



IMPLIKASI KUALITAS PELAYANAN DAN PROFESIONALISME TERHADAP KINERJA STAF MELALUI PELATIHAN PADA LINGKUNGAN KORPS SABHARA BADAN PEMELIHARA KEAMANAN KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA

Andika Varelsya Daffa Pratama¹, Zaharuddin², Sukiman³

^{1,2,3} Universitas Mitra Bangsa, (Jakarta 12530)
andika.varmeelen@gmail.com

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
Sejarah Artikel: Diterima tgl. 01/11/2025 Diperbaiki tgl. 04/11/2025 Disetujui tgl. 21/11/2025 Tersedia daring tgl. 21/11/2025	<p>Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Profesionalisme Personil (X2) terhadap Kinerja Staf (Y) serta menguji peran Pelatihan sebagai variabel intervening menggunakan analisis jalur. Pendekatan penelitian ini bersifat kuantitatif dengan metode <i>path analysis</i> sebagai pengembangan dari regresi berganda, digunakan untuk melihat hubungan langsung dan tidak langsung antar variabel. Analisis dilakukan menggunakan uji parsial (<i>t-test</i>), uji simultan (<i>ANOVA</i>), dan uji Sobel untuk menguji efek mediasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Staf dengan koefisien jalur 0,425, nilai thitung 5,726 > ttabel 2,009 dan signifikansi 0,000 < 0,05. Profesionalisme Personil juga berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Staf dengan koefisien jalur 0,576, nilai thitung 7,761 > ttabel 2,009 dan signifikansi 0,000 < 0,05. Uji simultan (<i>ANOVA</i>) menghasilkan nilai Fhitung 362,416 > Ftabel 2,79 dengan signifikansi 0,000, yang berarti kedua variabel berpengaruh bersama terhadap Kinerja Staf. Hasil uji Sobel memperoleh nilai Z sebesar 4,2, yang menunjukkan adanya efek mediasi parsial dari variabel Pelatihan dalam hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kinerja Staf.</p>
ISSN-E: 2962-4746 ISSN-P: 2961-8312	Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Profesionalisme dan Pelatihan (Z)
DOI: 10.58290/jmbo.v4i2.525	©2025. Diterbitkan oleh Jurnal Manajemen Bisnis dan Organisasi (JMBO). Artikel ini memiliki akses terbuka di bawah lisensi CC BY (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

PENDAHULUAN

Kinerja staf Subbagian Personel (Subbagpers) di Bagian Perencanaan dan Administrasi Umum (Bagrenmin) Korsabhara Baharkam Polri memainkan peran strategis dalam mendukung keberhasilan operasional organisasi. Sebagai unit yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan administrasi personel, kinerja staf Subbagpers menjadi elemen penting yang memengaruhi kualitas pelayanan internal dan profesionalisme personel Korsabhara Baharkam Polri. Dengan meningkatnya kompleksitas tugas kepolisian, tuntutan untuk memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan profesional semakin tinggi.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi kepolisian, termasuk Korsabhara Baharkam Polri, tidak hanya berpengaruh pada kepuasan internal personel, tetapi juga berdampak pada persepsi masyarakat terhadap institusi kepolisian secara keseluruhan. Pelayanan internal yang buruk, seperti pengelolaan administrasi yang lambat atau kurangnya komunikasi yang efektif, dapat menghambat produktivitas dan menciptakan ketidakpuasan di kalangan personel. Sebaliknya, pelayanan yang berkualitas akan mendukung terciptanya lingkungan kerja yang kondusif dan mendukung profesionalisme dalam pelaksanaan tugas.

Dalam konteks Subbagpers Bagrenmin Korsabhara Baharkam Polri,

kualitas pelayanan dan profesionalisme tidak hanya berdampak pada kepuasan personel internal, tetapi juga menentukan seberapa baik unit tersebut mendukung misi organisasi secara keseluruhan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan profesionalisme personel terhadap kinerja staf Subbagpers. Dengan memahami hubungan ini, diharapkan organisasi dapat mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan untuk menciptakan sistem kerja yang lebih efektif, efisien, dan mendukung pencapaian tujuan strategis Korsabhara Baharkam Polri.

Untuk memahami pengaruh profesionalisme personil terhadap kinerja staf, melalui pelatihan sebagai variabel intervening perlu diidentifikasi beberapa fenomena yang menggambarkan hubungan antara kedua variabel tersebut. Berdasarkan laporan internal pada sejumlah organisasi kepolisian, ditemukan bahwa tingkat kedisiplinan personil secara langsung memengaruhi waktu penyelesaian tugas administrasi. Misalnya, keterlambatan dalam menyelesaikan dokumen personel terjadi akibat ketidakhadiran personel pada jam kerja. Ketidakdisiplinan personel dapat menyebabkan penumpukan tugas administratif yang memengaruhi kinerja staf secara keseluruhan. Sebaliknya, personel yang disiplin mendukung

penyelesaian pekerjaan tepat waktu, Observasi di beberapa unit administrasi menunjukkan bahwa tidak semua personel memiliki kompetensi teknis yang sama, terutama dalam menggunakan perangkat lunak administrasi dan teknologi informasi terkini, Kurangnya kompetensi teknis menghambat kelancaran alur kerja administratif, sehingga menurunkan kinerja staf secara keseluruhan. Peningkatan kompetensi teknis secara signifikan dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi pekerjaan, Pada unit administrasi di lingkungan Korsabhara Baharkam Polri, ditemukan kasus di mana personel dengan komitmen kerja rendah sering mengabaikan tanggung jawab, sehingga mengganggu alur kerja, Personel dengan etos kerja yang rendah berkontribusi pada inefisiensi dan hasil kerja yang tidak optimal. Sebaliknya, personel yang memiliki komitmen tinggi cenderung menyelesaikan tugas dengan lebih cepat dan akurat. Fenomena-fenomena di atas menunjukkan bahwa profesionalisme personel, yang mencakup disiplin, kompetensi teknis, etos kerja, komunikasi, dan integritas, memiliki pengaruh besar terhadap kinerja staf. Dengan meningkatkan aspek-aspek profesionalisme ini, kinerja staf dapat ditingkatkan, yang pada akhirnya mendukung pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.

LANDASAN TEORI

a. Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam organisasi yang memiliki unsur sumber daya manusia yang merupakan tenaga kerja pada organisasi. Dengan demikian, fokus yang dipelajari manajemen sumber daya manusia ini hanyalah masalah yang berhubungan dengan tenaga kerja manusia saja.

Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi, karena manusia menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Untuk lebih jelasnya ada baiknya kita mengetahui pendapat beberapa ahli mengenai sumber daya manusia.

Menurut Sunyoto (2018:5), menyatakan bahwa "Manajemen sumber daya manusia adalah sebagai serangkaian tindakan dalam hal pemikiran, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan pengembangan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan, baik tujuan individu maupun organisasi".

Andrew dalam Mangkunegara (2019:4) berpendapat bahwa perencanaan sumber daya manusia atau perencanaan tenaga kerja didefinisikan sebagai proses menentukan kebutuhan

tenaga kerja dan berarti mempertemukan kebutuhan tersebut agar pelaksanaannya berintegrasi dengan rencana organisasi. Sedangkan menurut Schuler, et al. (dalam Sutrisno 2021:6) MSDM merupakan pengakuan tentang pentingnya tenaga kerja organisasi sebagai sumber daya manusia yang sangat penting dalam memberi kontribusi bagi tujuan-tujuan organisasi, dan menggunakan beberapa fungsi dan kegiatan untuk memastikan bahwa sumber daya manusia tersebut digunakan secara efektif dan adil bagi kepentingan individu, organisasi, dan masyarakat

b. Kualitas Pelayanan

Fasilitas kerja merupakan sesuatu yang digunakan untuk Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Menurut Adrian Payne (2020), literatur pemasaran dan layanan pelanggan seringkali dilihat sebagai bagian dari bauran pemasaran '*place*' (tempat) dan dikaitkan dengan komponen distribusi dan logistik dari unsur tersebut. Pandangan tersebut adalah mengenai layanan pelanggan

sebagai hasil dari fungsi distribusi dan logistik yang berupaya menjelaskan signifikasinya dalam hal cara jasa disampaikan dan sejauh mana pelanggan puas.

Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2020:504), pelayanan adalah perihal atau cara melayani : kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut Kotler (2018) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sedangkan Tjiptono (2019) menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible yang biasa (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan.

Sementara itu, menurut Lovelock, Petterson & Walker dalam Tjiptono (2019) mengemukakan perspektif pelayanan sebagai sebuah sistem, dimana setiap bisnis jasa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama: (1) operasi jasa; dan (2) penyampaian jasa.

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu

diberikan kepada orang lain, dalam hal ini, kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka

c. Budaya Organisasi

Santoso (2019 : 54), budaya organisasi pada hakekatnya adalah kebiasaan-kebiasaan dalam organisasi yang menekankan pada nilai, norma serta aturan yang membentuk sikap dan perilaku anggota dalam organisasi. Menurut Wardiah (2019:196) mengatakan, bahwa “budaya organisasi pada hakikatnya merupakan nilai-nilai dasar organisasi, yang akan berperan sebagai landasan bersikap, berperilaku dan bertindak bagi semua anggota organisasi.

Menurut Graham dalam Siswadi (2022:71) budaya organisasi adalah norma, keyakinan, sikap dan filosofi organisasi. Kebudayaan adalah suatu sistem nilai, keyakinan dan norma-norma yang unik yang dimiliki secara bersama oleh anggota suatu organisasi. Kebudayaan juga menjadi suatu penyebab penting bagi keefektifan organisasi itu sendiri. Sementara menurut Wheel dan Hunger (2021:127), bahwa “budaya perusahaan adalah himpunan dari kepercayaan, harapan, dan nilai-nilai yang dianut bersama oleh anggota perusahaan dan diwariskan dari satu generasi ke generasi berikutnya.

Dari definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi merupakan nilai-nilai, sikap, dan perilaku setiap anggota dalam suatu organisasi yang mencerminkan karakteristik organisasi tersebut dan juga yang membedakan organisasi dengan organisasi lainnya. Budaya organisasi juga harus diikuti oleh seluruh anggota organisasi.

d. Profesionalisme

Profesionalisme berasal dari kata bahasa Inggris yakni *professionalism* yang secara leksikal berarti sifat profesional. Orang yang profesional memiliki sikap yang berbeda dengan orang yang tidak profesional meskipun dalam pekerjaan yang sama atau katakanlah berada pada satu ruangan kerja. Sifat profesional berbeda dengan sifat para profesional atau tidak profesional sama sekali. Sifat yang dimaksud adalah seperti yang dapat ditampilkan dalam perbuatan, bukan yang dikemas dalam kata-kata yang diklaim oleh pelaku secara individual. Menurut Abeng (dalam Moeljono, 2019:107) menyatakan bahwa “Profesionalisme terdiri dari atas tiga unsur, yaitu *knowledge, skill, integrity*, dan selanjutnya ketiga unsur tersebut harus dilandasi dengan iman yang teguh, pandai bersyukur, serta kesediaan untuk belajar terusmenerus jadi dapat dikatakan bahwa profesionalisme adalah kemampuan dan keterampilan seseorang

dalam melaksanakan tugas sesuai bidang dan tingkatan masing-masing secara tepat waktu dan cermat. Profesionalisme menyangkut kecocokan antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi dengan kebutuhan tugas, artinya keahlian yang dimiliki dan kemampuan merefleksikan arah dan tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi.

Menurut Hardjana (2022:20) memberikan pengertian bahwa profesional adalah orang yang menjalani profesi sesuai dengan keahlian yang dimilikinya. Dalam hal ini ia dipercaya dan dapat diandalkan dalam melaksanakan pekerjaannya, sehingga dapat berjalan dengan lancar, baik dan mendatangkan hasil yang diharapkan.

Menurut Rusma (2020:18) Profesionalisme adalah suatu pandangan terhadap keahlian tertentu yang diperlukan dalam pekerjaan tertentu, yang mana keahlian itu hanya diperoleh melalui pendidikan khusus atau latihan khusus. Jadi profesionalisme mengarah kepada komitmen para anggota suatu profesi untuk meningkatkan kemampuan profesionalnya dan terus-menerus mengembangkan strategi-strategi yang digunakannya dalam melakukan pekerjaan yang sesuai dengan profesi yang diembanya. Jadi dapat dikatakan bahwa profesionalisme adalah suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai dengan

bidang dan tingkatan masing-masing secara tepat waktu dan cermat. Profesionalisme menyangkut kecocokan antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi dengan kebutuhan tugas. Artinya keahlian dan kemampuan aparat merefleksikan arah dan tujuan yang ingin dicapai oleh suatu organisasi.

e. Pelatihan

Mangkunegara (2019), Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sementara Amir (2020:36) menyatakan bahwa: "Kinerja adalah suatu yang ditampilkan oleh seorang atau suatu proses yang berkaitan dengan tugas kerja yang ditetapkan".

Kasmir (2019:182) mengatakan kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggungjawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu. Meningkatnya kinerja perorangan (*individual performance*) maka kemungkinan besar juga akan meningkatkan kinerja perusahaan (*corporate performance*) karena keduanya mempunyai hubungan yang erat. Sementara Benardin & Russel (2019:270), menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil yang di produksi oleh fungsi pekerjaan tentu atau kegiatan-

kegiatan pada pekerjaan tertentu selama periode waktu tertentu.

Simamora dalam Riani (2019:6) mengemukakan pengertian bahwa kinerja karyawan adalah tingkat dimana karyawan mencapai persyaratan pekerjaan. Karyawan sebagai front stage menjembatani pengurus adalah pelaksanaan koperasi didalam memberikan pelayanan kepada anggota. Puas atau tidaknya pelayanan yang diterima anggota koperasi tergantung dari kinerja pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada anggota koperasi. Sementara Mathis (2019) mendefinisikan kinerja karyawan adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan yang mempengaruhi seberapa besar banyaknya mereka memberi kontribusi kepada organisasi secara kualitas output, kuantitas output, jangka waktu output, kehadiran ditempat kerja, dan sikap kooperatif.

Kinerja karyawan lebih mengarah pada tingkat prestasi kerja yang merefleksikan bagaimana karyawan dapat memenuhi kebutuhan pekerjaan dengan baik. Kinerja sebagai kualitas dan kuantitas dari pencapaian tugas-tugas, baik yang dilakukan oleh individu, kelompok maupun perusahaan (Fawzi dalam Edward, Sumarni & Almaududi, 2020). Kappagoda, Othman, & Alwis (2019) mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja yang dicapai oleh individu yang disesuaikan dengan peran atau tugas individu tersebut dalam suatu

perusahaan pada suatu periode waktu tertentu, yang dihubungkan dengan suatu ukuran nilai atau standar tertentu dari perusahaan dimana individu tersebut bekerja.

Dari definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu perusahaan secara kualitas dan kuantitas pada periode tertentu yang merefleksikan seberapa baik seseorang atau kelompok tersebut memenuhi persyaratan sebuah pekerjaan dalam usaha pencapaian tujuan perusahaan

f. Kinerja Pegawai

Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Sutrisno (2019:172) "Kinerja adalah hasil kerja karyawan dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi." Menurut Mangkunegara (2018:67) "Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya."

Kata kinerja atau prestasi berasal dari kata "*Performance*" yang berarti: prestasi, pertunjukan, pelaksanaan

tugas. Prawirosentono (2018) mendefinisikan kinerja yaitu "Performance" adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika

Amir (dalam Lestari, 2019:36) "Kinerja adalah suatu yang ditampilkan oleh seorang atau suatu proses yang berkaitan dengan tugas kerja yang ditetapkan. Kinerja bukan ujung terakhir dari serangkaian proses kerja tetapi tampilan keseluruhan yang dimulai dari unsur kegiatan *input* proses, *output* dan bahan *outcome*". Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Untuk itu diperlukan penentuan kriteria yang jelas dan terukur serta ditetapkan secara bersama-sama yang dijadikan sebagai acuan.

Mangkunegara (2018:67) "Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya." Sementara menurut Torang (2018:74) "Kinerja adalah kuantitas atau kualitas hasil kerja

individu atau sekelompok di dalam organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang berpedoman pada norma, standar operasional prosedur, kriteria dan ukuran yang telah ditetapkan atau yang berlaku dalam organisasi.

Griffin (2018:481), kinerja merupakan salah satu kumpulan total dari kerja yang ada pada diri pekerja. Menurut Nawawi (2019:131) kinerja adalah hasil dari suatu pekerjaan yang telah dilakukan, baik berupa fisik atau material maupun non fisik atau non material. Sedangkan menurut Benardin dan Russel (2019:270), menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil yang di produksi oleh fungsi pekerjaan tentu atau kegiatan-kegiatan pada pekerjaan tertentu selama periode waktu tertentu.

Berdasarkan definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai merupakan prestasi yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya sesuai dengan standar dan kriteria yang telah ditetapkan oleh pekerjaan itu dan dapat menghasilkan kepuasan kerja yang nantinya akan berpengaruh pada tingkat imbalannya

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, berjenis deskriptif dan asosiatif. Dikatakan pendekatan

kuantitatif sebab pendekatan yang digunakan di dalam usulan penelitian, proses, hipotesis, turun ke lapangan, analisa data dan kesimpulan data sampai dengan penulisannya menggunakan aspek pengukuran, perhitungan, rumus dan kepastian data numerik. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif karena bertujuan membuat pencanderaan / lukisan / deskripsi mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat suatu populasi atau daerah tertentu secara sistematis, faktual dan teliti, (Ginting, 2018:55). Sedangkan dikatakan sebagai penelitian asosiatif karena penelitian ini menghubungkan dua variabel atau lebih.

Penelitian kuantitatif mengambil jarak antara peneliti dengan objek yang diteliti. Penelitian kuantitatif menggunakan instrumen-instrumen formal, standar dan bersifat mengukur.

Populasi sampel

Menurut Sugiyono (2019:80) pengertian populasi yaitu wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Yang menjadi populasi pada penelitian ini adalah 50 Staff Subbagpers Bagrenmin di Lingkungan Korsabhara Baharkam Polri. Pada penelitian yang penulis lakukan, sampel yang diambil untuk penelitian ini sebanyak 50 responden yakni pegawai

Staff Subbagpers Bagrenmin di Lingkungan Korsabhara Baharkam Polri.

Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara untuk mencari dan memperoleh data mengenai variabel yang berupa catatan dan laporan serta dokumentasi. Menurut Sugiyono (2020:37) terdapat dua hal utama yang mempengaruhi kualitas data hasil penelitian, yaitu kualitas instrument penelitian dan kualitas dari hasil. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik penelitian lapangan, dilakukan dengan turun langsung ke lapangan menggunakan alat pengumpulan data kuesioner yang disebarakan kepada responden.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner (Angket) diberikan kepada responden mengenai Implikasi Kualitas Pelayanan dan Profesionalisme terhadap Kinerja Staf melalui Pelatihan pada Lingkungan Korps Sabhara Badan Pemelihara Keamanan Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Penilaian terhadap serangkaian pernyataan angket penelitian yang telah dijawab oleh responden menggunakan norma penelitian sebagai berikut :

Pertanyaan yang bersifat positif jika jawabannya :

- | | |
|------------------------|--------|
| a) Sangat Setuju | Skor 5 |
| b) Setuju | Skor 4 |
| c) Cukup Setuju | Skor 3 |
| d) Tidak Setuju | Skor 2 |
| e) Sangat Tidak Setuju | Skor 1 |

Penyusunan alternatif jawaban pada angket ini didasarkan pada model skala *Likert*. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial. Dalam penelitian gejala sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.

2. Instrument Penelitian

Instrument penelitian variabel Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) (X_1), Pelatihan (X_2) dan kinerja karyawan (Y) berupa kuisisioner dengan *scoring* model likert yang diisi oleh responden pada kuisisioner yang dibagikan. Skala likert terdiri dari 5 (lima) skala yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Cukup Setuju (CS), Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS) dengan bobot nilai untuk pernyataan positif maupun negatif.

Metode Analisis

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis kuantitatif dengan

menggunakan statistik. Selanjutnya untuk memperoleh dan mempercepat input data, *software* statistik digunakan untuk mendukung penelitian ini. *Software* yang digunakan untuk mendukung penelitian ini adalah program SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) versi 29. Dalam SPSS data mentah yang telah diolah menjadi angka di inputkan ke dalam SPSS, sehingga memudahkan penulis dalam melakukan penelitian ini.

Pengujian Validitas

Dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas adalah sebagai berikut :

- Apabila nilai r_{hasil} positif serta $r_{\text{hasil}} > r_{\text{tabel}}$, maka butir atau variabel tersebut valid.
- Apabila nilai r_{hasil} negatif dan $r_{\text{hasil}} < r_{\text{tabel}}$ atau pun r_{hasil} negatif $> r_{\text{tabel}}$ maka butir atau variabel tersebut tidak valid.

Suatu kuesioner dinyatakan valid apabila nilai r yang diperoleh dari hasil perhitungan (r_{xy}) lebih besar daripada nilai r_{tabel} (5%).

Uji Reliabilitas Instrumen

Menurut Arikunto (2020:221) reliabilitas menunjukkan pada satu pengertian bahwa suatu instrument cukup dapat dipercaya untuk menggunakan rumus Cronbach Alpha.

Dasar pengambilan keputusan

dalam uji reliabilitas pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Apabila nilai r_{α} positif dan $r_{\alpha} > r_{\text{tabel}}$ maka butir atau variabel tersebut Reliabel.
- 2) Apabila nilai r_{α} negatif dan $r_{\alpha} < r_{\text{tabel}}$ ataupun r_{α} negatif $> r_{\text{tabel}}$ maka butir atau variabel tersebut tidak Reliabel

Analisis Regresi Berganda

Sugiyono (2019:277) mengemukakan analisis regresi linier berganda digunakan untuk melakukan prediksi, bagaimana perubahan nilai variabel dependen bila nilai variabel independen dinaikan atau diturunkan nilainya. Analisis ini digunakan dengan melibatkan dua atau lebih variabel bebas antara variabel dependen (Y) dan variabel independen (X_1 , dan X_2), cara ini digunakan untuk mengetahui kuatnya pengaruh antara beberapa variabel bebas secara serentak terhadap variabel terikat.

$$\mu_{Y/X_1, X_2, \dots, X_n} = A + B_1X_1 + B_2X_2 + \dots + B_nX_n$$

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik regresi linear bergada. Analisis dilakukan secara komputerisasi dengan menggunakan komputer program *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS) Versi 29 for Windows.

1. Hipotesis

Perhitungan atau analisis pada penelitian ini memanfaatkan komputer program SPSS for Windows 29. Statistik uji yang digunakan adalah :

a. Uji F

Statistik uji F digunakan untuk mengetahui secara simultan (berganda) pengaruh antara Disiplin (X_1) dan Motivasi Kerja Personil (X_2) terhadap Kinerja Pengasuh Siswa POLRI (Y), dengan keputusan uji adalah :

- 1) H_0 diterima jika $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$
- 2) H_0 ditolak jika $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$.

b. Uji t

Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara sendiri-sendiri (parsial) dengan variable terikat, dengan keputusan ini adalah menggunakan uji parsial (uji t) dengan keputusan uji adalah :

- 1) H_0 diterima jika $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$
- 2) H_0 ditolak jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$.

Kemudian untuk mengetahui besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) dan Profesionalisme (X_2) terhadap Kinerja Staf (Y) menggunakan koefisien determinasi parsial (r^2). Apabila semakin besar r^2 untuk masing-masing variabel independent, semakin besar pula sumbangannya terhadap variabel dependen dan jika ada variabel dependen yang angka r^2 paling besar, probabilitasnya paling kecil dan r_{hitung} paling tinggi, maka variabel dependen tersebut mempunyai hubungan yang

besar terhadap variabel independent.

a. Uji F

Uji F digunakan untuk mencari apakah secara simultan ada hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Adapun rumus uji F menurut Sugiyono (2004:190) adalah sebagai berikut :

$$F = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

Keterangan:

- F = Nilai F (F hitung)
- R² = Koefisien korelasi berganda
- K = Jumlah variabel bebas
- n = Ukuran sampel

Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

- 1) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima.
- 2) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak.

b. Koefisien Determinasi

Pengertian koefisien determinasi menurut Andi Supangat (2008:350) yaitu: "Koefisien determinasi adalah merupakan besaran untuk menunjukkan tingkat kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih dalam bentuk persen (menunjukkan seberapa besar persentase keragaman y yang dapat dijelaskan oleh keragaman x), atau

dengan kata lain seberapa besar x dapat memberikan kontribusi terhadap y."

Mudrajad Kuncoro (2001:100), menurutnya Koefisien pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah diantara nol (0) dan satu (1). Nilai r² yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel amat terbatas. Jika nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Besarnya hubungan variabel "X₁" dan "X₂" dengan variabel "Y" dapat diketahui dengan menggunakan analisis koefisien determinasi, yang diperoleh dengan mengkuadratkan koefisien korelasinya. Berdasarkan dari pengertian diatas, maka koefisien determinasi merupakan bagian dari keragaman total dari variabel tak bebas yang dapat diperhitungkan oleh keragaman variabel bebas dihitung dengan koefisien determinasi dengan asumsi dasar faktor-faktor lain di luar variabel dianggap tetap atau konstan. Untuk mengetahui nilai koefisien determinasi, maka dapat dihitung dengan menggunakan rumus :

$$K_d = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

Kd = Nilai koefisien determinasi

r = Nilai koefisien korelasi

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data kuantitatif yang telah tersusun, melalui penyebaran kuesioner atau angket yang telah peneliti lakukan menjadi nilai rata-rata variabel X_1 (Disiplin), variabel X_2 (Motivasi Kerja Personil) dan variabel Y (Kinerja Pengasuh Siswa POLRI) dianalisis menggunakan statistik parametris dengan program *SPSS Release 29.00 For Windows*, yaitu untuk mengetahui apakah masing-masing variabel yang diteliti mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan atau sebaliknya. Data dianalisis dengan menggunakan perintah (*option*) *analysis regression* yang terdapat pada menu utama *SPSS*. Nilai-nilai dalam setiap *output SPSS*, diuraikan sebagai berikut :

Uji Hipotesis Analisis Jalur

a) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja staff Korps Sabhara Badan Pemeliharaan Keamanan Kepolisian Negara Republik Indonesia

Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kinerja Staff (Y). Hal ini dapat dibuktikan dengan besarnya koefisien path sebesar 0.425 dengan

nilai t_{hitung} sebesar 5,726 dan t_{tabel} sebesar 2,009, maka $5,726 > 2,009$ dengan probabilitas sebesar 0.000 ($0.000 < 0.050$). Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X_1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Staff (Y).

b) Pengaruh profesionalisme personil terhadap kinerja staff

Profesionalisme personil (X_2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kinerja Staff (Y). Hal ini dapat dibuktikan dengan besarnya koefisien path sebesar 0.576 dengan nilai t_{hitung} sebesar 7,761 dan t_{tabel} sebesar 2,009, maka $7,761 > 2,009$ dengan probabilitas sebesar 0.000 ($0.000 < 0.05$).

c) Pengaruh kualitas pelayanan dan profesionalisme personil terhadap kinerja staff

Uji ANOVA diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 362.416 sedangkan F_{tabel} (α 0,05) untuk $N = 50$ sebesar 2.79. Jadi $F_{hitung} >$ dari F_{tabel} (α 0,05) atau $362.416 > 2.79$, dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 karena $0,000 < 0,05$, maka dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan (X_1) dan Profesionalisme personil (X_2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kinerja Staff (Y)

d) Pelatihan memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja staf

Hasil uji Sobel menghasilkan nilai Z sebesar 4.2, yang menunjukkan bahwa efek mediasi secara statistik signifikan pada level signifikansi 0.05. Temuan ini mendukung keberadaan mediasi parsial, di mana *Pelatihan* menjembatani pengaruh *Kualitas Pelayanan* terhadap *Kinerja Staf*, namun hubungan langsung antara *Kualitas Pelayanan* dan *Kinerja Staf* tetap signifikan.

e) Profesionalisme memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja staf.

Berdasarkan hasil analisis regresi, diperoleh bahwa Profesionalisme (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Staf (Y) baik secara langsung ($B = 0.927$; $p < 0.001$) maupun tidak langsung melalui variabel mediasi Pelatihan (Z). Hasil regresi menunjukkan bahwa Profesionalisme berpengaruh signifikan terhadap Pelatihan ($B = 0.328$; $p < 0.01$), dan Pelatihan juga berpengaruh signifikan terhadap Kinerja ($B = 0.564$; $p < 0.001$). Ketika variabel Pelatihan dimasukkan ke dalam model, pengaruh langsung Profesionalisme terhadap Kinerja menurun (dari $B = 0.927$ menjadi $B = 0.468$), tetapi tetap signifikan, yang menunjukkan adanya mediasi parsial.

SIMPULAN

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kinerja Staff (Y). Hal ini dapat dibuktikan dengan besarnya koefisien path sebesar 0.425 dengan nilai t_{hitung} sebesar 5,726 dan t_{tabel} sebesar 2,009, maka $5,726 > 2,009$ dengan probabilitas sebesar 0.000 ($0.000 < 0.050$). Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X_1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Staff (Y).
2. Profesionalisme personil (X_2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kinerja Staff (Y). Hal ini dapat dibuktikan dengan besarnya koefisien path sebesar 0.576 dengan nilai t_{hitung} sebesar 7,761 dan t_{tabel} sebesar 2,009, maka $7,761 > 2,009$ dengan probabilitas sebesar 0.000 ($0.000 < 0.05$). Hal ini menunjukkan bahwa variabel Profesionalisme personil (X_2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Staff (Y).
3. Uji ANOVA diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 362.416 sedangkan F_{tabel} (α 0,05) untuk $N = 50$ sebesar 2.79. Jadi $F_{hitung} >$ dari F_{tabel} (α 0,05) atau $362.416 > 2.79$, dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 karena $0,000 < 0,05$, maka dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan (X_1) dan Profesionalisme personil (X_2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kinerja Staff (Y).

4. Hasil uji Sobel menghasilkan nilai Z sebesar 4.2, yang menunjukkan bahwa efek mediasi secara statistik signifikan pada level signifikansi 0.05. Temuan ini mendukung keberadaan mediasi parsial, di mana *Pelatihan* menjembatani pengaruh *Kualitas Pelayanan* terhadap *Kinerja Staf*, namun hubungan langsung antara *Kualitas Pelayanan* dan *Kinerja Staf* tetap signifikan.
5. Hasil uji Sobel menghasilkan nilai $Z = 2.887$ ($p < 0.05$), yang berarti efek mediasi yang dilakukan oleh variabel *Pelatihan* signifikan secara statistik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *Pelatihan* memediasi hubungan antara *Profesionalisme* dan *Kinerja Staf* secara parsial.
- dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Telkom Witel Bandung.
- Anoraga, Pandji. 2020. Manajemen Bisnis. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Aprianto, Brian & Jacob, A.F. 2019. Pedoman Lengkap Profesional SDM Indonesia. Jakarta: PPM Management.
- Arfan, D. 2018. Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada BNI Syariah Cabang Pekanbaru. Fakultas Psikologis Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Riau.
- Arikunto, S. 2020. Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta: Bumi Aksara.
- Badriyah, M. 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan 1. Bandung : CV Pustaka Setia.
- Bateman, Thomas S. and Scott A. Snell. 2018. Manajemen, Kepemimpinan dan Kerja sama dalam Dunia yang Kompetitif, Edisi 10, Alih Bahasa : Ratno Purnomo dan Willy Abdillah, (2014), Salemba Empat, Jakarta
- Bernardin, H. Jhon., Russel, Joyce E. A. (2019). Human Resouces: An Expimetal Approach. Singapore: Mc. Graw - Hill book.co
- Dessler, G. 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Salemba Empat.
- Edison, Emron, Anwar, Yohny dan

DAFTAR PUSTAKA

- A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2021. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- _____. 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Abdullah, M. 2019. Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan. Yogyakarta : Penerbit Aswaja Pressindo.
- Agus Tulus, Moh. 2022, Manajemen Sumber Daya Manusia, Buku Panduan Mahasiswa, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Akbar, T. A. 2018. Pengaruh Pelatihan

- Komariyah, Imas. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Edwin B. Flippo 2019, *Personel Management (Manajemen Personalia)*, Edisi. VII Jilid II, Terjemahan Alponso S, Erlangga, Jakarta
- Erlina, Sri Mulyani, 2021. *Metodologi Penelitian Bisnis : Untuk Akuntansi dan Manajemen*, Cetakan Pertama, USU Press, Medan.
- Fuad, Hasim. 2018. *Pengaruh Motivasi diri dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan kerja Pegawai Pada Biro Umum Sekretariat Presiden RI*.
- George R. Terry dan Leslie W. Rue, *Dasar-Dasar Manajemen, (Principles of Management)*, Terj. G.A. Ticoalu, Bumi Aksara, Jakarta, 2019.
- Ghozali, Imam. 2020. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Edisi Ketiga , Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gomes, Faustino Cardoso, 2019, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Andi, Yogyakarta
- Hasibuan, Malayu S.P. 2022. *Manajemen SDM. Edisi Revisi*, Cetakan Ke Tigabelas. Jakarta: Bumi Aksara.
- _____. 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi*, PT. Bumi Aksara Jakarta.
- Hawthorne. et al. (2019). *Measuring Patient Satisfaction with Health Care Treatment Using The Short Assesment Of Patient Satisfaction Measure Delivered Superior and Robust Satisfaction Estimates. Journal of Clinical Epidemiology*
- John, H Bernardin, Joyce E. A. Russel. 2018. *Human Resource Management, an Experiential Approach*, Mc Graw- Hill International Edition. Printed in Singapore.
- Jonathan, Sarwono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Kappagoda, U., Othman, H., & Alwis, G. 2019. *Psychological capital and job performance: The mediating role of work attitudes*.
- Kartono Kartini Dr. 2021. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Perkasa
- Kasmir. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kreitner Robert dan Kinicki Angelo. 2018. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Laksana, Ronna. 2019. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan Bagian Marketing pada PT. Bank Muamalat, Tbk. Cabang Tasikmalaya*.
- Laksmi Riani, Asri. 2018. *Manajemen SDM Masa Kini*, Yogyakarta : Graha Ilmu.

- Lestari, Sri. 2019. "Pengukuran Kinerja Dengan Pendekatan Balanced Scorecard Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong Tahun 2013 dan 2014". Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.
- Listianto Tony dan Setiaji Bambang. 2020. Pengaruh Motivasi, Kepuasan, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus di Lingkungan Pegawai Kantor PDAM Kota Surakarta)
- Lupiyoadi, R. (2019). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : Salemba Empat
- Mangkunegara. 2021. Manajemen Sumber Daya Perusahaan. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Manulang, M. 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Citapustaka Media Perintis
- Marwansyah. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: CV Alfabeta
- Mathis, Robert L., dan John Harold Jackson, 2018, Human Resources Management, Thomson Learning
- Mondy, R. Wayne, Noe Robert M., 2019. Human Resource Management, Tenth Edition, Jilid I, Penerjemah Bayu Airlangga, M.M., Jakarta: Erlangga
- Mudrajad Kuncoro. 2018. "Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi". Jakarta: Erlangga.
- Nawawi, 2019, Manajemen Sumber Daya Manusia, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta
- Nugroho, Restu Adi, dkk. 2018. "Pengaruh Komitmen Organisasi, Motivasi Berprestasi dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pt Wangsa Jatra Lestari".
- Pabundu Tika. 2019. Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Karyawan. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong, harbani. 2021. Teori administrasi publik. Bandung: Alfabeta.
- Priansa Juni, Donni. 2019. Pengembangan Strategi dan Model Pembelajaran Inovatif, Kreatif, dan Prestatif Dalam Memahami Peserta Didik. Bandung: CV Pustaka Setia.
- _____. 2018. Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Bandung: Alfabeta.
- Perkasa Kantaprawira, A. (2023). PENGARUH PROFESIONALISME KERJA TERHADAP KINERJA ORGANISASI KAMAR DAGANG DAN INDUSTRI PROVINSI JAWA BARAT PERIODE 2013-2018. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Organisasi*, 1(2), 332-336. <https://doi.org/10.58290/jmbo.v1i2.70>
- Riduwan dan Sunarto. 2021. Pengantar Statistika untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi, dan Bisnis. Bandung:

- Alfabeta.
- _____. 2019. Pengantar Statistika. Bandung: CV Alfabeta.
- Riduwan. 2020. Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Rivai Dan Ella Sagala. 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan, Jakarta: Rajawali Pers.
- Rivai, Veithzal. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: dari Teori ke Praktik, Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Robbins, P. Stephen dan Timothy A. Judge. 2019. Perilaku Organisasi. Jakarta: Salemba Empat.
- Safitri, Erma. 2020. Pengaruh Pelatihan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya.
- Santoso, Slamet. 2019. Stasistika Ekonomi plus Aplikasi SPSS, Ponorogo: Umpo Press.
- Sedarmayanti. 2021. Manajemen Sumber Daya Manusia, Bandung: Refika Aditama.
- Sekaran, U. 2019. Metode Penelitian Untuk Bisnis 1. (4th ed). Jakarta: Salemba Empat.
- Siagian, Sondang P. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT. Bumi Akarsa
- Simamora, Hendry. 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jogjakarta: STIE YKPM
- Sinambela, Lijan Poltak. 2022. Kinerja Pegawai. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Siswadi. 2022. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Salemba Empat.
- Sofyandi, Herman. 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2020. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitataif dan Kombinasi (*Mixed Methods*). Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2018. Sumber Daya Manusia. CAPS. Yogyakarta
- Sukmadinata, 2020. Metode Penelitian Tindakan. Bandung : Remaja Rodsakarya.
- Sumadi Suryabrata. 2019. Metodologi Penelitian. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Supriyanto, 2018. Pengujian Performa Kampas Rem Non Asbes Variasi Calcium Carbonate dengan Perekat Phenolic Resin. Teknik Mesin Universitas Muhammadiyah

Surakarta, Surakarta

Sofyan Syafri, (2021). Analisis Kritis atas Laporan Keuangan. Jakarta: Rajawali Pers

T. Hani Handoko. 2022. Dasar-dasar Manajemen Produksi dan Operasi, Edisi 4, BPFE. Yogyakarta

Umam, Khaerul. 2019. Perilaku Organisasi. Jakarta: Pustaka Setia.

Veithzal Rivai. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktek, Bandung: Rajagrafindo persada.

Wardiah, Lasmi M. 2019. Teori Perilaku dan Budaya Organisasi. Bandung: Pustaka Setia.

Wibowo. 2018. Manajemen Kinerja. Jakarta: Rajawali Pers.