

Peningkatan Kinerja dengan Melibatkan Pengalaman Kerja, Pengawasan Kerja serta Knowledge Sharing Bagi Karyawan Kontrak di Bank BPR Di Jawa Tengah

Eldes Willy Filatrovi
STIE BANK BPD JATENG
eldeswilly@gmail.com

ABSTRAKS

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh pengalaman kerja dan pengawasan kerja terhadap knowledge sharing dan kinerja karyawan, dan juga pengaruh knowledge sharing terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini dilakukan di Bank BPR Di Jawa Tengah, responden yang digunakan sebanyak 150 karyawan. Data diolah dengan menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) dengan bantuan program Analysis of Moment Structure (AMOS) versi 18.0.

Berdasarkan hasil analisis disimpulkan pengalaman kerja tidak berpengaruh terhadap knowledge sharing. Pengalaman kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Pengawasan kerja berpengaruh positif terhadap knowledge sharing. Pengawasan kerja tidak berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan serta knowledge sharing berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Kata Kunci : *Pengalaman Kerja, Pengawasan Kerja, Knowledge Sharing, Kinerja Karyawan*

Pendahuluan

Persaingan global menuntut setiap organisasi untuk dapat mengoptimalkan dan mengelola sumber daya manusia. Pengelolaan sumber daya manusia tidak lepas dari faktor karyawan yang diharapkan dapat memiliki kinerja yang baik demi mencapai tujuan organisasi. Organisasi-organisasi tersebut menghadapi tantangan untuk mampu meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar memiliki keahlian khusus sehingga dapat bersaing dengan dunia usaha. Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting dalam sebuah organisasi baik organisasi dalam skala besar maupun kecil. Perkembangan dunia usaha akan terealisasi apabila ditunjang oleh sumber daya manusia yang berkualitas.

Karyawan adalah aset dari sebuah perusahaan. Keuntungan dari perusahaan tergantung pada bagaimana performa dari karyawan tersebut. Karyawan yang performanya baik akan lebih berkontribusi pada organisasi daripada karyawan yang performanya buruk. Performa karyawan dipengaruhi oleh

bagaimana karyawan tersebut memaknai, berkontribusi, dan terlibat dalam tugas pekerjaannya (Galup, Klein, & Jiang, 2008).

Fungsi ideal dari pelaksanaan tugas karyawan dalam unit kerja adalah fungsi pelayanan, karena itu SDM haruslah berusaha maksimal untuk memberikan pelayanan maksimal kepada siapapun yang membutuhkan. Jika pelayanan dari karyawan tidak memuaskan, perusahaan tersebut dapat memperoleh citra buruk dari masyarakat.

Kinerja karyawan adalah hal yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi. Perbaikan kinerja individu maupun kelompok menjadi pusat perhatian dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi (Malthis dan Jackson, 2001). Menurut Dessler (2007) sumber daya manusia yang handal mampu menolong organisasi menghadapi tantangan persaingan global. Karyawan adalah pelaksana utama setiap fungsi organisasi pada sarana, prasarana, dan infrastruktur yang ada. Karyawan merupakan salah satu faktor kunci organisasi yang harus diperhatikan karena selalu mengalami berbagai

dinamika di dalam organisasi. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan untuk meningkatkan kinerja organisasi, terlebih dahulu memperbaiki kinerja individu. Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya: pengawasan, pengalaman kerja, pemotivasi, kepemimpinan, kompensasi, pengembangan karir, komitmen organisasi, kedisiplinan, training, budaya organisasi, kepuasan kerja, remunerasi, *knowledge sharing* dan masih banyak lainnya.

Knowledge sharing dapat didefinisikan sebagai tingkatan sejauh mana seseorang secara aktual melakukan *knowledge sharing*. Knowledge sharing dapat pula dipahami sebagai perilaku dimana seseorang secara sukarela menyediakan akses terhadap orang lain mengenai knowledge dan pengalamannya. Tipe knowledge sharing dapat bervariasi mengikuti pemahaman terhadap knowledge itu sendiri. Knowledge dapat dipahami sebagai aset individu atau organisasi yang bersifat tacit maupun explicit. Explicit knowledge adalah knowledge yang telah terdokumentasikan, mudah dimodifikasi dan diartikulasikan serta bersifat objektif. Sebaliknya, tacit knowledge adalah knowledge yang belum terdokumentasikan dan melekat di dalam diri seseorang, tidak mudah untuk diungkapkan dan bersifat subjektif (Levin et al., 2014). Knowledge sharing dipengaruhi oleh pengalaman kerja dan pengawasan kerja.

Pengalaman kerja karyawan dalam melaksanakan tugas pada sebuah perusahaan sangatlah penting perannya. Seorang karyawan yang memiliki pengalaman kerja lebih banyak tentu akan lebih mengerti apa yang harus dilakukan ketika menghadapi sebuah masalah yang muncul. Selain itu karyawan tersebut akan lebih cepat dalam bekerja dan tidak harus beradaptasi dengan tugas yang dijalankannya sudah memiliki pengalaman. Sehingga perusahaan akan lebih mudah mencapai tujuan perusahaan karena didukung oleh para karyawan yang sudah berpengalaman di bidangnya masing-masing (Kotur dan Anbazhagan, 2014). Jika karyawan memiliki banyak pengalaman kerja maka kompetensi yang dimiliki karyawan akan sesuai dengan tuntutan pekerjaan, sehingga akan lebih termotivasi dalam bekerja dan mampu mencapai

kinerja yang tinggi (Robbins dan Timothy, 2008).

Pengawasan adalah kegiatan yang membandingkan atau mengukur upaya yang sedang atau sudah dilaksanakan dengan kriteria normastandar atau rencana-rencana yang ditetapkan (Sami'an dan Aprilian, 2013). Pengawasan yang dilakukan oleh atasan merupakan pengawasan yang menyeluruh terhadap pelaksanaan kegiatan oleh bawahan dengan maksud agar atasan mengetahui kegiatan nyata dan setiap aspek pelaksanaan tugas atau lingkungan unit organisasi masing-masing dan tidak menyimpang dan upaya pencapaian tujuan serta sasaran yang telah ditetapkan. Bila terjadi penyimpangan atasan segera mengambil langkah-langkah perbaikan seperlunya (Ardansyah dan Wasilawati, 2014). Pengawasan kerja yang baik yang dilakukan perusahaan mampu membuat karyawan bersedia untuk melakukan pertukaran pengetahuan.

Permasalahan penelitian ini didasarkan adanya penurunan kinerja yang terjadi di dalam beberapa BPR di Jawa Tengah selama kurun waktu lima tahun, hal ini memberikan fakta bahwa adanya kinerja karyawan kontrak yang menurun diakibatkan kurang adanya pengawasan yang efektif dalam bekerja yang tidak sesuai dengan realisasi dan pengalaman kerja yang kurang dari karyawan kontrak tersebut, sehingga berdampak pada kinerja individu dalam kategori sangat perlu perhatian di atas 37,5% dengan target perusahaan di bawah 5%.

Adapun *research gap* yakni hasil studi Sunu (2009) menunjukkan bahwa *knowledge sharing* akan meningkatkan kinerja karyawan, Namun studi Galia, (2007) menunjukkan bahwa *knowledge sharing* tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, maka rumusan masalah adalah bagaimana meningkatkan kinerja karyawan. Kemudian pertanyaan penelitian (*question research*) adalah sebagai berikut:

1. Apakah pengaruh pengalaman kerja terhadap *knowledge sharing*?
2. Apakah pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan ?
3. Apakah pengaruh pengawasan kerja terhadap *knowledge sharing* ?

4. Apakah pengaruh pengawasan kerja terhadap kinerja karyawan?
5. Apakah pengaruh *knowledge sharing* terhadap kinerja karyawan?

Kinerja Karyawan

Pada dasarnya kinerja karyawan merupakan cara kerja karyawan dalam suatu perusahaan selama periode tertentu. Suatu perusahaan yang memiliki karyawan yang kinerjanya baik maka besar kemungkinan kinerja perusahaan tersebut akan baik, sehingga terdapat hubungan yang sangat erat antara kinerja individu (karyawan) dengan kinerja perusahaan. Ukuran kesuksesan yang dicapai oleh karyawan tidak bisa digeneralisasikan dengan karyawan yang lain karena harus disesuaikan dengan ukuran yang berlaku dan jenis pekerjaan yang dilakukannya (Johnson, et al 2000). Menurut Bernadin dan Rusell (1998), kinerja kerja adalah catatan mengenai akibat yang dihasilkan pada sebuah fungsi kerja atau kegiatan tertentu dalam suatu jangka waktu tertentu. Kinerja kerja seorang individu merupakan gabungan dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat diukur dari akibat yang di hasilkan oleh karena itu kinerja kerja bukan menyangkut karakteristik pribadi yang ditujukan oleh seseorang melainkan hasil kerja yang telah dan akan dilakukan oleh seseorang.

Pengalaman Kerja

Pengalaman kerja yaitu suatu kemampuan atau keterampilan yang dimiliki seseorang selama kurun waktu tertentu. Pengalaman kerja seorang pelamar hendaknya mendapat pertimbangan utama dalam proses seleksi. Orang yang berpengalaman merupakan calon SDM yang siap pakai. Pengalaman kerja SDM dalam melaksanakan tugas pada sebuah organisasi sangatlah penting perannya. Seorang SDM yang memiliki pengalaman kerja lebih banyak tentu akan lebih mengerti apa yang harus dilakukan ketika menghadapi sebuah masalah yang muncul. Selain itu SDM tersebut akan lebih cepat dalam bekerja dan tidak harus beradaptasi dengan tugas yang dijalankan karena sudah memiliki pengalaman. Sehingga organisasi akan lebih mudah mencapai tujuan organisasi karena didukung oleh para SDM yang sudah berpengalaman di bidangnya

masing-masing (Kotur dan Anbazhagan, 2014).

Pengawasan Kerja

Guntur dkk, (2005:89) mengatakan bahwa “Pengawasan adalah sebagai keseluruhan kegiatan membandingkan, mengukur apa yang sedang atau sudah dilaksanakan dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya dengan kriteria, norma dan standar”. Menurut Halsey (2003:8) pengawasan ialah, memilih orang yang tepat untuk tiap pekerjaan; menimbulkan minat terhadap pekerjaannya pada tiap-tiap orang dan mengajarkan bagaimana ia harus melakukan pekerjaannya; mengukur dan menilai hasil kerjanya untuk mendapat keyakinan apakah pelajaran itu telah dipahami dengan wajar; mengadakan koreksi-koreksi bilamana perlu dan memindahkan orang kepada pekerjaan yang lebih sesuai atau memberhentikan mereka yang ternyata tidak dapat bekerja dengan baik; memuji bila ia selayaknya mendapat pujian dan member penghargaan atas kerja yang baik; dan akhirnya menyelaraskan setiap orang ke dalam suasana kerja sama yang erat dengan teman-teman sekerjanya – semuanya itu dilakukan secara adil dan sabar sehingga setiap orang akan menjalankan pekerjaannya dengan mahir, teliti, cerdas bersemangat dan sempurna. Menurut Manullang (1996:127), Pengawasan dapat diartikan sebagai suatu proses untuk menetapkan pekerjaan apa yang sudah dilaksanakan, menilainya, dan bila perlu mengoreksi dengan maksud supaya pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan rencana semula. Tujuan utama dari pengawasan ialah mengusahakan agar apa yang direncanakan menjadi kenyataan. Untuk dapat merealisasikan tujuan utama tersebut, maka pengawasan pada taraf pertama bertujuan agar pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan instruksi yang telah dikeluarkan, dan untuk mengetahui kelemahan-kelemahan serta kesulitan-kesulitan yang dihadapi dalam pelaksanaan rencana berdasarkan penemuan-penemuan tersebut dapat diambil tindakan untuk memeperbaikinya, baik pada waktu itu ataupun waktu-waktu yang akan datang.

Knowledge Sharing

Knowledge sharing adalah proses dimana para individu saling mempertukarkan

pengetahuan mereka. Knowledge sharing terdiri atas bringing (knowledge donating) dan getting (knowledge collecting). Knowledge donating yaitu perilaku mengkomunikasikan modal intelektual yang dimiliki seseorang kepada yang lainnya dan knowledge collecting yaitu perilaku individu untuk berkonsultasi dengan individu lainnya mengenai modal intelektual yang dimiliki Sutton, 2006). Secara konseptual Knowledge sharing dapat didefinisikan sebagai tingkatan sejauh mana seseorang secara aktual melakukan knowledge sharing. Knowledge sharing dapat pula dipahami sebagai perilaku dimana seseorang secara sukarela menyediakan akses terhadap orang lain mengenai knowledge dan pengalamannya. Tipe knowledge sharing dapat bervariasi mengikuti pemahaman terhadap knowledge itu sendiri.

Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
Goodard, (2001)	Pengalaman kerja dan kinerja karyawan	Pengalaman kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan
Sutton, (2006)	Pengalaman kerja, <i>knowledge sharing</i> dan kinerja karyawan	Pengalaman kerja berpengaruh positif terhadap <i>knowledge sharing</i>
Ardansyah dan Wasilawati, (2014)	Pengawasan kerja, <i>knowledge sharing</i> dan kinerja	Pengawasan kerja berpengaruh positif terhadap <i>knowledge sharing</i>
Levin et al., (2014)	Knowledge sharing, pengalaman kerja dan kinerja karyawan	Knowledge sharing berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan
Natalia Kosasih dan Sri Budiani	<i>Knowledge Sharing</i> terhadap	<i>knowledge sharing</i> secara tidak langsung

(2013)	Kinerja Karyawan	mempengaruhi kinerja karyawan,
A. Artifasari (2014)	Penelitian ini menggunakan variabel bebas manajemen pengetahuan yang terdiri atas <i>knowledge management</i> berupa <i>knowledge sharing, personal knowledge, job procedure, teknologi dan learning organization</i>	Kelima variabel bebas ini secara simultan memberikan pengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan
Boby Teofilus Warouw dan Lotje Kawet (2014)	<i>knowledge management</i> yaitu teknologi, <i>job procedure, personal knowledge, knowledge sharing</i>	<i>knowledge management</i> yaitu teknologi, <i>job procedure, personal knowledge, knowledge sharing</i> berpengaruh signifikan terhadap kinerja

Sumber: Jurnal yang digunakan , 2018

Populasi dan Sampel

Populasi menurut Sugiyono (2005) merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi di dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai kontrak yang berasal dari kantor BPR di Jawa Tengah yang berjumlah 1000 karyawan. Penentuan sampel ini menggunakan pedoman dari Hair, et al (1995) dalam Ferdinand (2006) yang menyatakan bahwa ukuran minimal sampel 5-10 lokasi parameter yang diestimasi. Parameter yang terestimasi pada penelitian ini adalah 16 maka

jumlah sampel penelitian yang diambil 5 dikalikan 16 sama dengan 80 .Sampel adalah bagian dari jumlah yang dimiliki oleh populasi tersebut. Menurut Sugiyono (2005) sampel yang diambil harus representatif, artinya harus benar-benar mewakili populasi.Sampel dalam penelitian ini adalah para karyawan kontrak di BPR yang memiliki yang berada di Kota Semarang sebanyak 150 karyawan. Teknik penentuan sampel menggunakan teknik *unprobability sampling*, karena dianggap semua elemen (misalnya orang, pribadi, rumah tangga) dalam populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel (Ferdinand, 2006)dan teknik yang dipilih dalam *unprobability sampling*adalah sensus karena jumlah populasi yang sedikit sehingga populasi memiliki kesempatan yang sama.

Analisis Data

a) Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner bisa dikatakan valid jika pertanyaan dalam kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2006). Selain itu Ghozali(2006) mengatakan bahwa Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (*correlated item-total correlations*) dengan nilai tabel. Jika nilai r hitung $>$ r tabel dan bernilai positif maka pertanyaan tersebut dikatakan valid.

b) Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan suatu ukuran yang menggambarkan konsistensi internal dari indikator dalam sebuah konstruk yang menggambarkan derajat sampai dimana masing-masing indikator itu dapat mengindikasikan sebuah konstruk/faktor laten. Jadi uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur yang digunakan. Uji reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan fasilitas SPSS, karena SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α).Ghozali(2006) menyatakan bahwa suatu konstruk atau variabel

dikatakan reliable jika memberikan nilai $\alpha > 0.60$

c) Uji SEM (*Structural Equation Modelling*)

Metode untuk menganalisis data yang digunakan oleh peneliti adalah dengan *The Structural Equation Modeling* (SEM) dioperasikan dengan model AMOS. Menurut Ferdinand (2006) SEM atau model persamaan struktural adalah sekumpulan teknik-teknik statistikal yang memungkinkan pengujian sebuah rangkaian hubungan yang relatif rumit, secara simultan. Rumit disini mengartikan untuk model-model simultan yang dibentuk dari satu variabel dependen pada saat yang sama berperan juga sebagai variabel independen untuk hubungan berjenjang lainnya. Dalam penelitian ini menggunakan dua macam teknik analisis yaitu yang pertama, *confirmatory Factor Analysis* atau analisa faktor konfirmatori pada SEM yang berfungsi untuk mengkonfirmatory faktor manakah yang paling dominan dalam satu kelompok variabel dan yang kedua, *regression weight* pada SEM yang berfungsi untuk menggambarkan seberapa besar pengaruh antar setiap variabel.

Pembahasan

1. Hasil pengujian pengaruh pengalaman kerja terhadap *knowledge sharing* terhadap *knowledge sharing* dapat disimpulkan pengalaman kerja tidak berpengaruh negatif terhadap *knowledge sharing*
2. Hasil pengujian pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan dapat disimpulkan pengalaman kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan
3. Hasil pengujian pengaruh pengawasan kerja terhadap *knowledge sharing* menunjukkan dapat disimpulkan pengawasan kerja berpengaruh positif terhadap *knowledge sharing*
4. Hasil pengujian pengaruh pengawasan kerja terhadap kinerja karyawan menunjukkan dapat disimpulkan pengawasan kerja tidak berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan

5. Hasil pengujian pengaruh *knowledge sharing* terhadap kinerja karyawan dapat disimpulkan *knowledge sharing* tidak berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan

Keterbatasan Penelitian

Beberapa keterbatasan penelitian yang dapat ditarik dari penelitian ini adalah sebagai berikut: Hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasi pada kasus lain diluar obyek penelitian ini yaitu: karyawan kontrak BPR di Jawa Tengah

Agenda Penelitian Mendatang

Hasil-hasil penelitian ini dan keterbatasan-keterbatasan yang ditemukan dalam penelitian dapat dijadikan sumber ide bagi pengembangan penelitian ini dimasa yang akan datang, maka perluasan penelitian yang disarankan dari penelitian ini adalah menambah variabel independen yang mempengaruhi kinerja karyawan.

DAFTAR REFERENSI

- A. Artifasari. 2014. *Pengaruh Faktor Knowledge Management Terhadap Kinerja Petugas Pada Rumah Sakit Umum Daerah Tenriawaru Bone Tahun 2013*. Jurnal. Volume 4 Nomor 1 Tahun 2014 • ISSN :2302-1721.
- Ardansyah dan Wasilawati, (2014), “*Pengawasan, disiplin kerja dan prestasi kerja SDM,*” Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan
- Basuki, Andi. 2009. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Hamudha Prima Media Boyolali*. Skripsi Universitas Sebelas
- Boby Teofilus Warouw dan Lotje Kawet 2014. *Knowledge Management Terhadap Kinerja Operasional pada PT. BTN (Persero) Tbk. Cabang Manado*. Jurnal EMBA. Vol.2 No.1 Maret 2014, Hal. 234-242.
- Dessler, Gary. 2007. *Manajemen Personalial*, Edisi Ketiga, Jakarta: Erlangga.
- Fuad Mas’ud, 2014, *Survei Diagnosis Organisasional*, Penerbit BP UNDIP
- Galia, Fabrice, 2007, “*Intrinsic-extrinsic motivation, knowledge sharing and innovation in French firms,*” Burgundy School of Bussiness
- Gibson, J.W. 2003. *The supervisory challenge – principles and challenges*. Ohio: Merrill Publishing Company.
- Gomes, Faustino Cardoso, 2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Goodard, John, (2001), “*High performance and the transformation of work? The implications of alternative work practices for the experience an outcome of works,*” ProQuest
- Handoko, T Hani. 2000; *Manajemen Sumber Daya Manusia*, BPFE, Yogyakarta.
- Hasibuan. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara
- Hasibuan, Malayu SP, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Ilyas, 1999, *Manajemen Motivasi*, Penerbit PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta
- Kotur1 Bhargava R. , S. Anbazhagan, (2014), “*Education and Work-Experience - Influence on the Performance IOSR,*” Journal of Business and Management (IOSR-JBM) e-ISSN: 2278-487X, p-ISSN: 2319-7668. Volume 16, Issue 5. Ver. III (May. 2014), PP 104-110
- Laniwidyanti. 2010. *Pengaruh Hubungan Kerja, Pengalaman Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bank Central Asia Cabang Borobudur, Malang*.

- Jurnal Wacana Vol. 13 No.2 (hlm. 214-226).
- Levin, D aniel Z; Rob Cross; Lisa C Abrams; dan Eric L Lesser, (2014), "Trust and Knowledge donating: A critical combination," IBM Institute for Knowledge Based Organizations
- Listio, Ronald. 2010. *Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Allianz Life Indonesia Jawa Barat*. Tesis Universitas Komputer Indonesia. Bandung.
- Luthans F, Smith PC. 2011. Organizational behavior modification. In B. Karmel (Ed.), Point and counterpoint in organizational behavior (pp.47-93). Hinsdale, IL: Dryden
- Megan Lee Endres; Steven P Endres; Sanjib K Chowdury; dan Intakhab Alam, (2007), "Tacit knowledge sharing, self efficacy theory and application to the open source community." Journal of Knowledge Management
- Natalia Kosasih. 2013. *Pengaruh Knowledge Manajement Terhadap Karyawan: Studi Kasus Departemen Front Office Surabaya Plaza Hotel*. Jurnal. Universitas Kristen Petra.
- Poh Kam Wong dan Zi Lin He, 2001, "The moderating effects of firm internal climate for innovation on the impact of public R and D Support program," Bussiness Link
- Purwanti, Tika. 2012. *Pengaruh Motivasi dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Direksi PDAM Tirta Wampu Kabupaten Langkat*. Skripsi Universitas Sumatera Utara.
- Robbins, et al. 2007. *Perilaku Organisasi*, Buku 1 dan 2. Jakarta : Salemba Empat.
- Robbins, S.P. 2001; 2003. *Organizational Behavior*. 9th Ed. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Robbins, Stephans. 1994. *Organization Theory, Structure, Design and Application*, Alih Bahasa Yusuf Udara, Arean, Jakarta.
- 1996, *Organization Bahaviour*, Seventh Edition, A Simon & Schuster
- Robbins, Stephen P dan Timothy A. Judge. 2008. *Perilaku Organisasi*, Edisi 12 Buku 1. Jakarta: Salemba Empat
- Sami'an dan Estu Aprillian, (2014), "*Pengaruh kepemimpinan dan pengawasan terhadap prestasi kerja SDM*," Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Siagian, Sondang P, 2002; 2007, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Pertama, Cetakan Keempatbelas. Jakarta: Bumi Aksara.
- Simamora, Henry, 2004, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Ketiga, Cetakan Pertama, Bagian Penerbitan STIE YKPN, Yogyakarta
- Singarimbun dan Effendi, 1989, *Metode Penelitian Survey*, Cetakan Kedua, Penerbit PT. Pustaka LP3ES Indonesia, Jakarta.
- Soedijono R, 2005; 2008. *Suplemen Kuliah: Metode Riset Bisnis*. Universitas Gunadarma. Jakarta.
- Sutton, Melanie, (2006), "Emotional intelligence and competence in a knowledge citizens world," South African Journal of Information Management
- Tadjudin, 1995, "Studi empiris factor-faktor yang mempengaruhi kinerja", Jurnal Siasat Bisnis, No.6, Vol.1, pp. 1-21
- Winanti, Marliana Budhiningtias. 2011. *Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Frisian Flag Indonesia Wilayah Jawa Barat*. Jurnal UNIKOM Vol. 7 No. 2 (hlm. 249-267).

Winardi, 1992, Pengembangan Sumber Daya
Manusia, Edisi Revisi, Cetakan Ketiga,
Penerbit PT. Rineka Cipta, Jakarta