

Pengaruh Karakteristik Individu dan Faktor-faktor Pekerjaan terhadap Motivasi

DJOKO SUNARTO
YENI KUNTARI

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Manggala
Jl. Sriwijaya no. 32&36 Semarang
Email: yenikuntari@gmail.com

Diterima 26 Februari 2013; disetujui 20 Maret 2013

***Abstract.** This study aimed to determine the effect of individual characteristics and work factors on motivation of Auditors at Public Accounting firms in Semarang period 2012. The sample was 118 auditors. From 118 questionnaires distributed, only 42 questionnaires were returned and analyzed. The analytical tool used in this research was multiple linear regression. The results showed that there was influence between individual characteristics and work factors on motivation. The coefficient of determination of both the independent Variabels of 84.70% means that the variation of these two Variabels in explaining the motivation for the remaining was explained by other Variabels that were not mentioned in the study.*

***Keywords:** Individual Characteristics, Work Factors, and Motivation.*

PENDAHULUAN

Latar Belakang. Salah satu sasaran penting dalam manajemen sumber daya manusia pada suatu organisasi adalah terciptanya motivasi anggota organisasi yang bersangkutan. Hal ini berlaku juga bagi auditor. Profesi auditor merupakan salah satu profesi yang sangat menantang. Seorang auditor yang mempunyai motivasi tinggi diharapkan mampu memberikan pencapaian tujuan organisasi yang lebih baik dan akurat. Menurut Hasibuan (2010) cara terbaik untuk memotivasi karyawan adalah dengan memasukan unsur tantangan dan kesempatan guna mencapai keberhasilan dalam pekerjaan mereka.

Dari prasurvey yang dilakukan pada Kantor Akuntan Publik di Kota Semarang periode Tahun 2012 sering dijumpai bahwa motivasi auditor seorang auditor tidak sama atau sebanding dengan kecakapan yang dimiliki. hal ini disebabkan kurangnya

motivasi dari pimpinan berupa penilaian balas jasa yang tidak seimbang, kebijakan-kebijakan yang tidak sesuai, suasana kerja yang tidak memadai, sifat pekerjaan yang monoton, tidak adanya pemberian penghargaan atas prestasi, hubungan yang kurang harmonis terhadap sesama karyawan, tidak puas terhadap gaji dan benefit yang diterima, serta kondisi pekerjaan yang kurang menyenangkan. Dari faktor karakteristik individu, misalnya berkurangnya minat dalam bekerja, kurangnya tanggung jawab terhadap diri sendiri dan pekerjaan, kebutuhan yang belum mencukupi, kurangnya pengetahuan tentang pekerjaan, sehingga dengan pemberian motivasi yang tinggi akan cenderung mendorong peningkatan motivasi auditor para auditor kearah yang lebih baik.

Penelitian mengenai motivasi karyawan merupakan salah satu topik yang menarik untuk dilakukan penelitian lebih lanjut. Dalam hal ini menyangkut perilaku auditor

yang bekerja pada Kantor Akuntan Publik (KAP) dalam menjalankan profesinya. Hal ini disebabkan karena profesi auditor mempunyai kedudukan yang unik dibandingkan dengan profesi lain. Seorang auditor dalam melaksanakan audit bukan semata untuk kepentingan klien melainkan juga untuk kepentingan pihak lain yang berkepentingan terhadap laporan keuangan auditan.

Profesi ini mendapat kepercayaan dari klien untuk membuktikan kewajaran laporan keuangan oleh klien. Sehubungan dengan posisi tersebut, maka seorang auditor dituntut untuk dapat mempertahankan kepercayaan yang telah didapatkan dari klien dan pihak ketiga. Untuk itu seorang auditor harus memiliki komitmen profesi yang kuat terhadap profesinya.

Perumusan Masalah. Berdasarkan latar belakang diatas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh antara karakteristik individu terhadap motivasi auditor pada Kantor Akuntan Publik Kota Semarang periode Tahun 2012?
2. Apakah terdapat pengaruh antara faktor-faktor pekerjaan terhadap motivasi auditor pada Kantor Akuntan Publik Kota Semarang periode Tahun 2012?

Tujuan Penelitian. Adapun tujuan penelitian yang diharapkan adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh antara karakteristik individu terhadap motivasi auditor pada Kantor Akuntan Publik Kota Semarang periode Tahun 2012.
2. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh antara faktor-faktor pekerjaan terhadap motivasi auditor pada Kantor Akuntan Publik Kota Semarang periode Tahun 2012.

TINJAUAN TEORETIS

Motivasi. Menurut Sutrisno (2009) motivasi adalah suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan

suatu aktivitas tertentu, oleh karena itu motivasi seringkali diartikan pula sebagai faktor pendorong perilaku seseorang.

Motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal (Hasibuan, 2010). Motivasi itu timbul tidak saja karena ada unsur didalam dirinya, tetapi juga karena adanya stimulasi dari luar. Seberapapun tingkat kemampuan yang dimiliki seseorang, pasti butuh motivasi. Dengan perkataan lain, potensi sumber daya manusia adalah sesuatu yang terbatas. Menurut Munandar (2006) motivasi adalah suatu proses dimana kebutuhan-kebutuhan mendorong seseorang untuk melakukan serangkaian teori yang mengarah ke tercapainya tujuan tertentu.

Pekerjaan seorang manajer di tempat kerjanya adalah mendapatkan hasil kerja yang dilakukan para karyawannya. Untuk itu, manajer harus mampu memotivasi mereka. Namun, itu mudah diucapkan, sulit diterapkan. Motivasi sebagai teori merupakan hal yang sulit untuk dipraktikkan karena menyangkut beragam disiplin ilmu.

Motivasi diibaratkan sebagai jantungnya manajemen karyawan. Tidak ada keberhasilan mengerjakan sesuatu, seperti mengelola karyawan, tanpa adanya motivasi, baik dari manajer maupun dari karyawan. Manajer membutuhkan keterampilan untuk memahami dan menciptakan kondisi dimana semua anggota tim kerja dapat termotivasi. Ini merupakan tantangan kerja karena tiap auditor memiliki perbedaan karakteristik dan respons pada kondisi yang berbeda. Sementara kondisi itu sendiri, termasuk jenis masalah, selalu berubah-ubah sepanjang waktu. Semua itu merupakan prasyarat untuk mencapai motivasi auditor yang efektif yang didukung oleh lingkungan manajemen dan kepemimpinan yang nyaman. Sebaliknya, auditor yang tidak memiliki motivasi dicirikan antara lain oleh sering stres, sakit fisik, malas bekerja, kualitas kerja rendah, komunikasi personal yang kurang, dan masa bodoh dengan pekerjaannya.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Motivasi. Menurut Ardana dkk (2009) banyak pakar yang telah menulis tentang berbagai faktor yang mempengaruhi motivasi seseorang yang masing-masing punya aksentuasi tersendiri, tetapi bila dipilah faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut:

1) Karakteristik Individu

- a. Minat.
- b. Sikap terhadap diri sendiri, pekerjaan, dan situasi pekerjaan.
- c. Kebutuhan individual.
- d. Kemampuan dan kompetensi.
- e. Pengetahuan tentang pekerjaan.
- f. Emosi, suasana hati, perasaan keyakinan dan nilai-nilai.

2) Faktor-faktor Pekerjaan

- a. Faktor lingkungan pekerjaan yaitu:
 - 1) Gaji dan benefit yang diterima.
 - 2) Kebijakan-kebijakan perusahaan.
 - 3) Supervisi.
 - 4) Hubungan antar manusia.
 - 5) Kondisi pekerjaan seperti jam kerja, lingkungan, fisik dan sebagainya.
 - 6) Budaya organisasi.
- b. Faktor dalam pekerjaan yaitu:
 - (1) Sifat pekerjaan.
 - (2) Rancangan tugas atau pekerjaan.
 - (3) Pemberian pengakuan terhadap prestasi.
 - (4) Tingkat atau besarnya tanggung jawab yang diberikan.
 - (5) Adanya perkembangan dan kemajuan dalam pekerjaan.
 - (6) Adanya kepuasan pekerjaan.

Penelitian Terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh Subyantoro (2009) yang

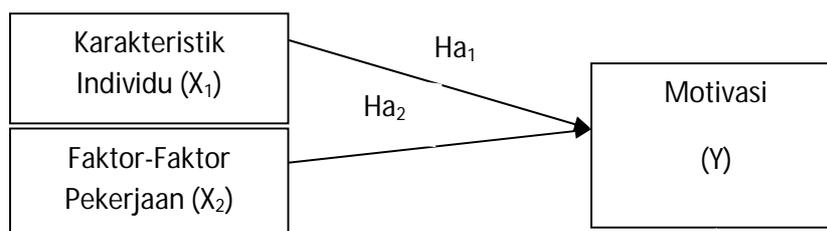
berjudul Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan, Karakteristik Organisasi dan Kepuasan Kerja Pengurus yang Dimediasi oleh Motivasi Kerja (Studi Pada Pengurus KUD Di Kabupaten Sleman). Alat analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Model* Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik individu, karakteristik pekerjaan, karakteristik organisasi berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan kerja pengurus. Karakteristik individu, karakteristik pekerjaan, karakteristik organisasi berpengaruh langsung dan signifikan terhadap motivasi kerja pengurus. Motivasi kerja berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan kerja pengurus. Karakteristik individu, karakteristik pekerjaan, karakteristik organisasi berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan kerja pengurus yang dimediasi oleh motivasi kerja pengurus.

Penelitian yang dilakukan oleh Gunastri (2009) yang berjudul Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan, Karakteristik Organisasi, Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan (Studi Pada CV. Kacak Denpasar). Alat analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Model* (Moderating SEM). Hasil yang diperoleh adalah Motivasi kerja karyawan tidak dipengaruhi oleh karakteristik individu, karakteristik pekerjaan, dan karakteristik organisasi.

Kerangka Teoretis. Dalam penelitian ini yang digunakan adalah konsep Ardana dkk. Adapun kerangka teoretis penelitian ini dapat digambarkan pada gambar 1.

Gambar 1

Kerangka teoretis penelitian



Sumber : Ardana dkk (2009)

Hipotesis. Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah:

Ha₁: Diduga ada pengaruh dan signifikan antara karakteristik individu terhadap motivasi auditor pada Kantor Akuntan Publik Kota Semarang periode Tahun 2012.

Ha₂: Diduga ada pengaruh dan signifikan antara faktor-faktor pekerjaan terhadap motivasi auditor pada Kantor Akuntan Publik Kota Semarang periode Tahun 2012.

METODE PENELITIAN

Variabel Penelitian. Variabel dalam penelitian ini adalah motivasi sebagai Variabel dependen dan karakteristik individu dan factor-faktor pekerjaan sebagai Variabel independen.

Definisi Operasional. Definisi operasional untuk masing masing variabel adalah sebagai berikut:

Definisi operasional untuk variabel motivasi antara lain:

- a) Kebutuhan yang belum terpenuhi
- b) Mencari dan memilih cara-cara untuk memuaskan kebutuhan (disini akan terlibat kemampuan, keterampilan, pengalaman)
- c) Perilaku yang diarahkan pada tujuan
- d) Evaluasi prestasi
- e) Imbalan atau hukuman
- f) Kepuasan
- g) Menilai kembali kebutuhan yang belum terpenuhi

Definisi operasional Variabel karakteristik individu adalah:

- a) Minat.
- b) Sikap terhadap diri sendiri, pekerjaan, dan situasi pekerjaan.
- c) Kebutuhan individual.
- d) Kemampuan dan kompetensi.
- e) Pengetahuan tentang pekerjaan.
- f) Emosi, suasana hati, perasaan keyakinan dan nilai-nilai.

Definisi operasional Variabel faktor-faktor pekerjaan adalah:

- a) Faktor lingkungan pekerjaan yaitu:
 1. Gaji dan benefit yang diterima.

2. Kebijakan-kebijakan perusahaan.

3. Supervisi.

4. Hubungan antar manusia.

5. Kondisi pekerjaan seperti jam kerja, lingkungan, fisik dan sebagainya.

6. Budaya organisasi.

b) Faktor dalam pekerjaan yaitu:

1. Sifat pekerjaan.

2. Rancangan tugas atau pekerjaan.

3. Pemberian pengakuan terhadap prestasi.

4. Tingkat atau besarnya tanggung jawab yang diberikan.

5. Adanya perkembangan dan kemajuan dalam pekerjaan.

6. Adanya kepuasan pekerjaan.

Populasi dan Sampel. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh akuntan publik yang bekerja pada Kantor Akuntan Publik di kota Semarang, sebanyak 17 Kantor Akuntan Publik yang terbagi dalam delapan wilayah kecamatan, yaitu sebanyak 118 akuntan publik. Sampel dalam penelitian ini adalah 118 auditor dari 17 Kantor Akuntan Publik.

Jenis Data. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh secara langsung dari Kantor Akuntan Publik di kota Semarang dan pihak-pihak yang berkepentingan serta dari responden melalui kuesioner.

Teknik Analisis Data. Dalam penelitian ini teknis analisis yang dipergunakan adalah regresi linier berganda. Adapun bentuk umum persamaan regresi linier berganda dengan dua variabel bebas adalah sebagai berikut: (Indriantoro & Supomo, 1999: 230)

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

Dimana:

Y = Motivasi

β_0 = *Intercept* atau konstan

β_1, β_2 = Koefisien regresi

X_1 = Koefisien untuk karakteristik individu

X_2 = Koefisien untuk faktor-faktor pekerjaan

ε = *error*

HASIL DAN PEMBAHASAN

Distribusi Kuesioner dan Respon Rate. Dari 118 kuesioner yang didistribusikan kepada responden hanya 48 yang kembali, atau memiliki *respon rate* sebesar 40.7% di mana hal ini termasuk baik. Dari 48 kuesioner yang kembali hanya 42 yang layak untuk dimasukkan dalam penelitian.

Analisis Regresi Linier Berganda. Analisis ini bertujuan untuk memprediksi besar variabel dependen (motivasi) dengan menggunakan data variabel independen yaitu (karakteristik individu dan faktor-faktor pekerjaan) yang sudah diketahui besarnya. Model regresi yang digunakan adalah:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

Dimana:

Y = Motivasi

Bo = *Intercept* atau konstan

β_1, β_2 = Koefisien regresi

X_1 = Koefisien untuk karakteristik individu

X_2 = Koefisien untuk faktor-faktor pekerjaan

e = *error*

Dari hasil perhitungan Analisis regresi linier berganda pada tabel 1 maka diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut

$$Y = 4,958 + 0,723 X_1 + 0,195 X_2 + \varepsilon$$

Dari analisis regresi diatas dapat dijelaskan bahwa:

1. Konstanta sebesar 4,958 menyatakan bahwa nilai motivasi sebelum dipengaruhi oleh karakteristik Individu dan faktor-faktor pekerjaan adalah positif.
2. Koefisien regresi X_1 sebesar 0,723 menyatakan bahwa jika karakteristik Individu tinggi atau meningkat sedangkan variabel lain tetap (konstan) maka motivasi akan meningkat.
3. Koefisien regresi X_2 sebesar 0,195 menyatakan bahwa jika faktor-faktor pekerjaan kerja tinggi atau meningkat sedangkan variabel lain tetap (konstan) maka motivasi akan meningkat.

Koefisien Determinasi (R^2). Nilai koefisien determinasi pada tabel 2 sebesar 0,847 atau 84,7%. Hal ini berarti sebesar 84,7% variasi dari motivasi dapat dijelaskan dari kedua variabel independen. Sedangkan sisanya ($100\% - 84,7\% = 15,3\%$) dijelaskan oleh variabel lain diluar model penelitian.

Tabel 1
Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.958	1.573		3.152	.003		
	INDIVIDU	.723	.105	.615	6.898	.000	.470	2.129
	PEKERJAAN	.195	.046	.375	4.202	.000	.470	2.129

a. Dependent Variable: MOTIVASI

Sumber: Hasil Output SPSS, 2012

Tabel 2
Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.924 ^a	.854	.847	1.271

a. Predictors: (Constant), PEKERJAAN, INDIVIDU

b. Dependent Variable: MOTIVASI

Sumber: Hasil Output SPSS, 2012

Pembahasan Pengaruh Karakteristik Individu terhadap Motivasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai t hitung berada pada daerah tolak H_0 , $X_1 = 6,898 > t$ tabel 2,023 berarti H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya ada pengaruh positif antara karakteristik Individu (X_1) terhadap motivasi (Y) pada Kantor Akuntan Publik Kota Semarang.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara karakteristik individu terhadap motivasi. Karakteristik individu dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan indikator minat, sikap terhadap diri sendiri, pekerjaan, dan situasi pekerjaan, kemampuan dan kompetensi, pengetahuan tentang pekerjaan, serta emosi, suasana hati, perasaan keyakinan dan nilai-nilai. Setiap orang mempunyai pandangan, tujuan, kebutuhan dan kemampuan yang berbeda satu sama lain. Perbedaan ini menyebabkan motivasi satu orang dengan yang lain berbeda pula, meskipun bekerja ditempat yang sama.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Subyantoro (2009) yang menyatakan bahwa karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja.

Pembahasan Pengaruh Faktor-faktor Pekerjaan terhadap Motivasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai t hitung berada pada daerah tolak H_0 , $X_2 = 4,202 > t$ tabel 2,023 berarti H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya ada pengaruh positif antara faktor-faktor pekerjaan (X_2) terhadap motivasi (Y) pada Kantor Akuntan Publik Kota Semarang.

Individu yang memiliki motivasi berprestasi tinggi tidak selalu dapat melakukan sesuatu dengan lebih baik bila tidak dihadirkan motivasi ekstrinsik. Oleh karena itu, perusahaan harus memahami pentingnya motivasi ekstrinsik bagi karyawan dalam memenuhi kebutuhan berprestasi karyawan. Motivasi ekstrinsik merupakan sesuatu yang diberikan oleh pimpinan untuk meningkatkan kontribusi karyawan. Hal ini dapat dilakukan dengan menciptakan kualitas kehidupan bekerja yang mendorong

karyawan memaksimalkan kontribusinya pada pencapaian prestasi yang optimal.

Selain faktor dari dalam diri individu, faktordari luar individu yang mempengaruhi motivasi berprestasi yaitu faktor ekstrinsik (faktor pekerjaan). Beberapa faktor ekstrinsik yang dapat menyebabkan rendahnya motivasi berprestasi pada karyawan adalah beban kerja yang relatif berat, kondisi lingkungan kerja yang kurang mendukung, sistem imbalan yang kurang memadai, konflik horizontal atau vertikal yang dihadapi karyawan di dalam perusahaan, karyawan akan melakukan pekerjaan dengan lebih baik bila tersedia motivasi ekstrinsik.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Gunastri (2009) yang menyatakan bahwa faktor-faktor pekerjaan berpengaruh positif terhadap motivasi.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan yang telah diuraikan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Karakteristik individu berpengaruh terhadap motivasi, maka motivasi akan mengalami penurunan.
2. Faktor-faktor pekerjaan berpengaruh terhadap motivasi.

Saran. Berdasarkan hasil dari penelitian ini, maka saran-saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut:

1. Saran bagi Kantor Akuntan Publik agar dapat menciptakan suasana kerja yang kondusif agar motivasi auditor terhadap pekerjaan meningkat dan diiringi dengan efisiensi dan efektifitas dalam pekerjaan serta sering memberikan pengarahan kepada auditor untuk meningkatkan karakteristik individu menjadi lebih baik.
2. Saran bagi peneliti yang akan datang dapat menambah jumlah responden, dan menambahkan Variabel-variabel lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardana dan kawan-kawan. 2009. *Perilaku Keorganisasian*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Arief Subyantoro, 2009. *Pengaruh Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan, Karakteristik Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja (Studi pada Pengurus KUD di Kabupaten Sleman)*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 11 tahun 2009.
- As'ad, Mohammad. 2004. *Psikologi Industri*. Edisi Keempat. Yogyakarta: Liberty.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Edisi Kedua. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- _____. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan SPSS*. Edisi Kedua. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gomes, Faustino Cardoso. 2003. *Manajemen Sumber Daya*. Yogyakarta: Andi offset.
- Gustisyah. 2009. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Motivasi*. Skripsi tidak dipublikasikan. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hamid, E.S., Rowi, Budiman. 2003. *Membangun Profesional Muhammadiyah*. Yogyakarta: LPTP Muhammadiyah dan UAD PRESS.
- Handoko, T. Hani. 2003. *Manajemen*. Edisi Kedua. Yogyakarta: BPF.
- _____. 2008. *Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia*. Edisi Kedua. Yogyakarta: BPF.
- Hasibuan, Malayu S.P., 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Indriantoro, Nur, dan Bambang Supomo. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Cetakan Kedua. Yogyakarta: BPF.
- Irawan dan Basu Swastha. 1992. *Lingkungan Perusahaan*. Edisi Pertama. Yogyakarta: BPF.
- Kuncoro, Mudrajat. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: PT. Erlangga.
- Munandar, Ashar Sunyoto. 2006. *Perilaku Industri dan Organisasi*. Cetakan Kedua. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press)
- Ni Made Gunastri, 2009. *Pengaruh Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan, Karakteristik Organisasi Terhadap Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan (Studi Pada CV. Kecak Denpasar)* Jurnal Forum Manajemen, Vol. 7 tahun 2009
- Nitisemito, Alex S., 1991. *Manajemen Personalialia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ranupandojo, Heidjrachman dan Suad Husnan. 1997. *Manajemen Personalialia*. Edisi Keempat. Yogyakarta: BPF.
- Rivai, Veithzal dan Ella Juavani Sagala. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta.
- Robbins, Stephen P., 2001. *Perilaku Organisasi*. Edisi Kedelapan. Jakarta: PT. Prenhalindo.
- Sedarmayanti. 2001, *Produktivitas Kerja Karyawan*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Sutrisno, Edy 2009, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenada Media Group.