



Pengembangan SDM Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Bank BSI KCP Cirebon Siliwangi

**Sania Maya Salsabillah¹, Budiana², Nur Muhammad Faiz Amin³, Tuti Nursari⁴,
Muhammad Amin Nurdin⁵**

Universitas Islam Bunga Bangsa Cirebon

Email : Saniamayas28@gmail.com¹, edun2006@gmail.com², Vaizam15@gmail.com³,
nursarie2205@gmail.com⁴, muhammadaminnurdin0@gmail.com⁵

Received: 2023-01-20 ; Accepted: 2023-02-26; Published: 2023-02-28

Abstrak

Dalam hal mencapai target dan terciptanya kinerja dan pelayanan yang bagus, bank syariah harus memiliki karyawan yang bertanggung jawab dan memiliki sumber daya manusia yang bagus. Hal ini karena Sumber Daya Manusia apalagi yang sesuai dengan konsep yang islami merupakan salah satu proses penting dalam berjalannya roda bisnis perusahaan untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi para nasabah. Penelitian ini dibuat untuk mengetahui bagaimana strategi pengembangan sumber daya manusia dan mutu pelayanan terhadap nasabah pada PT.Bank BSI. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode wawancara langsung kepada Bank BSI dan Nasabah dan untuk melengkapi bahan penulis juga mengambil dari buku-buku yang berkaitan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada PT.Bank BSI strategi pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan sudah sesuai dengan Prinsip Syariah. Hal ini dikarenakan strategi pengembangan sumber daya manusia yang mereka lakukan seperti pemilihan karyawan dengan seleksi yang berhubungan langsung dengan keislaman calon karyawan, pembinaan keislaman untuk membentuk kepribadian yang muslim, selain itu ada juga hasanah titik yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan terhadap nasabah. Dalam mutu pelayanan yang diberikan pihak PT.Bank BSI juga sudah sesuai dengan harapan para nasabah yang mana nantinya akan meningkatkan kan citra perusahaan

Kata kunci: *Pengembangan SDM, Mutu Layanan, Bank BSI*

Abstract

In terms of achieving targets and creating good performance and service, Islamic banks must have employees who are responsible and have good human resources. This is because Human Resources especially in accordance with Islamic concepts is one of the important processes in the running of the company's business to provide the best service for customers. This research was made to find out how the human resource development strategy and quality of service to customers at PT.Bank BSI. The method used in this study is the method of direct interviews with Bank BSI and customers and to complete the material the authors also take from related books. Based on the results of research that has been carried out at PT. Bank BSI, the human resource development strategy carried out is in accordance with Sharia Principles. This is due to the human resource development strategy that they carry out such as selecting employees with a selection that is directly related to the Islamic prospective employees, Islamic coaching to form a Muslim personality, besides that there is also a hasanah point which aims to improve the quality of service to customers. The quality of service provided by PT. Bank BSI is also in accordance with the expectations of customers which will enhance the company's image

Keywords: *HR Development, Service Quality, Bank BSI*

Copyright © 2023 Ecobankers : Journal of Economy and Banking

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan dasar dan kunci dari semua sumber organisasi. Sumber daya manusia yang berkualitas mempunyai pengetahuan, keterampilan, kompetensi, kewirausahaan dan kesehatan fisik dan jiwa yang prima, bertalenta, mempunyai etos kerja dan motivasi kerja tinggi yang dapat membuat organisasi berbeda antara sukses dan kegagalan. Dalam manajemen sumber daya manusia mengurus tentang rekrutmen, seleksi, pengembangan, pemberian imbalan, usaha mempertahankan, penilaian, dan promosi personel dalam sebuah organisasi. Dalam praktek manajemen sumber daya manusia pada hakikatnya dijelaskan dari definisi manajemen sumber daya manusia yang tengah diketengahkan oleh beberapa faktor dalam bidang MSDM yang mendefinisikan manajemen sumber daya manusia sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan atas penarikan, pengembangan SDM, integrasi, kompensasi, pemeliharaan dan pelepasan sumber daya manusia untuk memenuhi tujuan-tujuan individual, sosial dan organisasional

Layanan yang baik dan berkualitas sangat penting bagi nasabah bank, karena mereka mengandalkan bank untuk menyelesaikan berbagai kebutuhan keuangan mereka. Berikut adalah beberapa alasan mengapa layanan yang baik dan berkualitas sangat penting bagi nasabah bank. Kemudahan dan kenyamanan: Nasabah bank membutuhkan layanan yang mudah dan nyaman untuk mengakses rekening dan informasi keuangan mereka. Dengan layanan yang baik, nasabah dapat dengan mudah mengakses rekening mereka, melakukan transaksi, dan mendapatkan bantuan jika diperlukan.

Keamanan: Nasabah bank sangat memperhatikan keamanan informasi pribadi mereka dan keamanan transaksi keuangan mereka. Layanan yang baik dan aman dapat memberikan rasa aman bagi nasabah saat mereka melakukan transaksi keuangan dan menggunakan informasi pribadi mereka.

Ketersediaan: Nasabah bank ingin dapat mengakses layanan bank 24 jam sehari, 7 hari seminggu. Layanan yang baik dan tersedia sepanjang waktu dapat membantu nasabah untuk menyelesaikan kebutuhan keuangan mereka sesuai dengan jadwal yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

Keterampilan dan kompetensi: Nasabah bank mengharapkan agar para karyawan bank yang mereka hadapi memiliki keterampilan dan kompetensi yang memadai untuk membantu mereka menyelesaikan masalah mereka. Dengan layanan yang baik, para nasabah bank akan merasa bahwa karyawan bank dapat membantu mereka menyelesaikan masalah mereka dengan cepat dan efektif.

Nilai tambah: Nasabah bank ingin mendapatkan nilai tambah dari bank mereka, seperti program reward atau insentif lainnya. Layanan yang baik dapat memberikan nilai tambah yang memadai bagi nasabah bank.

Layanan yang baik dan berkualitas sangat penting bagi nasabah bank karena dapat memberikan kemudahan, keamanan, ketersediaan, keterampilan dan kompetensi, serta nilai tambah yang diperlukan bagi nasabah dalam menyelesaikan kebutuhan keuangan mereka.

Kondisi faktual layanan di bank saat ini sangat beragam dan dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti negara, jenis bank, dan situasi ekonomi saat ini. Namun, beberapa tren umum yang dapat dilihat di bank saat ini adalah:

Peningkatan layanan digital, seiring dengan perkembangan teknologi dan pandemi COVID-19, banyak bank telah meningkatkan layanan digital mereka untuk memudahkan nasabah dalam mengakses layanan dan mengurangi kontak fisik. Ini termasuk aplikasi mobile banking, internet banking, dan layanan perbankan online lainnya. Fokus pada keamanan: Dalam menghadapi ancaman keamanan siber yang semakin meningkat, bank saat ini semakin fokus pada keamanan informasi pribadi dan keuangan nasabah. Ini termasuk sistem verifikasi

keamanan tambahan seperti One-Time Password (OTP) dan biometrik, serta penggunaan teknologi canggih untuk melindungi informasi nasabah.

Personalisasi layanan: Banyak bank sekarang berusaha untuk memberikan pengalaman layanan yang lebih personal dan khusus untuk nasabah mereka. Ini dapat dilakukan dengan menggunakan data dan analisis perilaku nasabah untuk memahami kebutuhan mereka dan memberikan solusi yang lebih baik.

Peningkatan kecepatan dan efisiensi: Bank saat ini juga fokus pada peningkatan kecepatan dan efisiensi layanan untuk meningkatkan pengalaman nasabah dan mengurangi waktu tunggu dan biaya transaksi. Ini termasuk penggunaan teknologi seperti chatbot dan layanan pelanggan otomatis.

Namun, penting untuk diingat bahwa kondisi faktual layanan di bank dapat berbeda-beda di setiap negara dan institusi keuangan, dan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor eksternal seperti situasi ekonomi, regulasi, dan persaingan di pasar. Begitupun hal yang sama terjadi pada Bank BSI terutama pada KCP Siliwangi. Layanan merupakan bagian penting yang harus dilakukan oleh pihak bank.

Dalam penelitian ini terdapat beberapa masalah yang akan diangkat; Bagaimana kualitas layanan yang ada di Bank BSI KCP Siliwangi, Bagaimana upaya pihak Bank BSI KCP Siliwangi dalam meningkatkan kemampuan SDM guna terciptanya mutu layanan yang baik

Bank adalah sebagai lembaga intermediary (penghubung) yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan, deposito dan giro kemudian menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk penyaluran kredit.

Bank merupakan lembaga keuangan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan maupun transaksi perbankan lainnya. Produk yang ditawarkan bank berbeda antara satu bank dengan bank lainnya. Beberapa bank menawarkan semua produk perbankan, namun sebagian hanya menawarkan produk tertentu. Produk dan jasa bank yang diberikan kepada masyarakat tergantung jenis banknya. Agar pelayanan bank kepada nasabah dapat berjalan sesuai dengan prosedur, maka bank perlu melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan mutu SDM baik yang berkenaan dengan kualitas moral maupun kinerja setiap karyawan. Upaya pengembangan SDM dilakukan dengan cara pengadaan pelatihan dan pengembangan. Kegiatan pelatihan dan pengembangan memberikan keuntungan kepada karyawan dan perusahaan, berupa keahlian dan keterampilan yang selanjutnya akan menjadi asset yang berharga bagi perusahaan. Melalui pelatihan dan pengembangan karyawan akan bertambah kemampuannya dan demikian pula bagi perusahaan. (Wenseslaus dan Komari 2022)

Pengembangan dibutuhkan untuk menyesuaikan diri dengan kemajuan teknologi. Sebagai contoh para akuntan sekarang memerlukan pemahaman kemampuan dan programasi komputer. Pengembangan juga dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Bila karyawan menjadi lebih terlatih terdidik dan lebih ahli, mereka mempunyai perasaan berguna dan percaya diri lebih besar. Mereka juga menjadi lebih bernilai dihadapan rekannya dan masyarakat. Orang seharusnya tidak berhenti belajar setelah menamatkan sekolahnya, karena belajar adalah suatu proses seumur hidup. Oleh karena itu program latihan dan pengembangan karyawan harus kontinyu dan dinamis.

Pengembangan sumber daya manusia di Bank BSI merupakan bagian dari manajemen intern perusahaan. Sebagai bagian yang memberikan pengaruh besar pada perusahaan, hal ini pastinya tidak bisa di anggap sepele. Itulah sebabnya bank BSI harus terus mempersiapkan generasi yang tangguh dan siap bereksplorasi dengan segala kemampuan yang di miliki. Kemampuan yang dimiliki setiap sumber daya manusia harus terus di kembangkan hingga mampu memberikan kontribusi yang besar untuk perusahaan. Tampaknya bank BSI sangat sadar akan ketatnya persaingan yang ada. Bagaimanapun juga hal ini tidak bisa dianggap sepele hingga akhirnya mau tidak mau maka siapapun yang ingin tetap eksis dan mendapat pengakuan dari masyarakat harus terus mengembangkan kemampuan SDM yang di miliki.

Metode yang di tempuh perusahaan untuk meningkatkan kualitas SDM di Bank BSI adalah menyusun strategi pengembangan SDM itu sendiri. Sebagai implikasi dari semakin

meningkatnya tingkat persaingan, tuntutan sumber daya manusia yang berkualitas semakin meningkat pula. Sehingga perlu dilakukan upaya-upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia, yang antara lain dapat dilakukan dengan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia. Maka oleh karena itu dalam hal ini akan menganalisis strategi pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di PT. Bank BSI dan . berkaitan dengan mutu pelayanan terhadap nasabah di PT. Bank BSI?

METODOLOGI PENELITIAN

Dalam hal ini pengumpulan data dan informasi atau bahan yang dipergunakan penulis guna untuk menyelesaikan proposal ini penulis menggunakan Penelitian ini merupakan Penelitian Lapangan yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung ke lapangan atau pada objek penelitian dengan pendekatan kualitatif di PT. Bank BSI. Teknik Pengumpulan Data Dalam mengumpulkan data penulis menggunakan metode Wawancara atau interview, yaitu tanya jawab langsung dengan pegawai Bank (Back Office Head) dan nasabah di PT. Bank BSI untuk mendapatkan keterangan yang penulis butuhkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

. Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Pada PT. Bank BSI. Pengembangan sumber daya di Bank BSI merupakan bagian dari manajemen intern perusahaan. Sebagai bagian yang memberikan pengaruh besar pada perusahaan, hal ini pastinya tidak bisa dianggap sepele. Itulah sebabnya, Bank BSI harus terus mempersiapkan generasi yang tangguh dan siap bereksplorasi dengan segala kemampuan yang di miliki. Kemampuan yang dimiliki setiap sumber daya manusia harus terus di kembangkan hingga kemampuan tersebut mampu memberikan kontribusi yang besar untuk perusahaan. Pengembangan sumber daya manusia di Bank BSI merupakan salah satu langkah yang di tempuh untuk mewujudkan karyawan yang mempunyai integritas dan kemampuan yang tinggi.

Dengan sumber daya manusia yang bagus maka akan memberikan dampak positif untuk perusahaan. Bertambahnya jumlah bank syariah otomatis akan semakin mendekati bank syariah kepada masyarakat. Diharapkan dengan semakin tersebar luasnya bank syariah akan semakin banyak masyarakat yang bisa mengenal prinsip syariah dalam operasional bank syariah. Banyak masalah yang mengemuka di publik, bank syariah sibuk dengan produk penghimpunan dana maupun pembiayaan, namun terkesan mengabaikan sumber daya manusia sehingga total asset nasional yang masih kecil juga merupakan bagian dari belum di lakukannya pengembangan sumber daya manusia bank syariah dengan baik. Sumber daya manusia bank syariah seharusnya memiliki kekhasan di banding SDM bank konvensional. Predikat bank yang menerapkan prinsip syariah berkorelasi dengan sumber daya manusia yang seharusnya berkepribadian islami supaya senafas dan memberikan citra tersendiri yang positif bagi masyarakat.

Dalam hal ini strategi pengembangan sumber daya manusia pada PT. Bank BSI melalui beberapa proses. Yang mana proses tersebut adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kebutuhan karyawan sebagai cara mengoptimalkan kegiatan operasional perusahaan. Maka dari itu, setiap pegawai harus bekerja secara professional sesuai dengan tanggung jawabnya. Di lain pihak, perusahaan juga menghargai kebutuhan para pekerjanya dan mengadakan pelatihan untuk memperoleh hasil maksimal.
2. Mengadakan training untuk karyawan setiap bulan atau dalam kurun waktu tertentu. Tujuannya untuk mendapatkan SDM yang professional dan juga ahli dalam bidang pekerjaannya masing-masing. Tenaga professional, ahli dan terdidik tentunya akan membawa perusahaan menuju kemajuan dan perkembangan yang pesat.
3. Mengadakan pelatihan untuk karyawan baru agar mereka lebih mudah memahami seluk beluk berkarir dan budaya yang ada di perusahaan. Dalam pelaksanaannya, karyawan baru di latih oleh karyawan senior agar lebih cepat tanggap dan cepat mengikuti serta beradaptasi dengan karyawan lainnya. Bank BSI juga melakukan pelatihan kepada karyawannya berupa

pemahaman terhadap prinsip syariah sehingga pelatihan tersebut juga mengarah kepada pendidikan.

4. Memilih karyawan baru melalui seleksi. Serangkaian tes dan persyaratan yang harus di penuhi calon karyawan saat hendak masuk perusahaan. Proses ini dilakukan untuk mendapatkan sumber daya manusia yang benar-benar unggul di bidangnya. Dengan begitu, karyawan baru bisa lebih mudah paham dan dapat segera bekerja setelah menerima penjelasan. Bank BSI juga mensyaratkan hal-hal yang berhubungan langsung dengan keIslaman seseorang. Hal itu di antaranya adalah kedisiplinan sholat wajib, kemampuan dan kebiasaan membaca Al-Qur'an, kebiasaan berinfak, kemampuan emosional dalam berjamaah dalam mengelola organisasi. Hal tersebut dapat membantu Bank BSI mendapatkan calon karyawan yang Islami dan kompetitif.

Sedangkan mutu Pelayanan Terhadap Nasabah Pada PT. Bank BSI Dalam memenuhi pelayanan yang dapat memuaskan nasabah, bank BSI memberikan pelayanan berkualitas tinggi terhadap nasabah. Memberikan pelayanan dengan kualitas tinggi terhadap nasabah merupakan kewajiban setiap karyawan bank. Oleh karena itu bank sangat perlu memperhatikan pada perekrutan karyawan bank, agar tidak terjadi kesalahan pada pemberian informasi dan pelayanan, dikarenakan salah dalam penempatan karyawan tugas yang sama sekali tidak di pahami. Jika pelayanan dalam suatu bank meningkat atau semakin efektif dan efisien, maka nasabah yang menerima pelayanan akan merasa senang dan nyaman menempatkan dana, melakukan transaksi, juga investasi usaha, maka semakin baiklah mutu pelayanan bank di mata nasabah tersebut. Dalam penelitian ini tujuan yang ingin di capai oleh peneliti adalah untuk melihat sejauhmana kepuasan nasabah terhadap pelayanan jasa yang di berikan Bank BSI. Dalam menerapkan hal tersebut maka di lakukan wawancara langsung kepada nasabah. Adapun beberapa nasabah yang terlibat dalam wawancara ini antara lain Ibu nasabah 1, nasabah 2, Kurniawan, nasabah 3, nasabah 4. Menurut Nasabah BSI, pelayanan yang diberikan Bank BSI sangatlah baik, dari mulai sikap yang ramah dan sopan terhadap pengunjung yang datang dan selalu tersenyum dalam melayani nasabah bank serta rapi dalam berpakaian. Ibu nasabah 1 juga sangat senang karena kebutuhannya sebagai nasabah terpenuhi, keluhannya teratasi dengan baik dan puas terhadap fasilitas yang di berikan. Menurut nasabah 1 ruangan tunggu yang di sediakan juga sangat bersih, sejuk dan nyaman.

Menurut nasabah 2, pelayanan yang di berikan Bank BSI memuaskan. Sarana dan prasarana yang di butuhkan nasabah termasuk nasabah 2 dapat di berikan oleh pihak Bank BSI. Sama seperti pendapat nasabah 1, nasabah 2 pun merasa sangat senang karena pelayanannya yang sangat ramah, sopan dan murah senyum, puas karena keluhannya dapat teratasi dengan cepat dan kebutuhannya sebagai nasabah dapat terpenuhi dengan baik.

Menurut nasabah 3, pelayanan yang di berikan Bank BSI terhadap nasabah kurang memuaskan. Seperti dalam mengatasi masalah atau kebutuhan nasabah 3, pelayanan pihak Bank terlalu lambat sehingga membuat nasabah terlalu lama menunggu karena adanya gangguan jaringan. Tetapi di sisi lain Ibu Ratih puas dengan adanya fasilitas sarana seperti gedung yang nyaman dan aman, serta adanya tempat ibadah dan perlengkapan shalat di dalamnya, puas karena pelayanannya yang ramah dan selalu tersenyum, bahasa yang di sampaikan juga dapat di pahami dan di mengerti oleh nasabah.

Menurut nasabah 4, pelayanan yang di berikan Pihak Bank BSI terhadap nasabah sama seperti pendapat nasabah 1 dan nasabah 2 bahwa pelayanannya sangat baik dan memuaskan. Dari mulai memberikan salam sebelum dan sesudah pertemuan itu membuktikan bahwa pelayanan tersebut membuat nasabah merasa nyaman. Pihak Bank BSI juga menggunakan bahasa yang sangat mudah di pahami dan di mengerti dalam merespon keluhan-keluhan yang dialami nasabah.

Dari setiap pendapat yang di berikan setiap nasabah dapat di lihat bahwa rata-rata nasabah merasa puas dengan pelayanan yang di berikan Bank BSI terhadap nasabahnya. Dapat disimpulkan juga bahwa Bank BSI mampu memikat.

Adapun cara yang dapat dilakukan Bank BSI dalam menangani keluhan-keluhan nasabah dengan cara meningkatkan penanganan keluhan pada nasabah dan dengan menggelar acara khusus seperti pertemuan dengan nasabah yang memiliki kontribusi yang cukup besar terhadap perusahaan. Dengan mengadakan acara khusus seperti itu, maka hubungan dengan nasabah menjadi lebih erat lagi dalam menjalin silaturahmi sehingga dapat meminimalisir adanya ketidakpuasan yang dirasakan oleh nasabah.

KESIMPULAN

Dari pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa Bank BSI melakukan Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia melalui beberapa proses seperti mengadakan training untuk karyawan setiap bulan, mengadakan pelatihan untuk karyawan baru, mengetahui kebutuhan karyawan, menawarkan jenjang karir kepada karyawan, menjalin hubungan baik, memberikan penghargaan kepada karyawan, selain itu pun memilih karyawan baru melalui seleksi yang berhubungan langsung dengan keislaman seseorang juga syarat pengembangan SDM di Bank BSI, dan pembinaan keislaman yang bertujuan untuk membentuk kepribadian yang muslim bagi setiap karyawan, dan yang paling berpengaruh besar yang bertujuan untuk meningkatkan perbuatan baik para karyawan Bank BSI yang mana nantinya berpengaruh besar terhadap produk, fasilitas, aktifitas serta pelayanan terhadap nasabah.

Selain itu dalam mutu pelayanan terhadap nasabah adalah salah satu faktor terpenting yang harus diperhatikan oleh suatu perusahaan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang terbaik terhadap nasabahnya. Jika semakin tinggi mutu pelayanan terhadap nasabahnya maka semakin baik pulalah citra perusahaan tersebut di mata nasabah dan pesaing-pesaingnya. Pemenuhan kepuasan nasabah adalah salah satu keunggulan dari suatu perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardania, I Komang dkk. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Bangun, Wilson. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Erlangga.
- Darojat, Tubagus Achmad. 2015. Konsep Dasar Manajemen Personalia Masa Kini. Bandung: PT Refika Aditama.
- Kadarisman. 2009. Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia. Jakarta: Kencana.
- Rachman, Taufiq. 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Citapustaka Media Perintis.
- Rivai, Veithzal. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan. Jakarta: PTRaja Grafindo Persada.
- Sofyandi, Herman. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Samsudin, Sadili. 2006. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Pustaka Setia.
- Suharyanto, Hadriyanus dan Hadna, Agus Heruanto. 2005. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Media Wacana.
- Sule, Ernie Tisnawati dan Saefullah Kurniawan. 2010. Pengantar Manajemen. Jakarta: Kencana.
- Sunarji. 2016. Pengantar Manajemen. Medan.
- Supriyanto, Achmad Sani dan Masyhuri Machfudz. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia. Malang: Uin Maliki Press.
- Sutrisno, Edy. 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Kencana.
- Wibowo. 2007. Manajemen Kinerja. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Wirawan. 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia Indonesia. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

