

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KERJA MELALUI SEMANGAT KERJA PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DELI SERDANG

Murni Hati Giawa<sup>1</sup>, Intan Murni Gulo<sup>2</sup>, Elazhari<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Univesitas Pembinaan Masyarakat Indonesia

\*Corresponding Author: [murnihgiawa@gmail.com](mailto:murnihgiawa@gmail.com)

### Abstrak

Untuk pencapaian loyalitas biasanya karyawan akan terpenuhi terlebih dahulu kepuasan kerjanya didalam perusahaan. Apabila seseorang berada pada tingkat kepuasan kerja yang diinginkan, maka tingkat komitmennya untuk loyal pada persahaan juga akan meningkat. Sebaliknya, apabila seseorang yang berkomitmen rendah pada perusahaan akan terlihat menarik diri dari perusahaan yang pada akhirnya akan mengarah pada keputusan karyawan untuk meninggalkan perusahaan. Loyalitas kepada perusahaan, yaitu sejauh mana seorang karyawan mengidentifikasi tempat kerjanya yang ditunjukkan dengan keinginan untuk bekerja, berusaha sebaik-baiknya dan mengambil keputusan pasti untuk tingkat keluar dari perusahaan apabila tidak membuat kesalahan yang fatal. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai  $t$  hitung variabel kualitas pelayanan sebesar 8,995 dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Nilai signifikan ini lebih kecil dari nilai batas signifikasi yaitu sebesar 0,05. Selain itu, dengan melihat nilai koefisien yang bernilai positif, maka hipotesis yang menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas kerja diterima. Hal ini berarti apabila kualitas pelayannan semakin meningkat maka loyalitas kerja akan semakin meningkat.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Loyalitas Kerja, Semangat Kerja

### Abstract

*To achieve loyalty, employees will usually first be satisfied with their job satisfaction within the company. If someone is at the desired level of job satisfaction, then their level of commitment to be loyal to the company will also increase. On the other hand, if someone who has low commitment to the company will appear to be withdrawing from the company, which will ultimately lead to the employee's decision to leave the company. Loyalty to the company, namely the extent to which an employee identifies with his workplace as shown by the desire to work, try his best and make a definite decision to leave the company if he does not make a fatal mistake. Based on the research results, the calculated  $t$  value for the service quality variable was 8.995 with a significant value of 0.000. This significant value is smaller than the significance limit value, which is 0.05. Apart from that, by looking at the positive coefficient value, the hypothesis which states that the service quality variable has a positive and significant effect on work loyalty is accepted. This means that if the quality of service increases, work loyalty will increase.*

**Keywords:** Service Quality, Work Loyalty, Work Spirit

### PENDAHULUAN

Pemberian pelayanan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat adalah merupakan perwujudan peranan birokrasi sebagai dinamisiator tugas-tugas dan juga mengarahkan pelayanan masyarakat dengan penuh pengabdian, memperbaiki tata cara pelaksanaan pelayanan masyarakat secara lebih tertib dan teratur. Berangkat dari fakta

sementara, saat ini konsep desentralisasi dan otonomi daerah diartikulasikan oleh daerah untuk hanya terfokus pada usaha menata dan mempercepat pembangunan diwilayahnya masing-masing. Penerjemahan seperti ini ternyata belum cukup efisien dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Dari penjelasan tersebut dapat dilihat bahwa kependudukan dan peranan aparatur pemerintah sangat penting dan menentukan keberhasilan pembangunan nasional. Dalam konteks Negara modern, pelayanan telah menjadi lembaga dan profesi yang semakin penting. Ia tidak lagi merupakan aktivitas sampingan, tampak punya hukum, gaji dan jaminan sosial yang menandai, sebagaimana yang terjadi di banyak Negara berkembang pada masa lalu. Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik menjamin keberlangsungan administrasi Negara yang melibatkan perkembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumber daya yang berasal dari dan untuk kepentingan publik.

Asumsinya, jika pemerintah berada dalam jangkauan masyarakat maka pelayanan yang diberikan menjadi lebih cepat, hemat, murah, responsif, akomaitif, inovatif, dan produktif. Kondisi pelayanan di Indonesia, masih diwarnai oleh prosedur yang berbelit-belit, akses yang sulit, biaya yang tidak transparan, waktu penyelesaian yang tidak jelas dan banyaknya praktek pungutan liar serta suapan yang tidak jelas sama halnya pelayanan di kantor pemerintah yang ada di Indonesia masih terbelang terpuruk, dalam kualitas pelayanannya.

Masyarakat amat sulit untuk memahami pelayanan yang diselenggarakan oleh birokrasi pelayanan publik. Masyarakat sebagian penggunaan jasa sering diharapkan pada begitu banyaknya ketidak pastian ketika mereka berurusan dengan birokrasi pelayanan.

Tugas pemerintah dalam pembangunan nasional banyak tergantung pada kerja dan kemampuan pegawai negeri. Dari penjelasan tersebut dapat dilihat kependudukan dan peranan aparatur pemerintah sangat penting dan menentukan keberhasilan pembangunan. Dalam konteks negara modern, pelayanan telah menjadi lembaga dan profesi yang semakin penting, tidak lagi merupakan aktivitas sampingan tanpa adanya paling hukum, gaji dan jaminan sosial yang memadai, sebagaimana terjadi di banyak negara berkembang pada masalah. Sebagai sebuah lembaga, pelayanan menjamin keberlangsungan administrasi Negara yang melibatkan perkembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumber daya yang berasal dari kepentingan publik (masyarakat).

Pelayanan yang diberikan pemerintah yang ditafsirkan sebagai kewajiban bukan hak melainkan karena mereka diangkat oleh pemerintah untuk melayani masyarakat. Oleh karena itu harus dibangun komitmen yang kuat untuk melayani sehingga pelayanan akan dapat menjadi responsive terhadap kebutuhan masyarakat dan dapat diancang modal yang lebih kreatif, serta lebih efisien. Pemerintah milik masyarakat akan tercipta jika aparatnya dapat mendefinisikan ulang tugas dan fungsi mereka. Patut diduga bahwa banyak aparat yang tidak memahami pasti atau setidaknya tidak mengerti filosofi pelayanan yang akan diberikannya sehingga pelayanan yang di mimpikan oleh masyarakat jauh dari kenyataan yang mereka alami.

Pelayanan pegawai yang lambat, selain hal tersebut, hal utama yang tak kalah menariknya terkait masalah banyaknya masyarakat yang memiliki KK dan KTP lebih dari satu atau ganda yang sudah jelas tidak sesuai dengan peraturan yang ada. Disamping itu juga, masih ada masyarakat yang belum memahami tentang pentingnya memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP). Sedangkan sebagaimana telah diketahui bersama bahwa

kepemilikan Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan hal yang wajib dimiliki oleh setiap penduduk yang memenuhi syarat.

Untuk pencapaian loyalitas biasanya karyawan akan terpenuhi terlebih dahulu kepuasan kerjanya didalam perusahaan. Apabila seseorang berada pada tingkat kepuasan kerja yang diinginkan, maka tingkat komitmennya untuk loyal pada perusahaan juga akan meningkat. Sebaliknya, apabila seseorang yang berkomitmen rendah pada perusahaan akan terlihat menarik diri dari perusahaan yang pada akhirnya akan mengarah pada keputusan karyawan untuk meninggalkan perusahaan. Loyalitas kepada perusahaan, yaitu sejauh mana seorang karyawan mengidentifikasi tempat kerjanya yang ditunjukkan dengan keinginan untuk bekerja, berusaha sebaik-baiknya dan mengambil keputusan pasti untuk tingkat keluar dari perusahaan apabila tidak membuat kesalahan yang fatal.

Keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh semangat kerja karyawan dalam melakukan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Karyawan merupakan sumber daya yang penting bagi organisasi, karena memiliki bakat, tenaga, dan kerativitas yang sangat dibutuhkan oleh organisasi untuk mencapai tujuannya (Khaerul Umam, 2012:186). Dalam suatu organisasi diperlukan suatu sistem yang dapat menunjang kinerja organisasi tersebut. Salah satunya adalah semangat kerja yang tinggi. Semangat kerja adalah keinginan dan kesungguhan seseorang mengerjakan pekerjaannya dengan baik seta berdisiplin untuk mencapai prestasi kerja yang maksimal. Semangat kerja merupakan keadaan yang harus ada bila aktivitas atau proses kerja ingin berjalan lancar. Dengan adanya semangat kerja yang tinggi, maka tujuan organisasi dapat tercapai sesuai rencana.

### **Kualitas Pelayanan**

Pelayanan publik pada hakekatnya adalah pemberian layanan kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat sebagaimana dijelaskan pada subbab sebelumnya. Pelayanan publik yang diberikan diharapkan dari hari ke hari semakin berkualitas penetapan kualitas pelayanan dielaborasi dalam tiga sudut pandang. *Pertama*, pengaruh kebijakan pemerintah yang melaksanakan mandat dari masyarakat untuk melayani (amanah). *Kedua*, kualitas yang ditetapkan. *Ketiga*, penilaian terhadap birokrasi yang melakukan pelayanan.

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan menteri pendayagunaan Aparatue Negara mengemukakan bahwa pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Menurut Harbani pasolong (2010:128).

### **Loyalitas Kerja**

Loyalitas kerja di setiap perusahaan sangatlah mendukung perkembangan suatu perusahaan. Dengan adanya loyalitas kerja tersebut maka tercapainya komunikasi antara atasan dan bawahan dengan baik dan tidak terjadi kesalah pahaman dalam pekerjaan.

Loyalitas karja adalah karyawan yang puas akan menjadi loyal ketika mereka melihat organisasi mereka sebagai menawarkan peluang untuk belajar, tumbuh dan pada saat yang sama menyediakan jalur karir yang sudah jelas bahwa mereka dapat mengejar dalam organisasi.

Pengertian loyalitas karja adalah biasanya identik dengan komitmen kepada organisasi kadang-kadang dipandang sebagai sikap. Namun, tidak begitu banyak sikap (atau komponen pemikiran) yang penting dalam organisasi, melainkan itu adalah komponen tindakan bottom-line Menurut Siswanto (2012:28).

Loyalitas kerja adalah manifestasi dari komitmen organisasi dengan identifikasi kekuatan relatif dari tiap individu dan keterlibatan dalam organisasi tertentu. Loyalitas kerja adalah perilaku karyawan yang mencerminkan kesetiaan kepada organisasi untuk mempromosikan kepentingan dan gambar keluar.

Loyalitas kerja adalah sebagai lampiran psikologis atau komitmen terhadap organisasi dan terjadi sebagai akibat dari meningkatnya kepuasan yang berasal dari hasil proses evaluasi internal, dan jika tingkat harapan karyawan yang memenuhi atau melampaui maka kepuasan akan tumbuh. Dalam melaksanakan kegiatan kerja kerja tidak akan terlepas dari loyalitas dan sikap kerja, sehingga dengan demikian karyawan tersebut akan selalu melaksanakan pekerjaan dengan baik. Karyawan merasakan adanya kesenangan yang mendalam terhadap pekerjaan yang dilakukan (Soegandhi dan Sutanto etal, 2013:45)

### **Motivasi Kerja**

Karakteristik individu yang dimiliki seorang pegawai, pemberian remunerasi, dan karakteristik pekerjaan yang dijalankan pegawai yang telah dibahas pada sebelumnya merupakan unsur penting dalam mencapai kinerja yang optimal. Namun, tiga unsur tersebut pada hakikatnya bertujuan membangun motivasi kerja, sehingga dengan motivasi kerja yang tinggi akan menjamin pencapaian kinerja yang diharapkan. Hal ini berarti bahwa suatu organisasi harus mampu membangun dan mempertahankan motivasi pegawai. Kebutuhan yang mendorong timbulnya motivasi adalah kebutuhan psikologis untuk memenuhi kebutuhan fisik seperti makan, minum, oksigen dan sebagainya serta kebutuhan sosial psikologis untuk memenuhi kebutuhan sosial seperti : penghargaan, ujian, rasa aman dan sebagainya. Selain itu timbulnya motivasi juga dipengaruhi oleh lingkungan dimana individu itu berada yang jelas, motivasi akan memberi arah dan tujuan kepada tingkah laku individu dalam bekerja.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2016:8), metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivesme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang. Populasi adalah seluruh karyawan tetap yang bekerja di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang yang berjumlah 47 (empat puluh tujuh) orang.

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **a. Uji Normalitas**

Uji normalitas digunakan untuk mengkaji kenormalan variabel yang teliti apakah data tersebut berdistribusi normal atau tidak. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas dan jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas

### Hasil Uji Normalitas

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		47
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	4,02850698
Most Extreme Differences	Absolute	,115
	Positive	,060
	Negative	-,115
Test Statistic		,115
Asymp. Sig. (2-tailed)		,150 <sup>c</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

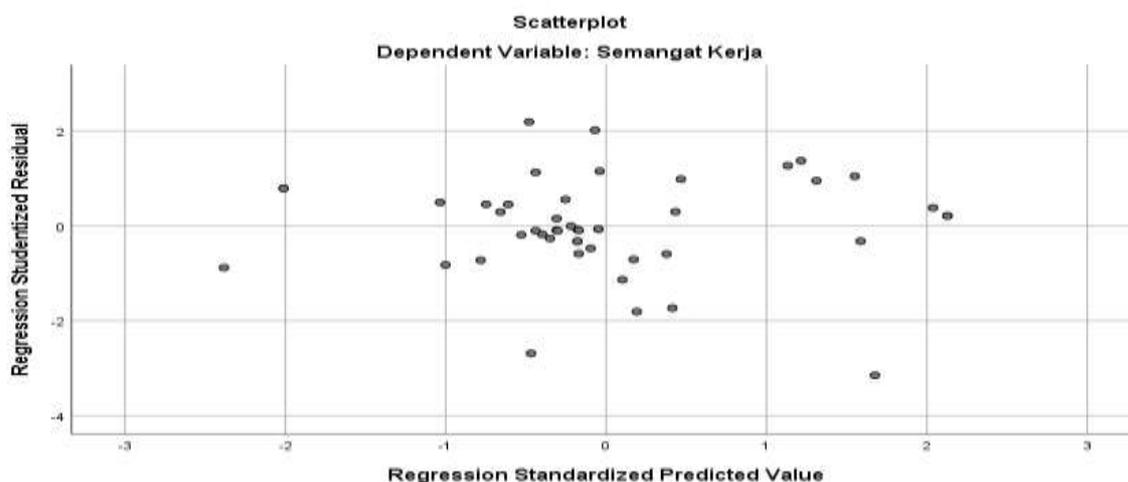
Sumber : Output SPSS Versi 26

Berdasarkan hasil tabel 4.8.1.1 diatas, menunjukkan bahwa nilai signifikansi diatas 0,05 yaitu sebesar 0,150. Hal ini berarti data residual tersebut terdistribusi secara normal.

#### b. Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan kepengamatan lainnya. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas, yakni variance dari residual satu pengamatan kepengamatan lain bersifat tetap untuk mendikteksikannya atau dengan cara melihat grafik perhitungan antara nilai prediksi variabel tingkat (ZPRED) dengan residuan (SRESID).

Gambar 4.8.2.1  
Grafik Scatterplot



Sumber : Output SPSS Versi 26

Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola yang teratur (bergelombang melebar kemudian menyempit) maka terjadi heteroskedastisitas dan jika tidak ada pola yang jelas seperti titik-titik melebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka hal ini mengindikasikan tidak terjadi heteroskedastisitas.

### c. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi yang dilakukan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode t-1 (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi.

**Tabel 4.8.4.1**  
**Hasil Uji Autokorelasi**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted Square	R	Durbin-Watson
1	,876 <sup>a</sup>	,767	,756	4,119	1,822

a. Predictors: (Constant), Loyalitas Kerja, Kualitas Pelayan

b. Dependent Variable: Semangat Kerja

Sumber : Output SPSS Versi 26

Berdasarkan hasil tabel 4.8.4.1 diatas, menunjukkan bahwa nilai *Durbin Watson* sebesar 1,822. Nilai tabel menggunakan nilai signifikan 0,05 (5%) jumlah sampel dengan n (jumlah data penelitian) = 47 dan jumlah variabel dependen (k) sebanyak = 1, didapat angka  $d_l = 1.4872$  dan  $d_u = 1.5739$  maka apabila nilai  $d < d_l$  ( $1,822 < 1.4872$ ) dapat disimpulkan bahwa terdapat autokorelasi

### d. Uji Hipotesis

Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji parsial (uji t). Uji t digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini terhadap variabel dependen secara parsial. Uji t merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah, yaitu yang menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Rancangan pengujian hipotesis digunakan untuk mengetahui korelasi dari kedua variabel yang diteliti.

**Tabel 4.8.6.1**  
**Uji T**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	3,926	8,862		,660
	Kualitas Pelayanan	941	,105	,802	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Kerja

Sumber : Output SPSS Versi 26

Berdasarkan hasil tabel 4.8.6.1 diatas, dapat diperoleh nilai t hitung variabel kualitas pelayanan sebesar 8,995 dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Nilai signifikan ini lebih kecil dari nilai batas signifikansi yaitu sebesar 0,05. Selain itu, dengan melihat nilai koefisien yang

bernilai positif, maka hipotesis yang menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas kerja diterima. Hal ini berarti apabila kualitas pelayanan semakin meningkat maka loyalitas kerja akan semakin meningkat.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan oleh peneliti tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Kerja Melalui Semangat Kerja Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang, maka peneliti menarik kesimpulan yaitu sebagai berikut :

- 1) Berdasarkan perhitungan regresi linear sederhana, maka diperoleh persamaan regresi  $Y = 3,926 + 0,941X + (e)$  artinya setiap kali terjadi perubahan atas faktor kualitas pelayanan yang mempengaruhi loyalitas kerja. Hal ini disebabkan karena  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel.
- 2) Nilai  $f$  hitung diperoleh sebesar 80,903 sedangkan  $f$  tabel 3,204 maka hipotesis  $H_0$  diterima, berarti hal ini berpengaruh antara komunikasi dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.
- 3) Nilai  $t$  hitung diperoleh sebesar 8,995 sedangkan  $t$  tabel 2,021 maka, hipotesis  $H_0$  diterima, berarti hal ini berpengaruh antara komunikasi dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.
- 4) Nilai koefisien determinasi  $R^2$  diperoleh sebesar 0,643 yang berarti bahwa kualitas pelayanan mampu memberikan penjelasan sebesar 64,3%.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, Gary & Philip, Kotler 2012. Dasar-Dasar Pemasaran. Jakarta : Penerbit Prenhalindo.
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Erlangga. Bandung.
- Fandy, Tjiptono, (2011). Pemasaran Jasa, Bayumedia, Malang.
- Ghozali, Imam. 2018, Aplikasi Analisis Multivariate angan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit. Universitas diponegoro: Semarang.
- Hafidzi, A. H. (2019) Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, Budaya Kerja terhadap Kinerja Karyawan Dinas Sosial Kabupaten Jember. *Jurnal penelitian*.
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, Melayu. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi. 87
- Ibrahin, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya. Jakarta: Mandar Maju
- Hendro, Y dan Syamswana, Y. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko King Malang. *Jurnal Ekonomi Manajemen*.
- Kotler dan Keller. 2014. Buku Prinsip-Prinsip Pemasaran. By Philip Kotler Gary Armstrong Edisi 13. Jakarta : Erlangga
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat
- Mangkunegara, 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung : Rosda.
- McClelland, Suwanto 2020. Pengertian Motivasi Kerja Manajemen SDM.
- Rabideau. 2018. Motivasi & Kinerja pegawai. Indonesia Pustaka. Sidoarjo.
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*. Jakarta : Salemba Empat
- Riley, Shannon, "Herzberg's Two-Factor Theory of Motivation Applied to the Motivational techniques Within Financial Institutions" (2005). *Senior Honors Theses*.

- Sedarmayanti, (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama
- Sinambela, (2013). *Teori Administrasi publik*. Alfabeta. Bandung.
- Siswanto. 2012. *Pengantar Manajemen: PT.Bumi Aksara*, Jakarta
- Soegandhi, Vannecia. M dkk. 2013. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim. Jurnal Manajemen Bisnis*.
- Sutrisno , Edy. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetak Ke Enam Pranada Media Group, Jakarta.
- Sugiyono. (2017), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Tjiptono,Fandy.2012. *Service Managemet Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Uhing Yantje, Ratu Andrey R.H dan Adolfina. 2019. Pengaruh Pengalaman Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal EMBA*
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara RI Tahun 2009. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Veithzal Rivai Zainal, S. 2015.*Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Depok
- Wan, H. L. (2012). Loyalitas Karyawan di tempat kerja. Dampaknya Manajemen Sumber Daya Manusia Gaya Jepang. *Jurnal Internasional HRM Terapan*.