

PENGARUH PENERAPAN ABSENSI RFID TERHADAP DISIPLIN KERJA PEGAWAI DI KANTOR YAYASAN PENDIDIKAN TELKOM

THE EFFECT OF APPLICATION OF RFID ABSENCE ON EMPLOYEE WORK DISCIPLINE IN TELKOM'S EDUCATION FOUNDATION OFFICE

Rahmat Masykuri¹, Pramitha Aulia²

^{1,2} Universitas Telkom, Bandung

Rahmatmasykuri@student.telkomuniversity.ac.id¹, PramithaAulia@telkomuniversity.ac.id²

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hasil dari Pengaruh Penerapan Absensi RFID Terhadap Disiplin Kerja Pegawai di Kantor Yayasan Pendidikan Telkom, dalam penelitian ini terdapat fenomena bahwa masih adanya karyawan Yayasan Pendidikan Telkom yang masih kurang disiplin walaupun sudah diterapkannya absensi RFID dengan tujuan mengetahui kedisiplinan karyawan.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling* yaitu menggunakan *Sampling Jenuh* dimana sampel diambil secara acak dari populasi yang akan diteliti dengan cara mencampur subjek-subjek tanpa mempertimbangkan tingkatan-tingkatan didalam populasi. anggota populasi digunakan sebagai sampel pada penelitian ini. Artinya jumlah kuesioner yang disebar dalam penelitian ini sebanyak jumlah karyawan di Yayasan Pendidikan Telkom (YPT) Bandung yaitu 77 pegawai.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa penilaian responden yang merupakan 77 orang pegawai Yayasan Pendidikan Telkom terhadap penerapan absensi dengan RFID, berada pada kategori baik, sementara penilaian responden mengenai disiplin kerja pegawai berada pada kategori baik.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai "pengaruh penerapan absensi RFID terhadap disiplin kerja pegawai di kantor Yayasan Pendidikan Telkom", maka diperoleh kesimpulan, penerapan absensi RFID di YPT sudah berjalan dengan baik, disiplin kerja pegawai YPT sudah baik.

Kata kunci: Absensi, Disiplin Kerja, Kinerja Karyawan

Abstract

This research was conducted to determine the results of the effect of the application of RFID attendance on employee work discipline in the Telkom Education Foundation office, in this study there is a phenomenon that there are still employees of the Telkom Education Foundation who are still less disciplined even though RFID attendance has been implemented with the aim of knowing employee discipline.

The sampling technique used in this study uses a non-probability sampling technique, namely using Saturated Sampling where the sample is taken randomly from the population to be studied by mixing the subjects without considering the levels in the population. population members were used as samples in this study. This means that the number of questionnaires distributed in this study were as many as the number of employees at the Telkom Education Foundation (YPT) Bandung, namely 77 employees.

Based on the results of the descriptive analysis that has been carried out, it can be seen that the assessment of respondents who are 77 employees of the Telkom Education Foundation on the application of attendance with RFID, is in the good category, while the respondents' assessment of employee work discipline is in the good category.

Based on the results of research on "the effect of the application of RFID attendance on employee work discipline at the Telkom Education Foundation", it can be concluded that the application of RFID attendance at YPT has been going well, YPT employee work discipline is good.

Keywords: Attendance, Work Discipline, Employee Performance

1. PENDAHULUAN

Yayasan Pendidikan Telkom (YPT) adalah sebuah Yayasan yang memiliki konsep *One Pipe Education System* (OPES) dan tersebar diseluruh wilayah di Indonesia. Hal ini terselenggara atas bergabungnya dua Yayasan dibidang pendidikan yang diprakarsai oleh PT Telekomunikasi Indonesia, TBK (PT Telkom) yaitu Yayasan Sandhykara Telkom (YSPT) dan Yayasan Pendidikan Telkom (YPT) pada tahun 2015.

Yayasan Pendidikan Telkom telah menjadi salah satu yayasan yang menerapkan layanan absensi RFID seperti pada perusahaan ataupun organisasi lainnya yang telah menggunakan teknologi itu seperti Telkom University. Karena dari hasil pengamatan yang penulis lakukan sistem absensi yang diterapkan oleh Yayasan Pendidikan Telkom telah meningkatkan komitmen pegawai didalam tanggung jawab mereka terhadap pekerjaannya seperti ketepatan waktu dalam bekerja dan mengurangi pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai berdasarkan dari hasil observasi dengan pegawai di kantor tersebut.

Untuk mengetahui secara langsung fenomena yang terjadi di Yayasan Pendidikan Telkom maka penulis membuat Pra-Kuisisioner yang ditujukan kepada pegawai Yayasan tersebut. Berikut ini merupakan Pra-Kuisisioner karyawan Yayasan Pendidikan Telkom yang telah diolah oleh penulis :

TABEL 1. 1
HASIL PRA KUESIONER DISIPLIN KERJA

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Total Skor	Skor Ideal	Persentase
		5	4	3	2	1			
		SS	S	CS	TS	STS			
1	Membantu perusahaan mencapai tujuan dengan disiplin “Selalu tapping absensi RFID tepat waktu dan memaksimalkan target kehadiran masuk kerja selama satu bulan”	5	9	8	8	0	101	150	67%
2	Kemampuan karyawan untuk absensi tepat waktu “Tidak terlambat saat ke kantor”	4	17	8	1	0	116	150	77%
3	Pimpinan memiliki disiplin yang tinggi “Pimpinan memberikan contoh untuk melakukan absensi paling awal”	9	10	10	1	0	116	150	77%
4	Pimpinan dapat memotivasi “pimpinan memberikan motivasi kepada karyawan supaya datang lebih awal dan pulang tepat waktu (tidak mendahului peraturan”	7	20	3	0	0	124	150	83%

5	Pemberian kompensasi tepat waktu “mendapatkan pemakluman jika tidak tepat waktu”	4	6	5	15	0	104	150	69%
6	Adanya <i>reward</i> dari perusahaan bagi karyawan yang memiliki absensi yang bagus “mendapatkan penghargaan dari perusahaan atas disiplin yang baik”	3	7	6	14	0	89	150	59%
7	Mesin RFID bersikap adil bagi semua pegawai “Pengaturan mesin RFID berlaku adil bagi semua pegawai”	6	14	10	0	0	116	150	77%
8	Adanya pengawasan sikap “Pimpinan mengawasi attitude karyawan selama bekerja”	7	17	6	0	0	121	150	81%
9	Adanya pengawasan jam kerja “Pulang harus sesuai jam kerja dan haris absen lagi pada mesin RFID”	8	20	2	0	0	126	150	84%
10	Diberlakukannya pemberian teguran “terdapat teguran jika terlambat datang kerja”	7	11	3	9	0	106	150	71%
11	Diberlakukannya pemberian sanksi “Diberikan sanksi jika tidak disiplin waktu”	7	14	9	0	0	118	150	79%
12	Ketegasan bagi karyawan yang melanggar “bagi karyawan yang tidak melakukan absensi RFID diberikan sanksi atau hukuman secara tegas”	7	17	6	0	0	121	150	81%

13	Ketegasan berlaku bagi semua karyawan “tidak ada karyawan yang spesial, semuanya sama”	13	11	6	0	0	127	150	85%
14	Adanya komunikasi yang baik antar karyawan “antar karyawan perdivisi atau antar divisi memiliki hubungan yang baik”	8	15	7	0	0	121	150	81%
15	Hubungan kerja yang harmonis “kerjasama antar karyawan dalam perusahaan berjalan dengan baik”	12	11	7	0	0	125	150	83%
Rata- rata									77%

Sumber: Hasil dari olah Data Pra-Kuesioner, (2020)

Pra kuesioner disebarakan kepada 30 karyawan YPT. Penulis melakukan pengumpulan data terkait dengan tingkat disiplin kerja pada karyawan YPT yang akan menjadi faktor mempengaruhi disiplin kerja karyawan. Melalui hasil data diatas terdapat skor tertinggi pada pernyataan ketegasan berlaku bagi semua karyawan “tidak ada karyawan yang spesial, semuanya sama” sebesar 85%, sehingga dapat disimpulkan bahwa pihak atasan YPT bersikap tegas terhadap semua karyawan tanpa terkecuali. Kemudian skor paling rendah terdapat pada pernyataan Adanya *reward* dari perusahaan bagi karyawan yang memiliki absensi yang bagus “mendapatkan penghargaan dari perusahaan atas disiplin yang baik” dengan persentase sebesar 59%. Dapat disimpulkan bahwa didalam perusahaan YPT masih rendahnya reward yang diberikan oleh perusahaan bagi karyawannya dengan menerapkan disiplin yang baik.

TABEL 1.2
HASIL PRAKUESIONER ABSENSI RFID

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Total Skor	Skor Ideal	Persentase
		5	4	3	2	1			
		SS	S	CS	TS	STS			
1	Karyawan lebih merasa mudah saat melakukan absensi	30	0	0	0	0	150	150	100%
2	Mesin RFID lebih akurat dalam merekam data absensi karyawan	16	4	7	3	0	123	150	82%
3	Kesalahan mesin RFID saat karyawan melakukan absensi sangatlah kecil	8	13	4	5	0	104	150	65%

Sumber: Hasil olahan penulis, 2020

Dari hasil prakuesioner absensi RFID, hasil paling tinggi ada pada pernyataan “Karyawan lebih mudah saat melakukan absensi” dengan skor sebesar 100%, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua

karyawan merasa lebih dipermudah dalam melakukan absensi menggunakan mesin RFID. Kemudian nilai paling rendah ada pada pernyataan “Kesalahan mesin RFID saat karyawan melakukan absensi sangatlah kecil” sebesar 65%, dapat disimpulkan walaupun mesin RFID tergolong modern dan canggih, namun masih saja bisa melakukan kesalahan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Sony selaku pegawai dari Yayasan Pendidikan Telkom yang menyatakan bahwa dari hasil rekapitulasi absensi karyawan selama satu bulan yang dilihat berdasarkan data yang telah tersedia. Data absensi tersebut didapatkan dari hasil rekapitulasi absensi dengan tapping kartu ID yang berada di kantor laksana Yayasan Pendidikan Telkom dan aplikasi myypt yang digunakan pegawai untuk melakukan presensi online dengan platform tersebut, baik atau buruknya tingkat kedisiplinan absensi dari pegawai tersebut dapat menentukan besaran gaji dan tunjangan karyawan yang akan diterima oleh pegawai tersebut yang dapat mempengaruhi besaran gaji yang telah ditetapkan oleh pihak yayasan. Myypt merupakan aplikasi yang dibuat untuk menunjang aktifitas karyawan pada Yayasan Pendidikan Telkom.

Menurut hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada pegawai Yayasan, berdasarkan dilihat dari perbedaan antara sistem absensi Fingerprint yang digunakan oleh Yayasan Pendidikan Telkom sebelumnya dan sesudah menggunakan RFID. Kelemahan menggunakan fingerprint adalah tidak bisanya menampilkan data rekapitulasi secara realtime pada layar monitor, penggunaan sistem lebih rumit dan file tidak dapat disinkronisasi, biaya maintenance mahal dan tidak awet, proses perekaman data tidak efektif, sedangkan kelebihan menggunakan fingerprint adalah biaya instalasi yang murah, mudah dikonfigurasi dan di atur, integritas data lebih baik karena menggunakan sidik jari dari masing-masing pegawai.

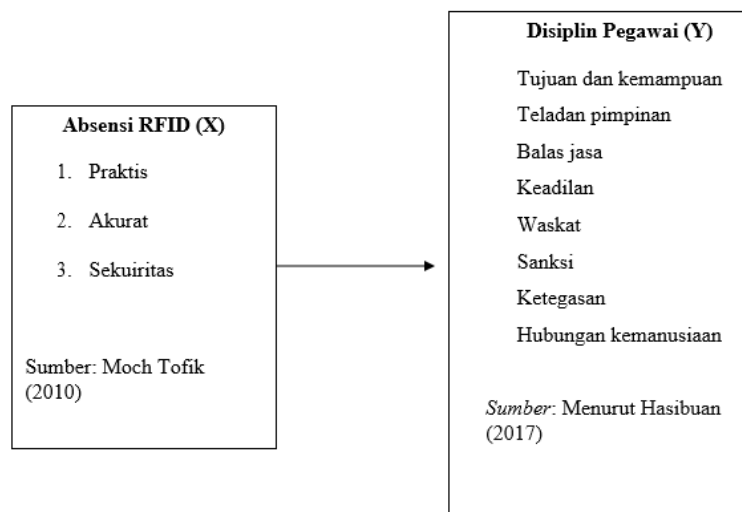
Dari latar belakang di atas maka penulis tertarik meneliti bagaimana disiplin karyawan dengan adanya penerapan absensi *RFID* khususnya di Yayasan Pendidikan Telkom yang menjadi fokus penelitian. Dan peneliti memberikan judul pada penelitian ini **“Pengaruh Penerapan Absensi RFID Terhadap Disiplin Kerja Pegawai di Kantor Yayasan Pendidikan Telkom”**.

1.1 Rangkuman Teori

Disiplin Kerja

Menurut Hasibuan dalam Asmira (2016) disiplin adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan mentaati norma-norma peraturan yang berlaku disekitarnya. Kepuasan Kerja

1.1.4 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian merupakan pernyataan yang menunjukkan hubungan antar variable yang terkait (Noor, 2017:80). Pada hipotesis, adanya pernyataan yang dianggap benar dapat dibuktikan dengan melakukan perhitungan pengujian hipotesis. Berdasarkan pada latar belakang, rumusan masalah, penelitian terdahulu dan kerangka yang telah dipaparkan diatas, maka penulis dapat menetapkan hipotesis pada penelitian ini yaitu terdapat pengaruh yang signifikan antara penerapan absensi *RFID* terhadap disiplin kerja karyawan Yayasan Pendidikan Telkom.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Jenis Penelitian

Berdasarkan metode penelitian yang dilakukan pada penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode kuantitatif. Pengertian Metode Penelitian menurut Sugiyono (2016:2) adalah “Metode penelitian merupakan suatu Berdasarkan tujuan penelitian, penelitian ini bersifat deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai masing-masing variabel, baik satu variabel atau lebih sifatnya independen tanpa membuat hubungan maupun perbandingan dengan variabel yang lain (Sujarweni, 2015:16). Selain itu, jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini ialah penelitian kausal yang merupakan adanya hubungan bersifat sebab akibat, terdapat variabel yang mempengaruhi dan variabel yang dipengaruhi (Sugiyono, 2017:37).

2.2 Populasi dan Sampel

Populasi yang akan penuliskan selama penelitian yaitu pegawai Yayasan Pendidikan Telkom yang dimana total keseluruhannya sebanyak 77 pegawai. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *nonprobability* sampling dengan menggunakan metode *Sampling Jenuh* karena responden pada penelitian ini kurang dari 100 orang.

Untuk teknik dalam pengambilan sampel sendiri, penulis menggunakan *Sampling Jenuh* yang dimana sampel diambil secara acak dari populasi yang akan diteliti dengan cara mencampur subjek-subjek tanpa mempertimbangkan tingkatan-tingkatan didalam populasi. anggota populasi digunakan sebagai sampel pada penelitian ini. Artinya jumlah kuesioner yang disebarkan dalam penelitian ini sebanyak jumlah karyawan di Yayasan Pendidikan Telkom (YPT) Bandung yaitu 77 pegawai.

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Deskriptif

Berdasarkan hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa penilaian responden yang merupakan 77 orang pegawai Yayasan Pendidikan Telkom terhadap penerapan absensi dengan EFID, berada pada kategori baik, sehingga dapat dinyatakan bahwa penerapan absensi RFID pada Yayasan Pendidikan Telkom sudah berjalan dengan baik, sementara penilaian responden mengenai disiplin kerja pegawai berada pada kategori baik, sehingga dapat dinyatakan bahwa disiplin kerja pegawai pada Yayasan Pendidikan Telkom sudah baik.

3.2 Uji Validitas

Validitas menurut Sugiyono (2016:177) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti untuk mencari validitas sebuah item, kita mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut.

TABEL 4.1
UJI VALIDITAS

Variabel	No Item	Rhitung	Rtabel	Kesimpulan
Penerapan Absensi RFID X	P1	0.677	0.227	Valid
	P2	0.590	0.227	Valid
	P3	0.676	0.227	Valid
	P4	0.669	0.227	Valid
	P5	0.803	0.227	Valid
	P6	0.362	0.227	Valid
Disiplin Kerja Y	P1	0.800	0.227	Valid
	P2	0.424	0.227	Valid
	P3	0.619	0.227	Valid
	P4	0.419	0.227	Valid
	P5	0.611	0.227	Valid
	P6	0.618	0.227	Valid
	P7	0.756	0.227	Valid
	P8	0.632	0.227	Valid
	P9	0.403	0.227	Valid
	P10	0.601	0.227	Valid
	P11	0.656	0.227	Valid
	P12	0.489	0.227	Valid
	P13	0.681	0.227	Valid
	P14	0.663	0.227	Valid

	P15	0.585	0.227	Valid
	P16	0.350	0.227	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2021

Berdasarkan tabel 4.1 hasil uji validitas diatas, diperoleh hasil bahwa seluruh item pertanyaan pada ketiga variabel memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari rtabel 77 responden sebesar 0.227, sehingga didapatkan dinyatakan bahwa seluruh item pertanyaan pada masing-masing variabel dapat dinyatakan valid.

3.3 Uji Reliabilitas

Menurut Arikunto (2010:221), reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik.

TABEL 4.2
UJI REALIBILITAS

Variabel	Cronbach Alpha	Nilai Kritis	Kesimpulan
Penerapan Absensi RFID X	0.707	0.600	Reliabel
Disiplin Kerja Y	0.871	0.600	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2021

Berdasarkan tabel 4.2 diatas, dapat diketahui bahwa seluruh variabel memiliki nilai koefisien realibilitas *cronbach alpha* >0.600, sehingga dapat dinyatakan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini reliabel.

3.4 Uji Normalitas

TABEL 4.5
UJI NORMALITAS DENGAN UJI KOLMOGOROV-SMIRNOV

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		77
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	6.00822914
Most Extreme Differences	Absolute	.070
	Positive	.070
	Negative	-.061
Test Statistic		.070
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2021

Berdasarkan tabel 4.5 diatas, hasil uji normalitas dengan *kolmogorov-smirnov* diperoleh hasil signifikansi (*asympt. sig. (2-tailed)*) sebesar 0.200, dikarenakan hasil signifikansi (*asympt. sig. (2-tailed)*) sebesar 0.200 > 0.05, maka dapat dinyatakan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi secara normal.

3.5 Analisis Regresi Linear Sederhana

Menurut Sugiyono dalam Dini Refani Apriastuti (2016:56), "Analisis regresi linier sederhana dapat digunakan untuk memprediksi seberapa jauh hubungan fungsional atau kausal satu variabel independent dengan satu variabel dependent.

TABEL 4.6
ANALISIS REGRESI LINIER SEDERHANA

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.799	3.674		4.844	.000
	Penerapan Absensi Mesin RFID	1.779	.193	.729	9.232	.000

a. Dependent Variable: Disiplin Kerja Pegawai

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2021

Berdasarkan tabel 4.6 diatas, maka diperoleh hasil persamaan regresi linier sederhana, sebagai berikut:

$$Y = 17.799 + 1.779 X + e$$

Dari hasil persamaan regresi diatas, maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- Konstanta sebesar 17.799, artinya jika penerapan absensi mesin RFID bernilai 0 (nol) dan tidak ada perubahan, maka disiplin kerja pegawai akan tetap bernilai sebesar 17.799.
- Koefisien regresi penerapan absensi mesin RFID sebesar 1.779 yang bernilai positif, yang artinya jika penerapan absensi mesin RFID meningkat sebesar satu-satuan, maka disiplin kerja pegawai akan mengalami kenaikan sebesar 1.779.

4.4 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh sebuah variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) (Siregar, 2017:252).

TABEL 4.7
ANALISIS KOEFISIEN DETERMINASI

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.729 ^a	.532	.526	6.04815

a. Predictors: (Constant), Penerapan Absensi Mesin RFID

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2021

Berdasarkan tabel 4.7 diatas, diperoleh hasil koefisien determinasi yang ditunjukkan pada hasil rsquare sebesar 0.532 atau 53.2%, hal ini menunjukkan bahwa sebesar 53.2% kontribusi pengaruh dari variabel independent penerapan absensi mesin RFID terhadap variabel dependent disiplin kerja pegawai, sedangkan sisanya sebesar 46.8% merupakan konstribusi pengaruh dari variabel lain diluar penelitian ini.

4.5 Pengujian Hipotesis (Uji T)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2013:98).

TABEL 4.8
PENGUJIAN HIPOTESIS (UJI T)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.799	3.674		4.844	.000
	Penerapan Absensi Mesin RFID	1.779	.193	.729	9.232	.000

a. Dependent Variable: Disiplin Kerja Pegawai

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2021

Berdasarkan tabel 4.8 diatas, hasil pengujian hipotesis, diperoleh hasil thitung sebesar 9.232 dengan signifikansi (pvalue) sebesar 0.000, dikarenakan hasil thitung>ttabel (9.232>1.984) dan signifikansi (pvalue) 0.000<0.05, maka maka Ho ditolak dan Ha diterima, maka dapat dinyatakan bahwa penerapan absensi RFID berpengaruh signifikan terhadap disiplin kerja pegawai pada Yayasan Pendidikan Telkom.

KESIMPULAN DAN SARAN

3.6 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai "pengaruh penerapan absensi RFID terhadap disiplin kerja pegawai di kantor Yayasan Pendidikan Telkom", maka diperoleh kesimpulan, sebagai berikut:

- Penerapan absensi RFID di Yayasan Pendidikan Telkom (YPT) sudah berjalan dengan baik.
- Disiplin kerja pegawai Yayasan Pendidikan Telkom (YPT) sudah baik.

- c. Penerapan absensi *RFID* berpengaruh signifikan terhadap disiplin kerja pegawai pada Yayasan Pendidikan Telkom, hal ini diperoleh berdasarkan hasil pengujian hipotesis dengan uji t, diperoleh hasil $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($9.232 > 1.984$) dan signifikansi (*pvalue*) $0.000 < 0.05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

REFERENSI

- [1] Hasibuan, M. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia (cet, ke-20)*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- [2] Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung: PT Refika Anditama.
- [3] Mangkunegara. (2017). *Manajemen Sumberdaya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- [4] Cantika Afrizya Nugraha, 2020. *Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Studi di PT Infomedia Solusi Humanika Bandung Divisi Inbound Call Center*. Bandung: Universitas Telkom
- [5] Sinambela, P. L. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

