

HUBUNGAN ETIKA PERKANTORAN DAN PELAYANAN PRIMA TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH DENGAN KEPUASAN PESERTA DIDIK

Khaviva Indar¹, Fitriani²

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bone

Email: ¹khavivaindar30@gmail.com, ²fitri.angel91@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study was to explained the relation between the application of the office ethics and the excellent services of the school administration personnel for the students's satisfaction rate at High School 2 Bone. This study used quantitative approach and the type of research was correlational descriptive. Data collection method used closed questionnaire. The data analysis was consist of: (1) descriptive analysis; (2) product moment pearson correlation analysis; and (3) double correlation. The result of this study indicates that there was a significant relaton between the application of the office ethics and the excellent services of the school administration personnel in giving services for the students's satisfaction.

Tujuan utama adanya penelitian ini adalah untuk menjelaskan hubungan antara penerapan etika perkantoran dan pelayanan prima tenaga administrasi sekolah dengan kepuasan peserta didik SMA Negeri 2 Bone. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif korelasional. Teknik pengumpulan data penelitian dengan menggunakan angket tertutup. Analisis data dalam penelitian ini terdiri atas: (1) analisis deskriptif; (2) analisis korelasi product moment pearson; dan (3) korelasi ganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara penerapan etika perkantoran dan pelayanan prima tenaga administrasi sekolah dalam memberikan pelayanan dengan kepuasan peserta didik.

Keywords: *Office Ethic, Excellent Services, Students's Satisfaction*

PENDAHULUAN

Dunia pendidikan pada masa ini diharapkan menggunakan model pengelolaan pendidikan berbasis industri, dimana pengelolaan model ini mengandaikan adanya upaya pihak pengelola industri pendidikan untuk meningkatkan mutu pendidikan berdasarkan manajemen perusahaan. Pelaku pengelolaan pendidikan dalam hal ini adalah para tenaga administrasi sekolah. Pelayanan administrasi merupakan suatu wadah dan penyalur antara pelanggan pendidikan dan pelaku pendidikan. Pelanggan yang dimaksud dalam hal ini adalah masyarakat yang berkepentingan dengan lembaga pendidikan, khususnya peserta didik. Pelayanan administrasi membutuhkan tenaga administrasi sekolah yang kompeten dan memiliki keterampilan untuk memberikan pelayanan yang baik agar dapat memberikan

kepuasan bagi para pelanggan pendidikan.¹

Masa sekarang hendaknya tenaga administrasi sekolah harus memperhatikan kualitas pelayanan pendidikan yang mereka berikan. Kualitas pelayanan pendidikan itu sendiri berkaitan dengan perbandingan antara kualitas jasa yang dipersepsikan dan diterima pelanggan dengan apa yang mereka harapkan. Sehingga untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik tersebut hendaknya tenaga administrasi sekolah mendengarkan dan memperhatikan dengan baik para pelanggan sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik dan mampu menciptakan kepuasan pada pelanggan pendidikan.²

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah *excellent services* yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi layanan. “Prima atau *excellent* yang berarti bermutu tinggi dan memuaskan”.³ Dari beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima adalah kegiatan memberikan pelayanan terbaik untuk mengutamakan kepuasan pelanggan. Dalam memberikan pelayanan prima sebagai usaha untuk mencapai kepuasan pelanggan, sebuah instansi dapat berpedoman pada variabel-variabel pelayanan prima menurut meliputi “kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggungjawab (*accountability*)”.⁴ Perilaku-perilaku demikian sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Jika tenaga administrasi sekolah memberikan pelayanan yang memuaskan, maka akan berdampak pada kepuasan pelanggan yang meningkat. Namun jika sebaliknya, maka pelanggan akan merasa kurang puas dan akan berkeluh kesah terhadap pelayanan yang telah diberikan. Menurut Tse & Wilton menyatakan, bahwa “kepuasan/ketidakpuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dipersepsikan antara harapan awal sebelum pembelian (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dipersepsikan setelah pemakaian atau konsumsi produk bersangkutan”.⁵

Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkat perasaan pelanggan setelah pelanggan membandingkan kinerja dengan harapan yang diinginkannya. Setiap pelanggan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda satu sama lain. Pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup adanya perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja yang ada dengan hasil yang akan diharapkan dan dirasakannya.⁶

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan memahami hubungan penerapan etika perkantoran dan sikap pelayanan prima tenaga administrasi sekolah dengan kepuasan peserta didik?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif yang bersifat deskriptif korelasional. Dalam penelitian ini menggunakan Model korelasional Multivariat.

¹Widyaiswara, Z. *Prinsip-prinsip pelayanan prima*. (<http://administrasidanmanajemen.blogspot.com/2009/01/prinsip-prinsip-pelayanan-prima.html>), 2019.

²Zulkarnaen, W & Sumarsono, R. B *Manajemen Kantor Sekolah: Konsep dan Strategi Implementasi Bagi Tenaga Administrasi Sekolah* (Malang: Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Malang, 2014), hlm. 7.

³Rendang, *Makalah Pelayanan Prima*. Service Excellent, 2021.

⁴Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Alex Media Komputindo, 2018.

⁵Atep Adya Barat, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2017), hlm.106.

⁶Atep Adya Barat, *Dasar-Dasar Pelayanan*, hlm.106.

Variabel dalam penelitian ini menggunakan dua variabel bebas dan satu variabel terikat.⁷ Variabel dalam penelitian ini, yaitu Penerapan Etika Perkantoran (X1) sebagai variabel bebas 1, Pelayanan Prima tenaga administrasi sekolah (X2) sebagai variabel bebas 2 dan Tingkat Kepuasan Peserta Didik (Y) sebagai variabel terikat. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 1.020 peserta didik yang berada di SMA Neheri 2 Bone. Sedangkan sampel dalam penelitian ini sebanyak 104 peserta didik. Instrumen penelitian ini berupa angket secara tertutup. Angket tertutup adalah angket yang disusun dengan menyediakan pilihan jawaban lengkap, dan responden memberikan jawabannya dengan memberi tanda check list (✓) pada alternatif pilihan jawaban yang dianggap sesuai atau tepat. Pengukuran skala menggunakan Skala Likert. Cara menguji kelayakan instrumen penelitian menggunakan uji validitas Product Moment Pearson dan uji reliabilitas Alpha Cronbach.⁸

Penganalisisan data pada penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, uji asumsi dasar, dan pengujian hipotesis. Analisis deskriptif menjelaskan mengenai kategori yang dimiliki oleh variabel penerapan etika perkantoran, penerapan pelayanan prima tenaga administrasi sekolah dan kepuasan peserta didik baik kategori sangat tinggi, tinggi, rendah, sangat rendah. Uji asumsi dasar menggunakan uji normalitas dan linearitas. Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data dalam penelitian berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan Kolmogorov-Smirnov Z. Uji linearitas dilakukan untuk bertujuan untuk menguji data yang dihubungkan, apakah berbentuk garis linier atau tidak. Uji linearitas bertujuan untuk memastikan hubungan antara variabel X1, X2 dan variabel Y membentuk garis lurus atau tidak, jika tidak linier maka analisis regresi tidak dapat dilanjutkan.⁹

Tujuannya adalah untuk mengetahui analisis hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya. Maka untuk mengetahui hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya ini menggunakan teknik analisis korelasi Product Moment Pearson.¹⁰

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tingkat Internalisasi Etika Perkantoran Tenaga Administrasi Sekolah

Data tentang penerapan etika perkantoran yang diterapkan oleh tenaga administrasi sekolah SMA Negeri 2 Bone di Kecamatan Mare diperoleh melalui angket tertutup dengan 12 butir pernyataan yang diberikan kepada peserta didik SMA Negeri 2 Bone. Jumlah responden yang diteliti, yaitu sebanyak 104 peserta didik. Berdasarkan hasil analisis deskriptif variabel penerapan etika perkantoran (X₁) SMA Negeri 2 Bone di Kecamatan Mare Kabupaten Bone, menunjukkan bahwa variabel X₁ memperoleh nilai minimum= 26, maximum= 60, mean= 53 dan *standart deviation* (simpangan baku)= 7,48001. Kelas interval dari variabel penerapan etika perkantoran (X₁) yang mempunyai 12 butir pernyataan, diperoleh nilai maksimum dikurangi nilai minimum (60–26) dibagi banyaknya kelas interval (4) yang hasilnya adalah 53,29 dibulatkan menjadi 53. Secara rinci kelas interval variabel penerapan etika perkantoran dapat dilihat dalam Tabel 1.

⁷Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi*, hlm. 80.

⁸Sandu Sityoto dan Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Cet. I; Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2018), hlm. 78.

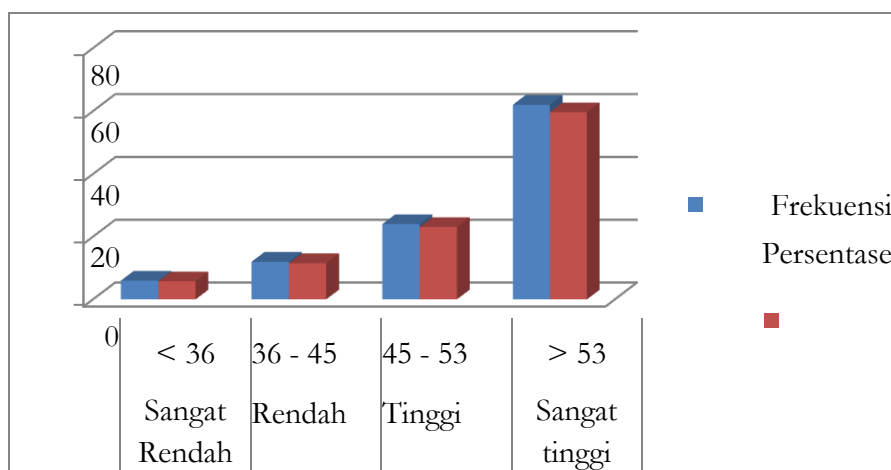
⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, hlm. 203.

¹⁰Sandu Sityoto dan Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, hlm. 80-83.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Variabel Etika Perkantoran

Kategori	Interval	Frekuensi	Persentase
Sangat Rendah	< 36	6	5,76
Rendah	36 – 45	12	11,53
Tinggi	45 – 53	24	23,07
Sangat tinggi	> 53	62	59,61
	Total	104	100

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 104 peserta didik sebagai responden, sebanyak 6 peserta didik termasuk dalam klasifikasi sangat rendah dengan persentase 5,76% yang berarti bahwa tenaga administrasi sekolah tidak menerapkan etika perkantoran, 12 peserta didik termasuk dalam klasifikasi rendah dengan persentase 11,53% yang berarti bahwa tenaga administrasi sekolah kurang menerapkan etika perkantoran, 24 peserta didik termasuk dalam klasifikasi tinggi dengan persentase 23,07% yang berarti bahwa tenaga administrasi sekolah telah menerapkan etika perkantoran dengan baik, 62 peserta didik termasuk dalam klasifikasi sangat tinggi dengan persentase 59,61% yang berarti bahwa tenaga administrasi sekolah telah menerapkan etika perkantoran dengan sangat baik. Nilai *mean* atau rata-rata dari variabel penerapan etika perkantoran adalah sebesar 53,29 yang berada pada kategori sangat tinggi, sehingga dapat disimpulkan bahwa menurut perspektif peserta didik, para tenaga administrasi sekolah telah menerapkan etika perkantoran dengan sangat baik ketika memberikan pelayanan kepada peserta didik SMA Negeri 2 Bone. Berikut diagram distribusi penerapan etika perkantoran oleh tenaga administrasi sekolah pada Gambar 1 Diagram Persentase Variabel Etika Perkantoran.



Gambar 1 Diagram Persentase Variabel Etika Tingkat Penerapan Sikap Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Sekolah

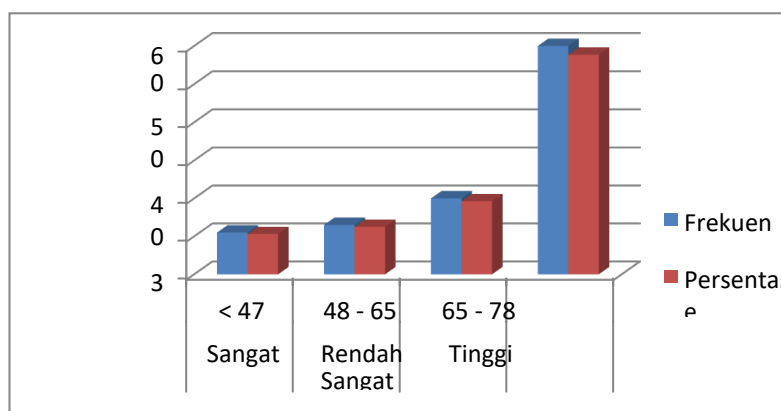
Data tentang penerapan pelayanan prima tenaga administrasi sekolah SMA Negeri 2 Bone diperoleh melalui angket tertutup dengan 18 butir pernyataan yang diberikan kepada peserta didik di SMA Negeri 2 Bone. Jumlah responden yang diteliti 104 peserta didik. Berdasarkan hasil analisis deskriptif variabel penerapan pelayanan prima tenaga administrasi

sekolah (X2), menunjukkan bahwa variabel X2 memperoleh nilai *minimum* = 33, *maximum* = 90, *mean* = 74,54 dan *standart deviation* (simpangan baku) = 16,93. Kelas interval maksimum dikurangi nilai minimum (90-33) dibagi banyaknya kelas interval (4) yang hasilnya 14,25 dibulatkan 14. Secara rinci kelas interval variabel penerapan pelayanan prima tenaga administrasi sekolah dapat dilihat dalam tabel 2 Distribusi Frekuensi Variabel Pelayanan Prima tenaga administrasi sekolah.

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Variabel Pelayanan Prima.

Kategori	Interval	Frekuensi	Persentase
Sangat Rendah	< 47	11	10,57
Rendah	48 – 65	13	12,5
Tinggi	65 – 78	20	19,23
Sangat tinggi	> 78	60	57,69
	Total	104	100

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa dari 104 peserta didik sebagai responden, sebanyak 11 peserta didik termasuk dalam klasifikasi sangat rendah dengan presentase 10,57% yang berarti bahwa tenaga administrasi sekolah tidak menerapkan pelayanan prima, 13 peserta didik termasuk dalam klasifikasi rendah dengan presentase 12,5% yang berarti bahwa tenaga administrasi sekolah kurang menerapkan pelayanan prima, 20 peserta didik termasuk dalam klasifikasi tinggi dengan presentase 19,23% yang berarti bahwa tenaga administrasi sekolah telah menerapkan pelayanan prima dengan baik, 60 peserta didik termasuk dalam klasifikasi sangat tinggi dengan presentase 57,69% yang berarti bahwa tenaga administrasi sekolah telah menerapkan pelayanan prima dengan sangat baik. Nilai *mean* atau rata-rata dari variabel penerapan pelayanan prima adalah sebesar 74,54 yang berada pada kategori tinggi, sehingga dapat disimpulkan bahwa menurut perspektif peserta didik, para tenaga administrasi sekolah telah menerapkan pelayanan prima dengan baik ketika memberikan pelayanan kepada peserta didik di SMA Negeri 2 Bone, berikut diagram distribusi penerapan pelayanan prima oleh tenaga administrasi sekolah pada gambar 2.



Gambar 2 Diagram Persentase Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Sekolah.
 Tingkat Korelasi Etika Perkantoran dan kepuasan Peserta Didik

Uji korelasi digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Adapun yang akan diteliti adalah hubungan variabel etika perkantoran terhadap kepuasan peserta didik dengan menggunakan uji korelasi person. Dengan dasar pengambilan keputusan, yaitu

- jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka data berkorelasi
- jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka data tidak berkorelasi.

Tabel 3 Uji Korelasi X1 dan Y

Correlations			
		Etika Perkantoran	Kepuasan
Etika Perkantoran	Pearson Correlation	1	.075
	Sig. (2-tailed)		.746
	N	104	104
Kepuasan	Pearson Correlation	.075	1
	Sig. (2-tailed)	.643	
	N	104	104

Berdasarkan tabel di atas ditemukan nilai signifikansi $0,746 < 0,05$, maka dapat dipahami bahwa terdapat hubungan antara etika perkantoran dengan kepuasan peserta didik.

Tingkat Korelasi Pelayanan Prima Tenaga Administrasi dan kepuasan Peserta Didik

Uji korelasi digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Adapun yang akan diteliti adalah hubungan variabel pelayanan prima terhadap kepuasan peserta didik dengan menggunakan uji korelasi person. Dengan dasar pengambilan keputusan, yaitu

- jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka data berkorelasi
- jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka data tidak berkorelasi.

Tabel 4 Uji Korelasi X2 dan Y

Correlations			
		Etika Perkantoran	Kepuasan
Etika Perkantoran	Pearson Correlation	1	.378
	Sig. (2-tailed)		.008
	N	104	104
Kepuasan	Pearson Correlation	.378	1
	Sig. (2-tailed)	.008	
	N	104	104
**, Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).			

Berdasarkan tabel di atas ditemukan nilai signifikansi $0,008 < 0,05$, maka dapat dipahami bahwa terdapat hubungan antara pelayanan prima dengan kepuasan peserta didik.

Tingkat Korelasi Etika perkantoran dan Pelayanan Prima Tenaga Administrasi dengan Kepuasan Peserta Didik

Adapun langkah-langkah yang dilakukan untuk menghitung hubungan antara variabel etika perkantoran dan pelayanan prima terhadap kepuasan peserta didik adalah dengan menggunakan analisis korelasi berganda. Tujuan analisis korelasi berganda adalah untuk mengetahui bagaimana derajat hubungan antara beberapa variabel independen dengan variabel dependen secara bersama-sama.¹¹ Dasar pengambilan keputusan pada uji korelasi berganda sebagai berikut:

- jika nilai sig. F change < 0.05 maka berkorelasi
- jika nilai sig. F change > 0.05 maka tidak berkorelasi Adapun pedoman derajat hubungan, sebagai berikut:

Tabel 5 Uji Korelasi X1, X2 dan Y

Besarnya Angka		Korelasi Interpretasi							
0,00 – 0,20		Korelasi variabel x dengan variabel y, sangat lemah							
0,20 – 0,40		Terdapat korelasi yang lemah atau rendah							
0,40 – 0,70		Terdapat korelasi yang sedang							
0,70 – 0,90		Terdapat korelasi yang kuat dan tinggi							
0,90 – 1,00		Terdapat korelasi yang sangat kuat atau sangat tinggi							
Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.447 ^a	.312	.161	8.424	.219	3.779	2	27	.038
a. Predictors: (Constant), Pelayanan Prima , Etika Perkantoran									

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai sig. F change $0,038 < 0,05$, maka dapat dipahami bahwa antara etika perkantoran dan pelayanan prima terhadap kepuasan peserta didik terdapat hubungan atau korelasi. Adapun nilai korelasi atau hubungan koefisien regresi ganda (R_y) yaitu sebesar 0,447. Nilai tersebut berada pada rentang nilai 0.40 s/d 0,70

¹¹Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Cet. XXVIII, Bandung:Alfabeta, 2018), hlm. 60.

sehingga nilai tersebut termasuk dalam kategori korelasi sedang berarti korelasinya positif jadi, dapat dinyatakan bahwa terdapat hubungan antara etika perkantoran dan pelayanan prima terhadap kepuasan peserta didik. Berdasarkan data tersebut maka dapat disimpulkan bahwa H1 diterima dan H0 ditolak karena dari hasil analisis data diperoleh adanya hubungan antara etika perkantoran dan pelayanan prima dengan kepuasan peserta didik.¹² Rangkuman hasil analisis korelasi ganda dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6. Hasil Analisis Korelasi Ganda

<i>R_y</i>	<i>R²</i>	<i>Df</i>	Harga F		<i>Sig. F change</i>	Ket
			Hitung	TabZel		
0,447	312	2	165,872	4,037465	0,038	Signifikan

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diambil kesimpulan penelitian ini mengenai Hubungan penerapan etika perkantoran dan Sikap pelayanan prima tenaga administrasi sekolah dengan kepuasan peserta didik, dengan jumlah sampel 104 peserta didik dalam penelitian ini.

Berikut ini adalah kesimpulan yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Tingkat penerapan etika perkantoran para tenaga administrasi sekolah SMA Negeri 2 Bone berada pada kategori sangat tinggi berarti menurut peserta didik, tenaga administrasi sekolah telah menerapkan etika perkantoran dengan baik.
2. Tingkat penerapan pelayanan prima para tenaga administrasi sekolah SMA Negeri 2 Bone berada pada kategori tinggi yang berarti menurut peserta didik, tenaga administrasi sekolah telah menerapkan pelayanan prima dengan sangat baik.
3. Terdapat hubungan yang signifikan antara etika perkantoran pelayanan prima tenaga administrasi sekolah dengan kepuasan peserta didik di SMA Negeri 2 Bone. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil analisis korelasi product moment pearson menunjukkan bahwa nilai signifikansi $0,746 < 0,05$. Sehingga dapat dipahami bahwa tidak terdapat hubungan antara etika perkantoran dengan kepuasan peserta didik di SMA Negeri 2 Bone.

DAFTAR PUSTAKA

- Aguscomte, Intan. *Pengertian Etika Menurut para Ahli*. Dosen pendidikan.co.id/etika. (diakses 19 desember 2021).
- Barat, Adya Atep. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2017.
- Budio, Sesra. “Kepuasan Peserta Didik terhadap Pelayanan Kependidikan, U1 Anwar Gisting, Lampung” (*Skripsi*, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Raden

¹²Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, R&D*, hlm. 107.

- Intan Lampung, Lampung. 2019).
- Gerson, Richard F. *Program-program Efektif untuk Mempertahankan Pelanggan*. Jakarta: Lutan Publishing, 2011.
- Handoko, Yusuf Muhammad. *Administrasi dan Manajemen Pendidikan*, Semarang: Sinar Graha, 2018.
- Imron, Ali. *Manajemen Peserta Didik Berbasis Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara, 2021.
- Indita, Hastuti Bariklana. “Hubungan Penerapan Etika Perkantoran dan Pelayanan Prima Pegawai Administrasi dengan Kepuasan Mahasiswa FIP UM”, (*Skripsi* Fakultas Ilmu Pendidikan Jurusan Administrasi Pendidikan, Univeritas Negeri Malang. Malang, 2018).
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2020.
- Tysara, Laudia. *Pengertian Etika secara Etimologi, Terminologi*. <https://Gramedia/bestseller/pengertian-etika-secara-etimologis-dan-terminologi-simak-penjelasan-para-ahli.com>. (diakses 19 mei 2022)
- Widoyoko, Putro Eko. *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2018.
- Wikipedia.org/wiki/angket, diakses Oktober, 2021.
- Wulandari, Sasti. “Persepsi Siswa terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMA PIRI 1 Yogyakarta dan SMK PIRI”, (*Skripsi*, Program Studi Manajemen Pendidikan Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta. 2018).
- Yanesti, Oktari Rida, “Pengaruh Etika Kerja dan Promosi Jabatan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Tirta Sibayakindo Kabupaten Karo” (*Skripsi* Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Medan, Medan, 2018).