

Sistem Penggajian Karyawan pada Sekar Anugrah Penglipuran Nursery Kabupaten Bangli Provinsi Bali

NI PUTU DEVI PUSPAYANTI*, DWI PUTRA DARMAWAN,
IDA AYU LISTIA DEWI

Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Udayana,
Jl. PB Sudirman Denpasar 80232, Bali
Email: *devi65336@gmail.com
putradarmawan@unud.ac.id

Abstract

Employee Payroll System at Sekar Anugrah Penglipuran Nursery, Bangli Regency, Bali Province

Sekar Anugrah Penglipuran Nursery is an ornamental plant production company established in 2017. Sekar Anugrah Penglipuran Nursery, in an application, follows a system that provides district/city minimum wages. Where every activity carried out by employees, if they reach the target in product sales, will receive incentives or bonuses according to the agreement at the beginning, which distribute every three months. The type of data used in this research is quantitative and qualitative data related to the problem under study, including an overview of the research location, the characteristics of the respondents, the factors that determine the payroll system, and the purpose of the payroll system at Sekar Anugrah Penglipuran Nursery. Surveys and interviews using questionnaires. The results showed that each indicator on each variable in Sekar Anugrah Penglipuran Nursery had an MSA value of > 0.50. That means that the correlation between indicators is vital so that the four variables significantly used influence the payroll system of Sekar Anugrah Payroll Nursery. Namely payroll techniques, payroll procedures, payroll structure, mix payroll, government support, payroll policies, and payroll systems. Each variable has one component greater than one, namely components with variance values for each variable of 69.212%, 69.498%, 77.206%, 76.308%, 69.212%, and 63.867%. That shows that it is true that the number of factors formed in six factors. Then the suggestion for Anugrah Penglipuran Nursery Bangli Regency Bali Province, the employee payroll system provided must be improved and improved to help achieve employee satisfaction so that it will increase employee performance and loyalty.

Keywords: *System, Payroll, Employees*

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Pertanian sebagai salah satu sektor dominan sangat membutuhkan banyak tenaga kerja. Salah satu usaha yang banyak ditekuni sebagai suatu usaha adalah

seperti produksi tanaman hias, hal ini dilakukan dengan melihat pangsa pasar pulau Bali. Maju mundurnya suatu perusahaan tergantung dari manajemen organisasi dengan tata kelola sumber daya manusia yang sangat penting sebagai salah satu modal. Menurut Hariandja (2002) berpendapat bahwa Sumber Daya Manusia adalah salah satu faktor yang paling utama pada suatu perusahaan. Menurut Sumarsono (2003) Sumber Daya Manusia (*Human Resources*) memiliki dua arti yang berbeda di antaranya adalah: 1. Sumber daya manusia merupakan suatu usaha kerja atau jasa yang memang diberikan dengan tujuan dalam melakukan proses produksi, 2. Sumber dayamanusia adalah dimana manusia mampu bekerja menghasilkan sebuah jasa atau barang dari usaha kerjanya tersebut. 3. Mampu bekerja berarti mampu melakukan beragam kegiatan yang memiliki nilai ekonomis atau dengan kata lain adalah kegiatan tersebut bisa menghasilkan barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan hidup.

Menurut Rivai (2009) gaji adalah suatu balas jasa yang berbentuk uang yang diterima oleh karyawan sebagai konsekuensi kedudukannya sebagai karyawan yang telah memberikan kontribusi dan pikirannya untuk mencapai suatu tujuan bagi perusahaan. Lebih lanjut diutarakan oleh Handoko (2008) dikatakan bahwa gaji merupakan suatu pemberian pembayaran finansial kepada karyawannya sebagai balas jasa untuk pekerjaan yang telah dilakukannya dan juga sebagai motivasi untuk pelaksanaan kegiatan di waktu yang akan datang. Menurut Frombun 1984 (dalam Widodo, 2015). Secara umum sistem penggajian memberikan tiga tujuan umum yaitu: 1. Menarik karyawan, 2. Mempertahankan karyawan, dan

3. Memotivasi karyawan. Menurut Siagian (1987) ada tiga metode yang dapat digunakan dalam pembayaran upah dan gaji, yaitu 1) upah dan gaji berdasarkan waktu yang diberikan oleh seseorang kepada organisasi. 2) Satuan produk yang dihasilkan oleh seseorang 3) Kombinasi dari kedua metode di atas.

Upah minimum di Provinsi Bali berbeda-beda di setiap kabupaten/kota. Besaran upah minimum kabupaten/kota (UMK) mempengaruhi daya tarik para pencari kerja untuk bekerja di suatu kabupaten/kota tertentu dan mengalami peningkatan dari tahun 2017-2021. Kabupaten Bangli merupakan kabupaten yang mengalami peningkatan upah minimum kabupaten/kota (UMK) dengan baik. Salah satu perusahaan produksi tanaman hias yang berpusat di kabupaten bangli adalah Sekar Anugrah Penglipuran Nursery.

Sekar Anugrah Penglipuran Nursery merupakan salah satu perusahaan produksi tanaman hias yang berdiri sejak tahun 2017. Sekar Anugrah Penglipuran Nursery dalam penerapannya mengikuti sistem dengan memberikan upah minimum kabupaten/kota, dimana setiap aktivitas yang dilakukan oleh pegawai jika mencapai target dalam penjualan produk maka akan memperoleh insentif atau bonus sesuai dengan kesepakatan di awal, yang dibagikan setiap tiga bulan. Berdasarkan hal di atas, maka perlu dilakukan kajian mengenai penerapan sistem penggajian dan faktor-faktor yang menentukan sistem penggajian di Sekar Anugrah Penglipuran Nursery pada semua bidang yang digeluti karyawan agar mendapatkan informasi yang menyeluruh mengenai profil sistem penggajian yang ada.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sistem penggajian yang diterapkan pada Sekar Anugrah Penglipuran *Nursery* Kabupaten Bangli Provinsi Bali dan untuk menganalisis faktor-faktor apa yang digunakan dalam menentukan sistem penggajian pada Sekar Anugrah Penglipuran *Nursery* Kabupaten Bangli Provinsi Bali. Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Erawan (2019) melakukan penelitian yang berjudul Sistem Penggajian di CV. Pusaka Bali Persada. Membahas tentang faktor yang menentukan sistem penggajian di suatu perusahaan, dan variabel yang digunakan yaitu teknik penggajian, prosedur penggajian, struktur penggajian, keterbukaan penggajian, dukungan pemerintah, kebijakan penggajian sebagai variabel X, serta sistem penggajian sebagai variabel Y. Penelitian Kaengke (2021) yang berjudul Analisis Sistem Penggajian pada Perusahaan PT. Multi Prima Agung Manado Sulawesi Utara. Penelitian Septiani (2018) yang berjudul Sistem Penggajian Karyawan PT. Neo Bogor.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem penggajian yang diterapkan pada Sekar Anugrah Penglipuran *Nursery* Kabupaten Bangli Provinsi Bali?
2. Faktor-faktor apa saja yang menentukan sistem penggajian pada Sekar Anugrah Penglipuran *Nursery* Kabupaten Bangli Provinsi Bali?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagaiberikut :

1. Untuk mengetahui sistem penggajian yang diterapkan pada Sekar Anugrah Penglipuran *Nursery* Kabupaten Bangli Provinsi Bali.
2. Untuk menganalisis faktor-faktor apa yang digunakan dalam menentukan sistem penggajian pada Sekar Anugrah Penglipuran *Nursery* Kabupaten Bangli Provinsi Bali.

2. Metode Penelitian

2.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Sekar Anugrah Penglipuran *Nursery* merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang agribisnis florikultura yang memproduksi berbagai macam jenis tanaman hias. Perusahaan ini berlokasi di Jalan Penglipuran (dalam hutan bambu) Desa Penglipuran, Kelurahan Kubu, Kecamatan Bangli, Kabupaten Bangli, Provinsi Bali. Waktu penelitian dilakukan selama 3 (tiga) bulan yaitu dari bulan Juli sampai dengan September 2022. Populasi penelitian adalah seluruh karyawan yang berada di Sekar Anugrah Penglipuran *Nursery*. Teknik penentuan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah metode sensus. Sampel penelitian sebanyak 35 orang responden.

2.2 *Data dan Metode Pengumpulan*

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data kuantitatif dan data kualitatif. Data kuantitatif yang digunakan adalah berupa data kisaran gaji karyawan yang ada di Sekar Anugrah Penglipuran *Nursery* dan data kualitatif adalah jenis data yang tidak dapat berupa angka melainkan uraian maupun penjelasan yang tidak dapat dihitung. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuisioner, wawancara sebagai pelengkap data.

2.3 *Penentuan Sampel Penelitian*

Teknik penentuan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah metode sensus yaitu dengan mengambil semua karyawan sebagai responden atau dilakukan secara keseluruhan dari populasi, karena banyaknya populasi sebanyak 35 orang, jika jumlah populasinya kurang dari 100 orang, maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan, tetapi jika populasinya lebih besar dari 100 orang, maka bisa diambil 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasinya. Berdasarkan penelitian ini karena jumlah populasinya tidak lebih besar dari 100 orang responden, maka penulis mengambil 100% jumlah populasi yang ada pada Sekar Anugrah Penglipuran *Nursery* Kabupaten Bangli Provinsi Bali yang dijadikan sampel yaitu sebanyak 35 orang responden.

2.4 *Metode Pengumpulan Data*

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dan wawancara dengan menggunakan kuisioner yang ditunjukkan kepada responden. Setiap butir pernyataan diukur dengan skala *likert*, yang mengukur sikap dan pendapat (Sugiyono, 2018). Analisis *method of successive interval* (MSI) digunakan untuk mengubah data yang berskala ordinal menjadi skala interval. *Method of successive interval* (MSI) (Sugiyono, 2018). Menurut Sanusi (2014), kuisioner (angket) adalah pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan. Jenis pertanyaan ini dibuat penulis dalam kuisioner berupa pertanyaan tertutup. Dalam penelitian ini pengukuran variabel-variabel yang akan diteliti menggunakan sistem skoring dalam mengukur tingkat jawaban responden akan menggunakan skala likert. Cara pengukurannya dengan menghadapkan responden dengan sebuah pertanyaan dan kemudian diminta untuk memberikan jawaban. Kriteria jawaban dalam kuisioner tersebut adalah Sangat Setuju (SS) = 5, Setuju (S) = 4, Kurang Setuju (KS) = 3, Tidak Setuju (TS) = 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) = 1.

Penelitian ini menggunakan analisis data yaitu analisis deskriptif kualitatif. Analisis deskriptif ini juga digunakan untuk melihat faktor yang menentukan sistem penggajian di Sekar Anugrah Penglipuran *Nursery*. Pengumpulan data melalui kuisioner. Variabel-variabel dalam penelitian ini diukur dengan parameter dengan skor skala likert. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data dalam bentuk skala ordinal sehingga harus ditransformasi ke dalam bentuk persentase agar

mempermudah dalam penghitungan dan pengelompokan kriteria tanggapan responden.

2.5 Variabel Penelitian dan Pengukuran

Analisis faktor adalah sebuah model, dimana tidak terdapat variabel bebas dan tergantung. Variabel-variabel atau faktor-faktor yang dominan atau penting untuk dianalisis lebih lanjut (Jonathan Sarwono, 2006). Persamaan atau rumus analisis faktor adalah sebagai berikut:

$$X_1 = A_{i1} F_1 + A_{i2} F_2 + A_{i3} F_3 + A_{i4} F_4 + \dots + V_i U_i \quad (1)$$

Dimana:

F_1 = variabel terstandar ke-I

A_{i1} = koefisien regresi dari variabel ke I pada common faktor I

V_i = koefisien regresi terstandar dari variabel I pada faktor unik ke I $F =$ common faktor

U_i = variabel unik untuk variabel ke I $M =$ jumlah common faktor

Secara jelas common faktor dapat diformulasikan sebagai berikut:

$$F_i = W_{i1} X_1 + W_{i2} X_2 + W_{i3} X_3 + \dots + W_{ik} X_k \quad (2)$$

Dimana:

F_i = faktor ke I estimasi

W_i = bobot faktor atau skor koefisien faktor $X_k =$ jumlah variabel

Prinsip utama analisis faktor adalah korelasi, maka asumsi-asumsi yang terkait dengan metode statistik korelasi:

- Besar korelasi atau korelasi antar independent variabel harus cukup kuat.
- Besar korelasi parsial, korelasi antar dua variabel dengan menganggap tetap variabel yang lain.
- Pengujian sebuah matriks korelasi diukur dengan besaran *Barlett Test Of Sphericity* atau dengan *Measure Sampling Adequacy (MSA)*.

Setelah sampel didapat dan uji asumsi terpenuhi, maka langkah selanjutnya adalah melakukan proses analisis faktor. Tahap pertama dalam analisis faktor adalah dengan menilai mana saja variabel yang dianggap layak untuk dimasukkan dalam analisis selanjutnya. Pengujian ini dilakukan dengan memasukkan semua variabel yang ada, dan kemudian pada variabel-variabel tersebut dikenakan sejumlah pengujian.

Logika pengujian adalah jika sebuah variabel memang mempunyai kecenderungan mengelompok dan membentuk sebuah faktor, variabel tersebut akan mempunyai korelasi yang cukup tinggi dengan variabel lain. Sebaliknya, variabel dengan korelasi yang lemah dengan variabel yang lain, akan cenderung tidak akan mengelompok dalam faktor tertentu. Uji KMO dan Barlett Test, memiliki beberapa hal yaitu angka KMO harus berada diatas 0,5 dan signifikan harus berada di bawah 0,05. Sedangkan pada uji MSA angkanya haruslah berada pada 0

sampai 1. Setelah satu atau lebih faktor terbentuk, dengan sebuah faktor berisi sejumlah variabel, mungkin saja sebuah faktor berisi sejumlah variabel yang split ditentukan akan masuk ke dalam faktor mana, maka proses selanjutnya adalah dengan melakukan proses rotasi yang akan memperjelas kedudukan sebuah variabel di dalam sebuah faktor. Analisis faktor konfirmatori yaitu suatu teknik analisis faktor di mana secara apriori berdasarkan teori dan konsep yang sudah diketahui dipahami atau ditentukan sebelumnya.

3. Hasil Dan Pembahasan

3.1 Sistem Penggajian Pada Sekar Anugrah Penglipuran Nursery

Sekar Anugrah Penglipuran Nursery merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang agribisnis florikultura yang memproduksi berbagai macam jenis tanaman hias yang berdiri sejak tahun 2017. Perusahaan ini berlokasi di Jalan Penglipuran (dalam hutan bambu) Desa Penglipuran, Kelurahan Kubu, Kecamatan Bangli, Kabupaten Bangli, Provinsi Bali. Sekar Anugrah Penglipuran Nursery merupakan perusahaan yang bergerak di bidang produksi tanaman hias dengan menerapkan sistem penggajian dengan upah minimum karyawannya mengacu pada upah minimum kabupaten/kota yang ada di Bali dikarenakan Sekar Anugrah Penglipuran Nursery terletak pada Desa Wisata Penglipuran di Kabupaten Bangli dan pemasaran tanaman dikembangkan ke seluruh daerah yang ada di Bali.

Sekar Anugrah Penglipuran Nursery dalam penerapannya mengikuti sistem dengan memberikan upah minimum kabupaten/kota, dimana setiap aktivitas yang dilakukan oleh pegawai jika mencapai target dalam penjualan produk maka akan memperoleh insentif atau bonus sesuai dengan kesepakatan di awal, yang dibagikan setiap tiga bulan. Dari data BPS (2021), upah minimum rata-rata provinsi Bali khususnya kabupaten Bangli yaitu sebesar Rp. 2.494.810,00 upah tersebut termasuk nilai UMR yang rendah dibandingkan UMR di kabupaten lainnya di Provinsi Bali.

3.2 Uji Kualitas Data

3.2.1 Uji reabilitas

Untuk menguji konstruk dari pertanyaan pada kuesioner dilakukan uji *pre test* pada 35 orang responden dengan menggunakan syarat yang sama yang digunakan pada penelitian ini. Berdasarkan hasil uji reabilitas menunjukkan bahwa dari semua variabel memiliki nilai, 0,877, 0,820, 0,924, 0,885, 0,877, dan 0,828. Sehingga dapat dilihat dari ketujuh variabel tersebut memiliki nilai *construct reability* sebesar $\geq 0,6-0,7$, hal tersebut sesuai dengan teori Ghazali dan Fuad (2014).

3.2.2 Uji validitas

Uji validasi digunakan untuk mengukur sah (valid) atau tidaknya suatu kuesioner. Uji validasi dihitung dengan membandingkan nilai *r* hitung dengan nilai *r* table. Jika *r* hitung $> r$ table dengan taraf signifikansi 0,05 maka pernyataan yang ada di dalam kuesioner dinyatakan valid (Ghozali, 2014). Dalam penelitian ini instrument

yang digunakan untuk memperoleh data adalah kuesioner. Dalam uji validasi dapat digunakan SPSS (*statistical product and service solutions*).

3.2.3 Analisis faktor

Selanjutnya, dilakukan analisis data dengan menggunakan analisis faktor konfirmatori. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

1. Uji Asumsi Analisis

Adapun penjelasan untuk hasil yang diperoleh sebagai berikut:

a. Variabel teknik penggajian

Pada variabel penggajian untuk masing-masing indikator memiliki nilai lebih besar dari 0.50 sehingga dalam variabel penggajian tidak ada indikator yang harus dihapus.

b. Variabel prosedur penggajian

Pada variabel prosedur penggajian untuk masing-masing indikator memiliki nilai lebih besar dari 0.50 sehingga dalam variabel penggajian tidak ada indikator yang harus dihapus.

c. Variabel struktur penggajian

Pada variabel struktur penggajian untuk masing-masing indikator memiliki nilai lebih besar dari 0.50 sehingga dalam variabel struktur penggajian tidak ada indikator yang harus dihapus.

d. Variabel keterbukaan penggajian

Pada keterbukaan penggajian untuk masing-masing indikator memiliki nilai lebih besar dari 0.50 sehingga dalam keterbukaan penggajian tidak ada indikator yang harus dihapus.

e. Variabel dukungan pemerintah

Pada variabel dukungan pemerintah untuk masing-masing indikator memiliki nilai lebih besar dari 0.50 sehingga dalam variabel dukungan pemerintah tidak ada indikator yang harus dihapus.

f. Variabel kebijakan penggajian

Pada variabel kebijakan penggajian untuk masing-masing indikator memiliki nilai lebih besar dari 0.50 sehingga dalam variabel kebijakan penggajian tidak ada indikator yang harus dihapus.

3.2.4 Jumlah faktor

Dalam menentukan jumlah faktor yang terbentuk dapat dilihat dari nilai eigen.

Adapun penjelasan untuk hasil yang didapat sebagai berikut:

a. Nilai Eigen

Nilai eigen merupakan suatu pengukuran yang digunakan untuk melihat berapa jumlah faktor yang bisa terbentuk. Untuk setiap variabel terdapat satu komponen yang lebih besar dari satu, yaitu komponen dengan nilai varian setiap variabel sebesar 69,212%, 69,498%, 77,206, 76,308% 69,212%, dan 63,867. Hal ini menunjukkan memang benar bahwa jumlah faktor yang terbentuk sebanyak 6 faktor.

3.2.5 *Nilai loading factor*

Untuk Setiap Variabel Nilai loading factor digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh faktor terhadap variabel atau indikator. Menurut Hair, et. al., (2017), suatu nilai loading faktor dianggap signifikan berdasarkan sampel yang diambil dalam penelitian ini yaitu sebesar 0.45. Semua indikator untuk setiap variabel memiliki nilai loading yang lebih besar dari 0.45, sehingga indikator-indikator yang dicantumkan di dalam Tabel 4.14 merupakan indikator yang telah dikelompokkan menjadi beberapa faktor atau variabel.

3.2.6 *Rotasi faktor*

Rotasi faktor dilakukan untuk memudahkan dalam menginterpretasikan nilai loading yang diperoleh. Namun, dikarenakan menggunakan analisis faktor konfirmatori dan faktor yang didapat masing-masing variabel hanya satu maka untuk tahapan rotasi ini tidak dapat dilakukan (Johnson & Wicherin, 2018). Oleh karena itu, nilai loading yang digunakan yaitu nilai loading pada saat ekstraksi faktor. Interpretasi faktor/variabel yang terbentuk:

- a. Teknik penggajian dapat menerangkan keragaman data sebesar 69,212% dan memiliki nilai loading terbesar untuk indikatornya adalah 0.819. Teknik penggajian yang dapat dilihat dari analisis dan penilaian pekerjaan, survey gaji, serta konsultasi. Dan negosiasi. Golongan gaji, tingkat balas jasa, dan tunjangan karyawan termasuk ke dalam struktur dan pembayaran gaji (Sutrisno, 2016).
- b. Prosedur penggajian dapat menjelaskan keragaman data sebesar 77,206% dengan nilai loading terbesar yaitu 0,8604. Prosedur penggajian di dalamnya termasuk anggaran dan penetapan gaji, penggolongan pekerjaan, dan peninjauan gaji (Sutrisno, 2016).
- c. Stuktur penggajian dapat menjelaskan keragaman data sebesar 76,308% dengan nilai loading terbesar yang dimiliki indikatornya yaitu 0.670.
- d. Keterbukaan penggajian dapat menjelaskan keragaman data sebesar 55.487% dan memiliki nilai loading terbesar yaitu 0.8116.
- e. Dukungan pemerintah dapat menjelaskan keragaman data sebesar 69,212% dan memiliki nilai loading terbesar yaitu 0.878.
- f. Kebijakan penggajian dapat menjelaskan keragaman data sebesar 63,857% dan memiliki nilai loading terbesar yaitu 0.713.

4. **Kesimpulan dan Saran**

4.1 *Kesimpulan*

Dari hasil dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bagian terdahulu, dapat diperoleh kesimpulan Sekar Anugrah Penglipuran *Nursery* dalam penerapannya mengikuti sistem dengan memberikan upah minimum dimana jika pegawai mencapai target dalam penjualan produk memperoleh insentif atau bonus yang dibagikan setiap tiga bulan. Setiap indikator pada masing-masing variabel sangat berpengaruh

terhadap sistem penggajian Sekar Anugrah Penglipuran *Nursery* yaitu teknik penggajian, prosedur penggajian, stuktur penggajian, keterbukaan penggajian, dukungan pemerintah, kebijakan penggajian, sistem penggajian. Setiap variabel terdapat satu komponen yang lebih besar dari satu, yaitu komponen dengan nilai varian setiap variabel sebesar 69,212%, 69,498%, 77,206, 76,308% 69,212%, dan 63,867.

4.2 *Saran*

Saran bagi penelitian ini untuk pihak Anugrah Penglipuran *Nursery* Kabupaten Bangli Provinsi Bali, diharapkan sistem penggajian karyawan yang diberikan haruslah ditingkatkan dan dibenahi berguna untuk tercapainya kepuasan karyawan sehingga akan meningkatkan kinerja dan loyalitas dari karyawan. Saran bagi penelitian selanjutnya, yaitu diharapkan dapat menggunakan metode analisis faktor eksploratori sehingga nanti dapat membandingkan hasil yang diperoleh.

5. **Ucapan Terima Kasih**

Terimakasih kepada Tuhan Yang Maha Esa, seluruh pihak yang telah mendukung penelitian ini yaitu pemilik Sekar Anugrah Penglipuran *Nursery* yang telah memberi ijin perusahaan ini sebagai tempat penelitian saya, dan juga karyawannya yang telah membantu sehingga karya ilmiah ini dapat terselesaikan dan dipublikasikan dalam e-jurnal dan terimakasih kepada orangtua, keluarga dan teman-teman yang telah membantu dan memberi dukungan selama proses penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Widodo, E. & Suparno. 2015. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. PustakaPelajar, Yogyakarta.
- Ghozali, I. & Fuad. 2014. *Structural Equation Modeling: Teori, Konsep dan Aplikasidengan Program Lisrel 9.10 (ed. 4)*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Handoko, 2008. *Manajemen Personalialia dan Sumberdaya Manusia edisi kedua*. BPFE, Yogyakarta.
- Hariandja, M.T.E. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Gramedia, Jakarta.
- Mulyadi & Rivai. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia, cetakan kesembilan*. BPFE, Jakarta.
- Sarwono, S.W. 2006. *Psikologi Remaja, Edisi Revisi*. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Siagian, P. 1987. *Penelitian Operasional: Teori dan Praktek*. Universitas Indonesia Press, Jakarta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Sumarsono, S. 2003. *Ekonomi Manajemen Sumber Daya Manusia dan Ketenagakerjaan*. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Sustrisno. 2016. Service Quality in Retail- a Literature Review. *Internasional Journal forResearch in Business, Management and Accounting*. 2(3).