

PENGARUH PELATIHAN DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA TELLER PT. BANK CENTRAL ASIA KANTOR CABANG UTAMA DAAN MOGOT

Oleh:
Rr. Titin Maidarti *)
Nurjanah Winarya **)

Pelatihan dan motivasi merupakan dua dari beberapa faktor yang diduga relatif besar dalam mempengaruhi kinerja teller PT Bank Central Asia, Tbk Kantor Cabang Utama Daan Mogot. Untuk membuktikan pengaruh keduanya maka dilakukan penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh pelatihan dan motivasi terhadap kinerja teller PT Bank Central Asia, Tbk Kantor Cabang Utama Daan Mogot. Penelitian ini dilakukan di PT Bank Central Asia, Tbk Kantor Cabang Utama Daan Mogot dengan mengambil 44 teller sebagai sampel penelitian yang dihitung menggunakan rumus slovin dari total populasi 77 teller pada margin error 5%. Pengambilan data dilakukan dengan instrumen kuesioner tertutup lima skala penilaian dari sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju. Penelitian dilakukan secara kuantitatif, analisis regresi sederhana dan berganda digunakan sebagai alat analisis sedangkan pengujian hipotesis dilakukan dengan uji t dan uji f. Penelitian menghasilkan tiga temuan utama sesuai dengan hipotesis yang diajukan, yaitu : 1) Pelatihan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja teller; 2) Motivasi memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja teller; 3) Pelatihan dan motivasi secara bersama-sama memiliki pengaruh positif terhadap kinerja teller.

Key words:

Pelatihan, Motivasi, Kinerja

PENDAHULUAN

Menghadapi globalisasi perekonomian untuk mendapatkan keuntungan secara maksimal sekaligus mengurangi kerugian dari persaingan global melalui pengelolaan kualitas sumber daya manusia, ditentukan oleh sejauh mana bidang sumber daya manusia sanggup menunjang dan memuaskan keinginan karyawan maupun perusahaan. Kemajuan serta perubahan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin canggih menyebabkan setiap karyawan dituntut untuk menguasai berbagai pengetahuan serta keterampilan yang lebih sehingga meningkatkan kinerja

*Rr. Titin Maidarti adalah
Dosen STIE IPWIJA
Nurjanah Winarya adalah
Alumni STIE IPWIJA*

keuntungan bagi yang memberikan perusahaan.

Peningkatan pengetahuan, skill, perubahan sikap, perilaku, koreksi terhadap kekurangan-kekurangan kinerja dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas melalui pelatihan dan motivasi dari lingkungan perusahaan. Pelatihan akan memberikan kesempatan bagi karyawan mengembangkan keahlian dan kemampuan baru dalam bekerja agar apa yang diketahui dan dikuasai saat ini maupun untuk masa mendatang dapat membantu karyawan untuk mengerti apa yang seharusnya dikerjakan dan mengapa harus dikerjakan, serta memberikan kesempatan untuk menambah pengetahuan, sedangkan dengan motivasi akan memberikan kesempatan kepada karyawan untuk menyalurkan ego individu dan memperkuat komitmen karyawan pada perusahaan.

Melalui pelatihan, karyawan terbantu mengerjakan pekerjaan yang ada, dapat meningkatkan keseluruhan karir karyawan, dan membantu mengembangkan tanggung jawabnya dimasa depan. Pengembangan dapat membantu karyawan agar mampu mengatasi tanggung jawabnya dimasa depan. Disitulah letak perbedaannya. Pelatihan lebih berorientasi pada kondisi sekarang, sedangkan pengembangan lebih berorientasi pada perspektif masa depan. Akan tetapi, yang jelas jika sebuah perusahaan ingin memiliki daya saing tinggi dimasa depan, maka salah satu upaya strategis yang perlu dilakukan adalah menciptakan sebuah proses belajar berkelanjutan diseluruh lapisan karyawan melalui paket pelatihan dan pengembangan.

Motivasi ditinjau dari ilmu administrasi dan manajemen merupakan suatu fungsi atau alat yang erat kaitannya dengan manusia sebagai penggerak

orang-orang agar mampu melakukan kegiatan-kegiatan organisasi. Setiap orang mempunyai kebutuhan yang berbeda-beda, maka diperlukan pemahaman kebutuhan umum yang selalu ada pada setiap orang. Dengan mengetahui kebutuhan apa yang mendominasi pekerjaannya, seorang pemilik atau manajer akan dapat memotivasi pekerjaannya dengan jalan memenuhi kebutuhan pekerja tersebut sehingga pekerja dapat bekerja secara maksimal.

Penilaian atas pelaksanaan pekerjaan atau yang biasa disebut sebagai penilaian kinerja atau penilaian prestasi kerja juga mutlak dilakukan untuk melihat sampai sejauh mana keberhasilan pelatihan dan pemberian motivasi kepada karyawan tersebut. Sistem penilaian kinerja ini merupakan hasil kerja karyawan dalam lingkup tanggung jawabnya yang tentu mengacu pada suatu sistem formal dan terstruktur yang digunakan sebagai instrumen untuk mengukur, menilai, dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, mengendalikan perilaku karyawan, termasuk tingkat tidak kehadiran, hasil kerja, membuat keputusan-keputusan yang berkaitan dengan kenaikan gaji, pemberian bonus, promosi, dan penempatan karyawan pada posisi yang sesuai.

PT Bank Central Asia, Tbk dalam rangka menjalankan tanggung jawab sosial yang difokuskan program jangka panjang dengan tujuan meningkatkan sumber daya manusia dan kualitas pendidikan yang lebih baik, memulai program pelatihan yang dinamakan bakti BCA. Program pelatihan bakti BCA telah dimulai sejak tahun 1990-an, dengan tujuan utama mempersiapkan para peserta menjadi individu berpengalaman, dan siap pakai untuk memasuki dunia kerja. Pelatihan bakti BCA diadakan setiap tahunnya dengan peserta didik setiap

karyawan PT Bank Central Asia, Tbk yang tersebar diseluruh cabang Indonesia.

Tugas pokok bisnis perbankan di Indonesia adalah menyelesaikan transaksi keuangan setiap nasabahnya, dengan tidak melupakan aspek pelayanan yang diberikan oleh petugas bank. Karena selain transaksi keuangan yang terselesaikan, nasabah juga menginginkan sikap yang ramah dan bersahabat dari petugas frontliner yang melayaninya agar nasabah merasakan kenyamanan dan keamanan dari bank tempatnya bertransaksi. PT Bank Central Asia, Tbk selalu mengutamakan kepuasan nasabah dengan terus meningkatkan pelayanan, hal ini terbukti hingga saat ini PT Bank Central Asia, Tbk masih bekerja sama dengan lembaga survei pihak ketiga yang akan menghubungi nasabah secara acak untuk menanyakan pelayanan yang diberikan oleh seluruh karyawan PT Bank Central Asia, Tbk disetiap cabang tempat nasabah melakukan transaksi apakah sudah sesuai dengan harapan nasabah atau justru sebaliknya. Pelayanan terbaik yang diberikan petugas frontliner bank tidak terlepas dari kemampuan sumber daya manusia itu sendiri untuk bekerja dengan keahlian yang didapatkan dari pelatihan yang ada, serta mendapatkan motivasi dari lingkungan perusahaan agar kinerja pelayanan terhadap nasabah semakin meningkat guna menunjang pencapaian visi dan misi perusahaan.

TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan terhadap kinerja teller PT Bank Central Asia, Tbk Kantor Cabang Utama Daan Mogot.
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja teller PT Bank Central Asia, Tbk Kantor Cabang Utama Daan Mogot.
3. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan dan motivasi terhadap kinerja teller PT Bank Central Asia, Tbk Kantor Cabang Utama Daan Mogot.

TELAAH LITERATUR DAN PENGEMBANGAN KONSEP Pelatihan

Istilah pelatihan dalam terjemahan bahasa Inggris dari kata "training". Secara harfiah arti akar kata "training" adalah "train", yang berarti: (1) memberi pelajaran dan praktik (give teaching and practice), (2) menjadikan berkembang dalam arah yang dikehendaki (cause to grow in a required direction), (3) persiapan (preparation), dan (4) praktik (practice). Pengertian ini mengandung arti bahwa pelatihan erat kaitannya dengan keterampilan individu untuk membiasakan diri didalam mengerjakan sesuatu.

Selain itu menurut Mutiara S. Panggabean (2002: 51), pelatihan lebih berorientasi pada pekerjaan saat ini untuk meningkatkan keterampilan-keterampilan tertentu. Di lain pihak pengembangan karyawan lebih berorientasi pada masa depan dan lebih peduli terhadap pendidikan, yaitu terhadap peningkatan kemampuan seseorang untuk memahami dan menginterpretasi pengetahuan bukan mengajarkan kemampuan teknis.

Menurut Oemar Hamalik (2007: 11) pelatihan juga diberikan dalam bentuk pemberian bantuan. Bantuan dalam hal ini dapat berupa pengarahan, bimbingan, fasilitas, penyampaian informasi, latihan keterampilan, pengorganisasian suatu lingkungan belajar, yang pada dasarnya peserta sendiri sehingga dia mampu membantu dirinya sendiri. Istilah pemberian bantuan lebih bersifat humanistic (manusiawi) dan tidak

memperlakukan peserta sebagai mesin (mekanistik)

Pelatihan adalah proses pembelajaran yang memungkinkan pegawai melaksanakan pekerjaan yang sekarang sesuai dengan standar. Pelatihan meningkatkan kinerja pegawai dalam pekerjaan sesuai dengan perkembangan teknologi saat ini. Pelatihan juga diberikan kepada pegawai baru atau pegawai lama yang akan memperbaharui keahliannya menjadi lebih baik lagi sesuai dengan kebutuhan. Selain itu ada juga jenis pelatihan yang menyiapkan pegawai untuk melaksanakan pekerjaan yang berbeda dengan meningkatkan jabatannya. Biasanya pelatihan ini diberikan kepada pegawai berprestasi, dipindah tugaskan atau ekspansi. Dampak kedua jenis pelatihan ini dapat dievaluasi jika karyawan yang bersangkutan telah melaksanakan pekerjaan atau menduduki jabatan barunya.

Motivasi

Menurut teori prestasi dari Mc. Lelland, motivasi adalah kekuatan yang ada dalam seseorang, yang mendorong perilakunya untuk melakukan tindakan. Besarnya intensitas kekuatan dari dalam diri seseorang untuk melakukan suatu tugas atau mencapai sasaran memperlihatkan sejauh mana tingkat motivasinya. Dua orang berbeda bisa saja mengatakan dan meyakini bahwa mereka ingin menjadi karyawan yang baik. Intensitas dari keinginan mereka untuk menjadi karyawan yang baik merupakan ukuran dari motivasinya. Walaupun demikian pimpinan tentunya akan lebih memperhatikan kepada apa yang mereka lakukan daripada apa yang mereka katakan dan yakini itu. Jadi motivasi sesungguhnya adalah suatu kekuatan yang menyebabkan seseorang menghasilkan sesuatu sesuai dengan apa

yang ia katakan, bukan sekedar janji dan keinginan saja

Motivasi diri (self-motivation) memegang peranan penting. Orang yang berhasil cenderung untuk terus berhasil. Keberhasilan yang lalu, sasaran karir yang menantang, ahli di salah satu atau lebih bidang tertentu, bangga akan kemampuannya dan percaya diri akan turut mendorong motivasi diri seseorang. Motivasi tidak bersifat tetap. Seseorang yang motivasinya rendah bisa menjadi orang yang bermotivasi tinggi. Demikian pula, orang yang motivasinya baik bisa saja hilang motivasinya. Jadi orang yang sudah bermotivasi tidak dapat dijamin akan selalu bermotivasi. Ini menandakan bahwa motivasi harus terus menerus dibina atau dengan kata lain upaya untuk memotivasi anggota jangan sampai berhenti.

Kinerja

Secara etimologi, kinerja berasal dari kata prestasi kerja (performance). Sebagaimana dikemukakan oleh Mangkunegara (2007) bahwa istilah kinerja dari kata job performance atau actual performance (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang) yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Lebih lanjut Mangkunegara (2007) menyatakan bahwa pada umumnya kinerja dibedakan menjadi dua, yaitu kinerja individu dan kinerja organisasi. Nawawi (2004) menyatakan bahwa, "Kinerja adalah hasil pelaksanaan suatu pekerjaan, baik bersifat fisik/ material maupun non fisik/ non material". Menurut Simanjuntak (2005), "Kinerja adalah tingkatan pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu". Simanjuntak juga mengartikan kinerja

individu sebagai tingkat pencapaian atau hasil kerja seseorang dari sasaran yang harus dicapai atau tugas yang harus dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu. Foster dan Seeker (2001) menyatakan bahwa, "Kinerja adalah hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan".

Menurut Payaman S Simanjuntak (2005) faktor-faktor pengaruh kinerja dapat digolongkan 3 (tiga) kelompok, yaitu kompetensi individu orang yang bersangkutan, dukungan organisasi, dan dukungan manajemen. Faktor Kompetensi Individu, adalah kemampuan dan keterampilan melakukan kerja. Dukungan Organisasi, kinerja setiap orang juga tergantung pada dukungan organisasi dalam bentuk pengorganisasian, penyediaan sarana dan prasarana kerja, pemilihan teknologi, kenyamanan lingkungan kerja, serta kondisi dan syarat kerja. Dukungan Manajemen, kinerja perusahaan dan kinerja setiap orang juga sangat tergantung pada kemampuan manajerial para manajemen atau pimpinan, baik dengan membangun sistem kerja dan hubungan industrial yang aman dan harmonis, maupun dengan mengembangkan kompetensi pekerja, pengembangan kompetensi dapat dilakukan dengan pelatihan, demikian juga dengan menumbuhkan motivasi dan mobilisasi seluruh karyawan untuk bekerja secara optimal.

Penelitian Terdahulu

Okky Muhammad Akbar dalam penelitiannya menghasilkan temuan adanya arah hubungan yang berbanding lurus. Artinya, semakin baik pelaksanaan pelatihan, maka semakin baik pula kinerja karyawan di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Bintaro. Uke Widjayana (2002) dalam penelitiannya menghasilkan

adanya kontribusi yang diperoleh dari besarnya nilai koefisien determinasi sebesar 0.767 pada tingkat signifikansi 0.01. Secara bersama-sama, kedua varian yaitu pelatihan dan motivasi memberikan kontribusi sebesar 76.70% terhadap produktivitas kerja. Suprasyawati menemukan bahwa pelatihan dan motivasi kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja teller dan customer service di PT Panin Bank Cabang Surabaya secara simultan dan parsial.

Kerangka Pemikiran

Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja

Pelatihan yang bermanfaat meningkatkan kemampuan kerja karyawan akan sangat membantu karyawan itu sendiri untuk dapat bekerja lebih baik dan dapat berinovasi. Pelatihan yang merupakan suatu proses pembelajaran untuk memperoleh keahlian, konsep, peraturan, atau sikap dalam rangka meningkatkan kinerja teller. Melalui pelatihan, kemampuan teller akan meningkat, sehingga pekerjaan yang dibebankan pada masing-masing teller diharapkan dapat cepat selesai dengan hasil yang memuaskan. Oleh sebab itu pelatihan kerja juga berperan penting dalam peningkatan kemampuan dan kinerja yang dihasilkan oleh teller, sehingga kinerja yang dihasilkan oleh teller akan lebih baik dan maksimal.

Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja

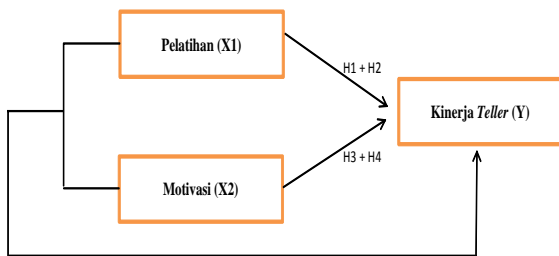
Pemberian motivasi yang tepat akan sangat membantu dalam berlangsungnya kerja teller dan hasil yang dicapainya. Motivasi merupakan keadaan kejiwaan dan sikap mental manusia yang memberikan energi, dorongan atau arahan, dan perilaku kearah mencapai kepuasan. Pemberian motivasi pada teller akan meningkatkan kecakapan, keterampilan, pengalaman, dan

kesungguhan kerja, sehingga dapat mencapai hasil kerja yang maksimal. Pemberian tanggung jawab, tantangan, pengarahan, dan kesempatan akan memotivasi teller untuk berprestasi. Oleh sebab itu pentingnya pemberian motivasi bagi akan sangat membantu dalam penyelesaian masalah-masalah yang dihadapi iteller sehingga akan lebih bersemangat dan percaya diri untuk mampu mengerjakan pekerjaannya. Dengan motivasi yang meningkat akan meningkatkan kinerja teller.

Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Terhadap Kinerja

Pelatihan dan motivasi yang diberikan dapat meningkatkan kinerja teller. Melalui pelatihan dapat menambah keterampilan, pengetahuan, dan kecakapan dalam bekerja, sedangkan motivasi akan memberikan dorongan untuk lebih semangat dan sungguh-sungguh dalam bekerja. Jika teller sudah mendapatkan pelatihan dan memiliki motivasi yang baik secara bersama-sama maka kinerja yang dihasilkan teller akan lebih unggul dari sebelumnya.

Gambar 1
Kerangka Penelitian



METODE PENELITIAN

Sampel

Penelitian diadakan pada Kantor BCA Cabang Utama Daan Mogot dengan mengambil 44 teller sebagai reponden penelitian. Pengambilan sampel dilakukan dengan sampling jenuh.

Metode Pengumpulan Data

Data penelitian diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada responden penelitian. Kuesioner yang diberikan kepada responden adalah kuesioner tertutup 5 skala likert.

Metode Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan analisis regresi linier ganda. Sesuai dengan tujuan penelitian maka dilakukan pengujian menggunakan uji-t dan uji-F.

HASIL PENELITIAN

Regresi Linier Ganda

Hasil analisis regresi linier berupa tabel koefisien adalah sebagai berikut:

Tabel 1
Koefisien

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.733	5.354		.511	.612
PELATIHAN	.300	.139	.345	2.156	.037
MOTIVASI	.399	.148	.431	2.696	.010

Dari hasil analisis regresi diatas, maka dapat dibuat persamaan regresi berganda sebagai berikut :

$$Y = 2,733 + 0,300X1 + 0,399X2$$

Persamaan regresi tersebut mempunyai arti sebagai berikut :

- Koefisien regresi pelatihan (b1) bernilai positif sebesar 0,300, hal ini menunjukkan bahwa pelatihan berpengaruh positif terhadap kinerja teller. Nilai thitung pelatihan sebesar 2,156 sementara untuk ttabel dengan $\alpha = 0,025$ dan $df = n-k$ yaitu $44-2 = 42$, maka didapat ttabel (two tail) sebesar 2,01808. Nilai thitung lebih besar dari dibandingkan nilai ttabel, hal ini menunjukkan dan menyatakan ada

pengaruh signifikan antara pelatihan terhadap kinerja teller.

- Koefisien regresi motivasi (b2) bernilai positif sebesar 0,399, hal ini menunjukkan motivasi sangat berpengaruh positif terhadap kinerja teller. Nilai thitung motivasi sebesar 2,696 sementara untuk ttabel dengan $\alpha = 0,05$ dan $df = n-k$ yaitu $44-2 = 42$, maka didapat t tabel (two tail) sebesar 2,01808. Nilai thitung lebih besar dari dibandingkan nilai ttabel, hal ini menunjukkan dan menyatakan ada pengaruh signifikan motivasi terhadap kinerja teller.

Koefisien Determinasi

Hasil analisis koefisien determinasi berupa tabel model summary berikut:

Tabel 2
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.723 ^a	.523	.500	2.164	2.503

a. Predictors: (Constant), MOTIVASI, PELATIHAN

b. Dependent Variable: KINERJA TELLER

Hasil analisis berikutnya adalah ANOVA, yaitu sebagai berikut:

Tabel 3
ANOVA

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	210.787	2	105.393	22.505	.000a
Residual	192.009	41	4.683		
Total	402.795	43			

a. Predictors: (Constant), MOTIVASI, PELATIHAN

b. Dependent Variable: KINERJA TELLER

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,500 dan mendekati angka 1, dengan demikian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara pelatihan dan motivasi terhadap kinerja teller. Sehingga model regresi yang digunakan baik. Berdasarkan dari nilai Adjusted R Square dapat diartikan pula

pelatihan dan motivasi mampu mempengaruhi 50% variasi kinerja teller. Fhitung hasil analisis sebesar 22.505, sementara Ftabel dengan $df = 44-2-1 = 41$ didapat sebesar 3.23. Nilai Fhitung lebih besar dibanding Ftabel, maka dengan demikian model regresi pelatihan dan motivasi terhadap kinerja teller dinyatakan signifikan.

KESIMPULAN

1. Pelatihan teller secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja teller PT Bank Central Asia, Tbk Kantor Cabang Utama Daan Mogot.
2. Motivasi teller secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja teller PT Bank Central Asia, Tbk Kantor Cabang Utama Daan Mogot.
3. Pelatihan dan motivasi secara bersama-sama mempengaruhi 50% variasi kinerja teller (Nilai Adjusted R Square) sebesar 0.500.

SARAN

1. PT Bank Central Asia, Tbk perlu terus mengadakan pengkajian tentang penerapan pendidikan dan pelatihan bagi para karyawan dengan menitikberatkan pada analisis kebutuhan pendidikan dan pelatihan bagi karyawan.
2. Dukungan dari manajer atau pimpinan sangat diperlukan untuk memotivasi teller dalam bekerja.
3. Perlu dilakukan lebih mendalam terkait dengan kinerja teller dan faktor-faktor yang dapat mempengaruhinya.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S (2010), *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. (Edisi

- Revisi). Jakarta, Rineka Cipta.
- Kasmir (2015), *Manajemen Perbankan* (edisi revisi, cetakan ke-13), Jakarta, PT Raja Grafindo Persada.
- Hasibuan, Malayu, S.P (2008), *Manajemen Sumber Daya Manusia* (edisi revisi, cetakan ketujuh), Jakarta, Bumi Aksara.
- Hasibuan Malayu S.P (2008), *Organisasi dan Motivasi*. Jakarta, PT. Bumi Aksara.
- Kadarsiman (2012), *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta, PT Raja Grafindo Persada.
- Malthis, Robert, L. dan John H. Jackson (2001), *Human Resource Management (Manajemen Sumber Daya Manusia)* edisi sepuluh, Terjemahan : Diana Angelica, Jakarta, Salemba Empat.
- Mangkunegara, Anwar Prabu (2008), *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* (cetakan pertama), Bandung, Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, Hadari (2001), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press.
- Panggabean, Mutiara S (2004), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Rivai, Veithza (2005), *Performance Appraisal; Sistem yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*, Jakarta, Raja Grafindo Persada.
- Sedarmayanti (2013), *Manajemen Sumber Daya Manusia* (cetakan ke-6), Bandung, Refika Aditama.
- Simamora, Henry (2004), *Manajemen Sumber Daya Manusia* (edisi ketiga, cetakan pertama), Yogyakarta, YKPN.
- Simanjuntak, J Payaman (2011), *Manajemen dan Evaluasi Kinerja* (edisi ke-3), Jakarta, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Sugiyono (2011), *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung. Alabeta.