

ANALISIS KEPATUHAN SUPERVISOR TERHADAP IMPLEMENTASI PROGRAM OCCUPATIONAL HEALTH & SAFETY (OHS) PLANNED INSPECTION DI PT. CCAI

Dewi Sarah, Ekawati, Baju Widjasena

Bagian Keselamatan dan Kesehatan Kerja, Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Diponegoro

Email : dewisarah.osh@gmail.com

Abstract : *The Government has issued Regulation Legislation No. 50 Year 2012 on Health and Safety Management System (SMK3). CCAI is a company that has implemented SMK3. The application of the CCAI SMK3 supported by K3 program one of them is OHS Planned Inspection. This study aimed to analyze the implementation of Occupational Health & Safety (OHS) program Planned Inspection in CCAI. The subjects of this study amounted to five people as the main informants and 2 as an informant triangulation. The results showed key informants already knew this program, goals, objectives, and program execution time. The attitude of key informants agreed with this program and in this implementation need a good communication to superiors, as well as to the team below. The availability of facilities in the form is a checklist. The main informant had never been trained filling checklist. SOP that there has not been spread widely disseminated to all employees including key informants. Supervision only from an informant triangulation and has not from the respective. The results showed a less training and supervision provided by the OHS (Occupational Health Safety). This resulted in the knowledge and attitudes of employees is still low on the implementation of Planned Inspection program. CCAI need to provide training to fill the key informant checklist to improve the capability and compliance in conducting Planned Inspection program. Improve the surveillance and communication in the implementation of the program.*

Keywords : *compliance, Planned Inspection program, Supervisor*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi saat ini berkembang sangat pesat. Penggunaan teknologi yang maju selain memberikan kemudahan, juga akan memberikan efek samping yang tidak dapat dielakkan yaitu bertambahnya jumlah dan ragam sumber bahaya bagi penggunaan teknologi itu sendiri. Disamping itu faktor lingkungan kerja yang tidak memenuhi syarat keselamatan dan kesehatan kerja, proses kerja yang tidak aman, dan sistem kerja yang semakin kompleks dan modern dapat menjadi ancaman tersendiri bagi keselamatan dan kesehatan pekerja.¹

Di era globalisasi yang semakin berkembang ini menuntut pelaksanaan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) di setiap tempat kerja termasuk di industri, untuk itu perlu mengembangkan dan meningkatkan K3 dalam rangka mengurangi serendah mungkin risiko kecelakaan dan penyakit

yang timbul akibat pekerjaan, serta meningkatkan produktivitas dan efisiensi. Risiko keselamatan merupakan aspek-aspek dari lingkungan kerja.² Angka kecelakaan kerja di Indonesia yang juga tinggi dan tercatat di Jamsostek yaitu angka kecelakaan kerja tahun 2011 lalu mencapai 99.491 kasus. Jumlah tersebut meningkat dibanding tahun-tahun sebelumnya yaitu tahun 2010 sebanyak 98.711 kasus. Data kecelakaan tersebut mencakup seluruh perusahaan yang menjadi anggota Jamsostek dengan jumlah peserta sekitar 7 juta orang atau sekitar 10% dari seluruh pekerja di Indonesia. Oleh karena itu jumlah kecelakaan kerja secara keseluruhan diperkirakan jauh lebih besar. Untuk itu pemerintah telah mengeluarkan PP No. 50 Tahun 2015 tentang SMK3.³

Selain kebijakan manajemen, pencapaian SMK3 harus diimbangi pula perilaku yang baik yaitu kepatuhan para pelaksana lapangan seperti karyawan dan Supervisor untuk menjalankan program-program K3 sesuai

dengan SOP. Kepatuhan terhadap program yang diterapkan oleh perusahaan bertujuan terciptanya perilaku yang aman dan pencapaian hasil yang maksimal bagi perusahaan. Ada 3 (tiga) faktor yang dapat mempengaruhi perilaku kerja atau kinerja dari seorang pegawai yang pertama adalah faktor predisposisi (*Predisposing factor*) yaitu faktor yang mempermudah dan mendasari untuk terjadinya perilaku tertentu. Faktor Pemungkin (*Enabling*) yaitu faktor pemungkin merupakan faktor yang memungkinkan untuk terjadinya perilaku tertentu. Faktor *Penguat* (Faktor *Reinforcing*) yaitu faktor-faktor yang mendorong atau memperkuat terjadinya perilaku.⁴

PT. CCAI adalah perusahaan manufaktur penghasil minuman yang telah mendapatkan sertifikat SMK3. Melalui penerapan SMK3 diharapkan perusahaan dapat meminimalkan terjadinya kecelakaan kerja. Tujuan utama penerapan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan

Kerja (SMK3) adalah untuk mengurangi atau mencegah kecelakaan yang mengakibatkan cedera atau kerugian materi. Kecelakaan kerja dapat menyebabkan kerugian baik langsung maupun tidak langsung, kerugian tidak langsung ini yang terkadang tidak diperhitungkan oleh perusahaan yang justru menyumbang kerugian lebih besar dibandingkan kerugian langsung. Dalam upaya meminimalkan dan menghilangkan bahaya baik dari *unsafe act* maupun *unsafe condition* serta memastikan bahwa karyawan bekerja dengan aman dan sehat, PT. CCAI memiliki bagian *Occupational Health & Safety* (OHS) yang menangani masalah Keselamatan dan Kesehatan kerja (K3). OHS membuat beberapa program kerja diantaranya program K3 yang berkaitan dengan perilaku keselamatan salah satunya yaitu *Occupational Health & Safety (OHS) Planned Inspection*. *OHS Planned Inspection* merupakan salah satu program yang

bertujuan memenuhi kewajiban keselamatan dan kesehatan kerja dengan kepatuhan terhadap undang-undang yang relevan, peraturan pelaksana, dan standar industri, memastikan semua peralatan dalam kondisi aman, layak digunakan, memenuhi persyaratan yang ditentukan dan memastikan pelaksanaan inspeksi sesuai rencana dengan frekuensi sesuai standar.

Program ini telah berjalan sejak 2012 dengan sarana menggunakan buku. Kemudian di awal tahun 2015 sarana untuk program ini di ganti dengan form *checklist* dan seluruh karyawan diwajibkan berpartisipasi aktif dalam melaksanakan program ini. Supervisor merupakan seseorang yang diberikan tugas dalam sebuah organisasi perusahaan dan mempunyai kekuasaan untuk mengeluarkan perintah kepada rekan kerja bawahannya. Dalam implementasi program ini Supervisor telah dibekali cara pelaksanaan program memiliki tanggung jawab dalam pelaksanaan program mulai awal

pelaksanaan seperti menyusun jadwal petugas pada tiap bagian. Selain itu Supervisor memiliki tugas melaporkan hasil dari pelaksanaan program ke *leader* atau Managernya juga kepada tim OHS juga menindak lanjut dan review program. Supervisor memeriksa apakah pelaksanaan inspeksi sesuai *schedule*, membuat rekapitulasi untuk setiap ketidaksesuaian hasil inspeksi, identifikasi kemungkinan penyebabnya, rekomendasi perbaikan/ pencegahan, dan memonitor perkembangan perbaikan di minggu berikutnya, selain itu berkonsultasi dengan OHS. Untuk itu Supervisor memiliki peran penting dalam pelaksanaan program ini. Pelaporan *checklist* oleh Supervisor masing-masing bagian dilakukan dalam satu bulan belum sesuai target yang telah ditentukan oleh bagian OHS.

Dari hasil survey pendahuluan masih ditemukan kecelakaan kerja yang terjadi tahun 2012 – 2014 di PT. CCAI berjumlah 24 kasus kecelakaan kerja. Salah

satunya yaitu disebabkan karena *unsafe condition*. Untuk itu dalam meminimalkan *unsafe condition* diperlukan kesadaran untuk peka terhadap lingkungan sekitar, program ini membantu dalam mengecek keadaan di area kerja masing-masing. Selain itu pelaporan *checklist OHS Planned Inspection* dari masing-masing bagian belum mencapai target yang telah di tentukan yaitu 85% *checklist* yang telah disediakan di masing-masing area. Tidak jarang dalam satu bulan ada bagian yang tidak sama sekali melaporkan hasil *checklistnya*. Pada tahun 2015 jangka waktu 4 bulan terakhir yaitu Januari-Mei 2015 hasilnya hanya terpenuhi 7% dari *checklist* yang disediakan. Hasil ini masih jauh dari target yang telah ditentukan.⁵

Bagian OHS sangat menyayangkan temuan ini, karena sikap ketidakpatuhan dan tidak *aware* terhadap lingkungan kerja dari seluruh karyawan dan Supervisor membuat pemantauan angka kecelakaan kerja bahkan keselamatan tidak dapat terlihat akar penyebabnya. Selain itu

adanya peranan manajemen perusahaan sangat diperlukan agar mampu membuat dan menjalankan program sesuai dengan keterbutuhan perusahaan. Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Analisis Kepatuhan Supervisor Terhadap Implementasi *Occupational Health & Safety (OHS) Planned Inspection* di PT. CCAI.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian yang bersifat kualitatif deskriptif.⁶ Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Informan utama dalam penelitian ini adalah 5 Supervisor PT. CCAI. Informan triangulasi dalam penelitian ini adalah OHS Manager dan OHS Officer PT. CCAI. Pengumpulan data penelitian dilakukan dengan cara observasi terhadap sikap, sarana, pelatihan, dan pengawasan dalam pelaksanaan program lalu dilakukan wawancara mendalam

(*indepth interview*) kepada informan utama. Pengumpulan fakta dari fenomena atau peristiwa – peristiwa yang bersifat khusus kemudian masuk pada kesimpulan yang bersifat umum.

Keabsahan data dilakukan dengan teknik triangulasi. Teknik triangulasi dengan sumber membandingkan dan mengecek baik derajat kepercayaan pada suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda.⁷

Reliabilitas penelitian dapat dicapai dengan auditing data. Melakukan proses pemeriksaan terhadap alur analisis data untuk mengetahui dan membandingkan rekaman, catatan wawancara dan kesimpulan yang dihasilkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Informan

Penelitian ini mengambil 5 orang dengan 4 orang laki-laki dan satu perempuan sebagai informan utama. Usia kelima informan penelitian yaitu 38 tahun, 47 tahun dua, 49 tahun, 43 tahun dan 40 tahun. Semua informan utama yang diteliti disini

berprofesi sebagai Supervisor di PT. CCAI. Informan memiliki pendidikan terakhir yaitu 3 orang S1, 1 orang D3, dan 1 orang Sekolah Menengah Atas (SMA). Dengan kriteria :

1. Lama kerja minimal 1 tahun menjadi Supervisor
2. Menjadi penanggung jawab area kerja
3. Bersedia untuk diwawancarai

Informan triangulasi merupakan seorang OHS Manager dan seorang OHS Officer. Seluruh informan triangulasi berjenis kelamin laki – laki dengan usia 43 dan 40 tahun dengan pendidikan terakhir S1.

Analisis Faktor Predisposisi

1. Pengetahuan

Informan utama sudah mengerti tujuan, sasaran dan frekuensi pelaksanaan program ini terbukti dengan jawaban mereka yang benar tentang program ini. Namun untuk tahap pelaksanaan program masih sebagian besar informan utama paham cara melaksanakannya. Mereka

hanya paham secara garis besarnya saja dan belum mengetahui cara pengisian form *checklist* dengan baik.

Menurut teori Green, bahwa pengetahuan berpengaruh langsung terhadap sikap dan perilaku khusus seseorang. Pengetahuan ini masih pada tingkat memahami maksudnya adalah kemampuan untuk menjelaskan secara benar materi yang pernah di dapat.⁸

Dari penelitian sebelumnya mengenai kepatuhan karyawan terhadap implementasi program *hazard report* di PT. Holcim Cilacap oleh Zuhria Bani, pengetahuan memiliki hubungan yang bermakna dengan kepatuhan karyawan. Diasumsikan bahwa pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan tidak begitu mendalam mengenai *Hazard Report*. Salah satu aspek yang membentuk kepatuhan adalah pengetahuan dari karyawan terhadap suatu objek / materi.⁹

2. Sikap

Informan utama sudah mengerti terkait pelaksanaannya di area, seluruh informan utama sudah menganggap bahwa adanya program ini sangat baik untuk menjaga keselamatan pekerjaannya. Namun terkadang masih dianggap sebagai beban tambahan. Informan triangulasi juga mengatakan bahwa para pelaksana belum sepenuhnya mau ikut berpartisipasi aktif dalam program ini.

Teori L Green menyebutkan bahwa sikap berpengaruh terhadap perilaku patuh, dan memiliki tingkatan yaitu menerima, merespon, menghargai, dan bertanggung Jawab. Berdasarkan penelitian sebelumnya mengenai kepatuhan karyawan terhadap implementasi program oleh Zuhria Bani, sikap memiliki hubungan yang bermakna dengan kepatuhan karyawan. Hal ini diasumsikan bahwa sikap memiliki pengaruh karena implementasi *Hazard Report* berhubungan dengan

Key Performance Indicators (KPI) sehingga mereka melakukan *Hazard Report* sesuai dengan targetnya.⁹

Analisis Faktor Pemungkin

1. Sarana / *Checklist*

Informan utama berpendapat bahwa ketersediaan *checklist*, menunjukkan bahwa untuk lima area yang di tentukan telah memiliki sarana dan prasarana yang cukup memadai, kelayakan *checklist*, dan OHS sebagai tempat konsultasi *checklist*, namun pelaporan ketersediaan *checklist* belum dilakukan, *upgrade checklist* yang menyesuaikan area belum dilakukan dan *checklist* masih sulit untuk dijangkau oleh seluruh karyawan. Hasil observasi terkait sarana *checklist* yang ada di area kerja, diketahui bahwa ketersediaan sarana sudah ada namun tidak lengkap dan disesuaikan dengan karakteristik area kerja

Dari penelitian sebelumnya mengenai kepatuhan petugas laboratorium oleh Dewi Marlina, sarana tidak memiliki hubungan yang bermakna dengan kepatuhan petugas.

Hal ini dikarenakan sebagian besar instalasi laboratorium telah memiliki sarana dan prasarana yang cukup memadai. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian saat ini karena sarana yang dimiliki sudah cukup baik namun masih belum memenuhi standar, hal ini dikarenakan jika form *checklist* habis maka karyawan tidak langsung mengambil ke bagian OHS, demikian juga dengan OHS yang jarang meng*crashcheck* ketersediaan form *checklist*.¹⁰

Teori Lawrence Green mendeskripsikan bahwa faktor *enabling* merupakan faktor yang membuat perilaku menjadi mungkin atau mudah untuk dilakukan.⁸

2. Pelatihan Kebakaran

Pelatihan keselamatan dan kesehatan kerja merupakan pelatihan yang

diselenggarakan dan diarahkan untuk membekali, meningkatkan, dan mengembangkan kemampuan, produktivitas, dan kesejahteraan tenaga kerja.¹¹ Seluruh informan utama belum pernah mendapatkan pelatihan khusus untuk program *Planned Inspection* sejauh ini hanyalah bentuk sosialisasi. Pihak perusahaan belum mengadakan pelatihan cara pelaksanaan program termasuk tahap mengisi *checklist*. Menurut L Green pelatihan juga memiliki hubungan dengan perilaku, karena enggan pelatihan dapat meningkatkan kompetensi Supervisor dan karyawan lain.⁸

Dari penelitian sebelumnya mengenai kepatuhan petugas laboratorium oleh Dewi Marlina tentang Analisis Kepatuhan Petugas Terhadap Prosedur Mutu Laboratorium Sesuai ISO 17025:2005 di Balai Teknik Kesehatan Lingkungan, pelatihan

memiliki hubungan yang bermakna terhadap kepatuhan petugas. Hal ini dikarenakan pimpinan laborat sebenarnya memberi kesempatan bagi seluruh petugas untuk mengikuti pelatihan ke laboratorium, namun kenyataannya tidak semua petugas bisa diikuti, karena kuota peserta pelatihan selalu terbatas.⁹

3. Standart Operating Procedure (SOP)

Standard operating procedure (SOP) adalah langkah-langkah kerja tertulis yang terfokus kepada pelaksanaan pekerjaan untuk mengurangi risiko kerugian dan mempertahankan kehandalan. Dalam SOP biasanya terdapat batasan operasi peralatan dan keselamatan, prosedur menghidupkan, mengoperasikan, dan mematikan peralatan.¹²

Informan utama belum pernah melihat bentuk dari SOP untuk pelaksanaan progra sehingga belum

melaksanakan program sesuai dengan prosedurnya, kemudian belum ada komunikasi atau penyampaian informasi yang baik dari atas ke bawah terkait adanya SOP. Dengan demikian informan utama belum memahami tentang tata cara pelaksanaan program dengan baik dan benar.

Hal ini sesuai dengan teori Green dimana faktor pemungki *Standard operating procedure* (SOP) adalah langkah-langkah kerja tertulis yang terfokus kepada pelaksanaan pekerjaan untuk mengurangi risiko kerugian dan mempertahankan kehandalan. Dalam SOP biasanya terdapat batasan operasi peralatan dan keselamatan, prosedur menghidupkan, mengoperasikan, dan mematikan peralatann (*enabling factor*) yaitu faktor-faktor yang memungkinkan untuk terjadinya perilaku tertentu termasuk sarana, prasarana, kebijakan dan juga

sumber daya yang ada untuk melaksanakan inspeksi.⁸

Analisis Faktor Penguat

1. Pengawasan

Informan utama sudah paham akan adanya pengawasan dari pihak OHS, dan belum ada pengawasan dari bagian masing-masing. Untuk evaluasi yang telah berlangsung setiap bulannya informan utama menerima informasinya berupa catatan dari email dari evaluasi yang dilakukan oleh OHS namun belum maksimal. Selain itu evaluasi hanya dilakukan untuk hasil pelaksanaan program saja, tidak ada evaluasi proses. Hal tersebut membuat implementasi yang belum maksimal dan belum sesuai dengan harapan.

Dari penelitian sebelumnya mengenai kepatuhan petugas laboratorium oleh Dewi Marlina, pengawasan memiliki hubungan dengan kepatuhan petugas. Hal ini terjadi dimungkinkan karena

berdasarkan data yang dikumpulkan, diketahui bahwa petugas menyatakan pengawasan yang dilakukan baik itu oleh atasannya langsung dalam hal ini kepala instalasi, maupun pengawasan dari tim mutu masih kurang. Sehingga hal ini diasumsikan dapat mengurangi tingkat kepatuhan oleh petugas karena kurangnya pengawasan.⁹

Analisis Hasil Observasi Implementasi Program OHS

Planned Inspection

Hasil observasi mengenai ketersediaan sarana / *checklist* yaitu didapatkan *checklist* sudah disediakan oleh OHS, sudah layak, dan sudah ada di semua area namun macam *checklist* yang tersedia di masing-masing area belum lengkap dari total yaitu 14 macam dan belum ada pelaporan terkait ketersediaan *checklist* dari petugas di area.

Hasil observasi terkait pelatihan didapatkan bahwa pelatihan belum dilakukan, sejauh ini hanya ada sosialisasi di awal

program mulai dan sebagai pengingatnya selalu diselipkan pada rapat P2K3. Pihak perusahaan juga belum mengadakan pelatihan. Penjadwalan, absensi dan foto dokumentasi tidak ada.

Hasil observasi mengenai SOP bahwa adanya SOP belum disebarluaskan secara jelas, SOP dalam bentuk soft filr dan disimpan oleh bagian OHS, pernah di sosialisasikan pada saat awal pelaksanaan program. SOP masih belum dipahami oleh Supervisor dan karyawan.

Hasil observasi dari pengawasan didapatkan bahwa pengawasan dilakukan oleh OHS setiap minggu dengan kunjungan keliling ke masing-masing area. Setelah itu dilakukan evaluasi hasil setiap bulan. Pengawasan belum dilakukan oleh leader di bagian / area masing-masing sehingga pelaksanaan program belum maksimal.

KESIMPULAN

1. Pengetahuan informan utama mengenai program OHS *Planned Inspection* pada

- tahapan memahami. Selain itu mereka belum mengetahui tahap-tahap pelaksanaan secara rinci. Informan triangulasi juga beranggapan belum semua informan utama mengetahui program ini.
2. Sikap informan utama setuju terhadap pelaksanaan program OHS *Planned Inspection*, namun masih ada yang menganggap program ini adalah tambahan pekerjaan. Informan triangulasi juga beranggapan adanya program dari luar bagian masih dianggap menjadi tambahan pekerjaan. Sehingga sikap masih pada tingkatan merespon.
 3. Sarana yaitu *checklist* yang disediakan oleh OHS di tiap bagian, sudah layak, ada tempat untuk konsultasi terkait *checklist*. Namun belum ada laporan ketersediaan dan belum ada *upgrade* form *checklist* sehingga ketersediaan form *checklist* masih kurang di beberapa area. Selain itu fasilitas penunjan seperti papan tempat *checklist* belum lengkap. Dari informan triangulasi bahwa ketersediaan *checklist* jarang di cek dan tidak ada laporan dari bagian masing-masing.
 4. Belum dilaksanakannya pelatihan sehingga pelaksanaan belum maksimal. OHS hanya memberikan sosialisasi tentang cara pelaksanaan program. Dari hasil *crosscheck* pada informan triangulasi bahwa pelaksanaan sosialisasi baru dilakukan sekali di awal pelaksanaan program.
 5. SOP yang dibuat oleh OHS belum diketahui oleh semua informan utama dan belum disebarluaskan. Dari hasil *crosscheck* pada informan triangulasi didapatkan bahwa penyebarluasan SOP melalui penyampaian di rapat P2K3 dan juga di kirimkan ke email. Sehingga belum ada bentuk *hard copy* yang mudah dilihat oleh semua orang .
 6. Pengawasan dari OHS dilakukan setiap minggu namun evaluasi masih belum diketahui oleh informan utama.

Hasil *crosscheck* pada informan triangulasi didapatkan bahwa pelaksanaan pengawasan rutin mingguan oleh OHS dan evaluasi dilakukan bulanan via email dan pada rapat P2K3. Dibutuhkan pengawasan dari masing-masing bagian dalam kelangsungan program.

Universitas Diponegoro, 2012.

5. Accident Summary CCAI

6. Moloeng and J, Lexy. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2006

7. Siagian. *Teori dan Praktek Kepemimpinan*. Bandung : Rineka Cipta, 2010.

DAFTAR PUSTAKA

1. Tarwaka. *Manajemen dan Implementasi Kesehatan dan Keselamatan Kerja di Tempat Kerja*. Surakarta: Harapan Press, 2008.

2. Noe, Mondy and. *Human Resources Management*. Jakarta : PT Bumi Aksara, 2005.

3. Jamsostek. *Angka Kecelakaan Kerja Lima Tahun Terakhir Cenderung Naik*. Jakarta : Pos Kota, 2012.

4. Cahyo, Kusyogo, Widjanarko, B., Nugraha, P. N., Harbandiah, P. *Perencanaan dan Evaluasi Promosi Kesehatan Masyarakat dan Petunjuk Pembuatan Tugas*. Semarang: Bagian Pendidikan Kesehatan dan Ilmu Perilaku Fakultas Kesehatan Masyarakat

8. Green, L.W, Marshall W.K, M, Ghofranipor, F dkk. *Health and Behavioral Sciences*. United States of America: Elsevier, 2000.

9. Dewi, Marlina. *Analisis Kepatuhan Petugas Terhadap Prosedur Mutu Laboratorium Sesuai ISO 17025:2005 di Balai Teknik Kesehatan Lingkungan Palembang Tahun 2010*. Depok: Universitas Indonesia, 2010.

10. Bani, Arta Zuhria. *Mendeskripsikan dan Menganalisis Tingkat Kepatuhan Karyawan dalam Mengimplementasikan Program Hazard Report yang ada dalam PT. Holcim Tbk Tahun 2014*. Semarang: Universitas Diponegoro. 2015.

11. Martoyo, Susilo. *Manajemen Sumber Daya*

Manusia. Yogyakarta: PT. BPFE, 1996.

12. Hasibuan, M.S.P.
Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2012.

