

PENGARUH PELATIHAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA DIVISI PELAYANAN SUMBER DAYA MANUSIA PT. POS INDONESIA (PERSERO) BANDUNG

Havivahani Pertiwi*¹, Bachruddin Saleh Luturlean²

Prodi Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom

havivahani97@gmail.com*¹, bachruddin_saleh@yahoo.com²

Abstrak: Karyawan PT. Pos Indonesia divisi pelayanan sumber daya manusia memiliki tingkat pengetahuan dan ketrampilan yang berbeda. Hal ini dapat mempengaruhi hasil kinerja karyawan pada divisi tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami serta menganalisis pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan divisi pelayanan sumber daya manusia PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif dan kuantitatif kausalitas. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana. Penelitian ini menggunakan sumber dari data primer serta pengumpulan data penelitian menggunakan kuesioner dan wawancara. Sampel dari penelitian ini adalah 35 karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung divisi pelayanan sumber daya manusia dengan menggunakan teknik sampling jenuh. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelatihan memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan divisi pelayanan sumber daya manusia PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung. Koefisien determinasi (R Square) menunjukkan nilai sebesar 0,3249 atau 32,49%. Hal ini berarti bahwa variabel pelatihan mempunyai pengaruh terhadap variabel kinerja sebesar 32,49% dan sisanya 67,51% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci: Manajemen Sumber Daya Manusia, Pelatihan, Kinerja.

Abstract : Employees of PT. Pos Indonesia, the human resources service division has a different level of knowledge and skills. This can affect the results of employee performance in the division. The purpose of this study was to understand and analyze the effect of training on the performance of employees of the human resources service division of PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung. The method used in this study is descriptive and quantitative causality analysis methods. The data analysis technique used is a simple linear regression analysis. This study uses sources from primary data as well as collecting research data using questionnaires and interviews. The sample from this study were 35 employees of PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung division of human resources services using saturated sampling techniques. The results of this study indicate that training has an influence on the performance of the human resources service division of PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung. The coefficient of determination (R Square) shows a value of 0.3249 or 32.49%. This means that training variables have an influence on the performance variables of 32.49% and the remaining 67.51% are influenced by other variables not examined.

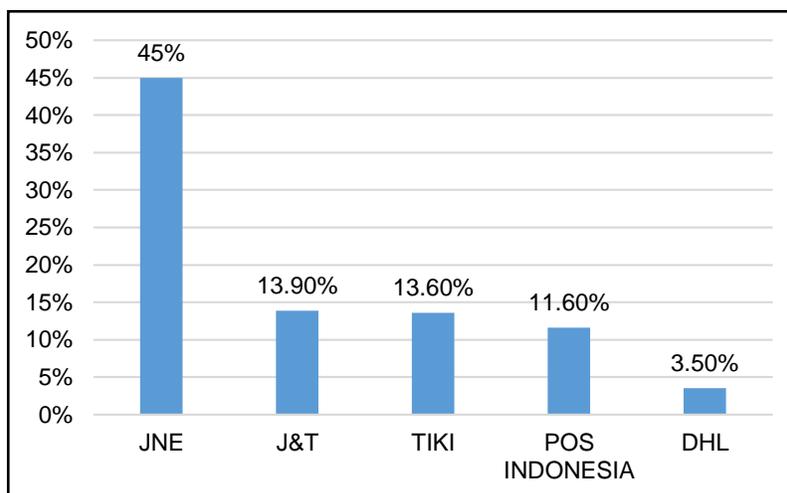
Keyword: Human Resource Management, Training, Performance.

PENDAHULUAN

Persaingan di dunia kerja pada era globalisasi saat ini semakin ketat dan kompetitif. Hal ini mengharuskan setiap karyawan di dalam suatu perusahaan BUMN maupun swasta untuk terus meningkatkan kualitas dan keterampilannya agar dapat

berkontribusi secara maksimal bagi perusahaan. Di Indonesia terdapat banyak perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman dan logistik antara lain JNE, TIKI dan Pos Indonesia. Frontier Consulting Group mengadakan survei untuk mengetahui jasa kurir terbaik di

Indonesia pada, hasil riset yang diperoleh adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Top Brand Kategori Jasa Kurir 2018

Sumber: (Top Brand Award, 2018)

Berdasarkan gambar 1, dapat dilihat bahwa Pos Indonesia yang merupakan perusahaan BUMN kurang dapat bersaing dengan para kompetitor. Pos Indonesia harus mulai berbenah agar dapat bersaing dengan kompetitor pengiriman surat dan paket yang berasal dari pihak swasta. Oleh karena itu Pos Indonesia harus mempunyai pengelolaan manajemen sumber daya manusia yang baik dan berkualitas agar tercipta sumber daya manusia yang profesional. Pengelolaan sumber daya manusia bukanlah hal yang mudah untuk dilakukan bagi setiap perusahaan. Hal ini dikarenakan setiap sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan memiliki tingkat pengetahuan yang berbeda-beda. Pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan dapat memudahkan untuk mengembangkan perusahaan (Priansa, 2017). Oleh karena itu perusahaan perlu mengadakan program pelatihan untuk menambah pengetahuan karyawan. Kasmir (2016) menyebutkan bahwa pelatihan mengacu pada upaya yang

telah direncanakan oleh perusahaan untuk memfasilitasi pembelajaran pengetahuan yang berhubungan dengan pekerjaan, ketrampilan dan perilaku karyawan. Dari pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa perusahaan sudah memfasilitasi karyawan berupa pelatihan untuk mempelajari pengetahuan yang berhubungan dengan pekerjaan yang mereka jalani. Dengan demikian diharapkan bahwa adanya program pelatihan dapat menambah pengetahuan karyawan guna meningkatkan kinerja perusahaan serta membantu perusahaan agar dapat bersaing dengan para kompetitor. Adapun tujuan utama dari program pelatihan dan pengembangan karyawan menurut Suwanto & Priansa (2014) sebagai berikut :

1. Meningkatkan kuantitas dan kualitas produktivitas karyawan
2. Mengurangi waktu yang diperlukan karyawan untuk belajar agar dapat mencapai standar-standar kinerja yang dapat diterima

3. Menciptakan loyalitas, kerjasama dan sikap yang saling menguntungkan
4. Memenuhi persyaratan perencanaan sumber daya manusia
5. Mengurangi jumlah kecelakaan kerja dan biaya yang dikeluarkan
6. Membantu dalam mengembangkan dan meningkatkan pribadi karyawan

Berdasarkan teori tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas karyawan didalam suatu perusahaan dapat dilakukan

dengan memberikan program pelatihan sehingga dapat meningkatkan kinerja di dalam perusahaan tersebut. PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung melaksanakan berbagai macam program pelatihan yang diharapkan dapat mempengaruhi kinerja perusahaan di masa yang mendatang.

Pada tahun 2015, Divisi Pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung mengadakan program pelatihan bagi karyawan pada divisi tersebut. Program pelatihan yang diadakan adalah :

Tabel 1. Program Pelatihan Pada Divisi Pelayanan SDM PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung Tahun 2015

No	Nama Pelatihan	Tanggal	Peserta Divisi	Total Peserta
1	Workshop Ketenagakerjaan Pemutusan Hubungan Kerja	23 Januari 2015	1	25
2	Workshop Ketenagakerjaan Implementasi Kebijakan Pengupahan dan Menyongsong Berlakunya Jaminan Sosial Tenaga Kerja	19 Maret 2015	5	35
3	Seminar Nasional Era Baru Jaminan Kesehatan Karyawan	25 - 26 Maret 2015	1	25

Sumber: Data yang telah diolah penulis

Pada tahun 2016, program pelatihan pada Divisi Pelayanan PT. Pos

Indonesia (Persero) Bandung bertambah menjadi sebagai berikut:

Tabel 2. Program Pelatihan Pada Divisi Pelayanan SDM PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung Tahun 2016

No	Nama Pelatihan	Tanggal	Peserta Divisi	Total Peserta
1	Pelatihan Impassing Uang Pensiun Pensiunan Pos	7 - 8 Januari 2016	3	18
2	Pelatihan BPJS	11 - 12 Januari 2016	3	26
3	Pelatihan Perpajakan Pph OP dan Pemeriksaan Pajak Terbaru	7 - 8 Januari 2016	2	26
4	Pelatihan VBA & Macros For Ms Excel dan Advanced Powerpoint	9 - 12 Mei 2016	2	18
5	Workshop dan Asistensi Pemeriksaan Pajak tahun 2015	8 - 9 September 2016	4	35
6	Pelatihan SSC	22 - 23 September 2016	6	50
7	Workshop Sistem Penggajian	6 Oktober 2016	2	16

Sumber: Data yang telah diolah penulis

Namun pada tahun 2017, jumlah program pelatihan berkurang menjadi sebagai berikut:

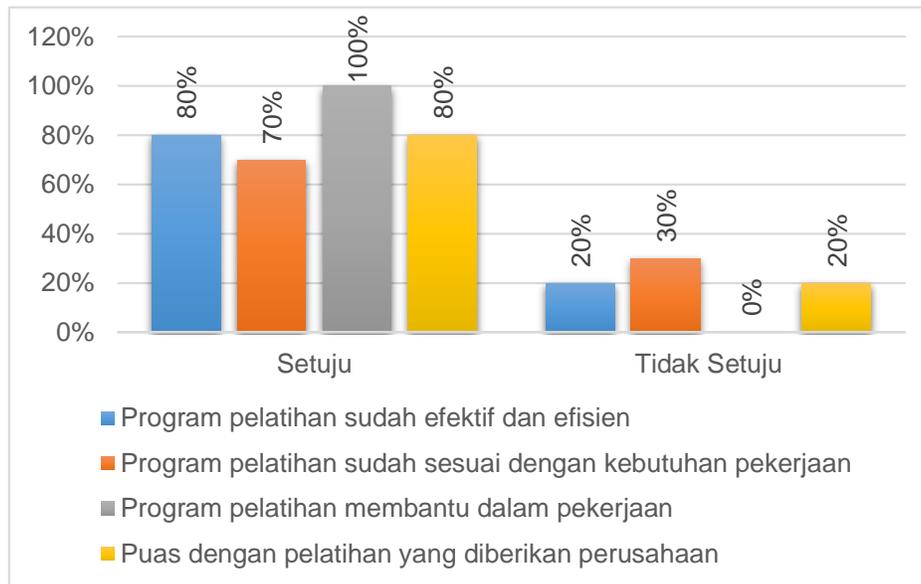
Tabel 3. Program Pelatihan Pada Divisi Pelayanan SDM PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung Tahun 2017

No	Nama Pelatihan	Tanggal	Peserta Divisi	Total Peserta
1	Menjamin Rasa Keadilan	21 Maret 2017	4	18
2	Pelatihan Aplikasi SMKI dan SMKU	21 - 22 Agustus 2017	15	50

Sumber: Data yang telah diolah penulis

Berdasarkan tabel diatas, terdapat pengurangan jumlah program pelatihan yang dilaksanakan divisi pelayanan sumber daya manusia PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung yang awalnya berjumlah 7 program pelatihan pada tahun 2016 berkurang menjadi 2 program pelatihan pada tahun 2017. Untuk melengkapi informasi terkait dengan pengurangan jumlah pelatihan, maka peneliti melakukan wawancara tidak terstruktur dengan Ibu Yelli dari divisi pelayanan sumber daya manusia. Berdasarkan hasil wawancara tidak terstruktur dijelaskan bahwa adanya pengurangan program pelatihan dikarenakan tidak adanya target jumlah pelatihan dari perusahaan melainkan pelatihan diadakan sesuai dengan permintaan karyawan. Untuk melengkapi

hasil wawancara tersebut, penulis menyebarkan kuesioner awal kepada 10 karyawan PT. POS INDONESIA pada divisi pelayanan sumber daya manusia. Hal ini bertujuan untuk menunjang hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan Ibu Yelli. Berdasarkan hasil dari kuesioner awal, maka terdapat 8 orang setuju dan 2 orang tidak setuju jika program pelatihan sudah efektif dan efisien, 7 orang setuju dan 3 orang tidak setuju jika program pelatihan sudah sesuai dengan kebutuhan pekerjaan, 8 orang setuju dan 2 orang tidak setuju jika puas dengan pelatihan yang diberikan perusahaan serta 10 orang setuju jika program pelatihan membantu dalam pekerjaan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

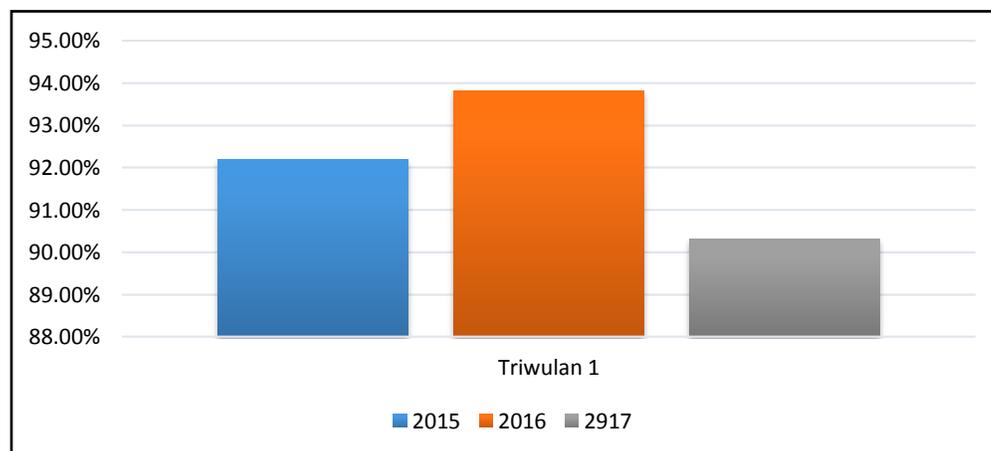


Gambar 2. Hasil Pre Study Pada Divisi Pelayanan SDM PT. Pos Indonesia Bandung

Sumber: Data yang telah diolah penulis

Berdasarkan pada gambar 2 maka dapat disimpulkan bahwa pelatihan dapat membantu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Menurut Kasmir (2016) terdapat sembilan komponen yang dapat mempengaruhi penilaian kinerja yang diberikan oleh

perusahaan. Salah satu dari Sembilan komponen tersebut adalah absensi. Berikut adalah data kehadiran dari karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung divisi pelayanan sumber daya manusia:



Gambar 3. Data Kehadiran Karyawan Divisi Pelayanan SDM PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung Periode Oktober-Desember 2017

Sumber: Divisi Pelayanan SDM PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung

Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui bahwa tingkat kehadiran karyawan pada triwulan 1 pada tahun 2015,2016 dan 2017 menunjukkan angka yang fluktuatif. Kehadiran karyawan divisi Pelayanan SDM menurun pada tahun 2017 menjadi 90,33%. Sedangkan sebelumnya pada tahun 2016 tingkat kehadiran karyawan divisi Pelayanan SDM sebesar 93,82%. Penurunan tingkat kehadiran karyawan dapat mempengaruhi penilaian kinerja perusahaan.

Menurut Kasmir (2016) kinerja adalah hasil dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas

dan tanggung jawab yang telah diberikan dalam suatu periode tertentu. Dapat diketahui bahwa kinerja memiliki hubungan dengan hasil kerja seseorang dalam suatu perusahaan dengan kualitas, kuantitas dan ketepatan waktu karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya (Nuridha, 2017). Sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap perusahaan memiliki target yang ingin dicapai. Dibawah ini terdapat hasil pencapaian nilai kinerja pada divisi pelayanan sumber daya manusia PT. Pos Indonesia (Persero) pada tahun 2015, 2016 dan 2017 sebagai berikut:

Tabel 4. Nilai Kinerja Divisi Pelayanan SDM

Tahun	Nilai Kerja
2015	92,25%
2016	95,62%
2017	94,03%

Sumber: Data Internal Perusahaan

Berdasarkan tabel 4 maka dapat dilihat bahwa pada tahun 2016 PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung mengalami peningkatan kinerja, akan tetapi pada tahun kinerja mengalami penurunan pada tahun 2017. Pengurangan jumlah pelatihan bisa saja menjadi salah satu penyebab menurunnya hasil kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk meneliti hubungan antara pemberian pelatihan dengan kinerja karyawan dengan judul: "Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Divisi Pelayanan Sumber Daya Manusia PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung".

Manjemen Sumber Daya Manusia

Menurut Kasmir (2016), Manajemen Sumber Daya Manusia adalah proses

pengelolaan manusia, melalui proses perencanaan, rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan karir, pemberian kompensasi, keselamatan dan kesehatan serta menjaga hubungan sampai dengan pemutusan hubungan kerja agar dapat mencapai tujuan perusahaan serta meningkatkan kesejahteraan *stakeholder*.

Pelatihan

Menurut Hamali (2016) pelatihan bagi karyawan merupakan sebuah proses yang mengajarkan pengetahuan, keahlian serta sikap agar sumber daya manusia yang dimiliki semakin terampil dan mampu melaksanakan pekerjaannya dengan semakin baik, sesuai dengan standar kerja.

Kinerja

Suwanto & Priansa (2014) menyatakan bahwa penilaian kinerja ialah suatu sistem formal yang secara berkala digunakan untuk mengevaluasi kinerja individu dalam melaksanakan pekerjaannya.

Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja

Kasmir (2016) menyatakan bahwa tujuan pelatihan adalah mendongkrak kinerja para karyawan agar menjadi lebih baik. Dengan adanya program pelatihan perusahaan seperti sedang berinvestasi kepada karyawan karena hasil dari adanya pelatihan tersebut akan berguna dimasa yang akan datang. Pelatihan

memberikan dampak positif terhadap kinerja karyawan. Karyawan akan menjadi lebih paham mengenai pekerjaannya serta menyelesaikan pekerjaannya dengan memuaskan. Selain itu wawasan atau ilmu yang dimiliki oleh karyawan akan menjadi lebih luas. Peningkatan karyawan tersebut bukan hanya merupakan keinginan karyawan saja. Hal tersebut juga merupakan salah satu keinginan perusahaan karena peningkatan kinerja karyawan dapat memberikan pengaruh terhadap perusahaan seperti peningkatan kinerja perusahaan dan memberikan keuntungan bagi perusahaan.



Gambar 4. Kerangka Pemikiran

Sumber: Data yang telah diolah penulis

Wardhana (2014) mengemukakan bahwa hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara atas rumusan masalah yang didasarkan pada teori-teori yang relevan dan harus diuji kebenarannya melalui pengelolaan data epiris.

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka diajukan hipotesis

penelitian ini adalah “Pelatihan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada Divisi Pelayanan Sumber Daya Manusia PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung”.

METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2015), metode penelitian adalah cara ilmiah untuk

mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah metode analisis deskriptif dan kuantitatif kausalitas. Peneliti menggunakan metode ini karena ingin menggambarkan bagaimana hubungan antar variabel.

Indrawati (2015) berpendapat bahwa penelitian deskriptif dilakukan saat peneliti telah mengetahui variabel untuk mengukur sebuah objek tetapi belum mengetahui bagaimana hubungan antara variabel tersebut. Peneliti hanya menggambarkan karakteristik dari variabel di dalam suatu situasi.

Untuk metode kuantitatif, Sugiyono (2015) mengungkapkan bahwa metode ini merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, metode ini digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan dengan membagi skor total dengan skor perolehan jawaban kuesioner. Tanggapan responden secara keseluruhan terhadap variabel Pelatihan (X) adalah 84,06% yang termasuk dalam kategori “sangat baik”. Sedangkan tanggapan responden secara keseluruhan terhadap variabel kinerja (Y) adalah 83,09% yang termasuk dalam kategori “baik”.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan oleh peneliti untuk menguji seberapa kuatnya pengaruh antara variabel Pelatihan (X) dan variabel Kinerja (Y) yang dilakukan pada 35 karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung pada divisi pelayanan sumber daya manusia.

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Coefficients ^a		t	Sig.	Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients			Tolerance	VIF
	B	Beta				
1 (Constant)	2.251	.620	3.633	.001		
TRAINING	.505	.127	.570	3.981	.000	1.000

a. Dependent Variable: PERFORMANCE

Sumber: Data yang telah diolah menggunakan SPSS 22

Berdasarkan pada tabel 5 didapatkan perhitungan analisa regresi dengan menggunakan SPSS 22 dan diperoleh persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 2,251 + 0,505X$$

Nilai konstanta sebesar 2,251 menyatakan bahwa jika variabel X bernilai 0 (nol), maka nilai Y sebesar 2,251. Sedangkan nilai koefisien regresi sebesar 0,505 memiliki arti bahwa setiap variabel X meningkat satu, maka Y akan meningkat 0,505.

Uji Hipotesis

Berdasarkan pada tabel 5 diketahui bahwa nilai t_{hitung} sebesar 3,981. sedangkan t_{tabel} pada tingkat signifikan 0,05 dan derajat kebebasan $df=(n-2)$ maka $35-2=33$ dimana nilai t_{tabel} adalah 1,692.

Untuk membuktikan apakah Pelatihan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja, maka dilakukan pengujian dengan hipotesis statistik seperti berikut:

H_0 : $t_{hitung} < t_{tabel}$, Pelatihan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada divisi pelayanan sumber daya manusia PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung.

H_1 : $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, Pelatihan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada divisi pelayanan sumber daya manusia PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung.

Berdasarkan pada tabel 5 diketahui bahwa nilai t_{hitung} sebesar 3,981 dimana

nilai t_{tabel} adalah 1,692. Karena t_{hitung} (3,981) > t_{tabel} (1,692) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya terdapat pengaruh Pelatihan terhadap kinerja karyawan pada divisi pelayanan sumber daya manusia PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung. Dari tabel 5 juga menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 dari tingkat signifikan 0,05 sehingga dapat diartikan bahwa pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada divisi pelayanan sumber daya manusia PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung.

Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (KD) atau R Square (R^2) berguna untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel pelatihan (X) terhadap variable kinerja (Y). Berikut adalah hasil perhitungan koefisien determinasi menggunakan SPSS 22 for Windows:

Tabel 6. Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.570 ^a	.324	.304	.31671	1.701

a. Predictors: (Constant), PELATIHAN

b. Dependent Variable: KINERJA

Sumber: Data yang telah diolah menggunakan SPSS 22

Koefisien determinasi (R Square) menunjukkan nilai sebesar 0,3249 atau 32,49%. Hal ini berarti bahwa variabel pelatihan mempunyai pengaruh terhadap variabel kinerja sebesar 32,49% dan sisanya 67,51% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan pada divisi pelayanan sumber daya manusia PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelatihan yang telah diberikan pada karyawan PT. Pos Indonesia (Persero)

- Bandung divisi pelayanan sumber daya manusia termasuk dalam kategori sangat baik. Hal ini berarti PT.Pos Indonesia berhasil menerapkan pemberian pelatihan kepada karyawan.
2. Kinerja karyawan pada divisi Pelayanan SDM PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung secara keseluruhan masuk kedalam kategori baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan pada divisi Pelayanan sumber daya manusia PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung sudah baik.
 3. Terdapat pengaruh antara pelatihan terhadap kinerja karyawan pada divisi Pelayanan sumber daya manusia PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung.

Saran Bagi Perusahaan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan pada divisi pelayan SDM PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung, maka dapat diajukan saran sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dimensi metode pelatihan dan instruktur pelatihan memiliki nilai paling rendah. Hal ini dapat menjadi pertimbangan untuk perusahaan agar memperhatikan metode dan instruktur yang akan dipilih dalam suatu pelatihan.
2. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dimensi kuantitas memiliki nilai paling rendah. Perusahaan harus lebih memperhatikan tugas yang diberikan kepada karyawan apakah sesuai dengan kemampuan mereka.

Saran Bagi Peneliti Selanjutnya

Berdasarkan hasil penelitian penulis mengajukan saran untuk penelitian selanjutnya sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya diharapkan menggunakan variabel diluar yang

telah diteliti dalam penelitian ini atau dapat menambahkan variabel lain agar memperoleh hasil yang bervariasi dan memperkaya teori yang ada.

2. Peneliti menyarankan untuk penelitian selanjutnya agar memperluas objek penelitian

DAFTAR PUSTAKA

- Hamali, A. Y. (2016). *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service.
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi (Cetakan ke-1)*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Nuridha, C. (2017). *Pengaruh Pelatihan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening*. Semarang.
- Priansa, D. J. (2017). *Manajemen Kinerja Kepegawaian dalam Pengelolaan SDM Perusahaan*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian dan Pengembangan (Cetakan ke-1)*. Bandung: Alfabeta.
- Suwanto, & Priansa, D. J. (2014). *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Top Brand Award. (2018). Top Brand Kategori Jasa Kurir 2018. Retrieved from <http://www.topbrand-award.com>
- Wardhana, A. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Karyamanunggal Lithomas.