
Peranan Auditor Internal dalam Upaya Pencapaian *Zero Accident* di PT Dirgantara Indonesia

Hana Wahyu Cahyaningtyas^{1*}, Ida Wahyuni², Siswi Jayanti³

¹ Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Diponegoro, Semarang

*Corresponding author : hanaawahyu@gmail.com

Info Artikel : 10 Februari 2023 ; Disetujui 6 Maret 2023 ; Publikasi 1 April 2023

ABSTRAK

Latar belakang: Internal audit merupakan salah satu upaya penerapan SMK3 yang dapat membantu mencapai zero accident di perusahaan. PT X menerapkan internal audit sebanyak satu kali dalam satu tahun dan dilakukan oleh auditor yang telah berkualifikasi sebagai seorang auditor. Berdasarkan pengamatan pada PT X, peranan auditor dapat mempengaruhi pelaksanaan dan hasil audit. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan peranan auditor dalam upaya pencapaian zero accident di PT X.

Metode: Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif melalui pendekatan kualitatif. Subjek penelitian terdiri atas 3 informan utama yang merupakan auditor internal dan 4 informan triangulasi dari Lead Audit, P2K3, serta karyawan. Instrumen penelitian yaitu pedoman wawancara mendalam dan lembar observasi. Penelitian ini menggunakan metode wawancara mendalam dan observasi.

Hasil: Hasil penelitian membuktikan bahwa internal audit di PT X telah terlaksana dengan baik yang mengarah pada zero accident. Peranan auditor internal dalam upaya pencapaian zero accident di PT X yaitu dengan membantu implementasi K3 di perusahaan melalui internal audit, monitoring potensi K3 dan pemberian rekomendasi tindakan perbaikan, serta promosi K3.

Simpulan: Peranan auditor internal membutuhkan dukungan dari pemimpin untuk mendorong keefektifan pelaksanaan dan pencapaian tujuan yang diinginkan, yaitu zero accident.

Kata kunci: audit internal, auditor internal, *zero accident*

ABSTRACT

Title: *The Role of Internal Auditors in Efforts to Achieve Zero Accident at PT X*

Background: Internal audit is one of the efforts to implement SMK3 that can help achieve zero accidents in the company. PT X implements an internal audit once a year and is carried out by an auditor who has qualified as an auditor. Based on observations at PT X, the role of the auditor can affect the implementation and results of the audit. This study aims to explain the role of auditors in efforts to achieve zero accidents at PT X.

Method: This research uses descriptive research through a qualitative approach. The research subjects consisted of 3 main informants who were internal auditors and 4 triangulation informants from Lead Audit, P2K3, and employees. The research instruments were in-depth interview guidelines and observation sheets. This research uses in-depth interview and observation methods.

Result: The results of the study prove that the internal audit at PT X has been well implemented which leads to zero accidents. The role of internal auditors in efforts to achieve zero accidents at PT X is by assisting the implementation of OHS in the company through internal audits, monitoring potential OHS and providing recommendations for corrective action, and promoting OHS.

Conclusion: The role of internal auditors requires support from leaders to encourage effective implementation and achievement of the desired goal, namely zero accidents.

Keywords: internal audit, internal auditor, *zero accident*

PENDAHULUAN

Kecelakaan kerja merupakan kejadian yang terlaksana secara tidak terduga dan tidak pula diinginkan, yang menimbulkan kerugian material hingga korban.¹ Menurut Heinrich, 88% kasus kecelakaan kerja disebabkan oleh perilaku tidak aman (*unsafe act*) dan 10% karena kondisi tidak aman (*unsafe condition*).² Keselamatan dan kesehatan kerja merupakan kondisi dimana pekerjaan terlaksana dengan aman dan sehat sehingga kesempurnaan jasmani dan rohani pekerja serta pihak lain di lingkungan kerja dapat terjamin.³ Penerapan K3 di lokasi kerja dilakukan dengan tujuan untuk menjamin keselamatan dan kesehatan pekerja sehingga proses produksi pun dapat terlaksana dengan baik. Dalam perwujudannya tersebut, perusahaan wajib mempraktikkan sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja (SMK3) yang berkaitan dengan sistem manajemen perusahaan.¹

SMK3 wajib dilakukan oleh seluruh pihak yang berada di perusahaan, baik pengurus, pengusaha, hingga seluruh pekerja. Dalam mewujudkan lingkungan kerja yang aman dan produktif, sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja (SMK3) harus diterapkan secara berdampingan dengan sistem manajemen perusahaan. Upaya implementasi SMK3 di perusahaan dapat dilaksanakan dengan internal audit. Audit internal merupakan kegiatan pengawasan dan penilaian mengenai kepatuhan terhadap kebijakan perusahaan serta pemerintah. Kegiatan inspeksi ini bertujuan untuk memperbaiki kinerja perusahaan. Internal audit dilakukan oleh kelompok karyawan perusahaan yang berkualifikasi untuk menjadi auditor.⁴ Menurut ISO 19011:2011, kepastian selama pelaksanaan audit dan kapabilitas dalam mencapai tujuan yang diinginkan bergantung pada keterampilan setiap individu yang terlibat dalam pelaksanaan audit, yaitu auditor internal.⁵

Pelaksanaan audit dilaksanakan langsung oleh auditor yang berkompeten dengan tujuan untuk memperoleh hasil yang relevan. Dalam upaya mewujudkan tujuan tersebut, sekelompok pekerja diwajibkan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan khusus untuk memenuhi kapabilitas sebagai seorang auditor.⁶ Selain itu pun sebagai seorang auditor juga wajib menaati kriteria dan kode etik audit SMK3 yang ada. Dengan ini, internal audit dapat terlaksana secara efektif dan menghasilkan audit yang terbaik pula.⁵

PT X merupakan perusahaan industri manufaktur di Indonesia. Internal audit di perusahaan ini dilakukan satu kali dalam satu tahun. Pelaksanaannya pun terbagi menjadi dua, yaitu audit teknis dan audit manajemen.

Audit teknis dilakukan dengan observasi dan pengamatan langsung ke divisi terkait yang akan di audit. Sedangkan audit manajemen merupakan pelaksanaan wawancara yang dilakukan antara auditor dengan manajemen serta P2K3 (Panitia Pembina Keselamatan dan Kesehatan Kerja) dari divisi terkait. Tim auditor di industri ini merupakan karyawan dari Departemen K3LH Produksi yang dipilih oleh perusahaan serta telah memenuhi kualifikasi dan terbukti dengan sertifikat sebagai auditor SMK3. Tugas utama auditor yaitu melakukan pengawasan, yang dilakukan saat pelaksanaan audit dan saat tindakan perbaikan, dan rekomendasi, yang ditujukan untuk perbaikan atas ketidaksesuaian mengenai K3 yang ditemukan. Peranan tersebut dilaksanakan oleh auditor dari awal perencanaan internal audit hingga selesai secara efektif dan maksimal. Dengan ini, auditor internal memiliki peranan penting dalam mendorong perusahaan untuk mencapai tujuan yang diinginkan, yaitu *zero accident*.

MATERI DAN METODE

Penelitian ini dilakukan secara deskriptif melalui pendekatan kualitatif. Penelitian dilakukan pada PT X dari bulan Februari sampai dengan April 2023. Metode penelitian yang digunakan yaitu wawancara mendalam dan observasi. Instrumen penelitian yaitu pedoman wawancara mendalam dan lembar observasi. Observasi dilakukan terhadap peranan auditor internal setelah pelaksanaan internal audit selesai. Subjek dalam penelitian ini adalah 3 informan utama yang merupakan auditor internal serta 4 informan triangulasi yang terdiri dari *Lead Audit*, P2K3, dan karyawan. Analisis dan pengolahan data kualitatif dilakukan dengan tahapan transkrip data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Informan

Informan utama dalam penelitian ini adalah auditor internal yang bekerja sebagai karyawan di departemen K3LH Produksi PT X sebanyak 3 orang. Informan triangulasi dalam penelitian ini adalah kepala internal audit, yang merupakan manajer K3LH Produksi, tim P2K3, serta karyawan yang bekerja langsung di area produksi, dengan total 4 orang informan.

Tabel 1. Karakteristik Informan

No	Nama Informan	Jenis Kelamin	Usia (Tahun)	Lama Kerja	Pekerjaan	Status Informan
1	LD	Perempuan	37	13 tahun	Auditor	Utama
2	TN	Laki-laki	46	15 tahun	Auditor	Utama
3	SR	Laki-laki	58	33 tahun	Auditor	Utama
4	IT	Laki-laki	53	27 tahun	Lead Audit	Triangulasi
5	HP	Perempuan	57	30 tahun	Tim P2K3	Triangulasi
	NZ	Laki-laki	36	36 tahun	Tim P2K3	Triangulasi
7	WH	Laki-laki	42	14 tahun	Pekerja	Triangulasi

Penerapan K3 di PT X

Penerapan K3 di perusahaan sebagai upaya untuk mewujudkan tempat kerja yang aman, nyaman, dan sehat sehingga dapat terhindar dari terjadinya kecelakaan kerja.⁸ Dalam upaya penerapannya diperlukan pelaksanaan program K3 secara efektif guna mencapai hasil implementasi K3 di perusahaan yang terbaik sehingga terhindarnya kejadian kecelakaan kerja.⁶ Perusahaan memiliki peran penting dalam memberi perhatian yang penuh terhadap penerapan K3 di perusahaan, agar dapat menurunkan potensi terjadinya kecelakaan kerja yang disertakan dengan kerugian.⁸

Secara umum informan menyampaikan bahwa penerapan K3 di PT X telah berjalan dengan baik dan berdasarkan peraturan yang berlaku. Penerapan K3 tersebut dapat dinilai dan dibuktikan dari sudah terpasangnya logo beserta slogan K3 di pintu masuk perusahaan dan area produksi, terdapat rambu K3 yang disesuaikan dengan risiko yang ada di lokasi terkait, serta penyediaan APD sudah lengkap dan disesuaikan dengan jenis pekerjaannya. Industri penerbangan ini juga sudah membentuk P2K3 dan Pokja 5R, serta mengajukan penilaian proper kepada Kementerian Lingkungan Hidup dan memperoleh peringkat kategori Hijau. Disamping itu, penerapan K3 di industri ini belum mencapai sempurna dan masih dalam tahap menuju tujuan tersebut. Menurut para informan, dalam penerapan K3 di perusahaan perlu adanya partisipasi dan kerjasama antara manajemen dan karyawan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Suardi, yang menyatakan bahwa penerapan K3 tidak berjalan tanpa adanya komitmen, tidak hanya berupa kata-kata tetapi juga dengan tindakan nyata.⁸ Dengan ini, implementasi K3 di perusahaan dapat mendapat dukungan sepenuhnya dan seluruh pihak akan turut berpartisipasi dalam penerapannya. Hal tersebutlah yang dapat membuat penerapan K3 di perusahaan terlaksana dengan baik sehingga seluruh pihak mampu melaksanakan aktivitas kerja dengan perasaan aman dan nyaman.⁸

Identifikasi Risiko Bahaya

Identifikasi risiko dan potensi bahaya serta penyusunan dan pengembangan upaya pengendaliannya merupakan proses dari manajemen risiko.⁹ Proses penilaian risiko dilakukan dengan

mengidentifikasi potensi bahaya di lingkungan kerja.¹⁰ Manajemen risiko dilakukan untuk menjamin keselamatan dan kesehatan pekerja dengan menekan risiko bahaya yang ada serta menciptakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman.⁹ Menurut OHSAS 18001:2007, proses manajemen risiko memiliki beberapa proses dan unsur yaitu *Hazard Identification, Risk Assessment, dan Risk Control* (HIRARC) dengan tujuan untuk mengarahkan implementasi K3 yang baik di perusahaan.¹¹

Di PT X menerapkan manajemen risiko dengan menggunakan Identifikasi, Evaluasi, Risiko Bahaya dan Lingkungan (IERBDL) yang dilakukan di setiap divisi dan kegiatan di perusahaan. IERBDL akan selalu dilakukan tinjauan ulang dan pembaruan setiap satu tahun sekali yang disertai pula dengan rekomendasi upaya penanggulangan terhadap risiko yang ada. Informan juga menyampaikan bahwa identifikasi risiko dan potensi bahaya terhadap bencana juga dilakukan di PT X. Hal ini dilakukan untuk meminimalkan risiko dan kerugian yang dapat timbul dari kejadian bencana dengan prinsip K3.¹² Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana, setiap kegiatan pembangunan yang berisiko timbulnya bencana wajib dilengkapi dengan analisis risiko bencana.¹³ Menurut informan, salah satu prinsip K3 yang digunakan dalam menghadapi potensi bahaya bencana yaitu simulasi tanggap darurat. Simulasi dilakukan agar seluruh pihak di perusahaan memahami tanggapan tepat ketika berada di situasi darurat. Simulasi dilakukan secara rutin setiap satu tahun sekali. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Abohamsah, bahwa pelaksanaan pendidikan dan pelatihan berupa simulasi tanggap darurat dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan terhadap tanggapan tepat saat situasi darurat.¹⁴ Hasil penelitian ini juga sebanding dengan penelitian Herwandi, bahwa segala masalah K3 di tempat kerja harus mendapat perhatian penuh agar risiko dan potensi bahaya dapat ditekan seminimal mungkin sehingga kecelakaan kerja dapat dicegah dengan baik.⁹

Peranan Auditor Internal

Audit internal merupakan proses penilaian terhadap tindak lanjut dari suatu rencana yang telah

disusun sebelumnya dan dijadikan upaya pengendalian dari hasil yang diperoleh.¹⁵ Internal audit berperan sangat penting dalam melakukan pengawasan dan penilaian untuk memastikan bahwa perusahaan sudah menerapkan peraturan yang telah ditetapkan dengan baik. Dengan ini, auditor sangat membantu perusahaan dalam memastikan penerapan SMK3 perusahaan dilakukan dengan baik dan sejalan dengan sistem manajemen perusahaan.⁴ Saat pelaksanaan audit pun, auditor akan mencatat segala bentuk temuan yang nantinya akan dimasukkan ke dalam laporan dan ditentukan rekomendasi tindakan perbaikan yang perlu dilakukan. Hal ini sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2012 tentang SMK3 pada pasal 14, yang menyebutkan bahwa hasil audit dilaporkan kepada pengusaha dan pihak terkait serta sebagai panduan tindakan perbaikan.¹⁶ Auditor di industri ini ditunjuk dan telah diberikan pelatihan auditor SMK3LH sehingga sudah berkualifikasi untuk menjadi seorang auditor.

Bedasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2012 tentang SMK3, menyebutkan bahwa audit internal dilangsungkan oleh sumber daya yang kompeten.¹⁶ Fungsi utama auditor yaitu melakukan pengawasan terhadap penerapan SMK3 di perusahaan dan memberikan rekomendasi perbaikan terhadap bagian yang belum sesuai dengan standar. Selain itu, informan menyampaikan bahwa setelah pelaksanaan audit selesai, auditor masih melakukan pengawasan terhadap proses perbaikan di setiap divisi dan akan selalu ditanyakan perkembangannya. Setelahnya pun auditor akan kembali ke divisi terkait untuk melakukan pengecekan dan memastikan hasil perbaikan tersebut sesuai dengan standar yang berlaku. Menurut informan, auditor sangat berperan dalam membantu perusahaan mencapai tujuannya, dibuktikan dengan berbagai kondisi di perusahaan yang menjadi lebih baik setelah adanya auditor, yakni meningkatnya kepedulian pekerja terhadap K3, lingkungan kerja aman dan nyaman, serta menurunnya angka kecelakaan kerja. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Wardani, bahwa auditor internal berperan sangat penting dalam melakukan penilaian dan pengawasan terhadap kepatuhan serta pencapaian kinerja K3 di perusahaan.¹⁵

Peranan Auditor Internal dalam Upaya Pencapaian Zero Accident di PT X

Bedasarkan Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2007 tentang Pedoman Pemberian Penghargaan K3, zero accident atau kecelakaan nihil adalah sebuah hadiah apresiasi dari pemerintah kepada perusahaan atas keberhasilan program K3 hingga nihilnya kecelakaan kerja pada jangka waktu yang ditentukan.¹⁷ Secara umum, informan menyampaikan bahwa auditor sudah cukup berperan dalam membantu perusahaan untuk mencapai zero accident. Auditor selalu berusaha sebaik mungkin untuk bisa tercapainya tujuan tersebut, yakni seperti

SHE briefing, safety patrol, monitoring terhadap potensi K3, penyediaan APD, serta internal audit.

Selain itu auditor juga selalu memberikan promosi K3 kepada pekerja serta rekomendasi perbaikan saat pelaksanaan internal audit. Hal ini sejalan dengan penelitian Gusmiarni, bahwa auditor internal berperan dalam membantu perusahaan untuk mencapai tujuannya dengan meningkatkan efektifitas manajemen dan pengendalian risiko.⁵ Disamping itu, informan juga menyampaikan bahwa peranan auditor untuk tercapainya zero accident membutuhkan dukungan dari manajemen dan pekerja lain untuk keefektifan pelaksanaannya. Hal ini karena pemimpin juga berperan sebagai pendukung untuk mendorong keberhasilan penerapan manajemen K3.¹⁸ Dengan ini, untuk tercapainya zero accident di perusahaan, auditor akan tetap membutuhkan bantuan dan dukungan dari P2K3, pekerja, serta atasan atau *top management*. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Kuspianto, bahwa dukungan dari atasan dapat membantu meningkatkan budaya K3 di perusahaan.¹⁸

SIMPULAN

Auditor internal PT X memiliki kewajiban mengumpulkan, menelaah data dan informasi dari auditee, menyusun dan mengkomunikasikan rencana audit, menyusun checklist audit sesuai dengan elemen audit SMK3, mencatat dan menganalisis bukti dan temuan yang didokumentasikan, merumuskan isu penting dan evaluasi temuan audit, serta menyusun laporan audit dan memberikan rekomendasi tindakan perbaikan yang diperlukan. Fungsi utama auditor yaitu melakukan pengawasan terhadap pemenuhan dan penerapan SMK3 serta memberikan rekomendasi perbaikan terhadap area yang belum sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Pelaksanaan internal audit di PT X sudah berjalan dengan baik dan selalu dipertajam pelaksanaannya untuk mencapai zero accident. Peran auditor internal dalam upaya pencapaian zero accident di PT X membantu implementasi K3 di perusahaan melalui internal audit, monitoring terhadap potensi K3 untuk segera diberi tindakan perbaikan, promosi penerapan budaya K3, memperhatikan prosedur kerja, serta memberikan arahan kepada pekerja untuk menggunakan PD yang sesuai dengan pekerjaannya. Namun seluruh peran tersebut membutuhkan dukungan dari pemimpin perusahaan untuk mendorong keefektifan pelaksanaannya dan pencapaian tujuan yang diinginkan, yaitu *zero accident*. Oleh karenanya, diharapkan pimpinan perusahaan dapat memberikan dorongan yang massif terhadap pelaksanaan internal audit di perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Sudalma. Komitmen Manajemen Dalam Pencegahan Kecelakaan Kerja. *J Widiya Praja*. 2021;1(2):32-7.

2. Riptifah Tri Handari S, Samrotul Qolbi M. Faktor-Faktor Kejadian Kecelakaan Kerja pada Pekerja Ketinggian di PT. X Tahun 2019. *J Kedokt dan Kesehat* [Internet]. 2021;17(1):90–8. Available from: <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/JKK>
3. Yanti AD. Zero Accident Syarat Mutlak Keselamatan dan Kesehatan Kerja (Studi Kasus Keselamatan dan Kesehatan Kerja di Pekerjaan Dalam Keadaan Bertegangan (PDKB) PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Yogyakarta). Vol. 6, *Carbohydrate Polymers*. 2019.
4. Mursyidi MF. Peranan Internal Auditor untuk Meningkatkan Kinerja dan Efisiensi pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtadeli Lubuk Pakam. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara; 2019.
5. Gusmiarni R. Efektivitas Peran Auditor Internal Guna Optimalisasi Pengembangan SMK3 (Sistem Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja) di PT Japfa Comfeed Indonesia Tbk Unit Makassar. Vol. 3. 2021.
6. Winarti T, Talim B. Efektivitas Program Keselamatan Dan Kesehatan Kerja (K3) – Studi Literatur. *J Manaj*. 2017;7(1):52–63.
7. Rahmat PS. Penelitian Kualitatif. *J Equilibrium*. 2009;5(9):1–8.
8. Fridayanti N, Kusumasmoro R. Penerapan Keselamatan Dan Kesehatan Kerja Di PT Ferron Par Pharmaceuticals Bekasi. *J Adm Kant*. 2016;4(1):211–34.
9. Herwandi GM, Syahrudin S, Syafrianto MKS. Identifikasi Potensi Bahaya K3 Dan Pengendalian Risiko Terhadap Pekerjaan Pada Kegiatan Pembongkaran (Pengeboran Dan Peledakan) Di Pt. Sulenco Wibawa Perkasa Desa Peniraman, Kecamatan Sungai Pinyuh, Kabupaten Mempawah, Provinsi Kalimantan Barat. *JeLAST J PWK, Laut, Sipil, Tambang*. 2020;7(1):1–7.
10. Ponda H, Fatma NF. Identifikasi Bahaya, Penilaian Dan Pengendalian Risiko Keselamatan Dan Kesehatan Kerja (K3) Pada Departemen Foundry Pt. Sicamindo. *J Tek Ind Heuristic*. 2019;16(2):62–74.
11. Asih TN, Mahbubah NA, Fathoni MZ. Identifikasi Bahaya Dan Penilaian Risiko Keselamatan Dan Kesehatan Kerja (K3) Pada Proses Fabrikasi Dengan Menggunakan Metode Hirarc (Studi Kasus: Pt. Ravana Jaya). *JUSTI (Jurnal Sist dan Tek Ind)*. 2021;1(2):272.
12. Widiastuti R, Prasetyo PE, Erwinda M. Identifikasi Bahaya dan Penilaian Risiko Untuk Mengendalikan Risiko Bahaya di UPT Laboratorium Terpadu Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa. *Ind Eng J Univ Sarjanawiyata Tamansiswa*. 2019;3(2):51.
13. MENDAGRI. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana. 2008 p. 69–73.
14. Abohamsah I. Pengaruh Simulasi Pelatihan terhadap Peningkatan Pengetahuan dan Keterampilan Tanggap Darurat Bencana Kebakaran di RSUD Polewali. Vol. 87. 2017.
15. Wardani NT. Analisis Kedudukan dan Fungsi Internal Auditor pada PT. Bank Sumut Medan. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara; 2016.
16. Indonesia PR. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2012 tentang Penerapan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja.
17. Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2007 tentang Pedoman Pemberian Penghargaan Keselamatan dan Kesehatan Kerja. 2007 p. 1–23.
18. Kuspianto T. Pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap Budaya K3 dan Dampaknya pada Kepuasan Kerja (Studi pada Karyawan PT. Telkom Witel Jatim Selatan Malang). *J Manaj Fak Ekon dan Bisnis*. 2016;1–23.