

DOI: doi.org/10.21009/JPEB.005.1.5

**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN
PENGAWAS URUSAN GERBONG SUKACINTA (PUG SCT)
PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO)
KABUPATEN LAHAT**

Yayan Darmayanti
STIE Serelo Lahat - Sumatera
yayandarmayanti@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of the work environment on productivity, the effect of operational standards on the procedure against productivity in the supervisor of the affairs of gerbongsukacinta (PUG SCT) PT. Kereta Api Indonesia (Persero) of Lahat Regency. The research method in this research is quantitative, descriptive, instrument test (validity and reliability), Classic assumption and Intrensial Statistic Analysis (Model Compatibility Test / Multiple Regression, Coefficient of determination, correlation coefficient, T_{test} and F_{test}). Provide explanations relating to issues based on Human Resources management theories. From the result of calculation of multiple regression analysis in this research, the equation values are: $Y = 1.715 + 0.854 X_1 + 0.135 X_2$ means that the working environment and standard operational procedures have a positive effect in productivity, the coefficient of determination (KD) = 84.3% is influenced by work environment and Standard operating procedures and the remaining 15.7% influenced by other factors not discussed in this study, the results of the calculation of correlation coefficient analysis obtained r value of 0.921 (close to 1), meaning that the work environment and standard operating procedures have a positive and very influence Strongly against productivity, test results T_{test} that variables X_1 (work environment) and X_2 (standard operational procedures) have a partial effect on variable Y (productivity), and F_{test} obtained p -value of 0.000 smaller than alpha value is 0,05 then the working environment variables and operational standards of the procedure simultaneously N effect on employee productivity. So this hypothesis is proven.

Keywords: *Work Environment, Standard Operating Procedures and Productivity*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap produktivitas, pengaruh standar operasional prosedur terhadap terhadap produktivitas pada pengawas urusan gerbongsukacinta (PUG SCT) PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kabupaten Lahat. Metode penelitian dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif, Deskriptif, Uji Instrumen (validitas dan reliabilitas), Asumsi Klasik dan Analisis Statistik Intrensial (Uji Kesesuaian Model/Regresi Berganda, Koefisien determinasi, koefisien korelasi, uji T dan Uji F). Dan analisis Kualitatif yang memberikan penjelasan yang berhubungan dengan permasalahan yang didasarkan pada teori-teori manajemen Sumber Daya Manusia. Dari hasil perhitungan analisa regresi berganda pada penelitian ini didapat nilai persamaan : $Y = 1.715 + 0.854 X_1 + 0.135 X_2$ berarti bahwa lingkungan kerja dan standar operasional prosedur berpengaruh positif dalam produktivitas, besarnya koefisien determinasi (KD) = 84,3% dipengaruhi oleh lingkungan kerja dan standar operasional prosedur dan sisanya 15,7 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini, hasil dari perhitungan analisa koefisien korelasi didapat nilai r sebesar 0.921 (mendekati 1), artinya lingkungan kerja dan standar operasional prosedur mempunyai pengaruh yang positif dan sangat kuat terhadap produktivitas, hasil pengujian uji T menerangkan bahwa variabel X_1 (lingkungan kerja) dan X_2 (standar operasional prosedur) mempunyai pengaruh parsial terhadap variabel Y (produktivitas), dan uji F didapat nilai p-value-nya sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai alpha yaitu 0,05 maka variabel lingkungan kerja dan standar operasional prosedur secara simultan berpengaruh terhadap produktivitas karyawan. sehingga hipotesis ini terbukti.

Kata kunci: Lingkungan Kerja, Standar Operasional Prosedur Dan Produktivitas

PENDAHULUAN

Memasuki era globalisasi sekarang ini dan dimasa akan datang kompetisi yang terjadi sudah bersifat global dan adanya perubahan-perubahan kondisi ekonomi menyebabkan banyak perusahaan melakukan langkah perbaikan. Hal ini mendorong terjadinya perubahan pada perusahaan dari biasa-biasa saja menjadi mengikuti perkembangan zaman (I Made, 2011).

Kondisi sebagaimana telah diuraikan harus benar-benar disadari dan dipersiapkan secara sejak dini. Persiapan ini terutama pada masalah sumberdaya manusia yang bermutu dengan kualifikasi yang sesuai dengan perkembangan dunia saat ini (Tjipto, 2010).

Oleh karena itu, produktivitas sumberdaya manusia merupakan hal yang sangat penting di dalam usaha memperbaiki pelayanan kepada masyarakat, sehingga perlu

diupayakan secara terus menerus dan berkesinambungan dalam menghadapi tuntutan masyarakat.

Berdasarkan survei awal peneliti terhadap tidak sedikit karyawan Pengawas Urusan Gerbong Sukacinta (PUG SCT) yang hanya menggunakan perlengkapan seadanya saja. Atau *sekip*, tanda berwarna merah yang dipasang di kereta paling belakang, kini tidak berbentuk oval lagi, tetapi sudah beragam, tergantung siapa yang bikin, padahal itu diatur jelas dalam *reglement* KA.

Oleh karena itu dalam penelitian ini akan dikaji pengaruh lingkungan kerja dan standar operasional prosedur terhadap produktivitas kerja karyawan pada Pengawas Urusan Gerbong Sukacinta (PUG SCT) PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kabupaten Lahat.

KAJIAN TEORITIK

Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja adalah tempat di mana karyawan melakukan aktivitas setiap harinya. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan karyawan untuk dapat bekerja optimal. Lingkungan kerja dapat mempengaruhi emosional karyawan (Sedarmayanthi, 2009).

Jika karyawan menyenangi lingkungan kerja di mana dia bekerja, maka karyawan tersebut akan betah di tempat kerjanya, melakukan aktivitasnya sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif. Produktivitas akan tinggi dan otomatis prestasi kerja karyawan

juga tinggi. Lingkungan kerja itu mencakup hubungan kerja antara bawahan dan atasan serta lingkungan fisik tempat karyawan bekerja (Kamus Besar Bahasa Indonesia). "Lingkungan kerja adalah lingkungan dimana pegawai melakukan pekerjaannya sehari-hari." Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan para karyawan untuk dapat bekerja optimal. Lingkungan kerja dapat mempengaruhi emosi karyawan (Sudjana, 2010).

Jika pegawai menyenangi lingkungan kerja dimana dia bekerja, maka karyawan tersebut akan betah di tempat kerjanya untuk melakukan aktivitas sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif dan optimis prestasi kerja karyawan juga tinggi.

Lingkungan kerja tersebut mencakup hubungan kerja yang terbentuk antara sesama karyawan dan hubungan kerja antar bawahan dan atasan serta lingkungan fisik tempat pegawai bekerja. Lingkungan Kerja adalah "Keseluruhan alat pekas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitar di mana ia bekerja, metode kerjanya baik perorangan maupun kelompok". (Sedarmayanthi, 2009).

Standar Operasional Prosedur

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan dokumen yang berisi langkah-langkah/sistematika kerja dalam sebuah organisasi. Dari beberapa pengertian SOP menurut para ahli, tujuan utama dari penyusunan SOP adalah untuk mempermudah setiap proses kerja

dan meminimalisir adanya kesalahan di dalam proses pengerjaannya (Koesmono, 2012).

Adapun tujuan dari penyusunan SOP diantaranya:

- a. Agar petugas atau pegawai menjaga konsistensi dan tingkat kinerja petugas atau pegawai atau tim dalam organisasi atau unit kerja.
- b. Agar mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi.
- c. Memperjelas alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas atau pegawai terkait.
- d. Melindungi organisasi atau unit kerja dan petugas atau pegawai dari malpraktek atau kesalahan administrasi lainnya.
- e. Untuk menghindari kegagalan atau kesalahan, keraguan, duplikasi dan inefisiensi, dan;
- f. Memberikan keterangan tentang dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam suatu proses kerja.

Produktivitas Kerja

Sesuai dengan masalah yang akan dibahas, maka perlu dikemukakan pengertian dari produktivitas menurut beberapa ahli, di antaranya: produktivitas menurut Tohardi (Sutrisno, 2011) mengemukakan bahwa produktivitas kerja merupakan sikap mental. Sikap mental yang selalu mencari perbaikan terhadap apa yang telah ada (Manulang, 2012).

Suatu keyakinan bahwa seseorang dapat melakukan pekerjaan lebih baik hari ini daripada hari kemaren dan hari

esok lebih baik hari ini (Sondang, 2014). Pendapat tersebut didukung oleh Ravianto, mengatakan produktivitas pada dasarnya mencakup sikap mental yang selalu mempunyai pandangan bahwa kehidupan hari ini harus lebih baik dari hari kemaren dan hari esok harus lebih baik dari hari ini.

Menurut Melayu S.P Hasibuan (Hasibuan, 2011) produktivitas kerja adalah perbandingan antara *output* dan *input*, dimana *output* harus mempunyai nilai tambah dan teknik pekerjaan yang lebih baik.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian diskriptif kuantitatif, yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan data yang aktual dan akurat, menggambarkan dan menganalisa data tersebut yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti selanjutnya dari hasil analisis ditarik suatu kesimpulan (Sugiono, 2013).

Penelitian ini mengukur tentang kinerja karyawan yang ditinjau dari lingkungan kerja dan standar operasional prosedur pada Pengawas Urusan Gerbong Sukacinta (PUG SCT) PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kabupaten Lahat.

Populasi dan sampel dalam penelitian ini menggunakan *metode sensus*, yaitu mengambil jumlah keseluruhan dari jumlah karyawan pada Pengawas Urusan Gerbong Sukacinta (PUG SCT) PT. Kereta Api Indonesia (Persero) kabupaten Lahat, yaitu sebanyak 50 orang karyawan.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik observasi, wawancara dan kuisioner.

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, uji instrumen (validitas dan reliabilitas), asumsi klasik dan analisis statistik intrensial (uji kesesuaian model/regresi berganda, koefisien determinasi, koefisien korelasi, uji T dan uji F).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah analisa kualitatif dan analisa kuantitatif.

Berdasarkan pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis pada objek penelitian melalui wawancara dan observasi diketahui tentang pengaruh lingkungan kerja (X₁) dan standar operasional prosedur (X₂) terhadap produktivitas.

Berikut ini adalah hasil penelitian pengaruh lingkungan kerja dan standar operasional prosedur terhadap produktivitas pada Pengawas Urusan Gerbong Sukacinta (PUG SCT) PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kabupaten Lahat.

a. Analisis Deskriptif

Suatu analisis yang menggambarkan tanggapan responden mengenai lingkungan kerja (X₁), standar operasional prosedur (X₂) dan produktivitas (Y) yang diperoleh dari hasil jawaban responden.

b. Uji Instrumen

- **Validitas**, uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisioner.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Instrumen

No	Butir Pertanyaan	Component Matriks	Keterangan
Variabel Lingkungan Kerja (X ₁)			
1	q1x1	0.624	Valid
2	q2x1	0.570	Valid
3	q3x1	0.787	Valid
4	q4x1	0.802	Valid
5	q5x1	0.751	Valid
6	q6x1	0.665	Valid
7	q7x1	0.643	Valid
8	q8x1	0.514	Valid
9	q9x1	0.576	Valid
10	q10x1	0.817	Valid
Variabel Standar Operasional Prosedur (X ₂)			
1	q1x2	0.709	Valid
2	q2x2	0.758	Valid
3	q3x2	0.812	Valid
4	q4x2	0.714	Valid
5	q5x2	0.718	Valid
6	q6x2	0.775	Valid
7	q7x2	0.821	Valid
8	q8x2	0.753	Valid
9	q9x2	0.600	Valid
10	q10x2	0.783	Valid
Variabel Produktivitas (Y)			
1	q1y	0.549	Valid
2	q2y	0.611	Valid
3	q3y	0.755	Valid
4	q4y	0.766	Valid
5	q5y	0.717	Valid
6	q6y	0.642	Valid
7	q7y	0.643	Valid
8	q8y	0.581	Valid
9	q9y	0.588	Valid
10	q10y	0.791	Valid

Sumber : pengolahan data, 2017

Dari tabel di atas dalam pengujian validitas untuk variabel lingkungan kerja, standar operasional prosedur dan produktivitas ternyata dari masing-masing 10 item pertanyaan yang diujikan semuanya dinyatakan valid karena nilai komponen faktornya > 0,30. Hasil perhitungan validitas instrumen dengan program SPSS.

- **Reliabilitas**, reabilitas adalah ukuran tingkat ketepatan ketelitian atau keakuratan sebuah instrument sehingga konsistensi instrument yang dinyatakan reliabel jika alat ukur yang digunakan aman karena bekerja dengan baik pada waktu dan kondisi yang berbeda. Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini didapat bahwa cronbachs Alpha dan nilai tersebut > 0.60 maka variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

Tabel 2.

Hasil Uji Reliabilitas *Instrument*

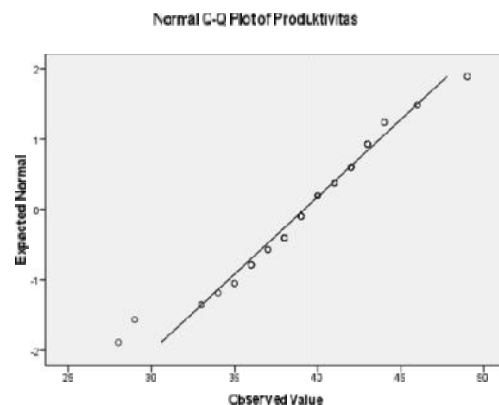
Cronbach's Alpha	N of Items
Variabel Lingkungan Kerja (X1)	
0.862	10
Variabel Standar Operasional Prosedur (X2)	
0.910	10
Variabel Produktivitas (Y)	
0.852	10

Sumber : pengolahan data, 2017

Hasil uji reliabilitas terhadap variabel lingkungan kerja, standar operasional prosedur dan produktivitas, didapat bahwa cronbachs Alpha nilai tersebut > 0.60 maka variabel lingkungan kerja, standar operasional prosedur dan produktivitas dinyatakan reliabel.

c. Uji Normalitas

Pengujian dilakukan dengan menggunakan grafik *scatter plot*. Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah model regresi dalam penelitian ini baik variabel terikat maupun variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Dapat dilihat pada grafik Q-Q Plot bila titik-titik yang menyebar disekitar garis diagonal serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal, maka data tersebut dapat dikatakan distribusi normal.



Gambar 1.
 Grafik Normal Q-Q Plot
 Dependent Variabel Produktivitas

Gambar 1 menunjukkan hasil analisis regresi linier dengan grafik normal Q-Q Plot terhadap residual error model regresi diperoleh sudah menunjukkan adanya pola grafik yang normal, yaitu adanya sebaran titik yang berada tidak jauh dari garis diagonal.

- Uji Linieritas

Uji linieritas ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah

model persamaan yang kita peroleh cocok atau tidak.

Tabel 3.
 Hasil Uji Linieritas ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Produktivitas * Lingkungan Kerja	Between Groups	(Combined)	914.713	15	60.981	20.596	0.000
		Linearity	830.379	1	830.379	280.459	0.000
		Deviation from Linearity	84.334	14	6.024	2.035	0.045
	Within Groups		100.667	34	2.961		
	Total		1015.380	49			
Produktivitas * Standar Operasional Prosedur	Between Groups	(Combined)	465.347	17	27.373	1.593	0.125
		Linearity	69.703	1	69.703	4.055	0.043
		Deviation from Linearity	395.643	16	24.728	1.439	0.186
	Within Groups		550.033	32	17.189		
	Total		1015.380	49			

Sumber : pengolahan data, 2017

Hasil pengujian antara produktivitas dan lingkungan kerja menunjukkan bahwa nilai signifikan pada Linearity sebesar 0.000, serta antara produktivitas dan standar operasional prosedur menunjukkan bahwa nilai signifikan pada Linearity sebesar 0.043, karena signifikan kurang dari 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel lingkungan kerja, standar operasional prosedur dan

produktivitas terdapat hubungan yang linier. Dengan ini maka asumsi linieritas terpenuhi.

Analisis Statistik Intrensial

- Uji Kesesuaian Model (Regresi Berganda)

Untuk mengetahui pengaruh variabel Lingkungan Kerja (X_1), Standar Operasional Prosedur (X_2) secara bersama-sama terhadap Produktivitas Kerja (Y).

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Berganda *Coefficients*^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1.715	2.531		0.677	0.501
	Lingkungan Kerja	0.854	0.055	0.887	15.586	0.000
	Standar Operasional Prosedur	0.135	0.043	0.178	3.118	0.003

Sumber : pengolahan data, 2017

Dari tabel di atas didapat persamaan $Y = 1.715 + 0.854 X_1 +$

$0.135 X_2$, persamaan regresi tersebut dapat dilihat variabel

lingkungan kerja yang paling dominan berpengaruh karena nilai koefisien regresinya paling besar yaitu 0.854 dan variabel standar operasional prosedur sebesar 0.135

- **Koefisien Determinasi**

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar sumbangan yang diberikan variabel bebas terhadap variabel terikat yang ditunjukkan dalam prosentase.

Tabel 5. Hasil Analisis Koefisien Determinasi Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.921 ^a	0.849	0.843	1.80602

Sumber : pengolahan data, 2017

Dari tabel di atas 0.843 berarti sebesar 84,3 % dipengaruhi oleh variabel lingkungan kerja dan standar operasional prosedur, serta sisanya sebesar 15,7 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

- **Koefisien Korelasi**

Untuk mengetahui seberapa kuat hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat dapat diketahui dengan besarnya koefisien korelasi. Nilai koefisien korelasi antara -1 sampai 1. ukuran korelasi (r) antara variabel yang kuat dan tinggi.

Tabel 6. Hasil Analisis Koefisien Korelasi Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.921 ^a	0.849	0.843	1.80602

Sumber : pengolahan data, 2017

Dari tabel di atas menunjukkan 0.921 berarti lingkungan kerja dan standar operasional prosedur mempunyai hubungan yang sangat kuat terhadap produktivitas karyawan pada Pengawas Urusan Gerbong Sukacinta (PUG SCT) PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kabupaten Lahat.

- **Uji T**

Digunakan untuk mengetahui signifikansi ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial atau sendiri-sendiri, sehingga sudah diketahui apakah dugaan yang sudah ada dapat diterima atau ditolak

Tabel 7. Hasil Analisis Uji T
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.715	2.531		0.677	0.501
	Lingkungan Kerja	0.854	0.055	0.887	15.586	0.000
	Standar Operasional Prosedur	0.135	0.043	0.178	3.118	0.003

Sumber : pengolahan data, 2017

Dari tabel di atas, pengujian hipotesis ini secara parsial terbukti berpengaruh terhadap variabel terikat.

- Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui signifikan pengaruh

variabel Lingkungan Kerja (X_1) dan Standar Operasional Prosedur (X_2) secara bersama-sama terhadap Produktivitas Kerja (Y).

Tabel 8. Hasil Analisis Uji F ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	862.080	2	431.040	132.152	0.000 ^a
	Residual	153.300	47	3.262		
	Total	1015.380	49			

Sumber : pengolahan data, 2017

Dari tabel di atas, didapat nilai p-valuenya sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai alpha yaitu 0,05 maka variabel lingkungan kerja dan standar operasional prosedur secara simultan berpengaruh terhadap produktivitas karyawan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Lingkungan kerja memiliki pengaruh yang besar terhadap produktivitas karena lingkungan kerja merupakan suatu lingkungan di mana karyawan bekerja, sedangkan kondisi kerja merupakan kondisi dimana karyawan tersebut bekerja, dan tentunya dengan lingkungan kerja yang baik maka akan menimbulkan pedoman atau

acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kerja, berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.

Mengingat bahwa lingkungan kerja merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kinerja, maka disarankan agar lebih memperhatikan lingkungan kerja baik fisik maupun non fisik dimaksudkan agar peran lingkungan kerja dapat memberikan rasa aman dan nyaman bagi setiap karyawan.

Disarankan pula hendaknya Pengawas Urusan Gerbong Sukacinta (PUG SCT) PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kabupaten Lahat, untuk lebih memperhatikan standar operasional prosedur karena itu merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kerja, berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmoko, Tjipto. (2010). *Standar Operasional Prosedur*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. S. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi Revisi ed.). Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Koesmono, H. Teman (2012). *Pengaruh standar operasional prosedur Terhadap layanan kesehatan dan Kepuasan Kerja Serta Kinerja Karyawan Pada Sub Sektor Industri Pengolahan Kayu Skala Menengah Di Jawa Timur*. <http://sumberdaya manusia>.
- Manulang, M. (2012). *Manajemen Personalia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- P. Siagian, Sondang. (2014). *Manajemen Sumber daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sedarmayanthi. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Karyawan Negeri Sipil*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sugiono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: CV. ALFABETA.
- Sudjana, Nana. (2010). *Dasar-dasar Proses Belajar Mengajar*. Bandung: Sinar Baru Algesindo.
- Sutrisno, E. (2011). *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Yusa Dharmawan, I Made, (2011). *Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap Disiplin dan Kinerja Karyawan Hotel Nikki* : [http:// sumberdaya manusia](http://sumberdaya manusia).