



ANALISIS PENGARUH PELATIHAN, MOTIVASI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN

Cornelia Rumbewas, Suharnomo¹

Email : liarumbewas@gmail.com

Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro
Jl. Prof. Soedharto SH Tembalang, Semarang 50275, Phone: +622476486851

ABSTRACT

The quality of human resources professionals are closely related to the performance of employees in a company. The ability of qualified employees will produce good employee performance anyway. Training, motivation, and disciplined work rated as the crucial factor because if it gets attention and do well, the positive impact on improving the quality of human resources or employee performance.

The purpose of this study was to analyze the effect of training, motivation and discipline on the performance of employees in the Regional Office of Bank BRI in Jayapura. Samples are 70 respondents and using purposive sampling techniques. Data analysis method used is multiple linear regression method with SPSS 23. Based on the results of this research show that the variables of training, motivation and discipline of work positively influence employee performance variables.

Keywords: Training, Motivation, Discipline of work, Employee performance.

PENDAHULUAN

Tidak dapat dipungkiri bahwa aset utama dalam suatu perusahaan, terletak pada sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki oleh perusahaan itu. Oleh karena itu, semakin profesional SDM yang pegang kendali, visi misi serta tujuan perusahaan akan dapat tercapai secara efektif, efisien, dan produktif (Budihardjo, 2015:5). Perusahaan yang mampu bersaing dan mampu meningkatkan produktivitasnya ditentukan oleh tersedianya SDM yang memiliki kualitas kinerja yang profesional, mempunyai pengetahuan, kemampuan (*skill*), motivasi dan disiplin tinggi.

Kualitas sumber daya manusia yang profesional erat berhubungan dengan kinerja karyawan dalam sebuah perusahaan. Kinerja karyawan yang baik serta profesional sangatlah penting bagi keberlangsungan hidup sebuah perusahaan. Oleh karena itu, segala hal yang berpengaruh bagi peningkatan kinerja karyawan perlu untuk dilakukan oleh perusahaan dalam rangka meningkatkan kualitas dari tiap sumber daya manusia yang dimiliki.

Pelatihan, motivasi dan disiplin kerja merupakan hal-hal yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan berorganisasi baik itu pemerintah maupun non-pemerintah atau swasta. Dalam kenyataannya, pelatihan, motivasi dan disiplin kerja masing-masing punya sasaran, orientasi serta ruang lingkup yang khusus atau berbeda satu sama lainnya. Namun jika dilihat dari hubungan

¹ Corresponding author

ketiganya secara menyeluruh, maka sebenarnya ketiga hal ini berpengaruh dalam membentuk diri seseorang agar memiliki kualitas dan profesionalisme kerja yang tinggi. Dalam penelitian ini peneliti melakukan suatu analisis, artinya hendak mengetahui hubungan dan keadaan yang sebenarnya saling berdampak antara pelatihan, motivasi, disiplin kerja, dengan kinerja karyawan.

Tabel 1
Tingkat Kinerja Karyawan

| Bulan | Tingkat Kinerja Karyawan (%) |
|--------------|-------------------------------------|
| Juli | 88,60 |
| Agustus | 89,95 |
| September | 83,90 |
| Oktober | 80,35 |
| November | 80,28 |
| Desember | 90,89 |

Sumber: Divisi SDM Kantor Wilayah Bank BRI Jayapura, 2015

Berdasarkan data pada tabel 1.1, diketahui bahwa kinerja karyawan Bank BRI Kantor Wilayah pada bulan Juli hingga Agustus terlihat tidak begitu tinggi namun agak sedikit menurun pada bulan September, kemudian terus menurun secara perlahan hingga pada bulan November. Lalu kembali naik lagi pada bulan Desember, ketika akhir penutupan periode kerja tahun 2015.

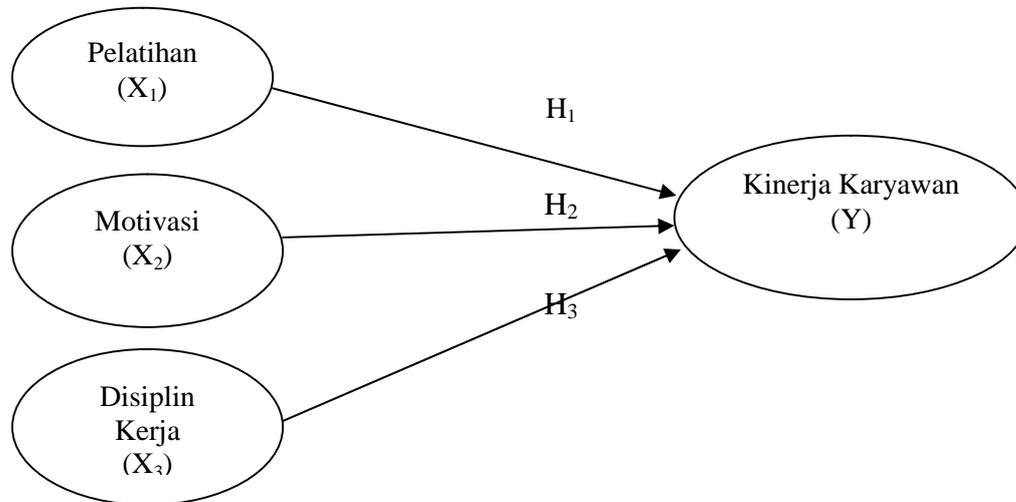
Dalam kaitannya dengan permasalahan yang telah disebutkan, peneliti melakukan penelitian mengenai pengaruh pelatihan, motivasi serta disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Dalam kenyataannya, pelatihan, motivasi dan disiplin kerja masing-masing punya sasaran, orientasi serta ruang lingkup yang khusus atau berbeda satu sama lainnya. Namun jika dilihat dari hubungan ketiganya secara menyeluruh, maka sebenarnya ketiga hal ini berpengaruh dalam membentuk diri seseorang. Membentuk seseorang agar memiliki kualitas dan profesionalisme kerja yang tinggi. Dengan perkataan lain, agar supaya seseorang memiliki kinerja yang baik, disiplin, dan bertanggung jawab serta dapat diandalkan dalam bidang kerjanya.

Kerangka pemikiran teoritis dalam penelitian ini bersifat asosiatif (hubungan), bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan hubungan antara pelatihan, motivasi dan disiplin kerja dengan kinerja atau karyawan. Kerangka pemikiran teoritis dalam penelitian ini bersifat asosiatif (hubungan), bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan hubungan antara pelatihan, motivasi dan disiplin kerja dengan kinerja atau karyawan. Dengan begitu, maka kerangka pemikiran teoritis dalam penelitian ini digambarkan seperti berikut.

Gambar 1
Kerangka Pemikiran Teoritis



Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan

Menurut Cardoso dalam Sunyoto (2015) pelatihan tenaga kerja adalah setiap usaha untuk memperbaiki performansi pekerja pada suatu pekerjaan tertentu yang sedang menjadi tanggung jawabnya atau suatu pekerjaan yang ada kaitannya dengan pekerjaan. Ada berbagai macam metode pelatihan namun, metode pelatihan yang paling umum digunakan adalah metode pelatihan di tempat kerja (*on-the-job training*) seperti rotasi pekerjaan, *internship* dan *apprenticeship* sedangkan metode pelatihan di luar tempat kerja (*off-the-job training*), metode ini dilaksanakan diluar tempat kerja seperti di ruang kelas dengan seminar, pengajar, film dan penggunaan instruksi dengan bantuan komputer (James A.F Stoner, dkk, 1996:98). Dalam hasil penelitian yang dilakukan oleh Agusta dan Sutanto (2013), Wiratma dan Sintaasih (2013) serta Rahayu Puji Suci dan Syafi'I Idrus (2015) menunjukkan bahwa pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat ditarik hipotesis sebagai berikut :

H₁ : Pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan

Menurut Hasibuan (2006:141) motivasi penting karena motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal. Kemudian Mangkunegara (2006) mengemukakan bahwa motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Emilia Widiawati (2012, Sindi Larasati dan Alini Gilang (2014) serta Irum Shahzadi, Ayesha Javed, Syed Shahzaib Pirzada, Shagufta Nasreen dan Farida Khanam (2014)

yang menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat ditarik hipotesis sebagai berikut :

H₂ : Motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan-peraturan perusahaan dan norma yang berlaku (Hasibuan, 2003:193). Menurut Siagian (dikutip oleh Baharuddin, 2013) Disiplin merupakan tindakan manajemen untuk mendorong para anggota organisasi memenuhi tuntutan berbagai ketentuan. Dalam hasil penelitian yang dilakukan oleh Rahayu Puji Suci dan Mohamad Syafi'I Idrus (2015), Wiraama dan Sintaasih (2013), Iga Mawarni Marpaung, Djamhur Hamid dan Mohammad Iqbal (2014) serta Emilia Widiati (2012) yang menunjukkan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh yang signifikan pada kinerja karyawan. Berdasarkan uraian diatas dapat ditarik hipotesis sebagai berikut :

H₃ : Disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

METODE PENELITIAN

Variabel Penelitian

Variabel-variabel penelitian yang digunakan adalah 1) Variabel bebas, terdapat 3 (tiga) variabel bebas dalam penelitian ini, antara lain : pelatihan (X_1), motivasi (X_2), disiplin kerja (X_3), dan 2) Variabel terikat, variabel terikat dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan (Y).

Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek-obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya” (Sugiyono, 2009:117). Adapun populasi dari penelitian ini ialah seluruh karyawan dalam perusahaan.

Menurut Sugiyono (2009:118), “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakter yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Jadi sampel yang dimaksudkan sebagai responden adalah orang-orang yang dipilih mewakili populasi, baik pimpinan maupun para karyawan. Kemudian teknik pengambilan sampel memakai teknik *simple random sampling*. *Simple random sampling* adalah teknik pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono,2009:300). Berdasarkan kuesioner yang disebarkan pada populasi maka, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini ialah sebanyak 70 responden.

Metode Analisis Data

Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linier berganda. Analisis regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh pelatihan, motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan dan juga untuk menguji kebenaran dari hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana :

Y = Kinerja karyawan

A = Konstanta

X1 = Pelatihan

X2 = Motivasi

X3 = Disiplin kerja

b₁ = Koefisien regresi pelatihan

b₂ = Koefisien regresi motivasi

b₃ = Koefisien regresi disiplin kerja

e = *Error* / Estimasi kesalahan

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Sampel Penelitian

Berdasarkan pada kuesioner yang telah disebar maka diketahui gambaran umum responden berdasarkan pada jenis kelamin sebagai berikut.

Tabel 2
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| Uraian | Jumlah | Persentase |
|-----------|--------|------------|
| Laki-laki | 50 | 71,43 |
| Perempuan | 20 | 28,57 |
| Jumlah | 70 | 100,00 |

Sumber: Data primer yang diolah, 2016.

Dari tabel 2 di atas, diketahui sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki yaitu 71,43 persen, sedangkan sisanya sebesar 28,57 persen berjenis kelamin perempuan. Adanya kebijakan rotasi dan mutasi yang dilakukan pada waktu tertentu bagi para karyawan ke berbagai wilayah kerja Bank BRI di seluruh Indonesia menyebabkan lebih banyak responden laki-laki dibanding perempuan.

Tabel 3
Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

| Tingkat Pendidikan | Jumlah | Persentase |
|---------------------------|---------------|-------------------|
| SMU setara | 23 | 32,86 |
| Akademi/Diploma | 14 | 20,00 |
| Sarjana | 24 | 34,29 |
| Pascasarjana | 9 | 12,86 |
| Jumlah | 70 | 100,00 |

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Tabel di atas memperlihatkan sebagian besar responden lulusan Sarjana, yaitu sebanyak 34,29 persen. Bahkan terdapat sejumlah 12,86 persen responden lainnya yang lulusan S2 (pascasarjana), serta sebanyak 32,86 persen responden yang lulusan SMU setara. Dapat dilihat bahwa hampir seluruh responden memiliki tingkat pendidikan yang tinggi dan juga baik sehingga diharapkan dapat memiliki kemampuan yang berkualitas.

Tabel 4
Responden Berdasarkan Lama Bekerja

| Lama Bekerja | Jumlah | Persentase |
|---------------------|---------------|-------------------|
| < 3 tahun | 25 | 35,71 |
| 3-5 tahun | 14 | 20,00 |
| 6-8 tahun | 18 | 25,71 |
| 9-11 tahun | 4 | 5,71 |
| 12 tahun | 9 | 12,86 |
| Jumlah | 70 | 100,00 |

Sumber: Data primer yang diolah, 2016.

Tabel 4.3 di atas memperlihatkan sebagian besar responden telah bekerja di Bank BRI Kantor Wilayah Jayapura kurang dari 3 tahun, yaitu sejumlah 35,71 persen. Sejumlah 25,71 persen responden lainnya masing-masing telah bekerja antara 6 s/d 8 tahun dan antara 3 s/d 5 tahun sebanyak 20 persen. Responden yang memiliki masa kerja relatif lama memiliki pengalaman, kemampuan dan pengetahuan yang cukup untuk menunjang pekerjaannya namun juga dapat memberi contoh bagi para responden yang masa kerjanya belum terlalu lama.

Pembahasan Hasil Penelitian

Dari hasil perhitungan statistik dengan menggunakan bantuan program SPSS 23, maka akhirnya diketahui uji hipotesis pada masing-masing variabel penelitian ini.

Tabel 5
Inferensi Uji Hipotesis

| Ha | Variabel independen | Variabel dependen | Nilai statistik | Sig | Inferensi |
|-----------|----------------------------|--------------------------|------------------------|------------|------------------------|
| H1 | Pelatihan (X1) | Kinerja Karyawan (Y) | 3,850 | 0,000 | H1 diterima Ho ditolak |
| H2 | Motivasi Kerja (X2) | | 5,292 | 0,000 | H2 diterima Ho ditolak |
| H3 | Disiplin Kerja (X3) | | 4,055 | 0,000 | H3 diterima Ho ditolak |

Sumber: Data primer yang diolah, 2016.

Hasil pengujian hipotesis pertama pada variabel pelatihan memperlihatkan bahwa nilai t sebesar 3,850 dengan signifikansi (sig) sebesar 0,000. Oleh karena sig sebesar $0,000 < 0,05$, maka inferensi yang diambil adalah menerima H1 dan menolak Ho. Hal ini berarti variabel pelatihan berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja karyawan Bank BRI Kantor Wilayah Jayapura. Hal ini sebagaimana pendapat Gordon dalam Sultana,dkk (2012) bahwa pelatihan adalah jenis kegiatan yang terencana dan sistematis yang menghasilkan tingkat ketrampilan, pengetahuan dan kompetensi yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan secara efektif. Dengan semakin efisien dan efektif seorang karyawan dalam bekerja maka akan semakin tinggi tingkat kerjanya.

Hasil pengujian pada hipotesis kedua pada variabel motivasi memperlihatkan bahwa nilai t sebesar 5,292 dengan signifikansi (sig) sebesar 0,000. Oleh karena sig sebesar $0,000 < 0,05$, maka inferensi yang diambil adalah menerima H2 dan menolak Ho. Hal ini berarti variabel motivasi kerja berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja karyawan Bank BRI Kantor Wilayah Jayapura. Hal ini sebagaimana pendapat Berelson dan Steiner dalam Sunyoto (2015:10) yang menyatakan bahwa motivasi adalah suatu usaha sadar untuk mempengaruhi perilaku seseorang supaya mengarah pada tercapainya tujuan organisasi. Motivasi merupakan hal atau sesuatu yang mendorong seseorang berbuat sesuatu. Suatu motivasi individu dapat timbul dari dalam diri individu (motivasi intrinsik) dan dapat timbul dari luar (motivasi ekstrinsik). Keduanya mempunyai pengaruh terhadap perilaku dan prestasi kerja (kinerja). Hal ini sejalan dengan temuan Augusta dan Sutanto (2013); Marpaung, Hamid dan Iqbal (2014); Larasati dan Gilang (2014); Widiati (2012); dan Shahzadi, Javed, Pirzada, Nasreen dan Khanam (2014), yang menemukan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pengujian hipotesis ketiga pada variabel disiplin kerja menunjukkan bahwa nilai t sebesar 4,055 dengan signifikansi (sig) sebesar 0,000. Oleh karena sig sebesar $0,000 < 0,05$, maka inferensi yang diambil adalah menerima H3 dan menolak Ho. Hal ini berarti variabel disiplin kerja berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja karyawan Bank BRI Kantor Wilayah Jayapura. Disiplin kerja erat hubungannya dengan sikap seseorang atau kelompok orang yang memiliki kesetiaan untuk patuh dan taat pada aturan atau tata tertib yang berlaku dalam perusahaan.



Sebaliknya, disiplin kerja berdampak positif bagi perusahaan dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan. Hasil pengujian di atas sesuai pula penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Marpaung, Hamid dan Iqbal (2014); Widiati (2012); Wiratama dan Sintaasih (2013); dan Suci dan Idrus (2015) yang menyatakan bahwa disiplin kerja karyawan berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja karyawan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa ketiga variabel independen yaitu, pelatihan, motivasi dan disiplin kerja berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja karyawan. Semakin tinggi intensitas pelatihan dilakukan maka akan semakin tinggi pula kinerja dari karyawan, semakin tinggi motivasi kerja dari karyawan maka akan semakin tinggi pula kinerja yang dihasilkan, begitu pula dengan disiplin kerja yang jika dilakukan dengan baik maka akan semakin tinggi pula kinerja dari karyawan yang bersangkutan.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. *Pertama*, hanya mencakup 1 (satu) unit lokasi penelitian, yaitu Bank BRI Kantor Wilayah Jayapura, tanpa menyertakan karyawan Bank BRI di kota lainnya di Provinsi Papua, yang secara sosial, ekonomi, budaya memiliki karakteristik yang berbeda dengan obyek penelitian. *Kedua*, kuesioner disebar sebanyak 70 lembar kepada responden yang merupakan karyawan Bank BRI Kantor Wilayah Jayapura, sehingga masih sangat memungkinkan terjadinya penambahan responden dalam rangka untuk meningkatkan representasi pendapat karyawan Bank BRI lainnya secara keseluruhan yang cukup heterogen.

Atas keterbatasan yang telah disebutkan, untuk penelitian selanjutnya disarankan agar untuk menambah variabel independen lain yang belum diteliti agar mampu menerangkan lebih jelas mengenai peningkatan kinerja karyawan, karena diduga masih ada variabel-variabel independen lain di luar penelitian ini yang mungkin bisa mempengaruhi terjadinya peningkatan kinerja karyawan misalnya, kepemimpinan, semangat kerja, lingkungan kerja dan etos kerja.

Selain itu, disarankan untuk mencari ruang lingkup populasi yang berbeda dan lebih luas dari populasi penelitian ini dengan menggunakan responden dengan teknik sampling dan metode yang berbeda untuk melihat perbandingan antara satu metode dengan metode lainnya.

REFERENSI

- Abdullah, Ma'ruf. 2014. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Agusta, Leonardo dan Sutanto, Madiono, E. 2013. "Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan CV Haragon Surabaya". *Jurnal Manajemen Bisnis AGORA*. Vol. 1 No.3.
- Anoraga, Pandji. 2011. *Pengantar Bisnis: Pengelolaan Bisnis Dalam Era Globalisasi*. Jakarta: Rineka Cipta.



- Baharuddin, Aris, dkk.2013."Pengaruh Pelatihan, Kompensasi dan Disiplin Kerja terhadap Prestasi Kerja Karyawan".*Jurnal Profit*, Vol. 6, No. 2.
- Brahmasari, Ayu Ida dan Suprayetno, Agus.2015. "Pengaruh Motivasi Kerja, Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan serta Dampaknya pada Kinerja Perusahaan".*Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol.10. No. 2.
- Budihardjo, M. 2015.*Panduan Praktis Penilaian Kinerja Karyawan*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Daryanto. 1998. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Surabaya: Apollo.
- Elnaga, Amir dan Imran, Amen.2013."The Effect of Training on Employee Performance".*European Journal of Business and Management*. Volume 5, No. 4.
- Ghozali, Imam. 2006.*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*.Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Larasati, Sindi dan Gilang, Alini.2014."Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Wilayah Telkom Jabar Barat Utara (Witel Bekasi)".*Jurnal Manajemen dan Organisasi*. Vol. 5 No.3.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2006, *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*, PT Refika Aditama, Bandung.
- Mas'ud, Fuad.2004. *Survai Diagnosis Organisasional*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Omollo, Akinyi P.2015."Effect of Motivation on Employee Performance of Commercial Banks in Kenya: A Case Study of Kenya Commercial Bank in Migori Country". *International Journal of Human Resource Studies*. Vol. 5, No. 2.
- Shahzadi, Irum dkk.2014."Impact of Employee Motivation on Employee Performance". *European Journal of Business and Management*,Vol. 6 No.23.
- Simamora, Henry.2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN
- Stoner, James A.F dkk. 1996. *Manajemen Jilid II*. Jakarta. PT. Prehalindo.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharso dan Retnoningsih, Ana. 2009. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*: Semarang: Widya Karya.
- Sujarweni, Wiratna V. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2008. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sultana, Afshan dkk. 2012."Impact of Training on Employee Performance : A Study of Telecommunicatio Sector in Pakistan".*Interdisclipinary Journal of Contemporary Research In Business*.Vol. 4 No. 6.
- Sunyoto, Danang. 2015. *Keunggulan Bersaing (Competitive Advantage)*.2015. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service (CAPS).



Wiratama, Alit, J dan Sintaasih, Ketut, D. 2013. “Pengaruh Kepemimpinan, Diklat, dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan PDAM Tirta Mangutama Kabupaten Badung”. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*. Vol.7 No.2.