

Hubungan Gaya Kepemimpinan Transformasional dengan Kualitas Kerja Karyawan Di RSUD Panembahan Senopati Bantul

Nava Yuliandari, Sumarni, R. Jaka Sarwadhamana*

Universitas Alma Ata, Yogyakarta, Indonesia

Jl. Brawijaya No.99, Jadan, Tamantirto, Kec. Kasihan, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55183

*Korespondensi E-mail: jaka.sarwadhamana@almaata.ac.id

Submitted: 8 Mei 2021, Revised: 1 Agustus 2021, Accepted: 30 September 2021

Abstract

Every hospital needs resources to achieve its goals. Resources are sources of energy, energy, power needed to create power, movement, activity, activity, and action. These resources include natural resources, financial resources, human resources, scientific resources, and technological resources. Among these resources, the most important resource is human resources. The rapid development of health can be seen from the increasing number of hospitals. The hospital is to be followed by the quality of human resources in supporting high-quality health services. This study aims to determine the relationship between transformational leadership style and employee performance. The approach used in this research is quantitative analytic approach with cross sectional. The population in this study were non-civil servant functional nurses in inpatient rooms class II and III at Panembahan Senopati Bantul Hospital with a total of 108 respondents. Then to analyze the data in this study using Pearson product moment correlation with the help of the SPSS application. The results showed that there was a significant and strong relationship between transformational leadership style and employee work performance, where the correlation coefficient (r) was 0.708 with Sig. 0.000 ($p < 0.05$). It is known that the transformational leadership style variable in the medium category mostly has high performance as many as 35 (89.7%) respondents, most of the low category has high performance as many as 4 (10.3%) respondents.

Keyword: Transformational leadership, Quality of work, Hospital.

Abstrak

Setiap rumah sakit memerlukan sumber daya untuk mencapai tujuannya. Sumber daya merupakan sumber energi, tenaga, kekuatan (power) yang diperlukan untuk menciptakan daya, gerakan, aktivitas, kegiatan, dan tindakan. Sumber daya tersebut antara lain terdiri atas sumber daya alam, sumber daya finansial, sumber daya manusia, sumber daya ilmu pengetahuan, dan sumber daya teknologi. Diantara sumberdaya tersebut, sumber daya yang terpenting adalah sumber daya manusia. Perkembangan dunia kesehatan yang sangat pesat dapat dilihat dari jumlah Rumah Sakit yang terus bertambah. Peningkatan Rumah Sakit harus diikuti oleh kualitas sumber daya manusia yang berkualitas dalam menunjang pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan gaya kepemimpinan transformasional dengan kinerja karyawan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan *analitik kuantitatif* dengan *Cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah perawat fungsional non PNS di ruang rawat inap kelas II dan III di RSUD Panembahan Senopati Bantul dengan jumlah 108 responden. Kemudian untuk menganalisis data dalam penelitian ini menggunakan korelasi product moment dari Pearson dengan bantuan aplikasi SPSS. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara gaya kepemimpinan transformasional dengan kinerja kerja karyawan, dimana nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,708 dengan Sig. 0,000 ($p < 0,05$). diketahui bahwa variabel gaya kepemimpinan transformasional dalam kategori sedang sebagian besar memiliki kinerja dalam kategori tinggi sebanyak 35 (89,7%) responden, kategori rendah sebagian besar memiliki kinerja tinggi sebanyak 4 (10,3%) responden.

Kata Kunci: Gaya kepemimpinan tranformasional, Kualitas kerja, Rumah sakit

Pendahuluan

Setiap rumah sakit memerlukan sumber daya untuk mencapai tujuannya. Sumber daya merupakan sumber energi, tenaga, kekuatan (*power*) yang diperlukan untuk menciptakan daya, gerakan, aktivitas, kegiatan, dan tindakan. Sumber daya tersebut antara lain terdiri atas sumber daya alam, sumber daya *finansial*, sumber daya manusia, sumber daya ilmu pengetahuan, dan sumber daya teknologi. Diantara sumberdaya tersebut, sumber daya yang terpenting adalah sumber daya manusia (Wirawan, 2009). Sumber daya manusia merupakan sumber daya yang digunakan untuk menggerakkan dan menyinergikan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan organisasi.

Manajemen sumber daya manusia di suatu organisasi adalah sarana untuk meningkatkan kualitas, dengan memperbaiki sumber daya manusia dapat meningkatkan kinerja karyawan (Brahmasari, 2014). Tinggi rendahnya kinerja karyawan sangat berpengaruh bagi keberlangsungan hidup sebuah rumah sakit. Kinerja kerja karyawan timbul karena adanya beberapa aspek, salah satunya aspek kuantitas dan kualitas kerja karyawan. Salah satu yang dapat mempengaruhi kualitas kerja karyawan yaitu gaya kepemimpinan yang diterapkan dalam sebuah organisasi (Awaludin, 2016).

Gaya kepemimpinan transformasional merupakan gaya kepemimpinan yang sangat ideal yang seharusnya diterapkan dalam organisasi. Dalam kepemimpinan transformasional seorang pemimpin tidak hanya berfikir pencapaian yang akan diharapkan tetapi juga memikirkan bagaimana kesejahteraan karyawannya dan pemimpin mampu mempengaruhi serta mengubah kesadaran, dan membangkitkan semangat untuk mendorong karyawan mencapai visi, misi, dan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya (Awaludin, 2016). Dalam kepemimpinan transformasional diharapkan manajer atau pemimpin dapat memberikan pengaruh dan *stimulus* yang baik kepada bawahannya. Sehingga bawahan dalam konteks karyawan dapat merasa puas dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya didalam organisasi tersebut. Pemimpin juga harus *fleksibel* dalam memahami segala potensi yang dimiliki oleh karyawan dalam berbagai permasalahan yang dihadapi karyawan tersebut (pratama).

RSUD Panembahan Senopati Bantul merupakan pendukung penyelenggaraan pemerintah dalam bidang kesehatan. RSUD Panembahan Senopati Bantul mempunyai tugas melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah Bidang Pelayanan Kesehatan. RSUD Panembahan Senopati Bantul mempunyai fungsi yakni perumusan kebijakan teknis di bidang pelayanan rumah sakit, penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang pelayanan rumah sakit, pembinaan dan pengendalian pelayanan rumah sakit, serta pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya. Dalam menjalankan organisasi, RSUD Panembahan Senopati Bantul tentunya dipimpin oleh seorang direktur rumah sakit untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan tujuan mengetahui hubungan gaya kepemimpinan transformasional dengan kualitas kerja karyawan di RSUD Panembahan Senopati Bantul.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian *analitik kuantitatif* dengan pendekatan *cross sectional*. *Analitik kuantitatif* adalah penelitian yang menggunakan sampel untuk dianalisis menggunakan uji statistik sampel dan hasilnya digeneralisasikan pada populasi darimana sampel diambil (Wibowo A, 2014). Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Panembahan Senopati Bantul pada tahun 2020 dengan jumlah populasi sebanyak 108 pegawai non PNS bagian perawat ruang rawat inap kelas II dan III. Sampel di ambil dengan teknik *simple random sampling* yang sesuai dengan kriteria *inklusi* dan *eksklusi* yang berjumlah 55 pegawai.

Instrumen penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini untuk mengukur gaya kepemimpinan tranformasional adalah kuesioner kepemimpinan transformasional yang

diadopsi dari penelitian Dany Marthen (2016), yang terdiri dari 12 item pernyataan. Kuesioner tersebut menggunakan indikator kepemimpinan transformasional yang berdasarkan 4 domain yaitu *idealized influence*, *inspirational motivation*, *intellectual stimulation*, dan *individualized consideration*. Dari 12 item pernyataan terdapat 3 pernyataan tentang *idealized influence*, 3 pernyataan tentang *inspirational motivation*, 3 pernyataan tentang *intellectual stimulation*, dan 3 pernyataan tentang *individualized consideration*. Sedangkan instrumen untuk mengukur kualitas kerja menggunakan kuesioner kualitas kerja yang diadopsi dari penelitian Yogi (2017), yang terdiri dari 5 item pernyataan. Dari 5 item pernyataan terdapat 1 pernyataan tentang kualitas hasil kerja, 1 pernyataan tentang kuantitas hasil kerja, 1 pernyataan tentang sikap, 1 pernyataan tentang kerjasama, dan 1 pernyataan tentang komunikasi.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah univariat dan bivariat. Analisis univariat digunakan untuk mengetahui variabel gaya kepemimpinan transformasional dan kualitas kerja, sedangkan analisis bivariat digunakan untuk mengetahui hubungan antara gaya kepemimpinan transformasional dengan kualitas kerja menggunakan uji statistik *Kendall-Tau* dengan tingkat signifikansi 0,05 (Machfoedz, 2014).

Prinsip Prinsip etik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *informed consent*, *anonymity* (tanpa nama), *confidentiality* (kerahasiaan), *anonymity* (tanpa nama), *Beneficence* (manfaat), *Justice* (keadilan) dan *ethical clearance*. Penelitian ini juga sudah lolos uji etik dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan Universitas Alma Ata Yogyakarta dengan nomer etik 004/SM/ARS/Fikes/UAA/VI/2020.

Hasil

Hasil penelitian terhadap 55 responden non PNS perawat di ruang Rawat Inap kelas II dan III RSUD Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta sebagai berikut:

Tabel 1.
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Gaya Kepemimpinan Tranformasional di RSUD Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta

Gaya Kepemimpinan Tranformasional	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
Tinggi	11	7.3
Sedang	40	72.7
Rendah	4	20.0

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar gaya kepemimpinan tranformasional yang didapatkan responden RSUD Panembahan Senopati Bantul berada dalam kategori sedang yaitu sebanyak 40 (72,7%) responden, kemudian responden yang memberikan penilaian dalam kategori tinggi sebanyak 11 (7,3%) responden, dan responden yang memberikan penilaian dalam kategori rendah sebanyak 4 (20,0%) responden.

Tabel 2
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kualitas Kerja Responden di RSUD Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta

Kualitas Kerja	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
Tinggi	16	29.1
Sedang	39	70.9
Rendah	0	0.0

Berdasarkan tabel 2 menunjukan bahwa sebagian besar responden memiliki kualitas kerja dalam kategori sedang yaitu sebanyak 39 (70,9%) responden, sedangkan kualitas kerja dalam kategori tinggi sebanyak 16 (29,1%) responden.

Tabel 3
Hubungan Gaya Kepemimpinan Tranformasional Dengan Kualitas Kerja Responden di RSUD Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta

Gaya Kepemimpinan Tranformasional	Kualitas Kerja			Total	<i>r</i>	<i>P value</i>
	Tinggi	Sedang	Rendah			
Tinggi	11 20%	0 0%	0 0%	11 20%	0.708	0.000*
Sedang	5 9.1%	35 63.6%	0 0%	40 72.7%		
Rendah	0 0%	4 7.3%	0 0%	4 7.3%		
Total	16 29.1%	39 70.9%	0 0%	55 100%		

Kendall-tau analysis, *nilai *p* signifikan ($p < 0,05$)

Berdasarkan tabel 3 diatas menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara gaya kepemimpinan transformasional dengan kualitas kerja karyawan di RSUD Panembahan Senopati Bantul yang di tunjukan oleh hasil uji statistik *kendall-tau* diperoleh nilai *p value* 0,000 ($p < 0,05$). Hasil *koefisien korelasi* juga menunjukan nilai 0,708 yang menunjukan keeratan hubungan kuat.

Pembahasan

Gaya Kepemimpinan Tranformasional di RSUD Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan transformasional yang didapatkan responden RSUD Panembahan Senopati Bantul berada dalam kategori sedang yaitu sebanyak 40 (72,7%) responden. Gaya kepemimpinan dalam organisasi mempunyai peran yang sangat menentukan dalam pencapaian tujuan organisasi. Gaya kepemimpinan yang baik dapat mempengaruhi bawahan agar meningkatkan kinerja (Soeyitno, 2013). Kepemimpinan transformasional merupakan tipe kepemimpinan yang menjelaskan bagaimana efektif inspirasi seorang pemimpin dan merubah pengikutnya melalui ide dan emosinya. Kepemimpinan transformasional juga sering disebut kepemimpinan inspirasional (Rivai, 2014). Faktor-faktor Kepemimpinan Transformasional antara lain pengaruh ideal, motivasi yang menginspirasi, rangsanga intelektual, dan pertimbangan yang diadaptasi (G. Northouse P, 2013).

Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Jaka Sarwadhamana, (2020) yang menyatakan bahwa salah satu faktor yang dapat memepengaruhi motivasi kinerja karyawan yaitu gaya kepemimpinan yang diterapkan dalam perusahaan. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa mayoritas gaya kepemimpinan yang di terapkan oleh pemimpin perusahaan di PT Aksamala Adi Andana Yogyakarta adalah gaya kepemimpinan tranformasional dengan nilai mean 41,66. Pemimpin merupakan panutan dalam perusahaan, sehingga perubahan harus dimulai dari tingkat yang paling atas yaitu pemimpin itu sendiri. Model kepemimpinan transformasional merupakan model kepemimpinan yang sangat ideal, yang semestinya diterapkan oleh para pemimpin. Dalam kepemimpinan transformasional karena selain memikirkan bagaimana cara mencapi tujuan yang diharapkan pemimpinnya juga memikirkan kesejahteraan karyawannya dan pemimpin memiliki pengaruh yang kuat yang mampu mengubah kesadaran, membangkitkan semangat dan mendorong karyawan untuk mengejar visi, misi, dan tujuan perusahaan (Awaludin, 2016). Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja kerja adalah gaya kepemimpinan yang diterapkan dalam sebuah organisasi, salah satunya gaya kepemimpinan transformasional.

Kualitas Kerja Responden di RSUD Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja perawat di rawat inap kelas II dan III RSUD Panembahan Senopati Bantul memiliki kinerja yang sedang yaitu sebanyak 39 (70,9%), kategori tinggi sebanyak 16 (29,1%). Indikator dari kinerja perawat adalah kualitas kerja, kuantitas kerja, sikap, kerjasama team, dan komunikasi dengan rekan rekan kerja. Hasil kuesioner penelitian menunjukkan bahwa item pernyataan komunikasi dengan rekan merupakan item pernyataan dengan jumlah jawaban terbanyak. Kinerja adalah hasil dari proses pekerjaan tertentu secara terencana pada waktu dan tempat dari karyawan serta organisasi bersangkutan. Ukuran kinerja dapat dilihat dari sisi jumlah dan mutu tertentu, sesuai standar organisasi atau perusahaan. Hal itu sangat terkait dengan fungsi organisasi atau pelakunya, bentuknya dapat bersifat *tangible* dan *intangible*, tergantung kepada bentuk dan proses pelaksanaan pekerjaan itu sendiri. Kinerja dapat dilihat dari proses, hasil dan outcome. Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan dalam mencapai tujuan rumah sakit. Untuk itu kinerja karyawan perlu mendapat perhatian dari rumah sakit (Tho, 2011).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Soeyitno, (2013) yang menunjukkan bahwa semakin tinggi gaya kepemimpinan partisipatif yang digunakan atasan maka semakin tinggi pula kinerja yang akan dihasilkan oleh para karyawan. Komunikasi kerja merupakan salah hal yang terpenting dalam dunia kerja, karena dengan berkomunikasi dapat saling bertukar pikiran, ide serta gagasan dalam upaya untuk peningkatan kinerja. Karyawan RSUD Panembahan Senopati Bantul khususnya perawat memiliki kinerja dengan indikator komunikasi dengan rekan kerja yang tinggi, dimana salah satu aspek terpenting dari kinerjanya adalah komunikasi.

Hubungan Gaya Kepemimpinan Transformasional Dengan Kualitas Kerja Responden di RSUD Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta

Hasil penelitian yang dilakukan di RSUD Panembahan Senopati Bantul menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara gaya kepemimpinan transformasional dengan kualitas kerja karyawan yang di tunjukan oleh hasil uji *Kendall Tau* didapatkan nilai *p value* 0,000 ($p < 0,05$). Hasil penelitian juga menunjukan bahwa tingkat keeratan hubungan dalam kategori kuat yang di tunjukan oleh nilai *koefisien korelasi* sebesar 0,708 serta arah korelasi positif yang menunjukan bahwa semakin baik atau tinggi tingkat penggunaan gaya kepemimpinan transformasional yang dilakukan maka semakin tinggi kualitas kerja karyawan di RSUD Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian bahwa responden yang merasakan gaya kepemimpinan transformasional dalam kategori tinggi memiliki kualitas kerja yang tinggi pula yaitu sebanyak 11 dalam kategori sedang sebagian besar memiliki kinerja dalam kategori sedang pula yaitu sebanyak 11 responden (20%), sedangkan responden yang merasakan gaya kepemimpinan dalam kategori rendah, sebagian besar memiliki kualitas kerja dalam kategori sedang yaitu sebanyak 4 responden (7,3%).

Kepemimpinan merupakan salah satu faktor penting dalam sebuah kelompok/organisasi karena mempunyai pengaruh yang kuat bagi kelangsungan hidup organisasi. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh penelitian Ryana Elanda Yunita Harahap dengan hasil terdapat hubungan positif dan signifikan antara kepemimpinan transformasional dan disiplin kerja dengan kinerja perawat (Harahap, 2016). Penelitian yang sama juga dilakukan oleh Jaka Sarwadhamana, (2020) pada tahun 2020 dan Murtiningsih, (2015) dengan hasil bahwa kepemimpinan transformasional berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerjaseseorang. Hal tersebut tidak lepas dari peran seorang pemimpin dalam memberikan arahan, motivasi, dan semangat terhadap bawahan atau karyawannya. Gaya kepemimpinan transformasional merupakan gaya kepemimpinan yang sangat ideal yang harus diterapkan dalam sebuah organisasi. Karismatik seorang pemimpin merupakan komponen emosional dari kepemimpinan. Pengaruh ideal mendeskripsikan pemimpin yang bertindak sebagai teladan yang kuat bagi pengikut. Pemimpin yang memotivasi adalah pemimpin yang mengkomunikasikan harapan tinggi kepada pengikut, menginspirasi mereka lewat motivasi untuk menjadi setia pada, dan menjadi bagian dari visi bersama dalam

organisasi. Pemimpin yang merangsang pengikut untuk bersikap kreatif dan inovatif serta merangsang keyakinan dan nilai mereka sendiri seperti juga nilai dan keyakinan pemimpin serta organisasi. Pemimpin mampu memberikan iklim yang mendukung, dimana mereka mendengarkan dengan seksama kebutuhan masing-masing karyawannya. Keterbatasan dalam penelitian ini adalah tidak meneliti variabel lain yang dapat mempengaruhi kualitas kerja karyawan seperti produktifitas kerja, perilaku, *locus of control*, pemenuhan harapan penggajian, dan efektifitas kerja

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif antara gaya kepemimpinan transformasional dengan kualitas kerja karyawan di RSUD Panembahan Senopati Bantul. Semakin baik atau tinggi tingkat penggunaan gaya kepemimpinan transformasional yang dilakukansorang pemimpin maka semakin tinggi kualitas kerja yang akan di lakukan oleh seorang karyawan. Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar dalam dalam meningkatkan kualitas kerja karyawan dengan menerapkan gaya kepemimpinan transformasional yang berorientasi pada pemberian motivasi dan dorongan stimulasi dalam bekerja.

Ucapan Terimakasih

Ucapan terimakasih ditujukan kepada semua pihak yang membatu dalam proses penelitian ini, khususnya bagi RSUD Panembahan Senopati Bantul yang telah memberikan izin dalam melaksanakan penelitian.

Daftar Pustaka

- Awaludin, A. (2016). Hubungan Gaya Kepemimpinan Transformasional Dengan Kinerja Karyawan Pada PT. Yuni International. *Jurnal Manajemen*.
- Brahmasari, I. A. (2014). Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Disiplin Kerja, Motivasi Kerja Dan Kinerja Perawat Pelaksana Di Ruang Rawat Inap RSJ Menur Surabaya. *jmm17*, 1(1). <https://doi.org/10.30996/jmm17.v1i01.311>
- Dany Marthen. (2016). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- G. Northouse P. (2013). *Kepemimpinan* (PT. Indeks Permata Pui Media (ed.)).
- Harahap, R. E. Y. (2016). Hubungan kepemimpinan transformasional dan disiplin kerja dengan kinerja perawat Rumah Sakit TK.II Putri Hijau Medan. *Analitika*, 8(2).
- Machfoedz, I. (2014). *Metodologi Penelitian (Kualitatif dan Kuantitatif)*. Fitramaya.
- Murtiningsih. (2015). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Pada Kinerja Perawat Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 17(2).
- Rivai. (2014). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Sarwadhmana, R. J., & Dwinta, E. (2020). Analisis Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Karyawan Farmasi PT Aksamala Adi Andana Yogyakarta. *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 3(1), 7–16. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21927/ijhaa.v3i1.1391>
- Soeyitno, A. H. (2013). Hubungan Antara Persepsi Karyawan terhadap Gaya Kepemimpinan Partisipatif Atasan dengan Kinerja Karyawan di RS Muji Rahayu Surabaya. *Jurnal Psikologi Industri Dan Organisasi*, 2(1).
- Tho, I. (2011). Pengaruh Faktor-Faktor Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan. *IQTISHODUNA*. <https://doi.org/10.18860/iq.v0i0.316>
- Wibowo A. (2014). *Metodologi Penelitian Praktis Bidang Kesehatan*. PT. Raja Grafindo Persada.

- Wirawan. (2009). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Selemba Empat.
- Yogi, N. (2017). Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Outsourcing (Studi pada Perusahaan Penyedia Jasa Outsourcing PT. ASH Cabang Madiun). *Jurnal Sains Dan Seni ITS*, 6(1).