

**THE INFLUENCE OF RECRUITMENT & WORKLOAD TO EMPLOYEE'S PERFORMANCE WITH
LOYALTY AS INTERVENING VARIABLE
(CASE STUDY AT RUMAH MAKAN SOTO AYAM KHAS KUDUS MBAK LIN SEMARANG)**

Anjar Setyo Utomo¹⁾, Dra.Cicik Harini,MM.²⁾, Edward GagahP.T,SE.MM.³⁾

¹⁾Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika & Bisnis Universitas Pandanaran

²⁾³⁾Dosen Fakultas Ekonomika & Bisnis Universitas Pandanaran

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh rekrutmen & beban kerja terhadap kinerja karyawan dengan loyalitas sebagai variabel intervening. Objek penelitian ini yaitu karyawan rumah makan soto ayam khas kudus mbak lin semarang dengan populasi sebesar 96 orang & sampel penelitian sebesar 96 orang dengan teknik pengambilan sampel yaitu teknik total sampling. Jenis & sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer berupa kuesioner & data sekunder berupa data terkait dengan karakteristik responden & gambaran obyek penelitian. Analisis data menggunakan analisis deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, analisis jalur, uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas, analisis regresi linear berganda, uji koefisien determinasi, uji t & uji f. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh secara langsung rekrutmen & beban kerja terhadap loyalitas karyawan, kemudian terdapat pengaruh secara langsung loyalitas terhadap kinerja karyawan tetapi variabel loyalitas tidak memediasi pengaruh rekrutmen & beban kerja terhadap kinerja karyawan rumah makan soto ayam khas kudus mbak lin semarang.

Kata kunci: Rekrutmen, Beban Kerja, Kinerja Karyawan, Loyalitas.

ABSTRACTION

This study aims to understanding the size of recruitment & workload influence to employee's performance. This study's object is Rumah Makan Soto Ayam Khas Kudus Mbak Lin Semarang's employee with population size is 96 and study sample is 96 with sampling technic is total sampling. Type and source of data used to this study is primary data like questionnaire and secondary data like datas about responden characteristic and overview about study's object. Data analysis using descriptive analysis, validity test, reliability test, normality test, path analysis, multicolinearity test, heterokedasticity test, double linear regression analysis, determination coefficient test, t test and f test. Result of study show that there is direct influence between recruitment, workload and loyalty, then there is direct influence between loyalty and employee's performance but loyalty variable doesn't mediating recruitment and workload influence on employee's performance at Rumah Makan Soto Ayam Khas Kudus Mbak Lin Semarang.

Keyword: Recruitment, Workload, Employee's Performance, Loyalty.

PENDAHULUAN

Pertumbuhan jumlah perusahaan di era globalisasi ini sangat pesat. Setiap perusahaan harus bersiap-siap memasuki keunggulan kompetitif yang lebih tinggi, dimana setiap perusahaan harus memiliki nilai agar dapat bersaing dengan perusahaan lain. Hal tersebut mendorong semakin meluas kesadaran akan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), sebagai salah satu unsur & aset yang paling penting bagi perusahaan. Perusahaan yang ingin bertahan & berkembang harus meningkatkan efektifitas & efisiensi setiap sumber daya yang dimiliki, termasuk SDM.

Sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan haruslah memiliki kemampuan dalam menjalankan usaha, mengingat karyawan yang menentukan sukses atau tidaknya perusahaan. Kesuksesan perusahaan dapat diukur dengan kinerja dari karyawan. Oleh karena itu, setiap perusahaan perlu memikirkan cara agar dapat mendorong kemajuan bagi perusahaan dengan cara meningkatkan kinerja karyawan. Setiap perusahaan harus mampu mengoptimalkan kemampuan sumber daya manusia yang dimiliki agar pencapaian sasaran dapat terlaksana, namun hal tersebut tidak mudah perlu ada strategi yang tepat agar perusahaan dapat meningkatkan kinerja karyawannya.

Mangkunegara (2012:67) mengemukakan bahwa hasil kinerja secara kualitas & kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Tohardi (2012) kinerja dapat dipengaruhi beberapa faktor yaitu kepemimpinan, motivasi, prestasi kerja, lingkungan kerja & kedisiplinan serta loyalitas atau kesetiaan. Perusahaan akan mengalami kesulitan dalam mencapai tujuan tanpa adanya SDM yang handal & memiliki loyalitas.

Loyalitas karyawan merupakan suatu kondisi sikap seseorang untuk tetap memegang teguh kesetiaan baik kepada perusahaan, atasan, maupun kepada rekan kerja. Terciptanya loyalitas karyawan yang tinggi menjadi harapan dari perusahaan. Perusahaan akan memperlakukan karyawan tidak hanya sebagai asetnya namun juga sebagai mitra kerja dalam mencapai tujuan bersama. Loyalitas terlihat dari adanya kesediaan karyawan untuk berprestasi, bekerja pada perusahaan dalam jangka waktu yang panjang, hingga masa pensiun, adanya rasa tanggung jawab dalam menyelesaikan tugas, serta diharapkan karyawan mempunyai kedisiplinan yang tinggi (Hasibuan, 2010).

Loyalitas karyawan merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk menjaga kinerja perusahaan secara efektif & efisien. Diharapkan karyawan mempunyai sikap loyalitas yang tinggi sehingga efektivitas & efisiensi pencapaian tujuan perusahaan akan tercapai dengan baik dalam suatu perusahaan. Bila loyalitas karyawan menurun, dapat menyebabkan kerugian yang besar bagi perusahaan. Karyawan yang sudah tidak loyal cenderung menunjukkan sikap yang kurang bersemangat dalam bekerja, hal ini akan mempengaruhi kinerja perusahaan (Ambarsari, 2013).

Loyalitas karyawan yang rendah dapat disebabkan oleh beberapa hal. Salah satu penyebab rendahnya loyalitas karyawan adalah rendahnya motivasi kerja karyawan, struktur organisasi kurang jelas, sehingga tugas & tanggung jawab kabur, rancangan pekerjaan kurang baik, sehingga dirasa kurang cukup menantang, serta sistem kompensasi yang kurang menjamin ketenangan kerja (Saydam, 2010:64). Faktor lain yang mempengaruhi loyalitas karyawan adalah kesalahan dalam proses rekrutmen (Panggabean, 2014:16).

Rekrutmen merupakan suatu keputusan perencanaan manajemen SDM mengenai jumlah karyawan yang dibutuhkan, kapan diperlukan, serta kriteria apa saja yang diperlukan dalam suatu instansi. Rekrutmen pada dasarnya merupakan usaha untuk mengisi jabatan atau pekerjaan yang kosong di lingkungan suatu instansi, untuk itu terdapat dua sumber tenaga kerja yakni sumber dari luar (eksternal) instansi atau dari dalam (internal) instansi. Rekrutmen pada hakikatnya merupakan proses menentukan & menarik pelamar yang mampu untuk bekerja dalam suatu instansi. Proses ini dimulai ketika para pelamar dicari & berakhir ketika lamaran mereka diserahkan/dikumpulkan (Rivai & Sagala, 2009:148).

Proses rekrutmen memiliki nilai strategis karena memilih orang yang tepat untuk sebuah pekerjaan dapat mendatangkan perbedaan positif yang sangat besar dalam produktivitas & loyalitas karyawan. Proses rekrutmen sebagai praktik atau aktivitas yang dilakukan perusahaan dengan tujuan utama mengidentifikasi, & memikat karyawan yang potensial atau *qualified* (Kaswan, 2012:76). Menurut Griffiths et al (2008), faktor yang berpengaruh dalam risiko terjadinya penurunan kinerja salah satunya yaitu beban kerja yang tidak sesuai dengan staf/karyawan yang tersedia.

Beban kerja dapat berupa beban kerja kuantitatif maupun kualitatif. Mayoritas yang menjadi beban kerja pada beban kerja kuantitatif adalah banyaknya pekerjaan yang harus dilakukan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan klien, sedangkan beban kualitatif adalah tanggung jawab yang tinggi. Beban kerja yang tinggi dapat meningkatkan terjadinya komunikasi yang buruk antar karyawan dengan perusahaan, kegagalan kolaborasi antara karyawan, keluarnya karyawan & ketidakpuasan kerja karyawan serta penurunan performa kerja karyawan (Carayon & Gurses, 2015). Apabila beban kerja yang diterima terlalu besar maka akan dapat menimbulkan stress kerja yang bisa mempengaruhi motivasi kerja & menurunnya kinerja. Beban kerja dapat mempengaruhi stress kerja karyawan, sehingga kinerja karyawan menjadi rendah (Mudayana, 2012).

Soto ayam khas Kudus Mbak Lin Semarang merupakan salah satu perusahaan kuliner yang diperhitungkan di Kota Semarang. Usaha kuliner ini sudah mempunyai lima cabang di Kota Semarang bahkan sekarang sudah mulai merambah ke Kabupaten Semarang & Kota Salatiga. Usaha kuliner soto ayam khas Kudus Mbak Lin Semarang mempunyai karyawan sebanyak 57 orang sebagai penunjang dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Semakin banyaknya jumlah pelanggan menuntut pihak pengelola untuk cerdas dalam pengelolaan manajemen termasuk SDM. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari manajer soto ayam khas Kudus Mbak Lin Semarang yang ada di outlet pusat di jalan Ki Mangunsarkoro No 15, dimana pihak pengelola mengalami beberapa masalah yang berkaitan dengan loyalitas karyawan. Pihak manajemen memberikan informasi bahwa sering terjadi keluar masuk karyawan bahkan jumlahnya meningkat dalam lima tahun terakhir.

Tabel 1
Jumlah Karyawan Keluar & Masuk

Tahun	JUMLAH	
	Keluar	Masuk
2012	4	1
2013	6	5
2014	8	2
2015	6	2
2016	13	7

Sumber : Manajemen Rumah Makan Soto Ayam Khas Kudus Mbak Lin Semarang, 2017.

Berdasarkan data tersebut di atas terlihat bahwa jumlah karyawan yang keluar atau dikeluarkan terus mengalami peningkatan terutama ditahun 2016 yaitu sebanyak 13 orang. Beberapa alasan mereka keluar diantaranya perilaku yang tidak jujur, tidak dapat menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya sesuai waktu yang ditetapkan serta ketidakpatuhan terhadap perintah atasan. Selain itu tingkat kedisiplinan yang juga menurun, dimana hal tersebut terlihat dari tingkat absensi karyawan yang tinggi terutama di tahun 2014 & 2016. Pihak manajemen Rumah Makan Soto Ayam Khas Kudus Mbak Lin Semarang terus menjaga & meningkatkan loyalitas karyawan nya diantaranya dengan melakukan rekrutmen sesuai dengan kebutuhan.

Proses rekrutmen yang dilakukan manajemen berdasarkan hubungan kekeluargaan dari karyawan yang sudah ada. System yang lain yaitu dengan system pertemangan dari karyawan yang sudah bekerja. Ketika manajemen merasa membutuhkan karyawan dengan waktu yang mendesak maka akan membuka lowongan pekerjaan melalui iklan di media cetak dengan standar pendidikan SMA.

Berdasarkan fenomena diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul, "Pengaruh Rekrutmen & Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Loyalitas sebagai Variable Intervening (Studi Kasus pada Rumah Makan Soto Ayam Khas Kudus Mbak Lin Semarang)".

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Adakah pengaruh secara langsung rekrutmen terhadap loyalitas karyawan Rumah Makan Soto Ayam Khas Kudus Mbak Lin Semarang?.
2. Adakah pengaruh secara langsung beban kerja terhadap loyalitas karyawan Rumah Makan Soto Ayam Khas Kudus Mbak Lin Semarang?.
3. Adakah pengaruh secara langsung loyalitas terhadap kinerja karyawan Rumah Makan Soto Ayam Khas Kudus Mbak Lin Semarang?.
4. Adakah pengaruh rekrutmen, beban kerja dan loyalitas terhadap kinerja karyawan melalui loyalitas karyawan Rumah Makan Soto Ayam Khas Kudus Mbak Lin Semarang?.

Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Menganalisis pengaruh secara langsung rekrutmen terhadap loyalitas karyawan Rumah Makan Soto Ayam Khas Kudus Mbak Lin Semarang.
2. Menganalisis pengaruh secara langsung beban kerja terhadap loyalitas karyawan Rumah Makan Soto Ayam Khas Kudus Mbak Lin Semarang.
3. Menganalisis pengaruh secara langsung loyalitas terhadap kinerja karyawan Rumah Makan Soto Ayam Khas Kudus Mbak Lin Semarang.
4. Menganalisis pengaruh rekrutmen, beban kerja dan loyalitas terhadap kinerja karyawan melalui loyalitas karyawan Rumah Makan Soto Ayam Khas Kudus Mbak Lin Semarang.

TINJAUAN PUSTAKA

Rekrutmen

Rekrutmen adalah putusan sumber daya manusia (SDM) berupa banyak dibutuhkan, kapan dibutuhkan, serta pengetahuan, keterampilan, kemampuan khusus yang dimiliki. Penarikan (rekrutmen) pegawai merupakan suatu proses atau tindakan yang dilakukan oleh organisasi untuk mendapatkan tambahan pegawai melalui beberapa tahapan mencakup identifikasi dan evaluasi sumber-sumber penarikan tenaga kerja, menentukan kebutuhan tenaga kerja, proses seleksi, penempatan, dan orientasi tenaga kerja. Penarikan pegawai bertujuan menyediakan pegawai yang cukup agar manajemen dapat memilih karyawan yang memenuhi kualifikasi yang mereka perlukan (Malthis, 2016).

Rekrutmen merupakan proses komunikasi dua arah. Para pelamar menghendaki informasi yang akurat mengenai seperti apakah rasanya bekerja di dalam organisasi bersangkutan. Organisasi-organisasi sangat menginginkan informasi yang akurat tentang seperti apakah pelamar-pelamar tersebut jika kelak mereka diangkat sebagai pegawai. Menurut Sukirno (2014) rekrutmen adalah proses menarik orang-orang yang memenuhi persyaratan untuk mengajukan lamaran atas pekerjaan yang belum terisi, yang terbagi atas rekrutmen internal dan eksternal. rekrutmen internal merupakan promosi karyawan yang dalam organisasi yang tujuannya untuk menjaga dan mempertahankan karyawan yang memiliki kinerja baik. Rekrutmen eksternal melibatkan usaha menarik orang-orang dari luar organisasi untuk

mengisi lowongan pekerjaan melalui pemasangan iklan, wawancara pameran peluang kerja dan metode lainnya.

Agar kualitas tenaga kerja yang diperoleh sesuai dengan keinginan perusahaan, maka terlebih dahulu perusahaan harus memilih sumber-sumber tenaga kerja yang tersedia. Pemilihan sumber-sumber tenaga kerja sangat penting mengingat jika salah dalam pemilihan sumber tenaga kerja akan berakibat fatal yaitu memperoleh tenaga kerja yang tidak sesuai dengan harapan.

Beban Kerja

Beban Kerja Menurut Marquis dan Houston (2010) bahwa beban kerja adalah seluruh kegiatan atau aktivitas yang dilakukan seorang selama bertugas di suatu bagian. Beban kerja adalah frekuensi kegiatan rata-rata dari masing-masing pekerjaan dalam jangka waktu tertentu (Irwandy, 2007). Beban kerja merupakan salah satu unsur yang harus diperhatikan bagi seorang tenaga kerja untuk mendapatkan keserasian dan produktivitas kerja yang tinggi selain unsur beban tambahan akibat lingkungan kerja dan kapasitas kerja. Menurut Permendagri No. 12/2008, beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu (Utomo, 2012).

Beban kerja adalah volume dari hasil kerja atau catatan-catatan tentang hasil pekerjaan yang dapat menunjukkan volume yang dihasilkan oleh sejumlah pegawai dalam suatu bagian tertentu (Moekijat, 2008). Dari sudut pandang ergonomi setiap beban kerja yang diterima seorang harus sesuai dan seimbang baik terhadap kemampuan fisik, kemampuan kognitif maupun keterbatasan manusia yang menerima beban tersebut. Manuaba dalam Satria (2013), menyatakan bahwa beban dapat berupa beban fisik dan beban mental. Beban kerja fisik dapat berupa beratnya pekerjaan seperti mengangkat, mengangkut, merawat, mendorong. Sedangkan beban kerja mental dapat berupa sejauh mana tingkat keahlian dan prestasi kerja yang dimiliki individu dengan individu lainnya.

Menurut Tambunan (2013) menyatakan bahwa pengelolaan tenaga kerja yang tidak direncanakan dengan baik dapat menyebabkan keluhan yang subjektif, beban kerja semakin berat, tidak efektif dan tidak efisien yang memungkinkan ketidakpuasan bekerja yang pada akhirnya mengakibatkan turunnya kinerja dan produktivitas serta mutu pelayanan yang merosot. Beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara jumlah pekerjaan dengan waktu. Setiap pekerja dapat bekerja secara tanpa membahayakan dirinya sendiri maupun masyarakat di sekelilingnya, untuk itu perlu dilakukan upaya penyesuaian antara kapasitas kerja, beban kerja dan lingkungan kerja agar, sehingga diperoleh produktivitas kerja yang optimal (UU Kesehatan No 36 Tahun 2009).

Kinerja

Mangkuprawira & Hubeis (2007:153) mengatakan bahwa kinerja adalah hasil dari proses pekerjaan tertentu secara terencana pada waktu & tempat dari karyawan serta organisasi bersangkutan. Murpy & Cleveland

(2001); dalam Pasolong (2007:175) mengatakan bahwa, kinerja adalah kualitas perilaku yang berorientasi pada tugas & pekerjaan. Hal ini berarti bahwa kinerja pegawai dalam sebuah organisasi ditentukan oleh sikap & perilaku pegawai terhadap pekerjaannya & orientasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya tersebut.

Menurut Amstrong & Baron (2008:159) kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan & hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen & memberikan kontribusi ekonomi. Menurut Simanjuntak (2015:221), definisi kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja setiap orang dipengaruhi oleh banyak faktor yang dapat digolongkan pada tiga kelompok, yaitu kompetensi individu orang yang bersangkutan, dukungan organisasi, & dukungan manajemen.

Dari definisi-definisi tersebut kinerja merupakan suatu hasil dari tindakan seorang pekerja sesuai dengan pekerjaannya & diawasi oleh orang-orang tertentu yaitu seorang atasan atau pimpinan & dukungan dari organisasi.

Loyalitas

Secara umum loyalitas dapat diartikan dengan kesetiaan, pengabdian dan kepercayaan yang diberikan atau ditujukan kepada seseorang atau lembaga, yang di dalamnya terdapat rasa cinta dan tanggung jawab untuk berusaha memberikan pelayanan dan perilaku terbaik (Rasimin, 2008). Siswanto (2009) juga berpendapat hal yang sama bahwa loyalitas adalah tekad dan kesanggupan individu untuk mentaati, melaksanakan, mengamalkan peraturan-peraturan dengan penuh kesadaran dan sikap tanggung jawab. Hal ini dibuktikan dengan sikap dan tingkah laku kerja yang positif.

Hasibuan (2010), mengemukakan bahwa loyalitas atau kesetiaan merupakan salah satu unsur yang digunakan dalam penilaian karyawan yang mencakup kesetiaan terhadap pekerjaannya, jabatannya dan organisasi. Kesetiaan ini dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi didalam maupun diluar pekerjaan dari rongrongan orang yang tidak bertanggung jawab. Poerwopoespito (2014), menyebutkan bahwa loyalitas kepada pekerjaan tercermin pada sikap karyawan yang mencurahkan kemampuan dan keahlian yang dimiliki, melaksanakan tugas dengan tanggungjawab, disiplin serta jujur dalam bekerja.

Poerwopoespito (2014), juga menjelaskan bahwa sikap karyawan sebagai bagian dari perusahaan yang paling utama adalah loyal. Sikap ini diantaranya tercermin dari terciptanya suasana yang menyenangkan dan mendukung ditempat kerja, menjaga citra perusahaan dan adanya kesediaan untuk bekerja dalam jangka waktu yang lebih panjang. Lebih lanjut, terdapat beberapa ciri karyawan yang memiliki loyalitas yang rendah diantaranya karena sifat karakternya (bawaan), kekecewaan karyawan, dan sikap atasan, serta perasaan negatif, seperti ingin meninggalkan perusahaan, merasa bekerja di perusahaan lain lebih menguntungkan, tidak merasakan manfaat, dan menyesali bergabung dengan perusahaan. Adapun karakteristik karyawan yang

menunjukkan loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan diantaranya adalah : bersedia bekerja melebihi kondisi biasa, merasa bangga atas prestasi yang dicapai perusahaan, merasa terinspirasi, bersedia mengorbankan kepentingan pribadi, merasa ada kesamaan nilai dengan perusahaan.

Menurut Pambudi, di masa lalu atau masa sebelumnya, loyalitas para karyawan hanya diukur dari jangka waktu lamanya karyawan tersebut bekerja bagi sebuah organisasi. Namun saat ini, ukuran loyalitas para karyawan telah sedikit bergeser ke arah yang lebih kualitatif, yaitu yang disebut sebagai komitmen. Komitmen itu sendiri dapat diartikan sebagai seberapa besar seseorang mencurahkan perhatian, pikiran dan dedikasinya bagi organisasi selama dia bergabung di dalam organisasi tersebut (Utomo, 2012).

Jadi, di sini loyalitas para karyawan bukan hanya sekedar kesetiaan fisik atau keberadaannya di dalam organisasi, namun termasuk pikiran, perhatian, gagasan, serta dedikasinya tercurah sepenuhnya kepada organisasi. Saat ini loyalitas para karyawan bukan sekedar menjalankan tugas-tugas serta kewajibannya sebagai karyawan yang sesuai dengan uraian-uraian tugasnya atau disebut juga dengan job description, melainkan berbuat seoptimal mungkin untuk menghasilkan yang terbaik dari organisasi (Utomo, 2012).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh rekrutmen & beban kerja terhadap kinerja karyawan dengan loyalitas sebagai variabel intervening. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel bebas (X), yaitu rekrutmen(X1) dan beban kerja(X2), satu variabel moderating yaitu loyalitas karyawan dan satu variabel terikat (Y) yaitu kinerja karyawan. Sedangkan Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Rumah Makan Soto Ayam Khas Kudus Mbak Lin Semarang yang berjumlah 96 orang dan sampel sebanyak 96 orang dengan teknik pengambilan sampel yaitu *total sampling* dikarenakan jumlah populasi yang kurang dari 100 maka seluruh populasi dijadikan sampel penelitian semuanya. Sedangkan Jenis & sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer berupa kuesioner & data sekunder berupa data terkait dengan karakteristik responden & gambaran obyek penelitian.

Adapun langkah-langkah dalam penelitian ini yaitu:

1. Melakukan Analisis Deskriptif.

Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2011:29).

2. Melakukan Uji Validitas & Reliabilitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner (Ghozali, 2011:45). Sedangkan Uji Reliabilitas digunakan untuk mengetahui nilai yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama (Umar, 2008:113).

3. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu memiliki distribusi normal. Cara menguji normalitas residual dengan uji statistik non parametrik Kolmogorof-Smirnov (K-S) dapat digunakan program SPSS. Dari hasil uji SPSS yang dapat dilihat jika menunjukkan nilai $\text{sig} > \alpha$ (taraf signifikansi= 0,05), maka dapat disimpulkan bahwa data sampel berdistribusi normal. Pengujian normalitas juga didapat dari grafik normal probability plot. Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya.

4. **Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas dapat menggunakan analisis matrik korelasi antar variabel independen dan perhitungan nilai tolerance dan VIF, melalui SPSS. Jika hasil SPSS VIF menunjukkan angka 1, maka dapat dikatakan tidak terjadi multikolinieritas, sebaliknya jika lebih dari 10 maka dalam data tersebut terjadi multikolinieritas.

5. **Uji Heteroskedastisitas**

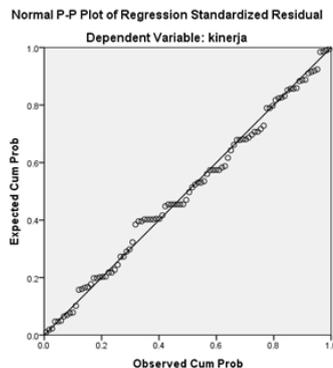
Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan variansi dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas salah satunya dengan melihat grafik plots antara nilai prediksi variabel dependen yaitu: ZPRED dengan residual SRESID. Hasil SPSS menunjukkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas jika titik-titik menyebar secara acak di atas angka 0 pada sumbu Y.

6. **Analisis Regresi Berganda**

Analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini dilakukan dalam dua tahap. Tahap 1 yaitu untuk mencari pengaruh variabel rekrutmen (X1), beban kerja (X2), terhadap loyalitas (Y). Sedangkan tahap 2 yaitu untuk mencari pengaruh variabel rekrutmen (X1), beban kerja (X2) dan loyalitas (Y1) terhadap kinerja (Y2).

7. **Uji Koefisien Determinasi (r^2)**

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.



Sumber: Hasil Analisis SPSS

Data berdistribusi normal juga terbukti pada output Gambar 1 Hasil P-P Plot. Titik-titik menyebar sepanjang garis regresi. Hal tersebut mengartikan sebaran data nya merata sehingga dapat dihasilkan Y yang merata pula pada garis regresi.

1. **Uji Multikolinearitas**

Tabel 2
Nilai VIF dan Tolerance

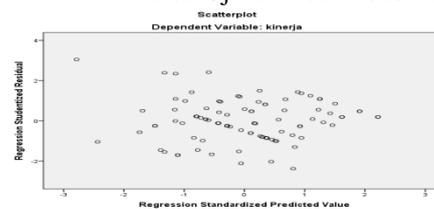
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
rekrutmen	.645	1.551
beban kerja	.527	1.899
loyalitas	.764	1.308

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2018

Dari Tabel 2 diatas terlihat bahwa nilai *tolerance* > 0,1 mendekati satu untuk semua variabel dan nilai VIF berada di sekitar satu, dengan demikian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat kasus multikolinieritas di dalam model. Pengujian multikolinieritas dengan menggunakan VIF < 10 dan *Tolerance* sesuai dengan pendapat Santoso (2003:124).

2. **Uji Heteroskedastisitas**

Gambar 2
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Data primer yang diolah (2018)

Dari hasil diatas terlihat bahwa data menyebar secara acak atau tidak membentuk sebuah pola yang dapat memberikan arti (variance bersifat homogen), dengan demikian disimpulkan bahwa model yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi asumsi klasik.

3. **Analisis Regresi Berganda**

Berdasarkan hasil analisis diketahui Nilai koefisien regresi untuk variabel rekrutmen (X1) adalah sebesar 0,329. Hal ini menunjukkan ada pengaruh positif dari variabel rekrutmen terhadap loyalitas. Artinya jika proses rekrutmen yang diselenggarakan semakin baik maka kinerja karyawan akan semakin meningkat.

Tabel 4.8
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda
Tahap 1

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
	1 (Constant)	10,565	2.150		
rekrutmen	.461	.113	.460	2.535	.004
beban kerja	.536	.116	.519	4.604	.000

a. Dependent Variable: loyalitas

Sumber : Data primer yang diolah (2018)

Kemudian Nilai koefisien regresi untuk variabel beban kerja (X2) adalah sebesar 0,267. Hal ini menunjukkan ada pengaruh positif dari variabel beban kerja terhadap kinerja. Artinya jika beban kerja yang didistribusikan semakin merata maka kinerja karyawan akan semakin meningkat.

Tabel 4.9
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.646	1.976		1.845	.068
rekrutmen	.329	.093	.337	3.540	.001
beban kerja	.267	.106	.266	2.529	.013
loyalitas	.245	.085	.252	2.884	.005

a. Dependent Variable: kinerja

Sumber : Data primer yang diolah (2018)

Nilai koefisien regresi untuk variabel loyalitas (Y1) adalah sebesar 0,245. Hal ini menunjukkan ada pengaruh positif dari variabel loyalitas terhadap kinerja. Artinya jika loyalitas semakin meningkat maka kinerja karyawan akan semakin meningkat pula.

Sementara jika variabel rekrutmen (X1), beban kerja (X2) dan loyalitas (Y1) bernilai nol maka kinerja (Y) akan bernilai 3,646 (positif). Hal tersebut berarti meskipun proses rekrutmen kurang baik, beban kerja yang didistribusikan tidak merata, dan loyalitas tidak meningkat namun kinerja karyawan juga akan meningkat.

4. Koefisien Determinasi

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan besarnya nilai determinasi (Adj.R2) hasil hitung adalah sebesar 0,219. Nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel rekrutmen (X1) dan beban kerja (X2) dalam penelitian ini mampu menjelaskan variabel loyalitas (Y2) sebesar 21,9%, di mana sisanya yaitu sebesar 78,1% dijelaskan oleh faktor lain di luar penelitian ini seperti kompensasi, lingkungan kerja, hubungan kerja dan lain-lain.

Tabel 4.10
Koefisien R hitung dan Determinasi (Adj R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted Square R	Std. Error of the Estimate
1	.485 ^a	.236	.219	2.24808

a. Predictors: (Constant), beban kerja, rekrutmen

Sumber : Data primer yang diolah (2018)

Koefisien determinasi digunakan untuk mencari kontribusi variabel rekrutmen (X1) dan beban kerja (X2) serta loyalitas (Y1) terhadap kinerja (Y2) menunjukkan besarnya nilai determinasi (Adj.R2) hasil hitung adalah sebesar 0,445. Nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel rekrutmen (X1), beban kerja (X2) serta loyalitas (Y1) dalam penelitian ini mampu menjelaskan variabel loyalitas (Y2) sebesar 44,5%, di mana sisanya yaitu sebesar 55,5% dijelaskan oleh faktor lain di luar penelitian ini seperti kompensasi, lingkungan kerja, hubungan kerja dan lain-lain.

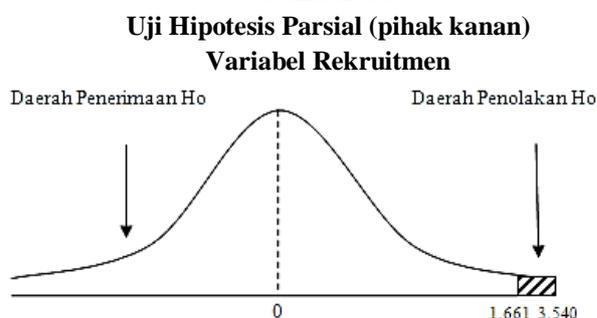
5. Uji T

Tabel 4.12
Hasil Perhitungan t_{hitung}

Variabel	t _{hitung}	t _{tabel}	Hasil Sig
Rekrutmen	3,540	1,661	0,001
Beban kerja	2,529	1,661	0,013
Loyalitas	2,884	1,661	0,005

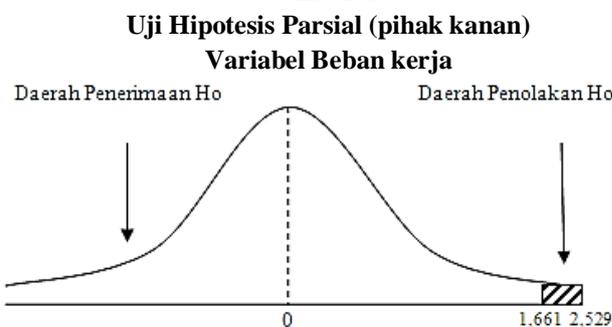
Sumber : Data primer yang diolah (2018)

Gambar 4.3



Sumber : Data primer yang diolah (2018)

Gambar 4.4



Sumber : Data primer yang diolah (2018)

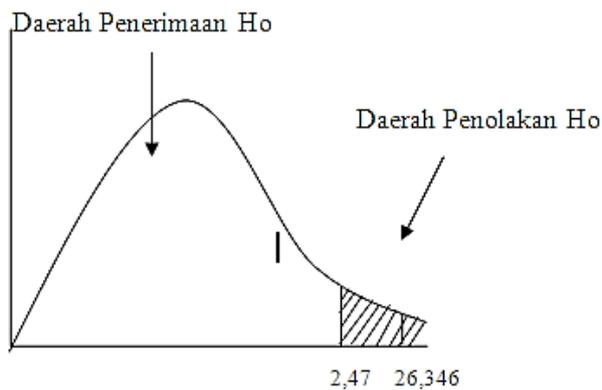
Berdasarkan hasil penelitian untuk Pengujian Hipotesis Parsial antara Variabel Rekrutmen (X1) dan Kinerja (Y) dapat disimpulkan dari hasil perhitungan diperoleh nilai t_{hitung} (3,540) > dari pada t_{tabel} (1,661). Sehingga t_{hitung} berada di daerah penolakan Ho atau daerah penerimaan Ha, maka Ho ditolak dan Ha diterima artinya ada pengaruh positif antara variabel kepercayaan (X1) terhadap kinerja (Y).

Berdasarkan hasil penelitian untuk Pengujian Hipotesis Parsial antara Variabel Beban kerja (X2) dan Kinerja (Y) dapat disimpulkan bahwa dari hasil perhitungan diperoleh nilai t_{hitung} (2,529) > dari pada t_{tabel} (1,661). Sehingga t_{hitung} berada di daerah penolakan Ho atau daerah penerimaan Ha, maka Ho ditolak dan Ha diterima artinya ada pengaruh positif antara variabel beban kerja (X2) terhadap kinerja (Y2).

Berdasarkan Pengujian Hipotesis Parsial antara Variabel Loyalitas (X3) dan Kinerja (Y) dapat disimpulkan bahwa dari hasil perhitungan diperoleh nilai t_{hitung} (2,884) > dari pada t_{tabel} (1,661). Sehingga t_{hitung} berada di daerah penolakan Ho atau daerah penerimaan Ha, maka Ho ditolak dan Ha diterima artinya ada pengaruh positif antara variabel loyalitas (Y1) terhadap kinerja (Y2).

6. Uji F Simultan

Gambar 4.6
Test Signifikansi Simultan (Uji F)



Sumber : Data primer yang diolah (2018)
 Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai F hitung (26,346) > F tabel (2,47) dan sign (0,000) < sign α (0,05) sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima artinya ada pengaruh antara variabel rekrutmen (X1), beban kerja (X2), loyalitas (Y1) terhadap kinerja (Y2) secara bersama-sama.

7. Uji Pengaruh langsung & tidak langsung

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel rekrutmen berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan yang ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,329. akan tetapi tidak berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan dimana variabel loyalitas tidak memediasi pengaruh rekrutmen terhadap kinerja yang ditunjukkan koefisien regresi secara langsung lebih besar dari koefisien regresi tidak langsung (0,329 > 0,113).

Tabel 4.13.
Pengaruh Langsung Dan Tidak Langsung

Pengaruh	Variabel	Koefisien regresi
Pengaruh Langsung	Rekrutmen terhadap kinerja	0,329
Pengaruh Tidak langsung	Rekrutmen terhadap kinerja melalui loyalitas	= (0,461 x 0,245) = 0,113
Pengaruh Langsung	Beban kerja terhadap kinerja	0,267
Pengaruh Tidak langsung	Beban kerja terhadap kinerja melalui loyalitas	= (0,536 x 0,245) = 0,131

Sumber : Data primer yang diolah (2018)
 Sedangkan variabel beban kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan yang ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,267. akan tetapi tidak berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan dimana variabel loyalitas tidak memediasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja yang ditunjukkan koefisien regresi secara langsung lebih besar dari koefisien regresi tidak langsung (0,267 > 0,131).

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh secara langsung rekrutmen terhadap loyalitas karyawan

Rumah Makan Soto Ayam Khas Kudus Mbak Lin Semarang. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,329, sign sebesar 0,001 dan nilai t hasil (3,540) > t tabel (1,661).

Selain itu didapatkan pengaruh secara langsung beban kerja terhadap loyalitas karyawan Rumah Makan Soto Ayam Khas Kudus Mbak Lin Semarang. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,267, sign sebesar 0,013 dan nilai t hasil (2,529) > t tabel (1,661)

Kemudian hasil menunjukkan adanya pengaruh secara langsung loyalitas terhadap kinerja karyawan Rumah Makan Soto Ayam Khas Kudus Mbak Lin Semarang. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,245, sign sebesar 0,005 dan nilai t hasil (2,884) > t tabel (1,661). Akan tetapi variabel loyalitas tidak memediasi pengaruh rekrutmen dan beban kerja terhadap kinerja karyawan Rumah Makan Soto Ayam Khas Kudus Mbak Lin Semarang. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai F hasil (26,346) > t tabel (2,47).

Saran

1. Bagi Karyawan

Memberikan petunjuk dan sumber informasi mengenai rekrutmen, kompensasi, kecerdasan emosional dan loyalitas yang harus dimiliki oleh karyawan agar tujuan perusahaan dapat tercapai dengan baik.

2. Bagi Perusahaan

- Sebagai bahan pertimbangan perusahaan dalam mengatur karyawan agar karyawan merasa aman dan nyaman saat sedang bekerja.
- Sebagai bahan masukan perusahaan untuk meningkatkan loyalitas karyawan .

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Menambah wawasan dan informasi mengenai manajemen sumber daya manusia khususnya dalam rekrutmen, kompensasi, kecerdasan emosional dan loyalitas karyawan untuk penelitian selanjutnya dalam mengkaji masalah yang sama di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiwibowo, 2012. Kepemimpinan dan Loyalitas Terhadap Kinerja Karyawan RSJ. Menur Surabaya. *Jurnal Manajemen Bisnis Volume 2 No. 01 Edisi April 2012*
- Ambarsari, 2013. *Hubungan Antara Persepsi Terhadap Kompensasi Karyawan Dengan Loyalitas Kerja CV. Sinar Abadi*. Skripsi (tidak diterbitkan). Surakarta: Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Amstrong dan Baron, 2008. *Performance Management : The New. Realities*, Institute of Personnel and Development, New York
- Amstrong, 2009. *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi 12, jilid 2.*. Jakarta: Erlangga.
- Anderson, 2008. Board Characteristics, Accounting Report. Integrity, And The Cost Of Debt”, *Journal Of Accounting And Economics.*, Vol. 37, No.3.

- Bernardine & Russell, 2008. *Human resource management. (An Experimental Approach International Edition)*. Mc. Graw-Hill Inc. Singapore.
- Carayon dan Gurses, 2015. A human factors engineering conceptual framework of nursing workload and patient safety in intensive care units. *Intensive and Critical Care Nursing*, 21, pp.284-301
- Dessler, 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Kesepuluh, Jilid 2.*, PT. Indeks: Jakarta
- Farida, 2016. *Pengaruh proses rekrutmen dan kompensasi terhadap loyalitas karyawan pada CV Elang Samudra Surabaya*. Skripsi. STEISIA
- Ghozali, 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM. SPSS 19 (edisi kelima.)* Semarang: Universitas Diponegoro
- Gillies, 2014. *Manajemen Keperawatan Suatu Pendekatan Sistem Edisi. Kedua*. Terjemahan Illinois W. B. Saunders Company.
- Gomes, 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Griffiths, 2008. *An Introduction to English Semantics and Pragmatics*. Edinburgh University Press Ltd
- Handoko, 2011. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, 2010. *Manajemen Sumber Daya manusia*. Jakarta: PT Bumi. Aksara
- Heryanti, 2016. *Pengaruh kompensasi dan beban kerja terhadap loyalitas karyawan di departemen operasi PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang*. Skripsi USU Medan
- Irwandy, 2007. *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Beban Kerja di Unit Rawat. Inap RS Jiwa Makassar Tahun 2006*. Makasar. Universitas Hasanuddin.
- Kasmir, 2012. *Manajemen Perbankan*. Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Kaswan, 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Keunggulan Bersaing. Organisasi*. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Kirmeyer & Dougherty, 2008. Work load, tension, and coping: Moderating effects of supervisor support. *Personnel Psychology*. 41.125-139
- Kurniadi, 2013. *Manajemen Keperawatan dan Prospektifnya (Teori, konsep, dan aplikasi)*. Jakarta: Badan Penerbit Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia
- Malthis, 2016. *Human Resource Management, edisi 10.*, Jakarta : Salemba Empat,
- Mangkunegara, 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mangkuprawira dan Hubeis, 2007. *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Manuaba dalam Satria, 2013. *Human Resource Management: Manajemen Sumber. Daya Manusia. Terjemahan Dian Angelia*. Jakarta: Salemba Empat
- Metiani dan Logahan, 2012. *Pengaruh Rekrutmen, Terhadap Loyalitas Kerja (Studi Kasus pada PT U Finance Indonesia)*.
- Moekijat, 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung : Pionir Jaya.
- Mondy, Noe dan Pemeaux, 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga
- Mudayana, 2012. Pengaruh motivasi dan beban kerja terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul', *KESMAS, vol 4, no. 2, pp. 76-143*.
- Noe, et.al. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia Mencapai Keunggulan Bersaing*. Salemba Empat. Jakarta
- Nursalam, 2008. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu keperawatan. Edisi 2*. Jakarta : Salemba Empat
- Pangabean, 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Pasolong, 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Departemen Dalam Negeri, PerMen DamNeg No. 12 tahun 2008 tentang *Pedoman Analisa Beban Kerja di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah Jakarta*
- Poerwopoespito, 2014. *Mengatasi Krisis manusia di Perusahaan*. Jakarta: Gramedia
- Rasimin, 2008. Hubungan Self Monitoring Dengan Impulsive Buying Terhadap. Produk Fashion Pada Remaja. *Jurnal Psikologi UGM Vol 35. No. 2*.
- Rivai dan Sagala, 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk perusahaan . Raja Grafindo Persada*, Jakarta : Salemba Empat
- Ruky, 2014. *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Saputra 2016. *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sun Star Motor Cabang Negara*. Skripsi : Universitas Pendidikan Ganesha.
- Sasmitaningrum, 2008. *Hubungan Antara Persepsi Karyawan Terhadap Manajemen Konflik Dengan Loyalitas Kerja Karyawan*. Skripsi (tidak diterbitkan). Surakarta: Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Satria, 2013. *Hubungan Beban Kerja Dengan Kinerja Perawat Dalam. Mengimplementasikan Patient Safety di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin*.
- Saydam, 2010. *Manajemen Sumber daya Manusia: Suatu pendekatan. Mikro*. Jakarta: Djambaran.
- Simanjuntak, 2015. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*, Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI.
- Sinamo, 2007. *Delapan Etos Kerja Professional*. Jakarta: Institut. Mahardika.
- Siswanto, 2009. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*. Bandung : Bumi Aksara.
- Steers dan Porter, 2008. *Motivational and Work Behavior, 3th edition*. Tokyo: Mc. Graw Hill Book Company
- Subrata, 2009. *Pengaruh Perilaku Kepemimpinan dan. Transaksional terhadap Kinerja Karyawan Lini Depan Perusahaan Jasa. Tesis Tidak dipublikasikan*: Malang. Ilmu Manajemen Program. Pascasarjana Universitas Brawijaya.
- Sudjana, 2015. *Metode Statistika, Edisi Revisi, Cet. 6*, Bandung: Tarsito
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta, Bandung
- Suharsimi, 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Sukestiyarno, 2009. *Olah Data Penelitian dengan SPSS*, Semarang: Lembaga Penelitian. UNNES

- Sukirno (2014). Beban Kerja dengan Kelelahan Kerja pada Pekerja Industri Keripik Melinjo di Desa Benda Indramayu. *Jurnal. Kesehatan Masyarakat , Vol 1*
- Suranto, 2015. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Swanburg, 2009. *Introductory Management and Leadership for Nurses. Second Edition*. Canada : Jones and Bartlett
- Tambunan, 2013. *Introductory Management and Leadership for Nurses. Second Edition*. Canada : Jones and Bartlett
- Tjiptono dan Chandra, 2015. *Manajemen Kualitas Jasa*,. Yogyakarta. ANDI.
- Tohardi, 2012. *Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia*,. Universitas Tanjung Pura, Mandar Maju, Bandung
- Umar, 2008. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali.
- Utomo, 2012. *Pengaruh Kepemimpinan dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja. Karyawan (CV Berkat Cipta Karyawan Nusantara Surabaya) ISSN 1829-9857*.
- UU Kesehatan No 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.
- Wicaksana, 2015. *Pengaruh kompensasi terhadap loyalitas karyawan PT. BTN Syariah KCS Bandung*. Skripsi IPB
- Wicaksono, 2012. *Pengaruh Kepuasan Kerja, Loyalitas Karyawan, Dan. Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT. Vision land Bagian Packing)*. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi. Universitas Stikubank