitas dan reliabilitasnya. Pengumpulan data kualitatif (primer) dilakukan bersamaan dengan pengumpulan data kuantitatif (sekunder). Pengumpulan data kuantitatif dilakukan dengan menggunakan instrumen kuisioner. Data kuantitatif yang terkumpul dianalisis dengan statistik dan data kualitatif dianalisis secara kualitatif.

3. Hasil dan Pembahasan

.Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti terkait denagn prosedur penerapan *Inaportnet*, sebelum penerapan *Inaportnet* di Kantor KSOP Kelas III Tanjung Pakis Lamongan di selenggarakan, terhadap beberapa tahapan dan persiapan yang harus di lakukan oleh penyelenggara pelabuhan untuk mempersiapkan implementasi atau penerapan *Inaportnet*. Adapun rangkaian persiapan yang dilakukan oleh Kantor KSOP Kelas III Tajung Pakis Lamongan dalam proses penerapan Sistem *Inaportnet* meliputi:

1. Bimbingan Teknis terkait penggunaan *Inaportnet* yang dilaksanakan pada bulan Februari tahun 2023 di Jakarta oleh perwakilan pegawai yang terdiri dari Koordinator bidang Lalu Lintas Angkutan Laut dan Pelayanan, Koordinator Bidang Kesyahbandaran, dan Koordinator Bidang Fasilitas Pelabuhan.
2. Uji coba Infrastruktur pendukung aplikasi *Inaportnet* kepada Badan Usaha Pelabuhan
3. Bimbingan Teknis Internal Kantor KSOP Kelas III Tanjung Pakis Lamongan terkait penggunaan Aplikasi *Inaportnet*
4. Sosialisasi *System Integration Tes* (SIT) kepada Badan Usaha Pelabuhan dan juga area produksi *Inaportnet* pada tanggal 26 Mei tahun 2023
5. Sosialisasi Penggunaan Aplikasi *Inaportnet* tahap 1 kepada pengguna jasa yang berkegiatan di wilayah Kantor KSOP Kelas III Tanjung Pakis Lamongan yang dilaksanakan di Surabaya selama 2 hari yaitu pada tanggal 29-30 Mei tahun 2023
6. Sosialisasi penggunaan Aplikasi *Inaportnet* tahap 2 yang dilaksanakan di masing masing Wilker yang berada di wilayah kerja Kantor KSOP Kelas III Tanjung Pakis Lamongan
7. Go Live Penerapan sistem *Inaportnet* di Kantor KSOP Kelas III Tanjung Pakis Lamongan secara serentak yang dilaksanakan oleh Kementrian Perhubungan kepada 151 Pelabuhan di seluruh Indonesia, hal ini menjadi tanda bahwa sistem *Inaportnet* secara resmi di terapkan di Kantor KSOP Kelas III

Tanjung Pakis Lamongan pada bulan Juli 2023.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilaksanakan oleh peneliti pada tanggal 5 Januari tahun 2024 di Kantor KSOP Kelas III Tanjung Pakis bersama dengan Seksi Lalu Lintas Angkutan Laut yaitu Bapak Eka Cakrawala, S.H dan Bapak Anwar serta pegawai Kantor terkait perkembangan penerapan sistem *Inaportnet* serta kendala yang dihadapi selama proses penerapan *Inaportnet* sejak bulan Juli tahun 2023 sampai dengan wawancara dilakukan ditemukan bahwa terdapat beberapa kendala yang dialami selama penerapan *Inaportnet* di Kantor KSOP Kelas III Tanjung Pakis Lamongan yaitu :

1. Infrastruktur Jaringan Internet yang masih terbatas sehingga membuat proses approval di sistem *Inaportnet* mengalami terkadang mengalami gangguan.
2. Pegawai Kantor selaku operator *Inaportnet* yang masih dalam proses belajar terkait penggunaan sistem *Inaportnet* tentu belum sepenuhnya menguasai terkait sistem tersebut, selain itu kurangnya pelatihan juga mempengaruhi keberhasilan penerapan *Inaportnet* di Kantor KSOP Kelas III Tanjung Pakis Lamongan, hal ini dibuktikan dengan data yang diperoleh dari sub Bagian Kepegawaian dimana data pelatihan yang pernah diikuti oleh pegawai adalah sebagai berikut :

Topik pelatihan	Tanggal pelatihan	Jumlah pegawai yang mengikuti pelatihan
Bimtek penggunaan media sosial	19 April 2022	4
Workshop pengelolaan TI	7 November 2022	6
Sosialisasi penerapan <i>inaportnet</i>	25 Oktober 2023	Seluruh Pegawai

Sumber: Kepegawaian KSOP Kelas III Tanjung Pakis (2024)

Gambar 2 Pelatihan Pegawai

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa pelatihan yang diikuti sangat terbatas sehingga masih diperlukan

bimbingan teknis dan pelatihan yang berkaitan dengan pemanfaatan teknologi yang sedang berkembang, seperti pelatihan komputer, pelatihan *microsoft office* dan lain sebagainya agar pelayanan jasa melalui *Inaportnet* di Kantor KSOP Kelas III Tanjung Pakis Lamongan dapat berjalan dengan baik.

3. Ditemukan beberapa fitur di dalam Aplikasi *Inaportnet* yang masih belum sesuai dan belum dapat melayani kegiatan di pelabuhan seperti perpindahan (Permohonan Olah Gerak) dari satu pelabuhan ke palabuhan lain dalam satu wilayah kerja Kantor KSOP Kelas III Tanjung Pakis, sehingga pengguna jasa harus menginput ulang data mulai dari laporan kedatangan kapal sampai dengan kapal berangkat.
4. Kegiatan *Maintance* Aplikasi yang membuat proses permohonan pelayanan kapal di wilayah Kantor KSOP Kelas III Tanjung Pakis Lamongan harus dilakukan secara manual.

Berdasarkan kendala diatas dapat disimpulkan bahwa tidak ada kendala yang berarti terkait proses penerapan sistem *Inaportnet* namun dari pihak kantor sendiri harus melakukan bimbingan teknis serta sosialisai berkelanjutan kepada pengguna jasa terkait penggunaan sistem *Inaportnet* serta melakukan peningkatan kualitas jaringan di Kantor KSOP Kelas III Tanjung Pakis Lamongan agar pelayanan jasa menggunakan sistem *Inaportnet* dapat berjalan dengan lancar tanda ada kendala yang berarti.

Berdasarkan hasil uji regresi linier berikut:

Model	Coefficients ^a					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	6887	3.104		2.203	.330
	Keterampilan Pegawai (X)	.745	.114	.685	6.507	.000

a. Dependent Variable: Penerapan Sistem *Inaportnet*

Pengaruh keterampilan pegawai terhadap penerapan sistem *Inaportnet* di Kantor KSOP Kelas III Tanjung Pakis Lamongan memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan koefisien regresi sebesar 0,637

dengan persamaan regresi X terhadap Y (sederhana) diperoleh nilai $\hat{Y} = 6.837 + 0.745X$. Dari persamaan regresi linier sederhana tersebut dapat di lihat bahwa jika keterampilan pegawai meningkat satu satuan maka penerapan sistem *Inaportnet* di Kantor KSOP Kelas III Tanjung Pakis Lamongan meningkat 0,745 satuan.

Hipotesis pada penelitian ini menunjukkan besarnya nilai t hitung sebesar 6,507 lebih besar dari ttabel sebesar 1,229 yang artinya keterampilan pegawai berpengaruh positif terhadap penerapan sistem *Inaportnet*, sehingga hipotesis penelitian diterima. Dengan indikator yang paling dominan merefleksikan adalah indikator kompetensi pegawai terhadap penggunaan sistem *Inaportnet* dengan nilai rata-rata 4,74 dan indikator terendah adalah indikator kecakapan pegawai dalam melayani pengguna jasa dengan nilai rata rata 4,38.

4. Simpulan

Berdasarkan dari hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti diperoleh kesimpulan bahwa proses penerapan sistem *Inaportnet* di Kantor KSOP Kelas III Tanjung Pakis berjalan dengan baik mulai dari tahap awal yaitu bimbingan teknis yang dilakukan oleh pegawai kantor, kegiatan Trainer of Training untuk persiapan implementasi *Inaportnet*, uji coba infrastruktur pendukung sistem *Inaportnet*, sosialisasi *System Integration Test* kepada stakeholder, sosialisasi penggunaan sistem *Inaportnet* kepada pengguna jasa sampai dengan tahap peluncuran “Go Live” *Inaportnet* di Kantor KSOP Kelas III Tanjung Pakis Lamongan.

Adapun kendala yang dihadapi yaitu pegawai kantor selaku operator *Inaportnet* yang masih dalam proses belajar terkait penggunaan sistem *Inaportnet* belum sepenuhnya menguasai terkait sistem tersebut sehingga masih diperlukan bimbingan teknis dan pelatihan lebih lanjut agar pelayanan jasa melalui sistem *Inaportnet* di Kantor KSOP Kelas III Tanjung Pakis Lamongan dapat berjalan dengan baik. Selain itu,

berdasarkan data yang telah didapatkan bahwa pelatihan yang dilaksanakan oleh pegawai sangat terbatas sehingga perlu adanya bimbingan teknis dan pelatihan lain yang berhubungan dengan pemanfaatan teknologi.

Berdasarkan hasil olah data yang dilakukan peneliti menggunakan SPSS versi 27.00 diperoleh hasil penelitian yaitu pengaruh keterampilan pegawai terhadap penerapan sistem *Inaportnet* di Kantor KSOP Kelas III Tanjung Pakis Lamongan berpengaruh positif dan signifikan dengan koefisien regresi sebesar 0,745 dengan persamaan regresi X terhadap Y (sederhana) diperoleh nilai $\hat{Y} = 6.837 + 0.745X$. Dari persamaan regresi linier sederhana tersebut terlihat bahwa jika keterampilan pegawai meningkat satu satuan maka penerapan sistem *Inaportnet* di Kantor KSOP Kelas III Tanjung Pakis Lamongan akan meningkat 0,745 satuan. Hipotesis pada penelitian ini menunjukkan besarnya nilai thitung sebesar 6,507 lebih besar dari ttabel sebesar 1,229 yang artinya keterampilan pegawai berpengaruh positif terhadap penerapan sistem *Inaportnet*, sehingga hipotesis penelitian diterima.

Ucapan Terimakasih

Terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penelitian ini

1. Politeknik Pelayaran Surabaya
2. Kantor KSOP Kelas III Tanjung Pakis Lamongan
3. Pengguna jasa *Inaportnet* di wilayah Kantor KSOP Kelas III Tanjung Pakis Lamongan

Daftar Pustaka

- AA, Romanda.2017. “Pengaruh Budaya Organisasi, Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Komitmen Organisasi Dan Kinerja Pegawai Politeknik Ilmu Pelayaran (PIP) Semarang”. *Dinamika Bahari*, Vol 7 Nomor 2, Mei 2017.
- Aini, Rizqi, Intan Sianturi, and Faris Nofandi. 2021. “Penerapan *Inaportnet* Dalam Proses Pelayanan Penyandaran Kapal:

- Studi Kasus.*" *Dinamika Bahari* 2 (1): 1–5. <https://doi.org/10.46484/db.v2i1.264>.
- Dunette, Peter F. (1976). *Pengertian Keterampilan dalam Jurnal Ekonomi Manajemen Penelitian dan Pengembangan SDM*. Jakarta: Kompasiana.com
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hasibuan, S.P Malayu S.P. 2012. *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Edisi Revisi cetakan keenam. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moehersono. 2010. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Edisi Kesepuluh jilid dua Bogor: Ghalia Indonesia.
- Moh. Rum Arisandy. *Pengaruh Keterampilan dan Pengalaman kerja Dterhadap Pengembangan karir pegawai pada dinas Pendidikan Kabupaten Donggala*. Jurnal Katalogis, Volume 3 Nomor 8, Agustus 2015 hlm 149-156.
- Nusa Putra & Hendarman, *Mixed Method Research Metode Riset Campur Sari Konsep, Strategi dan Aplikasi*, (Jakarta: PT. Indeks, 2013), h. 48.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2009. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pandia, T. L. (2018). *Implementasi Inaportnet Terhadap Kapal dan Barang Pada PT. Samudera Arkan Nusantara*.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 8 Tahun 2022 Tentang Tata Cara Pelayanan Kapal Melalui Inaportnet
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 16 Tahun 2023 Tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 36 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 36 Tahun 2012 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan
- Petter F, D. (1976). *Pengertian Keterampilan dalam Jurnal Ekonomi Manajemen Penelitian dan Pengembangan SDM*.
- Robbins, Stephen. P. 2006. *Perilaku organisasi*. Edisi Bahasa Indonesia. PT Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Robins, Stephen P dan Timothy A Judge, 2008. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sofyang, Andi Rasyid. 2017. *Pengaruh motivasi, Lingkungan Kerja dan Keterampilan terhadap kinerja pegawai pada kantor Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Soppeng*. Jurnal Mirai Management, Volume 2 Nomor 1, Oktober 2017.
- Sutan Mohammad, B. J. (2010). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (mixed methods)*, (Bandung: ALFABETA, 2017), h. 16.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, Alfabeta, Bandung, 2013.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: ALFABETA, 2017), h. 122
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Utami, A. P. (2022). *Pengaruh Penerapan Sistem Inaportnet dan Keterampilan Operator Aplikasi Terhadap Kinerja Pelayanan Kapal di Pelabuhan Ciwadan Banten*.
- Undang-undang (UU) Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok- Pokok Kepegawaian
- Wahyudi, B. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi Lanjutan ed.). Bandung: Sulita