

PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA BANK BTN CABANG MAROS

Oleh :

NURMEGA

SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
LEMBAGA PENDIDIKAN INDONESIA MAKASSAR

Abstrak

Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui kecerdasan emosional dan Motivasi Kerja terhadap kinerja karyawan pada Bank BTN Cabang Maros, adapun penelitian ini dianalisis menggunakan analisis kuantitatif yaitu analisis regresi linear berganda.

berdasarkan hasil penelitian diatas tentang pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja maka penulis menyimpulkan bahwa pengaruh kecerdasan emosional tdk berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Bank BTN cabang maros.

Berdasarkan Uji regresi linear sederhana diperoleh nilai koefisien kinerja pegawai sebesar 0,279. Menyatakan bahwa setiap terjadi kenaikan 1 skor untuk kecerdasan emosional akan diikuti dengan kenaikan kinerja karyawan sebesar 0,279.

Kata kunci : Kecerdasaan Emosional, Motivasi Kerja & Kinerja Karyawan

PENDAHULUAN

kemajuan IPTEK dan arus kesejagatan yang telah membawa pertukaran dan menciptakan model baru ditempat kerja maupun didunia pendidikan. Perubahan ini akan menuntut sumber daya manusia atau pegawai untuk segera menyesuaikan dengan perubahan tersebut. Sumber daya manusia adalah aset yang sangat vital bagi maju dan berkembangnya organisasi akibat adanya pertukaran yang terjadi. Organisasi tidak hanya mata mengejar pencapaian kapasitas produksi yang tinggi saja, tetapi juga lebih memperhatikan kinerja dalam proses pencapaiannya, dengan demikian kinerja merupakan suatu kunci bagi setiap individu dan organisasi dalam pencapaian kapasitas produksi. Untuk memajukan bobot pegawai maka perlu memperbaiki metode dan model pembinaan pegawai dan menjamin agar para pegawai dapat melaksanakan tugas dengan baik, tanpa mengalami berbagai gangguan yang dapat membongkar kinerja. Manusia adalah yang menjadi perencana, karakter/penentu dari organisasi, oleh karena itu, alat secanggih apapun tidak dapat beroperasi tanpa peran aktif dari sumber daya manusia. Kinerja pegawai yang baik tentunya akan melahirkan pelayan yang baik pula. Untuk membuat pelayanan yang baik maka semangat kesabaran dan dorongan pegawai harus tetap stabil. Simanjuntak (2005:1) yang memperlihatkan kinerja adalah tingkat perolehan produk dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan. Manajemen kinerja adalah kelengkapan kegiatan yang dilakukan untuk memajukan kinerja perusahaan/organisasi, termasuk kinerja tiap-tiap individu dan kelompok kerja diperusahaan itu. Menurut Mangkunegara (2002:61), kinerja ialah: hasil kerja secara peringat dan kuantitas yang

dapat diperoleh oleh seorang pegawai dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kecerdasan emosional (*emotional intelligence*) posisi dimana seseorang harus mampu mengendalikan diri, semangat, emosi, dan tetap bertahan menghadapi stres yang bisa saja datang dikarenakan hal apapun baik yang ada didalam lingkungan kerja ataupun diluar lingkungan kerja yang akan memberikan dampak yang buruk dikemudian hari.

Kinerja karyawan diakhir ini tidak hanya dilihat oleh faktor psikologis saja tetapi juga bisa ditentukan oleh faktor emosinya. Seseorang yang dapat memantau emosinya dengan baik maka akan dapat dihasilkan kinerja yang baik pula. insiden ini sinkron dengan yang dikatakan oleh Mayer (Psikologi.com, 2004) adapun kecerdasan emosi merupakan faktor yang sesuai pentingnya dengan gabungan kemampuan teknis dan analisis untuk mendapatkan kinerja sesuai yang diinginkan.

Goleman dalam Hariyoga dan Suprianto (2011:2) mengatakan ialah kecerdasan emosional adalah kemampuan merasakan, menafsirkan secara mujarab dalam penerapan daya ataupun sensibilitas emosi sebagai sumber energi, informasi, koneksi, dan pengaruh manusiawi.

adapun Goleman (2001:39) mengatakan bahwa kapasitas kecerdasan emosional adalah keterampilan memantau dan menguasai perasaan sendiri dan orang lain serta dapat menggunakan perasaan-perasaan tersebut untuk menyatukan fikiran dan tindakan, sehingga kecerdasan emosi sangat diperlukan untuk menuju kesuksesan dalam bekerja dan mewujudkan kinerja yang dominan dalam pekerjaan. namun ketika diperbandingkan antara keahlian teknis, IQ dan kecerdasan emosional sebagai penetapan kinerja yang cemerlang tersebut, maka kecerdasan emosional dapat memasuki porsi lebih penting dua kali dibandingkan yang lain pada semua tingkatan jabatan.

Bank Tabungan Negara atau BTN adalah badan usaha milik negara indonesia yang tebetuk perseroan terbatas dan beranjak dibidang jasa keuangan perbankan. BTN merupakan suatu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang beranjak dalam bagian jasa keuangan perbankan, dan formasi usaha Bank BTN adalah Perseroan Terbatas. Bank BTN, sebagai pemimpin untuk bank yang mempersiapkan jasa kredit perumahan di indonesia serta memiliki *brand image* di masyarakat sebagai bank BUMN yang khusus menyediakan kredit pemilikan rumah (KPR) kini sudah mulai saling menyaingi dengan bank-bank lain yang sudah mulai terjun di kredit pemilikan rumah tersebut, namun dalam hal lainnya bank BTN sendiri juga dapat menerima simpan pinjam seperti dalam bank lain sekedar pada fokus pada KPR. dalam salah satu bank terbesar di indonesia, bank BTN selalu menyediakan pelayanan yang baik kepada nasabahnya. Bagaimana cara agar menjadi bank yang baik, agar stabilitas karyawanya meningkat.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang diatas, maka penulis merumuskan masalah, yaitu:

1. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada BANK BTN Cabang Maros?
2. Apakah motivasi kerja terhadap kinerja karyawan berpengaruh pada BANK BTN cabang Maros?

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Kecerdasan Emosional

Menurut Goleman (2004:441) kata emosi berasal dari bahasa latin yaitu *Movere* yang berarti menggerakkan atau bergerak. ataupun emosi menurut kamus bahasa inggis Oxford adalah setiap aktivitas atau kekacauan fikiran, perasaan, nafsu atau setiap kejadian mental yang hebat atau tumpah ruah, emosi menyatakan kepada suatu perasaan dan pikiran, adapun keadaan biologis dan psikologis serta serangkaian kecendrungan untuk bergerak. Emosi dapat dikelompokkan sebagai suatu rasa amarah, kecewa, takut, jengkel, malu, dan lain-lain.

Emosi dapat menyebar layaknya virus, tapi tidak semua emosi bisa tersebar dengan mudahnya. Goleman (2004:10) dalam suatu kajian dari Yale University School Of Management didapatkan bahwa adapun diantara kelompok-kelompok kerja, yang sangat mudah atau dapat tersebar adalah kesenangan dan kenyamanan, sedangkan emosi sangat mudah tersinggung dan depresi hampir tidak dapat menyebar sama sekali.

cerdas menurut Goleman terdapat dua arti, pertama cerdas pikiran, kedua cerdas emosional. Cerdas pikiran dimaksudkan adalah pikiran pada suatu gambaran pemahaman yang begitu lazimnya kita menyadari dengan simbol bijaksana, dapat bertindak hati-hati dan merefleksi. Sedangkan cerdas secara emosional yang dimaksudkan adalah pikiran emosional yang merupakan salah satu system pemahaman implusif dan berpengaruh besar, kadang tidak logis. Kedua pemikiran tersebut, pemikiran emosional dan pemikiran rasional bekerja dalam kelarasan, saling melengkapi dalam mencapai pemahaman walaupun dengan cara-cara yang sangat amat berbeda, dan fungsinya dapat bersama saling mengarahkan kita menjalani kehidupan diduniawi. Akan tetapi kecerdasan emosi dapat mengalahkan kecerdasan rasio, dalam hal ini dapat mengakibatkan kita mempunyai kecondongan tragis.

Kecerdasan emosional mencakup pengendalian diri, semangat, dan ketekunan, serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan dalam menghadapi frustrasi, kesanggupan dapat mengendalikan dorongan hati serta emosi, tidak berlebihan dalam kesenangan, mengendalikan semangat hati dan dapat dijaga supaya beban stress tidak dapat melemahkan dalam berfikir, untuk mengetahui perasaan terdalam orang lain (empati) dan berdoa untuk menjaga hubungan sebaik-baiknya. Kemahiran untuk menyelesaikan bentrokan beserta memimpin diri sendiri dan lingkungan sekitarnya.

Menurut Wibowo (2002:5) menyatakan bahwa kecerdasan emosional yaitu kecerdasan untuk menggunakan emosi sesuai dengan keinginan, kemampuan untuk mengendalikan emosi dapat memberikan dampak yang positif. Kecerdasan emosional dapat membantu membangun hubungan dalam menuju kesenangan dan keselamatan. Pendapat tersebut menyatakan bahwa kecerdasan emosional menuntut diri untuk belajar mengakui dan menghargai perasaan diri sendiri dan orang lain dan untuk memahaminya dengan tepat, diterapkan dengan ampuh energi emosi dalam kehidupan dan pekerjaan sehari-hari.

adapun jumlah teoritikus mengelompokkan emosi dalam beberapa jenis tersebut adalah berikut:

1. Amarah meliputi beringas, mengamuk, benci, marah besar, jengkel, terganggu, barang, tersinggung, berselisih tindak kekerasan dan kebencian patologis.

2. Kesedihan meliputi sedih, muram, suram, melankolis, mengasihi diri sendiri, kesepian, ditolak, putus asa dan kalau menjadi patalogis depresi berat.
3. Rasa takut meliputi cemas, takut, gugup, khawatir, was-was, perasaan takut sekali, waspada, tidak senang, ngeri, kecut, sebagai, patalogis fobia dan panik.
4. Keinginan meliputi gembira, bahagia, ringan, puas, riang, senang, terhibur, bangga, kenikmatan inderawi, takjub, rasa terpesona, rasa terpenuhi, kegirangan, luar biasa, dan sangat senang sekali.
5. Cinta meliputi penerimaan persahabatan, kepercayaan, kebaikan, hati, rasa dekat, bakti, hormat, kasmaran dan kasih.
6. kaget meliputi terkesiap, takjup, terpana.
7. Jengkel meliputi hina, jijik, benci, tidak suka, mau muntah.
8. Malu meliputi rasa salah, malu hati, kesal hati, sesal, hina, aib, dan hati hancur lebur.

Pengklasifikasian ini tidak menyelesaikan setiap pertanyaan bagaimana mengelompokkan emosi seperti halnya dengan perasaan yang campur aduk, variasi marah yang terkandung dalam sedih dan takut.

Kecerdasan emosional sangat dibutuhkan dalam menentang berbagai macam emosi diatas termasuk dalam lingkungan kerja. Karena emosi dalam bentuk apapun akan sangat berdampak dalam pekerjaan atau kinerja karyawan.

Komponen Kecerdasan Emosional

1. Dusek (dalam Casmini, 2007:14)
Dapat didefinisikan melalui dua jalan yaitu secara kuantitatif adalah proses belajar untuk membobol masalah yang dapat ditakar dengan tes inteligensi, dan secara kualitatif suatu cara berfikir dalam membentuk konstruk bagaimana menghubungkan dan mengola informasi dari luar yang disinkronkan dengan dirinya.
2. Gardner (dalam Goleman, 2009)
Menyatakan bahwa bukan hanya satu jenis kecerdasan yang menyelidik yang penting untuk meraih sukses dalam kehidupan, selain itu ada spektrum kecerdasan yang lebar dengan tujuh varietas yaitu linguistik, matematika/logika, spasial, kinestetik, musik, dan interpersonal. Kecerdasan ini dapat dinamakan oleh gardner sebagai kecerdasan diri sendiri yang oleh Daniel Goleman disebut sebagai kecerdasan emosional.

Pengertian Kinerja Karyawan

pada suatu organisasi yaitu kinerja, jika tidak ada kinerja maka diseluruh bagian organisasi, maka tujuan tidak dapat tercapai. Kinerja perlu dijadikan sebagai bahan evaluasi bagai pemimpin atau manajer.

Di dalam kamus besar bahasa indonesia yang dikutip dan diartikan oleh Hadari Nawawi (2006:63) mengatakan bahwa “kinerja adalah:

- (a) sesuatu yang dicapai,
- (b) prestasi yang diperlihatkan,
- (c) kemampuan kerja.

interpretasi lain mengenai kinerja menurut Hadari Nawawi (2006:63) yaitu kinerja dikatakan tinggi apabila suatu pencapaian kerja dapat diselesaikan pada waktu yang tepat atau tidak melampaui batas waktu yang disediakan.

Menurut Henry Simamora diinterpretasikan dan diterjemahkan oleh Dina Nurhayati (2008:7) kinerja karyawan adalah tingkat dimana para karyawan mencapai persyaratan-persyaratannya.

Menurut Melayu S.P. Hasibuan (2006:94) dijelaskan bahwa kinerja ialah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melakukan tugas-tugas yang diberikan kepadanya didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu. Sedangkan menurut Suyadi Prwirosentono (2008:2) kinerja atau dalam bahasa Inggris ialah *performance*, adalah hasil kerja yang dapat digapai oleh seseorang atau sekelompok orang dari organisasinya, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing didalam rangka upaya untuk mencapai suatu tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Dalam beberapa pengertian diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja karyawan adalah kemampuan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan, dimana suatu target kerja dapat diselesaikan pada waktu yang sangat tepat atau tidak hanya melampaui batas waktu yang ditentukan sehingga bertujuan akan sesuai dengan moral maupun etika yang ada perusahaan. maka demikian kinerja karyawan dapat memberikan kontribusi bagi perusahaan tersebut.

Hubungan kecerdasan emosional dengan kinerja

Pekerjaan karyawan pada akhir-akhir ini tidak hanya dilihat oleh faktor intelektualnya saja tetapi juga dapat ditentukan oleh keadaan emosinya. orang yang dapat mengendalikan emosinya dengan sangat baik maka akan menghasilkan kinerja yang sangat baik pula. Dalam hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Mayer (psikologi.com, 2004) bahwa kecerdasan emosi merupakan faktor yang sama pentingnya dengan kombinasi kemampuan teknis dan analisis untuk menghasilkan kinerja yang bagus.

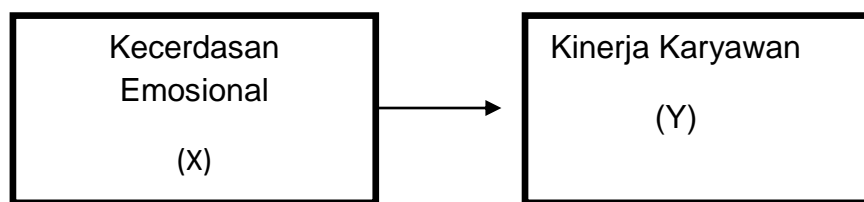
Menurut Goleman (2006:44), kecerdasan emosional diantaranya mengandung aspek kemampuan memotivasi diri sendiri, mengatasi frustrasi, mengontrol desakan hati, mengatur suasana hati, berempati, dan kemampuan bekerja sama. Lebih lanjut dikatakan oleh Goleman bahwa faktor kecerdasan intelektual (IQ) hanya menyumbang 20% bagi sukses karier sedangkan 80% adalah sumbangan faktor lain, termasuk kecerdasan emosional.

Berdasarkan kedua pendapat diatas, maka terlihat bahwa kecerdasan emosional mengandung aspek-aspek yang sangat penting yang dibutuhkan dalam bekerja. Seperti kemampuan memotivasi diri sendiri. Mengendalikan emosi, mengenali emosi orang lain, mengatasi frustrasi, mengatur suasana hati, dan faktor-faktor penting lainnya. Jika aspek-aspek tersebut dapat dimiliki dengan baik oleh setiap karyawan dalam bekerja, maka akan membantu merealisasikan kinerja yang baik. maka demikian dapat terlihat jelas bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh pada kinerja karyawan.

KERANGKA KONSEPTUAL

Dengan berjalannya tujuan penelitian dan kajian teori yang telah dinyatakan diatas maka akan diuraikan kerangka berfikir mengenai pengaruh kecerdasan emosional, terhadap kinerja karyawan **PT. BANK BTN** cabang Maros. Kerangka fikir teoritik penelitian dijelaskan pada gambar dibawah ini :

Gambar Kerangka Konseptual



METODE PENELITIAN

Populasi dan sampel

Menurut Sugiyono (2013:81), sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Kemudian berdasarkan teknik penentuan sampelnya, Sugiyono (2013:85) mengemukakan bahwa sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah sampling jenuh yaitu semua karyawan pada PT. Bank BTN cabang Maros dengan jumlah kurang lebih 30 orang.

Metode Analisis

Analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Regresi linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana adalah suatu metode perhitungan untuk mengetahui pengaruh antara independen (X) dan variabel independen (Y). Rumus regresi linear sederhana menurut sugiyono (2008:67)

$$Y = a + bx$$

Dimana :

- a = konstanta
- b = Koefisien Regresi
- x = kecerdasan emosional
- y = Kinerja Karyawan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini membahas tentang permasalahan mengenai pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan, responden yang digunakan sebanyak 30 orang sesuai jumlah populasi pegawai Bank BTN Cabang Maros, para responden kemudian diidentifikasi berdasarkan, pendidikan, jenis kelamin, umur, dan lama kerja. Identifikasi ini dilakukan untuk mengetahui identitas responden secara umum. Untuk lebih jelasnya mengenai hasil deskriptif masing-masing karakteristik responden diuraikan sebagai berikut:

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	d. Error of the Estimate
	,280	,078	,045	2,62843

Sumber : data diolah 2020

Tabel diatas menjelaskan besarnya nilai korelasi / hubungan (R) yaitu sebesar 0,280. Dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,078, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (kecerdasan emosional) terhadap variabel terikat (kinerja) adalah sebesar 0,78

Model kedua

ANOVA						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	Regression	16,424	1	16,424	2,377	,134
	Residual	193,443	28	6,909		
	Total	209,867	29			

Sumber : data diolah 2020

Dari output tersebut diketahui bahwa nilai F hitung = 2,377 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,134 > 0,05, maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel kinerja atau dengan kata lain tidak ada pengaruh variabel kecerdasan emosional (X) terhadap variabel kinerja (Y).

Coefficients						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	35,328	6,248		5,654	,000
	Kecerdasan Emosional	,279	,181	,280	1,542	,134

Sumber : data diolah 2020

Diketahui nilai Constant (a) sebesar 35,328 sedangkan nilai kecerdasan emosional (b / koefisien regresi) sebesar 0,279, sehingga persamaan regresinya dapat ditulis:

$$Y = a + bx$$

$$Y = 35,328 + 0,279x$$

Persamaan tersebut dapat diterjemahkan:

- Konstanta sebesar 35,328, mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel kinerja adalah sebesar 35,328
- Koefisien regresi X sebesar 0,279 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai kecerdasan emosional, maka nilai kinerja bertambah sebesar 0,279.

KESIMPULAN

berdasarkan hasil penelitian diatas tentang pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja maka penulis menyimpulkan bahwa pengaruh kecerdasan emosional tdk berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Bank BTN cabang maros.

Berdasarkan Uji regresi linear sederhana diperoleh nilai koefisien kinerja pegawai sebesar 0,279. Menyatakan bahwa setiap terjadi kenaikan 1 skor untuk kecerdasan emosional akan diikuti dengan kenaikan kinerja karyawan sebesar 0,279.

DAFTAR PUSTAKA

- Alex Soemadji Nitisemito 2001 Manajemen Personalia jakarta:Ghalia Indonesia.
- Cooper, R. K. & Sawaf, A. 2002. *Kecerdasan Emosional Dalam Kepemimpinan dan Organisasi. Jakarta : PT Gramedia.*
- Cormik. Mc dan Tiffin, 2003. *Manajemen Kinerja. Alfabet*

- Departemen Dalam Negeri, permen Damneg No.12 tahun 2008 tentang pedoman Analisa beban kerja dilingkungan Departemen Dalam negeri dan pemerintah daerah Jakarta (2008)*
- Goleman , Richard Boyatzis dan Annie Mekee. *Kepemimpinan Berdasarkan Kecerdasan Emosi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2004.
- , *Kecerdasan Emosional: Mengapa EI lebih penting dari IQ*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2006.
- Moekijat .2004. *Manajemen tenaga kerja dan hubungan kerja*. Bandung penerbit CV.Pioner jaya.
- Nawawi, Hadari. (2006). *Evaluasi dan manajemen kinerja dilingkungan perusahaan dan industri*. Yogyakarta: Gadjah Mada Univercity Press.
- Hasibuan, Melayu. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- , S.P, 2006, **Manajemen Dasar, pengertian dan masalah**, Edisi Revisi, Bumi Aksara:jakarta
- Harzberg dan Bass. *Jakarta : Universitas indonesia*.
- Judge, Robbins, *Perilaku Organisasi*, Jakarta : Salemba Empat, 2016.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung: Remaja Roesdakarya, 2002.
- Mathis MC Shane and Glinow Von. *Organization Behavior Eleventh Edition*, 2004.
- Mangkunegara. (2002). *Sumber Daya Manusia perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mangakuprawira, S. (2003). *Manajemen sumber daya manusia strategik*. Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Meyer, J. EQ dan *Kesuksesan Kerja*, <http://www.e-psikologi.com>, 12 Desember 2004.
- Putra, Achmad Syukriansyah. (2012).” *Analisis Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Marketing dan Kredit PT. WOM Finance Cabang Depok*”. *Jurnal Studi Manajemen Indonesia*.
- Simanjuntak, Payaman J. *Manajemen Evaluasi Kerja*. Lembaga Penerbit FEUI, Jakarta, 2005.
- Sugiyono, (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung Alfabeta.
- . *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Sardiman, A.M. (2007). *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

- Suyadi Prawirosentono. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta:BPFE.
- Tampi, Bryan Johannes. 2014. "Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Negara Indonesia, TBK (Regional Sales Mando)". *Jurnal "ActaDiurna"*, Volume 3 No.4 Tahun 2014.
- Wibowo, 2010, *Manajemen Kinerja*. Edisi Ketiga. Penerbit Rajawali Pers, Jakarta.