

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Manajemen Sumber Daya

Manajemen Sumber Daya Manusia diperlukan untuk meningkatkan efektivitas sumber daya manusia dalam suatu perusahaan. Dapat dikatakan Manajemen Sumber Daya Manusia adalah manajemen yang menitikberatkan perhatian kepada masalah-masalah yang berhubungan dengan karyawan di dalam suatu organisasi atau perusahaan.

2.1.1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia terdiri dari dua kata, yaitu: Manajemen dan Sumber Daya Manusia. Istilah “manajemen” berasal dari kata to manage yang berarti mengelola, menata, mengurus, mengatur, melaksanakan, dan mengendalikan. Beberapa definisi manajemen yang dikemukakan beberapa ahli :

Kadar Nurzaman (2014:15) Manajemen merupakan suatu proses yang khas yang terdiri atas tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.

Hasibuan (2019:9) Manajemen adalah ilmu dan seni yang mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Hani Handoko (2010:2) Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi.

Sedangkan definisi manajemen sumber daya manusia yang dikemukakan beberapa para ahli adalah sebagai berikut:

Hasibuan (2019:10) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Edwin B. Flippo dalam Hasibuan (2019:11) Manajemen personalia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian dari pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemberhentian karyawan dengan maksud terwujudnya tujuan perusahaan, individu, karyawan dan masyarakat.

John B. Miner dan Mary Green Miner dalam Hasibuan (2019:11) Manajemen personalia didefinisikan sebagai suatu proses pengembangan, menerapkan dan menilai kebijakan-kebijakan, prosedur-prosedur, metode-metode dan program-program yang berhubungan dengan individu karyawan dalam organisasi.

Berdasarkan definisi menurut para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan-tujuan individu maupun organisasi.

2.1.2. Tujuan dan Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Tujuan aktivitas manajemen sumber daya manusia adalah sumber daya manusia yang profesional, yang memiliki karakteristik berakhlak mulia, kompeten, dan termotivasi.

Tujuan lain yang ingin dicapai adalah perusahaan atau organisasi dalam bidang manajemen sumber daya manusia tentunya menginginkan agar setiap saat memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dalam arti memenuhi persyaratan kompetensi untuk didayagunakan dalam usaha merealisasikan visi dan mencapai tujuan-tujuan jangka menengah dan jangka pendek, sumber daya manusia

yang seperti itu hanya akan diperoleh dari karyawan atau anggota organisasi yang memenuhi ciri-ciri atau karakteristik sebagai berikut :

- 1) Memiliki pengetahuan (knowledges) yang diperlukan, terkait dengan pelaksanaan tugas secara penuh.
- 2) Mampu melaksanakan tugas-tugas yang harus dilakukannya karena mempunyai keahlian/keterampilan (skills) yang diperlukan.
- 3) Bersikap produktif, inovatif/kreatif, mau bekerja sama dengan orang lain, dapat dipercaya dan sebagainya.

Manajemen sumber daya manusia lebih mengenali keberadaan sumber daya manusia dalam mencapai efektivitas organisasi, meminimalisir dampak negatif terhadap organisasi demi meningkatkan produktivitas. Dalam manajemen sumber daya manusia mengutamakan kualitas sumber daya manusia, agar dapat berperan aktif dalam mencapai tujuan organisasi itu sendiri.

2.1.3. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Dalam Manajemen sumber daya manusia menurut Hasibuan (2019:21) mempunyai fungsi operasional sebagai berikut:

- 1) Perencanaan Sumber Daya Manusia

Perencanaan Sumber Daya Manusia adalah proses secara sistematis mengkaji kebutuhan SDM untuk menjamin tersedianya tenaga kerja dalam jumlah dan mutu, atau kompetensi, yang sesuai pada saat dibutuhkan.

- 2) Rekrutmen dan Seleksi

Rekrutmen atau penarikan adalah proses menarik perhatian sejumlah calon karyawan yang potensial dan mendorong mereka agar melamar pekerjaan pada sebuah organisasi. Seleksi adalah proses identifikasi dan pemilihan orang-orang dari sekumpulan pelamar yang paling cocok dengan posisi yang ditawarkan organisasi.

3) Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengatur pegawai dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi, dalam bentuk bagan organisasi.

4) Pengendalian

Pengendalian merupakan kegiatan mengendalikan pegawai agar menaati peraturan organisasi dan bekerja sesuai dengan rencana.

5) Pengembangan

Pengembangan merupakan proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral pegawai melalui pendidikan dan pelatihan.

6) Kompensasi

Kompensasi merupakan pemberian balas jasa langsung berupa uang atau barang kepada pegawai sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada organisasi.

7) Pengintegrasian

Pengintegrasian merupakan kegiatan untuk mempersatukan kepentingan organisasi dan kebutuhan pegawai, agar tercipta kerjasama yang serasi dan saling menguntungkan.

8) Pemeliharaan

Pemeliharaan merupakan kegiatan pemeliharaan atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas, agar mereka tetap mau bekerjasama sampai pensiun.

9) Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan salah satu fungsi manajemen sumber daya manusia yang penting dan merupakan kunci terwujudnya tujuan organisasi, karena tanpa adanya kedisiplinan, maka sulit mewujudkan tujuan yang maksimal.

10) Pemberhentian

Pemberhentian merupakan putusnya hubungan kerja seorang pegawai dari suatu organisasi.

Analisa tersebut memberikan pemahaman bahwa suatu organisasi atau perusahaan harus memiliki perencanaan yang tepat supaya dapat mencapai targetnya. Selain itu, organisasi juga harus mengetahui kualitas karyawannya supaya lebih mudah dalam membagi tugas dan pekerjaan sesuai dengan kemampuan dan keahlian karyawan untuk mencapai target organisasi tersebut.

2.2. Rekrutmen Karyawan dalam Manajemen Sumber Daya Manusia

2.2.1. Pengertian Rekrutmen

Rekrutmen pada hakikatnya merupakan proses menentukan dan menarik pelamar yang mampu untuk bekerja dalam suatu perusahaan. Proses ini dimulai ketika para pelamar dicari dan berakhir ketika lamaran-lamaran mereka diserahkan/dikumpulkan. Hasilnya adalah merupakan sekumpulan pelamar calon karyawan baru untuk diseleksi dan dipilih. (Rivai dkk, 2018:118)

Edwin B. Flippo dalam Hasibuan (2019:40) menyatakan bahwa “penarikan adalah proses pencarian dan pemikatan para calon pegawai yang mampu bekerja di dalam organisasi.”

Gomes (2013:105) menyatakan bahwa “rekrutmen merupakan proses mencari, menemukan, dan menarik para pelamar untuk dipekerjakan dalam dan oleh suatu organisasi.”

Sinambela (2018:120) menyatakan bahwa “rekrutmen adalah serangkaian proses yang dilakukan untuk mencari pelamar kerja dengan kemampuan, keahlian dan pengetahuan yang diperlukan organisasi guna memenuhi kebutuhan SDM yang direncanakan organisasi.”

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa rekrutmen adalah proses pencarian karyawan atau tenaga kerja yang sesuai dengan kriteria, pengalaman, dan keahlian yang ditentukan oleh perusahaan untuk dipekerjakan pada lowongan yang sedang dibutuhkan dan memenuhi kebutuhan sumber daya manusia dalam perusahaan.

2.2.2. Tujuan Rekrutmen

Menurut Simamora (1997) dalam Arifin Noor (2017:33) rekrutmen memiliki beberapa tujuan, antara lain sebagai berikut:

1. Untuk memikat sebagian besar pelamar kerja sehingga organisasi akan mempunyai kesempatan yang lebih besar untuk melakukan pemilihan terhadap calon-calon pekerja yang dianggap memenuhi standar kualifikasi organisasi.
2. Tujuan pasca pengangkatan adalah menghasilkan karyawan yang mampu melaksanakan tugas dengan baik dan memiliki sikap loyal kepada perusahaan sesuai jangka waktu yang ditentukan.
3. Meningkatkan citra umum organisasi, sehingga para pelamar yang gagal mempunyai kesan - kesan positif terhadap organisasi.
4. Sumber - sumber rekrutmen adalah pelamar langsung, lamaran tertulis, lamaran berdasarkan informasi, orang lain, jalur iklan, profesional, lembaga pendidikan, organisasi profesi, serikat pekerja, dan melalui balai latihan kerja milik pemerintah.

2.2.3. Alasan Dasar Rekrutmen

Menurut Gomes (2013:106) Rekrutmen dilaksanakan dalam suatu organisasi karena kemungkinan adanya lowongan (vacany) dengan beraneka ragam alasan, antara lain:

- a. Berdirinya organisasi baru.
- b. Adanya perluasan kegiatan organisasi.
- c. Terciptanya pekerjaan - pekerjaan dan kegiatan baru.
- d. Adanya pekerja yang pindah ke organisasi lain.
- e. Adanya pekerja yang berhenti, baik dengan hormat maupun dengan tidak hormat sebagai tindakan punitif.
- f. Adanya pekerja yang berhenti karena memasuki usia pensiun.
- g. Adanya pekerja yang meninggal dunia.

2.2.4. Metode Rekrutmen Karyawan

Metode rekrutmen akan berpengaruh besar terhadap banyaknya lamaran yang akan masuk dalam perusahaan. Metode rekrutmen karyawan (Hasibuan, 2019:44) ada 2 yaitu :

a. Metode Tertutup

Metode tertutup adalah ketika rekrutmen hanya diinformasikan kepada para karyawan atau orang-orang tertentu saja. Akibatnya, lamaran yang masuk relatif sedikit sehingga kesempatan untuk mendapatkan karyawan yang baik, sulit.

b. Metode Terbuka

Metode terbuka adalah ketika rekrutmen diinformasikan secara luas dengan memasang iklan pada media massa, media cetak maupun media elektronik, agar tersebar luas ke masyarakat. Dengan metode terbuka diharapkan lamaran banyak masuk sehingga kesempatan untuk mendapatkan karyawan yang qualified lebih besar.

2.2.5. Sumber Rekrutmen Karyawan

Sumber rekrutmen karyawan secara umum dapat dibedakan kedalam dua jenis yaitu sumber internal dan sumber eksternal.

a. Sumber internal

Lowongan kerja yang ada akan diambil dari dalam perusahaan sendiri dengan cara.

1. Promosi jabatan, yaitu pemindahan pegawai dari satu jabatan ke tingkat jabatan yang lebih tinggi daripada jabatan sebelumnya.
2. Transfer atau rotasi pekerjaan adalah pemindahan bidang pekerjaan pegawai kepada bidang pekerjaan lainnya tanpa mengubah tingkat jabatannya.
3. Demosi jabatan adalah penurunan jabatan pegawai dari satu jabatan ke tingkat jabatan struktur organisasi yang lebih rendah atas dasar kondisi dan prestasi kerjanya atau akibat terjadinya penyederhanaan.

4. Recalling adalah memanggil kembali karyawan yang dirumahkan, diberhentikan sementara karena mungkin adanya renovasi sehingga banyak karyawan yang harus di berhentikan.

Adapun kebaikan dan kelemahan sumber internal adalah sebagai berikut :

a) Kebaikan - kebaikan sumber internal.

1. Meningkatkan moral kerja & kedisiplinan karyawan, karena ada kesempatan promosi. Bantuan perencanaan karir terhadap para karyawan menumbuhkan perasaan bahwa perusahaan memperdulikan sumber daya manusianya.
2. Perilaku dan loyalitas karyawan semakin besar terhadap perusahaan.
3. Biaya perekrutan relatif lebih kecil, karena tidak perlu memasang iklan.
4. Waktu perekrutan relatif singkat.
5. Orientasi dan induksi tidak diperlukan lagi.
6. Kestabilan karyawan.

b) Kelemahan - kelemahan sumber internal.

1. Kewibawaan karyawan yang dipromosikan itu kurang.
2. Kurang membuka kesempatan sistem kerja baru dalam perusahaan.

b. Sumber eksternal.

Sumber dari luar perusahaan dapat diperoleh melalui :

1. Referensi karyawan lama.
2. Biro Penyalur Tenaga Kerja.
3. Departemen Tenaga Kerja (Depnaker)
4. Pesaing
5. Lembaga - lembaga pendidikan terkait.
6. Pelamar langsung.

Adapun kebaikan dan kelemahan sumber eksternal adalah sebagai berikut :

a) Kebaikan - kebaikan sumber eksternal.

1. Membuka kesempatan bagi pelamar yang memenuhi syarat.
2. Membuka kesempatan memperoleh karyawan yang terbaik.
3. Membuka masuknya ide-ide baru,
4. Dapat melakukan seleksi secara objektif.
5. Lebih mudah dan cepat dari pada melatih profesional.

b) Kelemahan - kelemahan sumber eksternal.

1. Pelamar tidak dikenal sehingga sulit mendapatkan informasi yang benar dari pelamar.
2. Tidak berpengalaman mengenai pekerjaan atau organisasi.
3. Prestasi tenaga kerja yang ada bisa berubah.
4. Membutuhkan biaya yang lebih besar daripada sumber internal.
5. Membutuhkan jangka waktu yang cukup lama.

2.2.6. Proses Rekrutmen

Proses rekrutmen merupakan persoalan yang krusial karena proses rekrutmen berpengaruh terhadap hasil kinerja dan pencapaian tujuan organisasi. Proses rekrutmen harus dilakukan dengan benar dan baik agar tujuan rekrutmen untuk mendapatkan karyawan yang pantas dan patut dapat tercapai.

Menurut Henry Simamora (1997:221) dalam Adji, proses rekrutmen meliputi beberapa poin penting yaitu:

1. Penyusunan strategi untuk merekrut

Di dalam strategi ini, departemen sumber daya manusia bertanggung jawab didalam menentukan kualifikasi - kualifikasi pekerjaan, bagaimana karyawan akan direkrut, di mana, dan kapan.

2. Pencarian pelamar - pelamar

Setelah rencana dan strategi perekrutan disusun, aktivitas perekrutan sesungguhnya bisa berlangsung, melalui sumber - sumber

perekrutan yang ada. Banyak atau sedikitnya pelamar dipengaruhi oleh usaha dari pihak perekrut di dalam menginformasikan lowongan, salah satunya adanya ikatan kerjasama yang baik antara perusahaan dengan sumber - sumber perekrutan eksternal seperti sekolah, universitas.

3. Penyaringan

Setelah lamaran - lamaran diterima, haruslah disaring guna menyingkahkan individu yang tidak memenuhi syarat berdasarkan kualifikasi - kualifikasi pekerjaan. Di dalam proses ini memerlukan perhatian besar khususnya untuk membendung diskualifikasi karena alasan yang tidak tepat, sehingga di dalam proses ini dibutuhkan kecermatan dari pihak penyaring.

4. Pembuatan kumpulan lamaran

Kelompok pelamar (applicant pool) terdiri atas individu - individu yang telah sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh perekrut dan merupakan kandidat yang layak untuk posisi yang dibutuhkan.

Sedangkan menurut Lubis dkk, (2018:44) dalam melakukan rekrutmen harus dilakukan dengan tahapan-tahapan yang jelas, sehingga pada akhirnya bisa mendapatkan karyawan/pegawai sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan. Adapun tahapan itu diantaranya adalah:

1. Pengisian formulir

Formulir adalah salah satu instrument seleksi yang paling sering dipergunakan. Formulir harus diisi lengkap sesuai dengan data-data yang ada. Tujuan pengisian formulir lamaran ini adalah untuk mengetahui data pelamar, alasan ia melamar, dan gaji yang ia harapkan. Selain itu, dapat dimanfaatkan untuk mengeliminasi pelamar yang tampak tidak memenuhi syarat.

2. Tes wawancara dan tulisan

Langkah pertama dalam proses seleksi adalah wawancara penyaringan pendahuluan. Pelamar-pelamar yang kelihatannya tidak memenuhi syarat untuk lowongan yang ada langsung disisihkan dari kelompok pelamar.

Kemudian tes tulisan atau tes dengan menjawab beberapa soal sering dilakukan dalam perekrutan. Hal ini bertujuan mengetahui sejauh mana pengetahuan terhadap pekerjaan yang diminatinya, sehingga hasilnya dapat dievaluasi dan terukur.

3. Tes kesehatan

Tes kesehatan untuk perusahaan tertentu merupakan elemen penting. Sebab, seseorang dengan kesehatan yang prima akan menghasilkan kinerja yang baik.

4. Tes kompetensi

Karena tes tertulis ini belum menggambarkan keahlian (skills) dan sikap (attitude), sehingga perlu tes kompetensi. Tes berbasis kompetensi adalah tes yang dilakukan di lapangan atau di tempat calon pekerja akan ditempatkan. Tes ini meliputi beberapa aspek, keahlian, sikap, dan perilaku yang ditunjukkan, termasuk juga pengujian waktu proses penyelesaian atas suatu pekerjaan yang diujikan.

5. Tes inteligensi

Tidak semua perusahaan melakukan tes iq dalam merekrut karyawannya, tetapi tes ini dianggap penting untuk menentukan yang terbaik di antara yang baik dan melihat kecenderungan atau kepribadian seseorang. Bahkan dalam tes ini dapat diketahui kecepatan daya tanggap seseorang dalam mengambil suatu keputusan, sehingga kombinasi antara kompetensi dan tes iq menjadi bagian yang saling melengkapi dan keutuhan sistem rekrutmen.

6. Penilaian akhir

Proses akhir merupakan hasil rangkuman dari semua tahapan yang telah dilalui, dan ada juga yang berdasarkan sistem gugur, karena sistem ini dipandang lebih efisien dan efektif jika peserta sangat banyak.

7. Masa percobaan

Berdasarkan ketentuan Undang-Undang Ketenagakerjaan Nomor 13 Tahun 2003, perusahaan diperbolehkan melakukan masa percobaan maksimum tiga bulan. Jika dalam masa percobaan calon karyawan tersebut dianggap kurang tepat, pengusaha dapat melakukan pemutusan sepihak tanpa perlu persetujuan dari pihak yang berwenang. Akan tetapi, setelah melewati tiga bulan tanpa penjelasan, calon tersebut dianggap telah melewati masa percobaan.

2.2.7. Analisa Jabatan

Analisis jabatan merupakan proses pengumpulan informasi mengenai suatu pekerjaan yang dilakukan seorang pekerja, yang dilaksanakan dengan mengamati atau mengadakan interview pada pekerjaan, dengan bukti-bukti yang benar dari supervisor.

Pengertian analisa jabatan (Hasibuan, 2019:28) adalah menganalisis dan mendesain pekerjaan apa saja yang harus dikerjakan.

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa analisis jabatan dapat dipakai sebagai suatu landasan dalam penyeleksian tenaga kerja sehingga dapat menerima dan menempatkan karyawan yang tepat sesuai dengan syarat-syarat yang telah ditetapkan dalam analisa jabatan.

Dengan analisa jabatan dapat diperoleh petunjuk tentang kualifikasi yang harus dimiliki oleh tenaga kerja agar dapat mengerjakan tugasnya sesuai dengan jabatan yang diserahkan kepadanya. Oleh karena itu analisis jabatan dapat membantu pimpinan dalam melakukan penarikan, seleksi dan penempatan karyawan pada suatu jabatan yang tersedia secara tepat.

2.2.8. Deskripsi Jabatan

Deskripsi Jabatan (Job Description) merupakan hasil dari analisis jabatan. Deskripsi jabatan ini merupakan sumber informasi untuk semua bidang kepegawaian yang menuntut agar kewajiban-kewajiban, tugas-tugas, dan syarat-syarat pegawai yang penting dibuat dengan jelas untuk setiap jabatan dalam perusahaan.

Menurut Hasibuan (2019:33) uraian pekerjaan adalah informasi tertulis yang menguraikan tugas dan tanggung jawab, kondisi pekerjaan, hubungan pekerjaan, dan aspek-aspek pekerjaan pada suatu jabatan tertentu dalam organisasi.

Uraian pekerjaan harus jelas dan persepsinya mudah dipahami, serta menguraikan hal-hal berikut:

1. Identifikasi pekerjaan atau jabatan, yakni memberikan nama jabatan.
2. Hubungan tugas dan tanggung jawab, yakni perincian tugas dan tanggung jawab secara nyata diuraikan secara terpisah agar jelas diketahui. Rumusan hubungan hendaknya menunjukkan hubungan antara pejabat dengan orang lain di dalam maupun di luar organisasi.
3. Standar wewenang dan pekerjaan, yakni kewenangan dan prestasi yang harus dicapai oleh setiap pejabat harus jelas.
4. Syarat kerja harus diuraikan dengan jelas, seperti alat-alat, mesin-mesin dan bahan baku yang akan dipergunakan untuk melakukan pekerjaan tersebut.
5. Ringkasan pekerjaan atau jabatan, hendaknya menguraikan bentuk umum pekerjaan dengan hanya mencantumkan fungsi-fungsi dan aktivitas utamanya.
6. Penjelasan tentang jabatan dibawah dan di atasnya, yaitu harus dijelaskan jabatan dari mana si petugas dipromosikan dan ke jabatan mana si petugas akan dipromosikan.

Dengan adanya deskripsi jabatan diharapkan setiap karyawan yang memegang jabatan tertentu akan mengetahui batasan tugas, wewenang tanggung jawabnya. Hal ini akan mencegah kemungkinan timbulnya kesimpangsiuran dan pekerjaan ganda antara jabatan yang satu dengan jabatan yang lain. Oleh karena itu, sebaiknya deskripsi jabatan dibuat sedemikian rupa agar mudah dipahami dan dimengerti oleh karyawan.

2.2.9. Spesifikasi Jabatan

Spesifikasi Jabatan sangat berfungsi dalam manajemen sumber daya manusia, karena manajemen tersebut sangat membutuhkan syarat-syarat minimum yang berhubungan dengan tingkat kualitas dipersiapkan dalam rangka pengadaan sumber daya manusia.

Spesifikasi jabatan disusun berdasarkan uraian pekerjaan dengan menjawab pertanyaan tentang ciri, karakteristik, pendidikan, pengalaman, dan yang lainnya dari orang yang akan melaksanakan pekerjaan tersebut dengan baik. Spesifikasi pekerjaan menunjukkan persyaratan orang yang akan direkrut dan menjadi dasar untuk melaksanakan seleksi.

Menurut Hasibuan (2019:34) spesifikasi jabatan adalah uraian persyaratan kualitas minimum orang yang bisa diterima agar dapat menjalankan satu jabatan dengan baik dan kompeten.

Pada umumnya spesifikasi pekerjaan memuat ringkasan pekerjaan yang jelas dan kualitas definitive yang dibutuhkan dari pemangku jabatan itu. Spesifikasi pekerjaan memberikan uraian informasi mengenai hal-hal berikut:

1. Tingkat pendidikan pekerja
2. Jenis kelamin pekerja
3. Keadaan fisik pekerja
4. Pengetahuan dan kecakapan pekerja
5. Batas umur pekerja
6. Nikah atau belum
7. Minat pekerja
8. Emosi dan temperamen pekerja
9. Pengalaman pekerja.

