

LAPORAN MAGANG
(DISIPLIN KERJA DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN
TERPADU SATU PINTU)

OLEH

KELOMPOK 3A :

SYAKILLA ASSYFA	168600257
FRYDA RIZKI AINA HSB	168600299
FARAH MAHARDIKA	168600323
ANGGUN MAHELDA ADETHIA	168600363
ANGGI KHAIRANI HARAHAHAP	168600470

DOSEN PENGAMPU :

1. HANIZAR FITRIANI, S.Psi, M.Psi
2. ARIEF FACHRIAN, S.Psi, M.Psi



FAKULTAS PSIKOLOGI

UNIVERSITAS MEDAN AREA

UNIVERSITAS MEDAN AREA

TA. 2019/2020

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iii
BAB I.....	1
PROFIL ORGANISASI.....	1
A. Gambaran Singkat.....	1
B. Gambaran Umum.....	4
BAB II.....	9
PENDAHULUAN.....	9
A. Latar Belakang	9
B. Kajian Teori.....	11
C. Metode Identifikasi	16
BAB III.....	21
PERMASALAHAN DAN RENCANA INTERVENSI.....	21
A. Pembahasan.....	21
B. Penyelesaian.....	22
BAB IV	24
KESIMPULAN & SARAN	24
A. Kesimpulan.....	24
B. Saran	25
DAFTAR PUSTAKA	26
LAMPIRAN	28

DAFTAR TABEL

Tabel II.1..... 20
Tabel III.1..... 21

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1..... 3

BAB I

PROFIL ORGANISASI

A. Gambaran Singkat

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu terletak di Jl. K.H. Wahid Hasyim No. 8 A Medan. Tepatnya didepan Satuan Brimob Polda Sumut dan disebelah kantor Inspektorat Medan. Gedung DPMPTSP ini memiliki bangunan 2 lantai.

DPMPTSP adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Sebagai penghubung utama antara dunia usaha dan pemerintah, DPMPTSP diberi mandat untuk mendorong investasi langsung, baik dari dalam negeri maupun luar negeri, melalui penciptaan iklim investasi yang kondusif. Setelah DPMPTSP terbentuk pada akhir Tahun 2016 fungsinya bertambah sebagai penyelenggara.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu sesuai Permendagri 100 Tahun 2016, maka target perangkat daerah ini tidak hanya untuk meningkatkan jumlah investasi yang lebih besar dari dalam maupun luar negeri, namun juga meningkatkan pelayanan perizinan dan nonperizinan yang prima sebagaimana yang tertuang dalam Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993, antara lain: sederhana, jelas, aman, transparan, efisien, ekonomis, adil dan tepat waktu.

Fungsi Perangkat Daerah urusan Bidang Penanaman Modal sebagaimana yang tertuang pada Permendagri 100 tahun 2016 adalah perencanaan penanaman modal, pengembangan iklim penanaman modal, promosi penanaman modal, perizinan penanaman modal, pengendalian dan pelaksanaan penanaman modal serta pengolahan data dan informasi penanaman modal.

Lembaga ini tidak semata bertindak sebagai advokat yang proaktif di bidang investasi, namun juga sebagai fasilitator antara pemerintah dan investor. Sejak terbentuknya DPMPTSP Kota Medan akhir bulan

Desember 2016, Kepala DPMPTSP Kota Medan baru defenitif pada bulan Mei 2017 dipimpin oleh Ir.Hj.Purnama Dewi, MM.

Peraturan Wali Kota Medan Nomor 69 Tahun 2017 tentang Tugas dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan, disebutkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan PTSP merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu yang dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Wali Kota melalui Sekretaris Daerah. Dinas mempunyai tugas dan kewajiban membantu Wali Kota dalam pelaksanaan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.

1. Visi dan Misi Organisasi

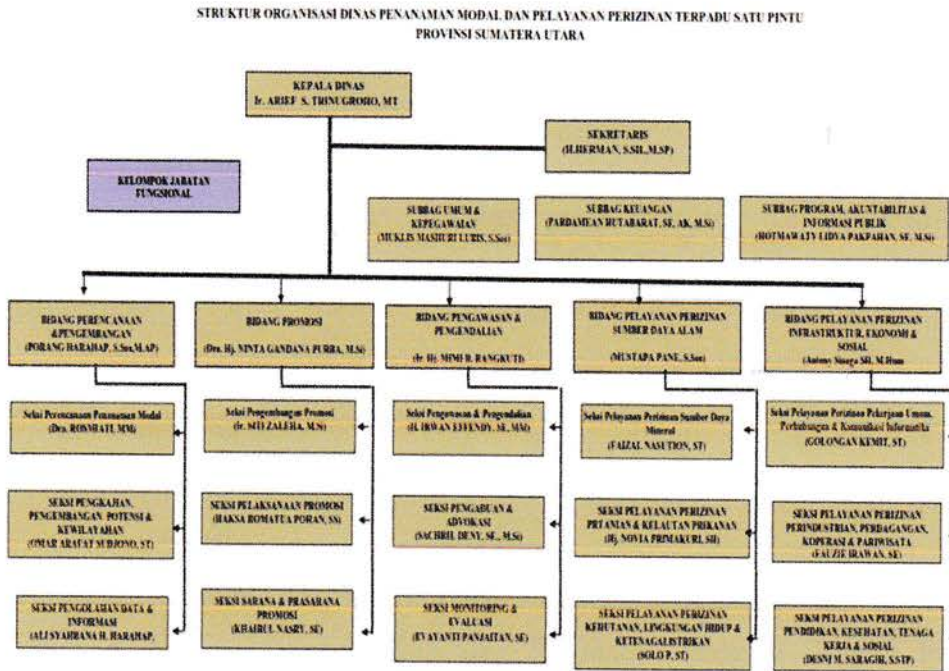
a. Visi :

Mewujudkan Iklim Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan yang Berdaya Saing untuk Mendukung Perekonomian Sumatera Utara.

b. Misi :

- 1) Menjaga Harmonisasi dan Koordinasi di Bidang Penanaman Modal.
- 2) Mengembangkan Peluang dan Potensi Investasi Penanaman Modal
- 3) Meningkatkan Promosi Penanaman Modal dan Sosialisasi Perizinan serta Kerjasama Investasi.
- 4) Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan.
- 5) Meningkatkan Pengawasan dan Pengendalian Penanaman Modal.

2. Struktur Organisasi



Gambar I.1

3. Jasa atau Produk yang dihasilkan

Jasa yang dihasilkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah memberikan Izin dan Non-Izin. Yang dimaksudkan dalam izin dan non izin adalah :

- Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau badan hukum dalam bentuk Izin
- Nonperizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau badan hukum sebagai syarat/ bukti untuk mendukung dikeluarkannya izin dalam bentuk Rekomendasi, Surat Keterangan, Surat Pengakuan, Surat Perpanjangan dan Pengesahan (IMTA dan RPTKA), Ralat Batas (Kawasan Pertambangan), Tanda

Daftar, Angka Pengenal Importir, Surat Persetujuan dan Surat yang sejenis diluar daripada surat izin.

4. Sasaran Kegiatan
 - a. Meningkatnya kepuasan masyarakat dalam pelayanan perizinan dan nonperizinan
 - b. Terciptanya iklim investasi yang menarik dan kondusif serta kemudahan berusaha.

B. Gambaran Umum

1. Dasar Hukum
 - a. Peraturan Pemerintah nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah
 - b. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Utara
 - c. Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 38 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi Dinas-Dinas Daerah Provinsi Sumatera Utara
 - d. Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 44 Tahun 2017 Tentang Tugas, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara
 - e. Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 66 Tahun 2017 Tentang Pelimpahan Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara

2. Tugas Pokok dan Fungsi

Tugas Pokok :

Melaksanakan tugas di Bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu yang menjadi kewenangan Provinsi dan tugas pembantuan kepada Daerah Provinsi

- a. Perumusan Kebijakan Pengembangan Iklim Promosi, Pelayanan, Pengendalian Pelaksanaan, Data dan Informasi Penanaman Modal dan Penyelenggaraan Perizinan Satu Pintu Sesuai dengan Lingkup Tugasnya
- b. Pelaksanaan Kebijakan Pengembangan Iklim Promosi, Pelayanan, Pengendalian Pelaksanaan, Data dan Informasi Penanaman Modal dan Penyelenggaraan Perizinan Satu Pintu Sesuai dengan Lingkup Tugasnya
- c. Pelaksanaan Evaluasi Pengembangan Iklim Promosi, Pelayanan, Pengendalian Pelaksanaan, Data dan Informasi Penanaman Modal dan Penyelenggaraan Perizinan Satu Pintu Sesuai dengan Lingkup Tugasnya
- d. Pelaksanaan Administrasi Pengembangan Iklim Promosi, Pelayanan, Pengendalian Pelaksanaan, Data dan Informasi Penanaman Modal dan Penyelenggaraan Perizinan Satu Pintu Sesuai dengan Lingkup Tugasnya
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Gubernur terkait dengan tugas dan fungsinya.

3. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja adalah kehidupan sosial, psikologi, dan fisik dalam perusahaan yang berpengaruh terhadap pekerja dalam melaksanakan tugasnya. Kehidupan manusia tidak terlepas dari berbagai keadaan lingkungan sekitarnya, antara manusia dan lingkungan terdapat hubungan yang sangat erat. Dalam hal ini, manusia akan selalu berusaha untuk beradaptasi dengan berbagai keadaan lingkungan sekitarnya. Demikian pula halnya ketika melakukan pekerjaan, karyawan sebagai manusia tidak dapat dipisahkan dari berbagai keadaan disekitar tempat mereka bekerja,

UNIVERSITAS MEDAN AREA lingkungan kerja. Selama melakukan pekerjaan, setiap pegawai

akan berinteraksi dengan berbagai kondisi yang terdapat dalam lingkungan kerja

Lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan (Nitisemito, 1992:25). Kondisi lingkungan kerja dikatakan baik atau sesuai apabila manusia dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman, dan nyaman.

Menurut Bambang (1991:122), lingkungan kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja seorang pegawai. Seorang pegawai yang bekerja di lingkungan kerja yang mendukung dia untuk bekerja secara optimal akan menghasilkan kinerja yang baik, begitu pula sebaliknya.

Secara garis besar, jenis lingkungan kerja terbagi menjadi dua, yaitu (Sedarmayanti, 2001:21):

a. Lingkungan Fisik

Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi pegawai baik secara langsung maupun tidak langsung. Lingkungan kerja fisik itu mencakup tentang tata letak meja, kursi, kelembapan, pencahayaan, dan lain sebagainya.

Menurut hasil pengamatan kami selama magang di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Satu Pintu, salah satu lingkungan fisik yang sangat mempengaruhi kinerja karyawan adalah kebisingan kendaraan yang berlalu lalang dan suara tembakan-tembakan dari lapangan brimob. Mengingat letak kantor ini berada dipinggir jalan dan didepan lapangan brimob. Hal ini sedikit banyak

nya mempengaruhi konsentrasi karyawan dan dapat menghambat pekerjaan mereka.

Hal kedua adalah kurangnya persediaan mesin fotocopy. Selama kami magang di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Satu Pintu, kami merasa pekerjaan kami sedikit terhambat dikarenakan kantor hanya memiliki 1 saja mesin fotokopi di lantai 1, yang menyebabkan kami harus mengantri untuk memfotocopy berkas-berkas yang diperlukan.

b. Lingkungan Non-Fisik

Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan, maupun hubungan dengan sesama rekan kerja ataupun hubungan dengan bawahan.

Menurut hasil pengamatan kami selama magang, hubungan dan komunikasi antar karyawan sangat baik. Walaupun terkadang ada juga karyawan yang menghambat pekerjaan karyawan lain akibat sering tidak masuk kantor.

Contohnya saat tugas yang diberikan atasan harus akan dikumpul tetapi karyawan A yang mengerjakan itu tidak hadir, akibat itu akan menghambat pekerjaan karyawan B dan yang lainnya. Sehingga kedepannya karyawan B tidak lagi memberikan tugas ke karyawan B karena takut karyawan B tidak bertanggung jawab dengan tugas yang diberikan.

4. Program Kerja

a. Program Pelayanan Administrasi Perkantoran

b. Program Peningkatan Sarana dan Prasarana

c. Program Peningkatan Disiplin Aparatur

- d. Program Peningkatan Pengembangan Sistem
- e. Pelaporan Capaian Kinerja dan Keuangan
- f. Program Peningkatan Promosi dan Kerjasama Investasi
- g. Program Penyiapan Potensi Sumber Daya, Sarana dan Prasarana Daerah
- h. Program Peningkatan Iklim dan Realisasi Investasi
- i. Program Peningkatan Pelayanan Perizinan
- j. Program Pengawasan dan Pengendalian dengan Instansi Penyelenggara PTSP Kabupaten kota se Sumatera Utara

5. Unit Kerja

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan terdiri dari beberapa bagian unit yaitu :

- a. Sekretaris
- b. Bidang Perencanaan & Pengembangan
- c. Bidang Promosi
- d. Bidang Pengawasan & Pengendalian
- e. Bidang Pelayanan, Perizinan Sumberdaya Alam
- f. Bidang Pelayanan Perizinan Infrastruktur, Ekonomi & Sosial

6. Alur Dan Proses Kerja

Proses kerja pada dinas penanaman modal dan pelayanan perizinan satu pintu sebagai berikut :

- a. Perusahaan yang ingin meminta surat izin harus melengkapi data persyaratan dan diserahkan kebagian FO (Front Office),
- b. Jika data persyaratan lengkap , FO akan menyerahkan data tersebut kebagian umum
- c. Bagian umum akan membuat disposisi pada surat izin tersebut
- d. Disposisi tersebut akan diserahkan ke SUBBAG UMUM
- e. Setelah dari SUBBAG UMUM selanjutnya akan diserahkan kepada Sekretaris
- f. Sekretaris akan menyerahkan surat tersebut kebagian-bagian tertentu.

BAB II

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perguruan tinggi sebagai institusi pendidikan memiliki peran yang sangat besar dalam upaya pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) dan peningkatan daya saing besar. Agar peran yang strategis dan besar tersebut dapat dijalankan dengan baik maka lulusan perguruan tinggi haruslah memiliki kualitas yang unggul.

SDM masih menjadi sorotan bagi suatu perusahaan atau organisasi untuk tetap bertahan di era globalisasi. SDM mempunyai peran utama dalam setiap perusahaan atau organisasi. SDM merupakan kunci pokok yang harus diperhatikan dengan segala kebutuhannya. SDM harus dikelola dan dimanfaatkan secara seimbang. perusahaan atau organisasi memerlukan SDM untuk mencapai tujuannya.

Dalam masa ini seorang mahasiswa bukan hanya dituntut berkompeten dalam bidang kajian ilmunya, tetapi juga dituntut untuk memiliki kompetensi yang holistic seperti mandiri, mampu berkomunikasi dengan baik, mampu mengambil keputusan, peka terhadap perubahan dan perkembangan yang terjadi di dunia luar.

Fakta yang terjadi menunjukkan bahwa mahasiswa dengan kualifikasi tersebut maka dibutuhkan sebuah Program Praktik Kerja Bisnis (magang) sebagai sarana pembelajaran bagi mahasiswa.

Magang kerja merupakan bentuk perkuliahan melalui kegiatan bekerja secara langsung di dunia kerja. Magang kerja ini merupakan suatu kegiatan praktek bagi mahasiswa dengan tujuan mendapatkan pengalaman dari kegiatan tersebut, yang nantinya dapat digunakan untuk pengembangan profesi. Kegiatan magang kerja ini dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang beralamat Jalan Wahid Hasyim.

Pelaksanaan magang kerja dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang merupakan penghubung utama antara

dunia usaha dan pemerintahan. DPMPTSP diberi mandat untuk mendorong investasi langsung, baik dari dalam negeri maupun luar negeri, melalui penciptaan iklim investasi yang kondusif. Setelah DPMPTSP terbentuk pada akhir tahun 2016 fungsinya bertambah sebagai penyelenggara.

Target perangkat daerah ini tidak hanya untuk meningkatkan jumlah investasi yang lebih besar dari dalam maupun luar negeri, namun juga meningkatkan pelayanan perizinan dan non perizinan. Peraturan Wali Kota Medan Nomor 69 Tahun 2017 tentang Tugas dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan, disebutkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan PTSP merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu yang dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Wali Kota melalui Sekretaris Daerah. Dinas mempunyai tugas dan kewajiban membantu Wali Kota dalam pelaksanaan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan selama magang di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Satu Pintu di dapatkan fenomena yang terjadi dilapangan adalah terdapatnya beberapa pegawai yang masih sering tidak masuk kerja dan tidak datang tepat waktu sesuai ketentuan jam kerja.

Dengan melakukan kegiatan magang kerja di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Satu Pintu, diharapkan kami mendapatkan pengetahuan terkait dengan topik disiplin kerja bahwasanya setiap karyawan harus memiliki kedisiplinan yang tinggi agar tujuan perusahaan tercapai dengan baik.

Adapun tujuan kegiatan magang kerja ialah:

1. Melakukan kegiatan kerja serta mempelajari bagaimana dinas tersebut memberikan izin kepada suatu perusahaan untuk mendirikan usaha disuatu daerah.
2. Menambah pengalaman usaha dalam dunia kerja di dinas perizinan untuk mempersiapkan diri dan menumbuhkan minat dan penyusunan tugas akhir.

3. Memberikan kesempatan bagi mahasiswa peserta magang untuk mempersiapkan diri dalam dunia kerja dan mempraktekan konsep dan teori yang diperoleh dalam masa perkuliahan dalam kegiatan praktek di perusahaan atau instansi secara nyata.

Manfaat magang sebagai berikut :

a. Bagi mahasiswa

- 1) sebagai sarana latihan dan penerapan ilmu yang didapatkan dalam perkuliahan.
- 2) sebagai sarana untuk menambah pengetahuan, wawasan, dan pengalaman di dunia kerja

b. Bagi organisasi

- 1) terciptanya hubungan yang baik dan adanya pertukaran informasi antara Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Satu Pintu dengan fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
- 2) organisasi akan mendapatkan bantuan tenaga mahasiswa peserta magang

c. Bagi lembaga pendidikan

- 1) terjadinya kerja sama yang saling menguntungkan antara Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Satu Pintu dengan fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
- 2) dapat meningkatkan kualitas lulusan dengan adanya program magang.

B. Kajian Teori

Siagan (2014) menyatakan bahwa disiplin kerja merupakan tindakan manajemen untuk mendorong para anggota organisasi memenuhi tuntutan berbagai ketentuan. Disiplin kerja adalah sikap, tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan organisasi baik tertulis maupun tidak tertulis

(Sutrisno, 2009). Disiplin kerja merupakan bagian atau variabel yang sangat penting dalam pengembangan sumber daya manusia. Oleh karena itu, disiplin kerja diperlukan dalam suatu organisasi agar tidak terjadi keteledoran, penyimpangan atau kelalaian yang menyebabkan terjadinya pemborosan dalam melakukan pekerjaan (Nurchafo, 2011).

Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar bersedia mengubah perilaku serta sebagai upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku (Rivai & Sagala, 2009).

Disiplin kerja memberikan manfaat yang besar bagi perusahaan maupun bagi para karyawan. Bagi perusahaan, adanya disiplin kerja akan menjamin terpeliharanya tata tertib dan kelancaran pelaksanaan tugas sehingga diperoleh hasil yang optimal. Bagi karyawan, disiplin kerja akan menciptakan suasana kerja yang menyenangkan dan semangat kerja karyawan juga bertambah. Hal ini membuat karyawan dapat melaksanakan pekerjaannya dengan penuh kesadaran (Sutrisno, 2009).

Heidjrachman dan Husnan (2002) mendefinisikan disiplin adalah setiap perseorangan atau kelompok yang menjamin adanya kepatuhan terhadap perintah dan berinisiatif untuk melakukan suatu tindakan yang diperlukan seandainya tidak ada perintah.

Kedisiplinan kerja adalah sikap kejiwaan dari seseorang atau kelompok orang yang senantiasa berkehendak untuk mengikuti atau memenuhi segala aturan atau keputusan yang telah ditetapkan (Sinungan, 2003). Disiplin adalah prosedur yang mengoreksi atau menghukum bawahan karena melanggar peraturan atau prosedur. (Simamora, 2005).

Selain disiplin kerja, yang dapat mendukung prestasi kerja adalah pengalaman kerja. Pengalaman kerja sangat penting dalam menjalankan usaha suatu organisasi. Dengan memperoleh pengalaman kerja, maka tugas yang dibebankan dapat dikerjakan dengan baik. Sedangkan pengalaman kerja jelas

sangat mempengaruhi prestasi kerja karyawan karena dengan mempunyai pengalaman kerja, maka prestasi kerjanya akan meningkat.

Pengalaman bekerja yang dimiliki seseorang, kadang – kadang lebih dihargai daripada tingkat pendidikan yang menjulang tinggi. Pepatah klasik mengatakan, pengalaman adalah guru yang paling baik (*experience is the best of teacher*). Pengalaman bekerja merupakan modal utama seseorang untuk terjun dalam bidang tertentu (Sastrohadiwiryo, 2005).

Disiplin kerja tidak hanya bermanfaat untuk mencapai tujuan perusahaan saja, namun juga bagi karyawan karena disiplin kerja dapat mendorong gairah kerja dan semangat kerja karyawan. Menurut Sinambela (2016) disiplin juga bermanfaat untuk mendidik pegawai dalam mematuhi dan mentaati peraturan, prosedur, serta kebijakan yang ada sehingga menghasilkan kinerja yang baik.

Untuk memelihara dan meningkatkan kedisiplinan yang baik merupakan hal yang cukup sulit karena banyak faktor yang mempengaruhinya. Terkadang kekurangtahuan karyawan tentang peraturan, prosedur, dan kebijakan yang ada merupakan penyebab terbanyak tindakan indisipliner. Salah satu cara mengatasi hal tersebut dengan cara memberikan program orientasi kepada karyawan dengan menjelaskan secara rinci peraturan, prosedur, dan kebijakan yang harus dipenuhi serta menjelaskan konsekuensinya.

Menurut Handoko (2001) dalam Sinambela (2016) Disiplin adalah kesediaan seseorang yang timbul dengan kesadaran sendiri untuk mengikuti peraturan-peraturan yang berlaku dalam organisasi. Disiplin merupakan sikap hormat yang ada dalam diri karyawan, yang membuat ia dapat menyesuaikan diri dengan sukarela patuh terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan (Sutrisno, 2009).

Menurut Ardana, Mujiati dan Utama (2012) disiplin kerja adalah suatu sikap menghormati, menghargai, patuh, dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak untuk menerima sanksi-sanksinya.

Menurut Sutrisno (2009) dalam menerapkan disiplin kerja perusahaan harus

membuat peraturan yang bersifat jelas, mudah dipahami dan adil, yaitu berlaku bagi pimpinan yang tertinggi maupun bagi karyawan yang terendah.

Menurut Siswanto (2005) dalam Sinambela (2016) indikator dari disiplin kerja yaitu:

1. Frekuensi Kehadiran.
2. Tingkat kewaspadaan.
3. Ketaatan pada standar kerja
4. Ketaatan pada peraturan kerja.
5. Etika Kerja.

Menurut Rivai (2005) menjelaskan bahwa, disiplin kerja memiliki beberapa komponen yang dapat dijadikan indikator yang memengaruhi tingkat kedisiplinan pegawai pada suatu organisasi, yaitu sebagai berikut:

- a. Kehadiran. Hal ini menjadi indikator yang mendasar untuk mengukur kedisiplinan, dan biasanya pegawai yang memiliki disiplin kerja rendah terbiasa untuk terlambat datang atau pulang lebih cepat dalam bekerja.
- b. Ketaatan Pada Kewajiban dan Peraturan Kerja. Pegawai yang taat pada peraturan kerja tidak akan melalaikan prosedur kerja dan akan selalu mengikuti pedoman kerja yang ditetapkan oleh organisasi.
- c. Ketaatan Pada Standar Kerja. Hal ini dapat dilihat melalui besarnya tanggung jawab pegawai terhadap tugas yang diamanahkan kepadanya.
- d. Tingkat Kewaspadaan Tinggi. Pegawai memiliki kewaspadaan tinggi akan selalu berhati-hati, penuh perhitungan dan ketelitian dalam bekerja serta selalu menggunakan sesuatu secara efektif dan efisien.
- e. Bekerja Etis. Beberapa pegawai mungkin melakukan tindakan yang tidak sopan ke pelanggan atau terlibat dalam tindakan yang tidak pantas. Hal ini merupakan salah satu bentuk tindakan indisipliner, sehingga bekerja sebagai salah satu wujud dari disiplin kerja pegawai.

Disiplin Kerja. Menurut Alex S. Nitisemita (1992): "Disiplin kerja adalah suatu sikap, tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari perusahaan baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis". Menurut Prajudi Atmosudirjo dalam I.G. Wursanto (1995): "Disiplin kerja adalah ketaatan kepada lembaga atau organisasi beserta segala apa yang menjadi ketentuan tanpa memakai perasaan, hanya berdasarkan keinsafan dan kesadaran bahwa tanpa adanya ketaatan semacam itu segala apa yang menjadi ketentuan dalam tujuan organisasi tidak tercapai (I.G. Wursanto, 1995). Dalam disiplin kerja dituntut adanya kesanggupan untuk menghayati aturan – aturan, norma – norma, hukum dan tata tertib yang berlaku sehingga secara sadar akan melaksanakan dan mentaatinya.

Dalam disiplin kerja yang menjadi faktor pokok adalah adanya kesadaran dan keinsafan terhadap aturan-aturan atau ketentuan-ketentuan yang berlaku dalam perusahaan. Disiplin kerja sangat penting dalam usaha untuk menjamin terpeliharanya tata tertib serta kelancaran pelaksanaan setiap tugas. Tanpa adanya disiplin kerja yang tinggi sulit bagi perusahaan untuk berhasil.

Dalam menegakkan disiplin kerja setiap pelanggar disiplin kerja dikenakan hukuman. Pelanggar disiplin adalah setiap ucapan dan perbuatan karyawan yang melanggar ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan disiplin kerja karyawan baik yang dilakukan didalam maupun diluar jam kerja, sedangkan hukuman disiplin adalah hukuman yang dijatuhkan kepada karyawan karena melanggar aturan disiplin kerja karyawan.

Tingkat dan jenis hukuman menurut I.G. Wursanto (1995) dibedakan menjadi : 1) Hukuman ringan seperti teguran lisan, teguran tertulis dan pernyataan tidak puas secara tertulis, 2) Hukuman sedang, meliputi penundaan kenaikan gaji dan kenaikan pangkat, 3) Hukuman berat, meliputi penurunan pangkat yang setingkat lebih rendah, pembebasan dari jabatan, dan pemberhentian dengan tidak hormat.

Disiplin kerja dapat diartikan sebagai kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Disiplin Dalam Rivai (2005), terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kedisiplinan, yaitu:

1. Kehadiran

Hal ini menjadi indikator yang mendasar untuk mengukur kedisiplinan, dan biasanya karyawan yang memiliki disiplin kerja rendah terbiasa untuk terlambat dalam bekerja.

2. Ketaatan pada peraturan kerja

Karyawan yang taat pada peraturan kerja tidak akan melalaikan prosedur kerja dan akan selalu mengikuti pedoman kerja yang ditetapkan oleh perusahaan.

3. Ketaatan pada standar kerja

Hal ini dapat dilihat melalui besarnya tanggung jawab karyawan terhadap tugas yang diamanahkan kepadanya.

4. Tingkat kewaspadaan tinggi

Karyawan memiliki kewaspadaan tinggi akan selalu berhati-hati, penuh perhitungan dan ketelitian dalam bekerja, serta selalu menggunakan sesuatu secara efektif dan efisien.

5. Bekerja etis

Beberapa karyawan mungkin melakukan tindakan yang tidak sopan ke pelanggan atau terlibat dalam tindakan yang tidak pantas. Hal ini merupakan salah satu bentuk tindakan indisipliner, sehingga bekerja etis sebagai salah satu wujud dari disiplin kerja karyawan.

C. Metode Identifikasi

1. Observasi

Adler & Adler (1987) menyebutkan bahwa observasi merupakan salah satu dasar fundamental dari semua metode pengumpulan data dalam penelitian kualitatif, khususnya menyangkut ilmu-ilmu sosial dan perilaku manusia. Observasi juga dipahami sebagai “andalan perusahaan etnografi”

(Werner & Schoepfle, 1987). Maksudnya adalah observasi merupakan proses pengamatan sistematis dari aktivitas manusia dan pengaturan fisik dimana kegiatan tersebut berlangsung secara terus menerus dari lokus aktivitas bersifat alami untuk menghasilkan fakta. Oleh karena itu observasi merupakan bagian integral dari cakupan penelitian lapangan etnografi. Hadi (1986) mengartikan observasi sebagai proses kompleks, tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis melibatkan pengamatan, persepsi, dan ingatan.

Morris (1973) mendefinisikan observasi sebagai aktivitas mencatat suatu gejala dengan bantuan instrumen-instrumen dan merekamnya dengan tujuan ilmiah atau tujuan lain. Lebih lanjut dikatakan bahwa observasi merupakan kumpulan kesan tentang dunia sekitar berdasarkan semua kemampuan daya tangkap pancaindera manusia. Senada dengan Morris (1973), Weick (1976), Selltitz, Wrightsman, dan Cook (1976), Kriyantono, (2006), dan Bungin, (2011) mendefinisikan observasi sebagai suatu proses melakukan pemilihan, perubahan, pencatatan, dan pengkodean serangkaian perilaku dan suasana berkenaan dengan organisme in situ, sesuai dengan tujuan-tujuan empiris. Weick (1976) secara lebih dalam menyebutkan bahwa observasi tidak hanya meliputi prinsip kerja sederhana, melainkan memiliki karakteristik yang begitu kompleks.

Terdapat tujuh karakteristik dalam kegiatan observasi, dan selanjutnya menjadi proses tahapan observasi. Tahapan atau proses observasi tersebut meliputi pemilihan (selection), perubahan (provocation), pencatatan (recording), dan pengkodean (encoding), rangkaian perilaku dan suasana (tests of behavior setting), in situ, dan untuk tujuan empiris.

Berdasarkan hasil observasi yang kami lakukan selama 3 minggu di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu menunjukkan bahwa kurangnya kedisiplinan pegawai yang terlihat dari banyaknya pegawai yang datang terlambat, pegawai yang datang hanya

untuk absen dipagi hari lalu pergi dan akan kembali ketika absen di sore hari, dan kembali dari jam istirahat sangat lama.

2. Wawancara

Yang dimaksud dengan wawancara menurut Nazir (1988) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan interview guide (panduan wawancara).

Walaupun wawancara adalah proses percakapan yang berbentuk tanya jawab dengan tatap muka, wawancara adalah suatu proses pengumpulan data untuk suatu penelitian. Beberapa hal dapat membedakan wawancara dengan percakapan sehari-hari adalah antara lain:

- a. Pewawancara dan responden biasanya belum saling kenal-mengenal sebelumnya.
- b. Responden selalu menjawab pertanyaan.
- c. Pewawancara selalu bertanya.
- d. Pewawancara tidak menjuruskan pertanyaan kepada suatu jawaban, tetapi harus selalu bersifat netral.
- e. Pertanyaan yang ditanyakan mengikuti panduan yang telah dibuat sebelumnya. Pertanyaan panduan ini dinamakan interview guide.

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan jalan tanya jawab sepihak yang dilakukan secara sistematis dan berlandaskan kepada tujuan penelitian (Lerbin, 1992 dalam Hadi, 2007). Tanya jawab 'sepihak' berarti bahwa pengumpul data yang aktif bertanya, sermentara pihak yang ditanya aktif memberikan jawaban atau tanggapan. Dari definisi itu, kita juga dapat mengetahui bahwa Tanya jawab dilakukan secara sistematis, telah terencana, dan mengacu pada tujuan penelitian yang dilakukan. Robert Kahn dan Charles Channel mendefinisikan wawancara sebagai "suatu pola yang dikhususkan dari interaksi verbal –

diprakarsai untuk suatu tujuan tertentu, dan difokuskan pada sejumlah bidang kandungan tertentu, dengan proses eliminasi materi yang tak ada kaitannya secara berkelanjutan”. Karena kata “mewawancarai” dalam penggunaan sehari-hari mengacu pada begitu banyak jenis interaksi yang berbeda-beda, sulit untuk menulis satu definisi yang mampu mengakomodasi semuanya.

Meskipun demikian, penting bagi kita untuk menetapkan sebuah definisi mendasar sebagai sebuah kerangka acuan. Oleh karenanya, kami mendefinisikan wawancara sebagai suatu bentuk yang dikhususkan dari komunikasi lisan dan bertatap muka antara orang-orang dalam sebuah hubungan interpersonal yang dimasuki untuk sebuah tujuan tertentu yang diasosiasikan dengan pokok bahasan tertentu. Pembahasan mengenai beberapa istilah kunci dari definisi ini akan menjadikannya lebih bermakna.

Wawancara adalah suatu proses interaksi dan komunikasi. Dalam proses ini, hasil wawancara ditentukan oleh beberapa faktor yang berinteraksi dan mempengaruhi arus informasi. Faktor-faktor tersebut ialah: pewawancara, responden, topik penelitian yang tertuang dalam daftar pertanyaan, dan situasi wawancara.

Berdasarkan hasil wawancara yang kami lakukan kepada salah satu karyawan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu terdapat suatu permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya dibagian latar belakang masalah, hal tersebut didukung dari hasil wawancara pada karyawan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan, berikut hasil wawancaranya :

"Kalau menurut saya, selama pengalaman saya bekerja di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, masalah yang sering timbul diperusahaan ini adalah mengenai disiplin kinerja. Hal ini berpengaruh tentang kehadiran para pegawai. Fenomena yang sering terjadi adalah para pegawai tetap datang pagi hari untuk mengisi daftar

absen. Dikarenakan metode absen dikantor ini adalah mengharuskan pegawai untuk mengupload selfie pada web yang telah disediakan oleh perusahaan. Lalu setelah absen para pegawai tidak kembali keruangan tempat mereka bekerja. Alhasil pekerjaan tidak terselesaikan tepat waktu. Dan para rekan kerja pun jadi malas memberikan pekerjaan kepada mereka yang sering tidak masuk, karena tidak akan diselesaikan sesuai ketentuan. Lalu setelah mau absen pulang, barulah mereka datang kembali ke kantor untuk mengupload selfie nya ke web kantor." (Kutipan wawancara 10 November 2019).

Jadi, berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan kelompok kami dapat diketahui inti permasalahan yang terjadi di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu adalah kedisiplinan kerja yang kurang.

Tabel Identifikasi Masalah

NO	ASPEK	METODE	KETERANGAN
1	Kedisiplinan	Observasi/ wawancara/ kuesioner	Hasil pengamatan yang kelompok kami dapatkan saat melakukan observasi, dan wawancara di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu ialah diketahui bahwa para pegawai sering datang terlambat, dan hanya melakukan absen pagi lalu setelah absen tidak kembali keruangan tempat ia bekerja

Tabel II.1

BAB III

PERMASALAHAN DAN RENCANA INTERVENSI

Jenis Intervensi	Human Process Int's	HRM Int's	Technostructura I Int's	Strategic Int's
Individual	Kurangnya kesadaran kedisiplinan kerja	Harusnya ada konsultasi individu	Mengadakan konsultasi dengan tujuan untuk meningkatkan kesadaran tentang kedisiplinan	Melaksanakan proses konsultasi secara bertahap
Team	Kurangnya tenggang rasa antar pegawai	Harusnya diadakannya training tentang teamwork	Mengadakan training dengan tema teamwork agar pegawai dapat saling bekerja sama dalam mencapai tujuan organisasi	Melaksanakan outbound diluar jam kerja
Organization				

Tabel III.1

A. Pembahasan

Disiplin kerja adalah sikap, tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan organisasi baik tertulis maupun tidak tertulis (Sutrisno,2009). Disiplin kerja merupakan bagian atau variabel yang sangat penting dalam pengembangan sumber daya manusia. Oleh karena itu, disiplin kerja

SITAS MEDAN AREA suatu organisasi agar tidak terjadi keteledoran,

penyimpangan atau kelalaian yang menyebabkan terjadinya pemborosan dalam melakukan pekerjaan (Nurcahyo, 2011).

Kedisiplinan merupakan salah satu problem yang sering dihadapi didunia kerja. Kurang nya disiplin kerja pegawai bisa menyebabkan keadaan yang tidak kondusif di kantor dan dapat merugikan perusahaan. Dibutuhkan berbagai aturan untuk membuat pegawai agar dapat tetap bekerja sesuai dengan standar yang diinginkan perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang kami lakukan di kantor DPMPSTSP terjadi beberapa permasalahan yang dapat dilihat dari data kuisisioner yang kami berikan serta wawancara yang kami lakukan dengan beberapa pegawai. Fenomena yang sering sekali terjadi adalah bahwa para pegawai setelah melakukan absen pagi tidak langsung masuk keruangan tempat ia bekerja, melainkan pergi dan kembali lagi saat istirahat bahkan ada yang kembali saat akan melakukan absen pulang. Hal ini terjadi karena tidak adanya punishment/ tindak lanjut dari kantor tsb.

Maka dari itu kelompok ingin menyarankan beberapa alternatif untuk kantor mengenai fenomena yang terjadi ini, yaitu melakukan konselling secara intens untuk memahami kesulitan yang dialami pegawai, menerapkam reward dan punishment secara seimbang, mengadakan Team Bulding seperti Outbond di luar jam kerja yang bertujuan untuk meningkatkan keakraban sesama pegawai.

B. Penyelesaian

Kedisiplinan kerja pegawai dapat ditingkatkan secara efektif dengan cara perusahaan meyediakan layanan konselling secara intens untuk memahami kesulitan yang dialami pegawai. Seperti halnya momong pelajar di sekolah, perkembangan psikologis pegawai juga perlu diperhatikan baik-baik. Tidak selayaknya perusahaan hanya menuntut pegawai bekerja secara disiplin, sedangkan perusahaan sendiri tidak memahami bagaimana kesulitan yang mereka alami setiap hari. Untuk itu, perusahaan sangat disarankan untuk

melakukan konselling secara intens dengan semua pegawai, baik secara langsung maupun melalui manajer atau HRD. Konselling ini dimaksudkan untuk memahami setiap kesulitan yang dialami pegawai dalam bekerja. Mulai dari minimnya keterampilan bekerja, tingginya tekanan kerja, atau justru ada faktor lain yang menghambat kinerja pegawai. Bantulah pegawai mengatasi kesulitan yang mereka alami, sehingga secara perlahan kedisiplinan mereka pun meningkat.

Yang kedua bisa dengan cara menerapkan reward dan punishment secara seimbang. Jadi, berikan reward kepada pegawai yang senantiasa mematuhi peraturan dengan baik. Sebaliknya, terapkan punishment yang tepat jika pegawai melanggar peraturan yang telah dibuat. Perlu digarisbawahi bahwa hal ini menitikberatkan pada kata “seimbang”. Artinya, pastikan sistem reward and punishment yang berlakukan tidak berat sebelah, atau bersifat musiman. Kalau salah langsung dihukum berat, tapi kalau kerja dengan benar tidak pernah dapat reward! Hal-hal seperti itulah yang perlu dihindari untuk meningkatkan loyalitas pegawai, sehingga menjadi lebih disiplin dalam bekerja

Yang terakhir adalah dengan cara mengadakan pengakraban di luar jam kerja seperti mengadakan outbond. Hal ini memang tidak secara langsung berpengaruh dalam meningkatkan kedisiplinan pegawai. Namun, tidak ada salahnya untuk dicoba. Sesekali mengadakan acara pengakraban di luar jam kerja bersama pegawai akan menciptakan momen spesial yang berkesan bagi para pegawai. Misalnya dengan meluangkan waktu untuk liburan bersama, makan bersama, ataupun melakukan hobi bersama. Momen tersebut pasti akan berkesan bagi karyawan Anda, sehingga meningkatkan rasa hormat dan loyalitas yang tulus kepada Anda. Dengan begitu, mereka pun akan lebih bersemangat dalam bekerja setiap hari.

BAB IV

KESIMPULAN & SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara kami pada kantor DPMPTSP, masih banyak terdapat pegawai yang sering terlambat bahkan tidak masuk kantor setelah melakukan absen pagi. Hal ini dapat menghambat kinerja pegawai itu sendiri dan pegawai lainnya.

Namun disiplin ditempat kerja tidak hanya semata mata patuh dan taat terhadap sesuatu yang kasat mata seperti penggunaan seragam kerja, datang dan pulang sesuai jam kerja tetapi juga patuh dan taat terhadap sesuatu yang tidak kasat mata tetapi melibatkan komitmen, baik dengan diri sendiri ataupun komitmen dengan organisasi. Jika dikaitkan dengan tujuan organisasi maka disiplin kerja pada dasarnya merupakan upaya untuk menyesuaikan diri dengan aturan organisasi sehingga tercapai tujuan organisasi. Hal itu berarti, terpenuhinya standar ukuran prestasi. Hal ini sesuai dengan pengertian disiplin kerja yaitu suatu sikap dan perilaku yang berniat untuk menaati segala peraturan organisasi yang didasarkan atas kesadaran diri untuk menyesuaikan dengan peraturan organisasi. Disiplin kerja merupakan sarana untuk mencapai tujuan organisasi.

Jikalau sekarang upaya gerakan disiplin bagi pegawai negeri ditanggapi melalui berbagai razia ditempat umum atau penggunaan seragam kerja maka upaya peningkatan disiplin kerja masih sebatas pengertian disiplin sebagai patuh dan taat kepada aturan dan jam kerja. Dengan kata lain, kualitas disiplinnya masih dalam taraf kepatuhan, disiplin yang paling rendah. Upaya ini seharusnya ditingkatkan kualitas disiplinnya dalam tingkat identifikasi. Implikasinya para pemimpin diharapkan dapat menjadi model peran dan pusat identifikasi bagi karyawannya dalam melaksanakan disiplin kerja. Langkah selanjutnya adalah upaya-upaya menanamkan virus-virus disiplin

B. Saran

Disiplin itu sangat diperlukan. Karena dalam aplikasinya kedisiplinan sangat berguna sebagai tolak ukur mampu atau tidaknya seseorang dalam menaati aturan yang sangat penting bagi stabilitas kegiatan. Selain itu sikap disiplin sangat diperlukan untuk pengembangan watak dan pribadi seseorang sehingga menjadi tangguh dan dapat diandalkan bagi seluruh pihak. Oleh karena itu, hendaklah kita hidup disiplin agar kelak kita dapat menjadi panutan setiap orang dan menjadi orang yang dapat diandalkan.

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka penulis akan memberikan saran untuk perbaikan yang mungkin dapat bermanfaat.

1. Saran bagi Perusahaan/Organisasi

Untuk kedepannya diharapkan kantor dapat lebih meningkatkan disiplin kerja,meningkatkan kerja sama antar instansi.

2. Saran bagi Karyawan Perusahaan

Diharapkan karyawan perusahaan dapat meningkatkan kedisiplinan waktu kerja agar tidak terjadi pembolosan pada jam kerja.

3. Saran bagi Mahasiswa

Diharapkan kepada mahasiswa selanjutnya yang akan magang di kantor tersebut agar dapat menggali informasi lebih lanjut yang berkaitan dengan kantor tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Alex S. Nitisemito. (1992). *Manajemen dan Sumber Daya Manusia*. BPFE UGM, Yogyakarta.
- Hasanah, Hasyim. *Teknik-Teknik Observasi*. Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Semarang, Vol 8, No1. <https://dpmptsp.pemkomedan.go.id/dpmptspwebaplikasi/index.php> diakses tgl waktu.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Nurchahyo, A. (2011). *Analisis variabel-variabel yang mempengaruhi kinerja karyawan pada PT Quandra Mitra Perkasa Balikpapan*. Jurnal eksis, 7 (2), 1972-1982.
- Ranupandjo, Heidjrachman dan Suad Husnan. 2002. *Manajemen Personalia*, Edisi 4 Yogyakarta : BPFE.
- Rivai, Veithzal dan Sagala, Ella Jauvani. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Sastrohadiwiryono, B.S. (2005). *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administratif dan Operasional*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sinungan, Muchdarsyah. 2003. *Produktivitas*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sutrisno, Edy. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Kelima. Yogyakarta: Prenada Media.

Sutrisno, Edi. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi pertama*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Sutrisno, Edi. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi pertama*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Suwondo, DI. & Sutanto EM. (2015). *Hubungan Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja, dan Kinerja Karyawan*. Jurnal Manajemen Universitas Kristen Petra. Vol. 17 No. 2 135-144.

Sondang P. Siagian. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.

Veithzal Rivai, 2005, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktik*, Edisi 1, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.

LAMPIRAN

Dokumentasi

