

PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN PUNISHMENT TERHADAP KUALITAS LAYANAN DENGAN DISIPLIN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA KARYAWAN DEALER HONDA NUSANTARA SAKTI SUMBAWA BESAR)

Ryfal Ananda Putra^{1*}, Bambang Budiantono²⁾, Zulkifli³⁾, Yekti Intyas Rahayu⁴⁾

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Widyagama, Malang

*Email Korespondensi: anandaryfal@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Pengaruh Budaya Organisasi Dan *Punishment* Terhadap Kualitas Layanan Dengan Disiplin Kerja Sebagai Variabel Intervening. Teknik pengambilan sample dalam penelitian ini adalah sensus, dengan sample 35 responden yang merupakan karyawan Dealer Honda Nusantara Sakti Kota Sumbawa Besar. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis jalur dengan menggunakan aplikasi SPSS for Windows smartPLS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Budaya organisasi berdampak terhadap disiplin kerja, (2) Dengan semakin kuat *punishment* maka dapat meningkatkan disiplin kerja. Demikian sebaliknya, apabila *punishment* menurun maka dapat menurunkan disiplin kerja, (3) Budaya organisasi tidak berdampak pada kualitas layanan, (4) *Punishment* berdampak terhadap kualitas layanan, (5) Disiplin kerja yang semakin tinggi akan meningkatkan kualitas layanan. Demikian sebaliknya, apabila disiplin kerja menurun kualitas layanan juga menurun, (6) Disiplin kerja memediasi hubungan budaya organisasi terhadap kualitas layanan. Dengan adanya disiplin kerja sebagai mediasi bisa meningkatkan kualitas layanan karyawan, (7) Disiplin kerja tidak memediasi *punishment* terhadap kualitas layanan.

Kata kunci: Budaya Organisasi, *Punishment*, Kualitas Layanan, Disiplin Kerja.

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of the influence of organizational culture and punishment on service quality with work discipline as an intervening variable. The sampling technique in this study is a census, with a sample of 35 respondents who are employees of the Honda Nusantara Sakti Dealer, Sumbawa Besar City. The data analysis method used is path analysis using the SPSS for Windows smartPLS application. The results of this study indicate that (1) organizational culture has an impact on work discipline, (2) With stronger punishment, it can increase work discipline. Conversely, if punishment decreases, it can reduce work discipline, (3) Organizational culture has no impact on service quality, (4) Punishment has an impact on service quality, (5) Higher work discipline will improve service quality. On the other hand, if work discipline decreases, service quality also decreases, (6) Work discipline mediates the relationship between organizational culture and service quality. With work discipline as mediation it can improve the quality of employee service, (7) Work discipline does not mediate punishment of service quality.

Keywords: Organizational culture, Punishment, service quality, work discipline

PENDAHULUAN

Kualitas layanan

Kualitas layanan merupakan suatu fenomena yang unik, sebab dimensi dan indikatornya dapat berbeda diantara orang-orang yang terikat dalam pelayanan. Kualitas pelayanan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap konsumen.

Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan yang banyak pesaingnya adalah pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan konsumen atau belum. Oleh karena itu, dealer honda nusantara sakti sumbawa besar dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan penyediaan fasilitas agar kepuasan konsumen meningkat.

Budaya Organisasi

Robbins dan Judge (2008: 256) menjelaskan budaya organisasi adalah seperangkat sistem makna yang disepakati oleh seluruh anggota organisasi yang membedakan suatu organisasi dari organisasi-organisasi lainnya. Berdasarkan beberapa penelitian yang diuraikan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi merupakan sistem makna yang dianut bersama oleh seluruh anggota organisasi yang menjadi pedoman dalam menghadapi masalah yang timbul dalam lingkungan organisasi dan membedakan suatu organisasi dengan organisasi lainnya. Budaya organisasi dapat didefinisikan sebagai perangkat sistem nilai-nilai (*values*), keyakinan-keyakinan (*beliefs*), asumsi-asumsi (*assumption*), atau norma-norma yang telah lama berlaku, disepakati dan diikuti oleh para anggota suatu organisasi sebagai pedoman perilaku dan pemecahan masalah-masalah organisasinya (Edi Sutrisno 2010:2).

Punishment

Punishment dalam kamus umum bahasa Indonesia adalah hukuman, siksa dan sebagainya yang dilakukan kepada orang yang melanggar undang-undang dan sebagainya. Menurut (Poerwadarminto; 1984) *punishment* adalah suatu konsekuensi yang tidak menyenangkan atau tidak diinginkan yang diberikan oleh atasan atas suatu perilaku tertentu yang telah dilakukan. *Punishment* (hukuman) jika digunakan secara efektif dapat menekan perilaku dalam organisasi, dengan kata lain *punishment* sebaiknya diberikan setelah melalui pertimbangan yang cermat dari semua aspek yang relevan dengan situasi yang terjadi.

Disiplin Kerja

Disiplin kerja adalah suatu sikap dan tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan aturan dan instansi baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Disiplin kerja merupakan kebijaksanaan yang menuju ke arah tanggung jawab dan kewajiban bagi karyawan untuk menaati peraturan-peraturan yang telah ditetapkan perusahaan ditempat karyawan itu bekerja. Menurut Harlie, 2010 (dalam Krismari dan Frianto 2014:3) pengukuran variabel disiplin kerja yaitu tepat waktu, persentase kehadiran, semangat kerja, taat jam kerja, efektif dan efisien, keterampilan kerja, kreatif dan inovatif, sikap dan kepribadian. Disiplin kerja adalah suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesiapan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku (Rivai, 2005:444).

Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan konsep yang abstrak dan sukar untuk di pahami, karena kualitas layanan memiliki karakteristik tak berwujud, bervariasi, tidak tahan lama, serta produksi dan konsumsi jasa terjadi secara bersamaan (Parasuraman et. Al., Supriyatmini, 2005:16). Ciri-ciri yang menentukan kualitas layanan :

- a) Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses
- b) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan.
- c) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
- d) Kemudahan mendapatkan pelayanan.
- e) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, dan
- f) Atribut pendukung pelayanan lainnya.

Zeithaml, (1990) menyatakan bahwa kualitas layanan dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau

dirasakan (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal.

METODE PENELITIAN

Untuk penelitian ini dipilih jenis Eksploratory riset dengan metode survey, yaitu riset yang didefinisikan bersifat penjelasan dan bertujuan untuk menguji suatu teori atau hipotesis guna memperkuat atau bahkan menolak teori atau hipotesis hasil penelitian yang sudah ada, juga untuk menguji hipotesis tentang adanya hubungan variabel – variabel (sebab akibat). Jadi penelitian yang dilakukan disini adalah penelitian penjelasan untuk menguji “Pengaruh Budaya Organisasi Dan Punishment Terhadap Kualitas Layanan Dengan Disiplin Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Karyawan Dealer Honda Nusantara Sakti Sumbawa Besar). Subjek Penelitian karyawan yang ada pada Dealer Honda Nusantara Sakti Sumbawa Besar Jl. Dr. Soetomo No.2, Brang Bara, Kec. Sumbawa, Kabupaten Sumbawa, Nusa Tenggara Barat. 84314. Jenis yang akan digunakan dalam penelitian yaitu Data Primer yang diambil dari sumber utama dan dikumpulkan secara khusus atau dengan perkataan lain, peneliti melakukan pengukuran sendiri pada karyawan perusahaan yang berasal dari jawaban responden mengenai Budaya Organisasi, Punishment, Kualitas Layanan, dan Disiplin Kerja Sebagai Variabel mediasi dengan mengisi angket atau kuisioner yang dibagikan oleh peneliti berdasarkan kriteria tertentu. Dalam Penelitian ini data yang diperoleh bersumber dari data internal yaitu data yang diperoleh dari dalam obyek penelitian pada Dealer Honda Nusantara Sakti Sumbawa Besar Jl. Dr. Soetomo No.2, Brang Bara, Kec. Sumbawa, Kabupaten Sumbawa, Nusa Tenggara Barat. 84314.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa pengaruh ***budaya Organisasi*** terhadap ***disiplin kerja*** memiliki nilai t-statistik lebih besar dari nilai t-tabel (148,638 > 1.96). Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa variabel ***budaya Organisasi signifikan*** terhadap ***disiplin kerja*** dengan demikian, secara statistik H1 diterima.

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa pengaruh ***Punishment*** terhadap ***disiplin kerja*** memiliki nilai t-statistik lebih besar dari nilai t-tabel (2,333 > 1.96). Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa variabel ***Punishment tidak signifikan*** terhadap ***disiplin kerja***. Dengan demikian, secara statistik H2 diterima.

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa pengaruh ***Budaya Organisasi*** terhadap ***Kualitas layanan*** memiliki nilai t-statistik lebih kecil dari nilai t-tabel (1,950 > 1.96). Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa variabel ***Budaya Organisasi tidak signifikan*** terhadap ***Kualitas layanan***. Dengan demikian, secara statistik H3 ditolak.

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa pengaruh ***Punishment*** terhadap ***Kualitas layanan*** memiliki nilai t-statistik lebih besar dari nilai t-tabel (12,589 > 1.96). Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa variabel ***Punishment signifikan*** terhadap ***Kualitas layanan***. Dengan demikian, secara statistik H4 diterima.

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa pengaruh ***disiplin kerja*** terhadap ***Kualitas layanan*** memiliki nilai t-statistik lebih besar dari nilai t-tabel (2,118 > 1.96). Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa variabel ***disiplin kerja signifikan*** terhadap ***Kualitas layanan***. Dengan demikian, secara statistik H5 diterima.

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa pengaruh ***Budaya Organisasi*** terhadap ***Kualitas layanan melalui disiplin kerja*** memiliki nilai t-statistik lebih besar dari nilai t-tabel (2,116 > 1.96). Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa variabel ***Budaya Organisasi terhadap Kualitas layanan melalui disiplin kerja signifikan***. Dengan demikian, secara statistik H6 diterima.

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa pengaruh ***Punishment*** terhadap ***Kualitas layanan melalui disiplin kerja*** memiliki nilai t-statistik lebih kecil dari nilai t-

tabel ($1,417 < 1.96$). Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa variabel ***Punishment*** terhadap **Kualitas layanan melalui disiplin kerja tidak signifikan**. Dengan demikian, secara statistik H7 ditolak.

Hasil menunjukkan bahwa variabel budaya organisasi terhadap disiplin kerja signifikan di dealer honda nusantara sakti sumbawa besar. hal ini diperkuat oleh penelitian lain dari Muhammad Luhung Pribadi, Benny Herlena, 2016 dengan judul Peran Budaya Organisasi terhadap Disiplin Kerja Karyawan Direktorat Produksi PT Krakatau Steel (Persero) Tbk Cilegon yang menyatakan bahwa budaya organisasi memiliki peran terhadap kedisiplinan kerja karyawan Direktorat Produksi PT Krakatau Steel (Persero) Tbk Cilegon.

Fakta dilapangan menyatakan bahwa budaya organisasi yang ada di dealer honda nusantara sakti sumbawa besar cukup baik dengan sikap karyawan yang mentaati peraturan dan melaksanakan tanggung jawab sesuai dengan pekerjaan masing-masing contohnya karyawan masuk kerja dengan tepat waktu. Sehingga hal ini dapat mendukung pernyataan bahwa budaya organisasi berpengaruh terhadap disiplin kerja pada dealer honda nusantara sakti sumbawa besar.

Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan dari punishment terhadap disiplin kerja di dealer honda nusantara sakti sumbawa besar. diketahui bahwa pengaruh *Punishment* terhadap disiplin kerja memiliki nilai t-statistik lebih besar dari nilai t-tabel ($2,333 > 1.96$) yang berarti *punishment* memiliki hubungan positif dengan disiplin kerja. Adapun sistem *punishment* yang diterapkan oleh dealer honda nusantara sakti sumbawa besar saat ini terdiri dari beberapa tahapan seperti peringatan lisan, peringatan tertulis, dan surat peringatan (SP) mulai dari SP I tanpa skorsing, SP II dengan skorsing, sampai dengan SP III berupa pemberhentian kerja. Keseluruhan sistem punishment tersebut telah berjalan dan diterapkan secara tepat dan bijak sehingga didapat efek positif berupa peningkatan disiplin kerja dari karyawan. Dengan demikian, benar adanya jika punishment merupakan salah satu cara untuk memelihara kedisiplinan karyawan seperti yang diungkapkan oleh Hasibuan (2014). Hal ini sesuai dengan penelitian Siahaan (2013) yang menemukan bahwa pemberian punishment berpengaruh terhadap disiplin kerja. Kemudian Lestari dan Firdausi (2016) dalam penelitiannya menemukan bahwa setelah adanya pelaksanaan pemberian punishment, kedisiplinan para pegawai semakin meningkat. Selanjutnya Anwar dan Dunija (2016) dalam penelitiannya menemukan bahwa punishment mempunyai pengaruh terhadap disiplin kerja karyawan meskipun tidak terlalu signifikan.

Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang tidak signifikan dari budaya organisasi terhadap kualitas layanan di dealer honda nusantara sakti sumbawa besar karena budaya yang diterapkan oleh karyawan di dealer honda nusantara sakti sumbawa besar itu kurang bagus dimana kalau pimpinan tidak berada di perusahaan maka karyawan tidak bekerja secara maksimal jadi kualitas layanan itu menurun.

Fakta menyatakan bahwa apabila tidak ada yang mengawasi di lapangan maka karyawan akan bekerja dengan kurang maksimal dan sebaliknya apabila karyawan ada yang mengawasi maka kualitas layanan akan tercipta dengan bagus. Fakta ini didukung dengan karakteristik responden dengan usia rata-rata 25 tahun yang paling banyak. Penelitian ini berbanding terbalik dengan hasil dari Jajang Badruzaman1 (2012) yang menyatakan bahwa budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan.

Hasil menunjukkan bahwa variabel punishment terhadap kualitas layanan positif dan signifikan di dealer honda nusantara sakti sumbawa besar ini mengindikasikan bahwa semakin baik persepsi karyawan dalam menanggapi Punishment di dealer honda nusantara sakti sumbawa besar, maka akan semakin meningkatkan Kinerja Karyawan. Sebaliknya, semakin buruk persepsi karyawan dalam menanggapi Punishment di dealer honda nusantara sakti sumbawa besar, maka akan semakin menurunkan Kinerja Karyawan. Tindakan teguran terhadap suatu pelanggaran di perusahaan perlu dilakukan guna untuk memperbaiki dan menjaga peraturan yang berlaku. Menurut Siagian (2006)) terdapat

beberapa indikator punishment yaitu usaha meminimalisir kesalahan yang akan terjadi, adanya hukuman yang lebih berat bila kesalahan yang sama dilakukan, hukuman diberikan dengan adanya penjelasan, hukuman segera diberikan setelah terbukti adanya penyimpangan. Kesimpulannya hukuman merupakan tindakan teguran terhadap suatu pelanggaran yang dilakukan guna untuk memperbaiki dan menjaga peraturan yang berlaku.

Hasil menunjukkan bahwa variabel disiplin kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan pada kualitas layanan dealer honda nusantara sakti sumbawa besar. Dengan demikian H5 pada penelitian ini diterima. Tingginya tingkat disiplin kerja berpengaruh pada kualitas layanan yang diberikan.

Fakta dilapangan menyatakan bahwa apabila karyawan dealer memiliki tingkat kedisiplinan yang tinggi maka secara langsung akan meningkatkan kualitas layanan. Diantara faktor yang mempengaruhi meningkatnya disiplin kerja yaitu rentang usia yang rata-rata usia 25 sampai 30 tahun yang merupakan usia produktif sehingga mudah bagi dealer untuk mengatur dan mengarahkan karyawannya. Penelitian ini didukung oleh hasil dari Ivan Andrian Halim (2015) yang menyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan.

Berdasarkan analisis diatas, diketahui bahwa pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas layanan melalui disiplin kerja memiliki nilai t-statistik lebih besar dari nilai t-tabel. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa variabel budaya organisasi terhadap kualitas layanan melalui disiplin kerja signifikan. Dari keterangan tersebut dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja merupakan indikator yang baik dalam memediasi budaya organisasi terhadap kualitas layanan. Dengan adanya disiplin kerja sebagai mediasi bisa meningkatkan kualitas layanan karyawan.

Berdasarkan analisis diatas diketahui bahwa pengaruh *punishment* terhadap kualitas layanan melalui disiplin kerja memiliki nilai t-statistik lebih kecil dari pada t-tabel. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa variabel punishment terhadap kualitas layanan melalui disiplin kerja tidak signifikan. Dari keterangan tersebut dapat dinyatakan bahwa disiplin kerja bukan indikator yang baik dalam memediasi punishment terhadap kualitas layanan. Dengan adanya disiplin kerja sebagai mediasi masih belum bisa meningkatkan kualitas layanan. Fakta dilapangan menyatakan apabila karyawan diberi punishment (hukuman) yang terlalu sering maka kualitas layanan terhadap customer akan menurun.

Sebaiknya dealer honda nusantara sakti dapat menurunkan punishment terhadap karyawan untuk menjaga agar karyawan merasa betah dan dihargai guna meningkatkan kualitas layanan agar efektif dan efisien.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan rumusan masalah diatas, hasil analisis dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dari penelitian yang dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Budaya organisasi berdampak terhadap disiplin kerja.
2. Dengan semakin kuat *punishment* maka dapat meningkatkan disiplin kerja. Demikian sebaliknya, apabila punishment menurun maka dapat menurunkan disiplin kerja.
3. Budaya organisasi tidak berdampak pada kualitas layanan.
4. Punishment berdampak terhadap kualitas layanan.
5. Disiplin kerja yang semakin tinggi akan meningkatkan kualitas layanan. Demikian sebaliknya, apabila disiplin kerja menurun kualitas layanan juga menurun.
6. Disiplin kerja memediasi hubungan budaya organisasi terhadap kualitas layanan. Dengan adanya disiplin kerja sebagai mediasi bisa meningkatkan kualitas layanan karyawan.
7. Disiplin kerja tidak memediasi punishment terhadap kualitas layanan.

Berdasarkan kesimpulan diatas, dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi dealer honda nusantara sakti maupun bagi pihak-pihak lain. Adapun saran yang diberikan antara lain :

1. Bagi dealer honda nusantara sakti, hendaknya meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara memberikan pelatihan dan pengembangan terhadap sumber daya manusia yang dimiliki. Tidak hanya dengan memberikan punishment yang berlebihan yang nantinya akan merugikan perusahaan.
2. Bagi akademis, bagi penelitian selanjutnya diharapkan untuk mencari faktor-faktor lain yang mempengaruhi kualitas layanan agar memperkaya hasil penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Anoraga, P. (2009). Psikologi dalam perusahaan. Jakarta: Rineka Utama
- [2] Anwar, & Dunija, T. (2016). Pengaruh Sistem Reward dan Punishment Terhadap Peningkatan Disiplin Kerja Karyawan PT.Tunggal Perkasa Plantation-3 Kecamatan Sampoiniet Kabupaten Aceh Jaya. Serambi Akademica.
- [3] Arik Irawanti. 2016. Pengaruh Pemberian Reward Dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Bmt Lima Satu Sejahtera Jepara)
- [4] Biatur Rosyidah, 2018, Pengaruh Reward Dan Punishment Terhadap Kinerja
- [5] Doelhadi, E. M. (2001). Kerja dalam dimensi tinjauan psikologis. Jurnal Psikologi, 3(1), 27-40.
- [6] Elsa Vosva Sari. 2013. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta. Jurnal Ekonomi.
- [7] Eugene, McKenna. 2005. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta.
- [8] Fahmi, I. (2016). Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep dan Kinerja. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- [9] Faizal Hidayat. 2018. Pengaruh Reward dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan dengan Disiplin Kerja Sebagai Variabel Intervening di Waroeng Spesial Sambal Yogyakarta.
- [10] Hasibuan, M. S. (2014). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- [11] Hasibuan, M. S. P. (2009). Manajemen sumber daya manusia (7th ed.). Jakarta: Bumi Aksara Karyawan Di Bank Bri Syariah Cabang Ponorogo.
- [12] Kotler, P. & Armstrong, G. (2004). Principles of marketing (10th ed.). New York: Pearson Prentice Hall.
- [13] Lestari, A. W., & Firdausi, F. (2016). Pelaksanaan Sistem Reward dan Punishment Di Lingkungan Kementerian Keuangan Dalam Upaya Meningkatkan Kedisiplinan Pegawai (Studi Pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara/KPPN, Kudus). Reformasi E-ISSN 6(1), 66-75.
- [14] Mangkunegara, Anwar Prabu, 2015. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: PT. Refika Aditama.*
- [15] Mathis L. Robert dan Jackson H. John, 2000, Human Resource Management, Edisi 12, Thomson South-Western. Diterjemahkan oleh Sadeli
- [16] Muhammad Luhung Pribadi, Benny Herlena, 2016, Peran Budaya Organisasi terhadap Disiplin Kerja Karyawan Direktorat Produksi PT Krakatau Steel (Persero) Tbk Cilegon
- [17] Robbins S.P. dan Judge. 2002. Perilaku Organisasi, Jakarta : Salemba Empat.
- [18] Sastrohadiwiryo, B. S. (2003). Manajemen tenaga kerja Indonesia (2nd ed.). Jakarta: Bumi Aksara.
- [19] Siagian, Sondang. P. 2006. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: BumiAksara.

- [20] Siahaan, R. (2013). Pengaruh Reward dan Punishment Terhadap Disiplin Kerja Karyawan Pada PT. Perkebunan Nusantara III Rambutan. *Jurnal Ilmiah Business Progress* 1(1), 17-26.
- [21] Tampubolon, P. Manahan, 2004, *Prilaku Keorganisasian (Organization Behavior)*, Jakarta : Penerbit Ghalia Indonesia.
- [22] Werther, W.B., and Davis, K. 1996. *Human Resources and Personnel Management*. 5th ed. New York: MacGraw Hill, Inc

