

**DAMPAK KOMPETENSI, LINGKUNGAN KERJA DAN MOTIVASI TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN  
(Studi Kasus pada Klinik Utama di Bandung)**

**Windi Astuti  
Yudi Wahyudin Suwandi**

**STIE EKUITAS Bandung**

***Abstract***

*This research aims to determine the effect of competence, work environment and motivation on employee performance. There are three variables in this study, namely Competence, Work Environment and Motivation as independent variables and employee performance as the dependent variable. This research was conducted with descriptive verification method, the population used were all employees of Utama Clinic in Bandung, while the sample in this study found 105 employees of Main Clinic in Bandung. The data used in this study were obtained by distributing questionnaires. Analysis of the data in this study using the method of Multiple Regression Analysis, analysis of determination and research hypotheses using t-test and F-test. The results of the research descriptively explain that the variables of competence, work environment, motivation and employee performance are in the fairly good category but there are indicators whose assessments are still low in each. The results showed that competence, work environment and motivation had a positive and significant influence on employee performance. Simultaneously shows that competence, work environment and motivation have an influence of 81,9% and the rest is explained by other factors not examined.*

**Keywords: Competence, Work Environment, Motivation, Employee Performance.**

**Pendahuluan**

Kinerja karyawan merupakan ukuran bagaimana sumber daya manusia yang ada di suatu perusahaan sudah berperan atau tidak terhadap kemajuan organisasi. Potensi sumber daya manusia yang berkinerja baik menjadi penentu keberhasilan suatu perusahaan. Kinerja karyawan akan baik dengan adanya kesadaran dan kesungguhan karyawan sebagai individu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

Masih adanya komplain menunjukkan proses kinerja karyawan di suatu perusahaan belum optimal. Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2013:67). Tujuan perusahaan akan dapat tercapai apabila karyawan menunjukkan kinerja yang optimal. Berdasarkan hal tersebut, perusahaan memerlukan perhatian khusus untuk dapat mengelola kinerja karyawan dengan baik agar perusahaan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan mudah.

Peranan sumber daya manusia di jaman yang serba modern ini, khususnya dalam dunia usaha tetap memegang peranan yang sangat penting. karena dengan adanya sumber daya manusia ini akan dapat menggerakkan sumber daya penunjang lainnya yang terdapat di dalam sebuah perusahaan. Perusahaan yang baik merupakan perusahaan yang mampu mengelola sumber daya manusia yang terdapat di suatu perusahaan, karena dengan adanya sumber daya manusia ini juga akan dapat menjadi kekuatan bagi sebuah perusahaan untuk mampu meningkatkan eksistensi di

pasar persaingan. Kondisi demikian menuntut organisasi untuk melakukan penyempurnaan dalam berbagai sistem pengelolaan SDM agar dapat berkembang demi pencapaian organisasional dan kesejahteraan pekerja.

Klinik Utama Bandung merupakan salah satu Klinik Utama yang mengedepankan kualitas pelayanan prima dengan target menjadikan pasiennya bahagia. Meskipun demikian, Klinik ini masih belum bisa terlepas dari komplain pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada Manajer Operasional, bahwa masih ada banyak komplain dari para pelanggan kepada Klinik. Komplain atau keluhan tersebut dapat berupa pelayanan customer service yang kurang ramah, waktu tunggu yang cukup lama, serta kebersihan ruangan dan toilet yang belum sesuai ekspektasi pelanggan. Dari permasalahan tersebut dapat terlihat bahwa karyawan belum berhasil melaksanakan tugasnya dengan baik.

Berikut adalah data komplain pasien yang masuk kepada Manajer Operasional melalui metode *Net Promoter Score (NPS)* yang digunakan untuk mengukur dan mengontrol tingkat kepuasan pelanggan di Klinik Utama Bandung selama tahun 2019-2020 selengkapnya pada tabel 1 sebagai berikut:

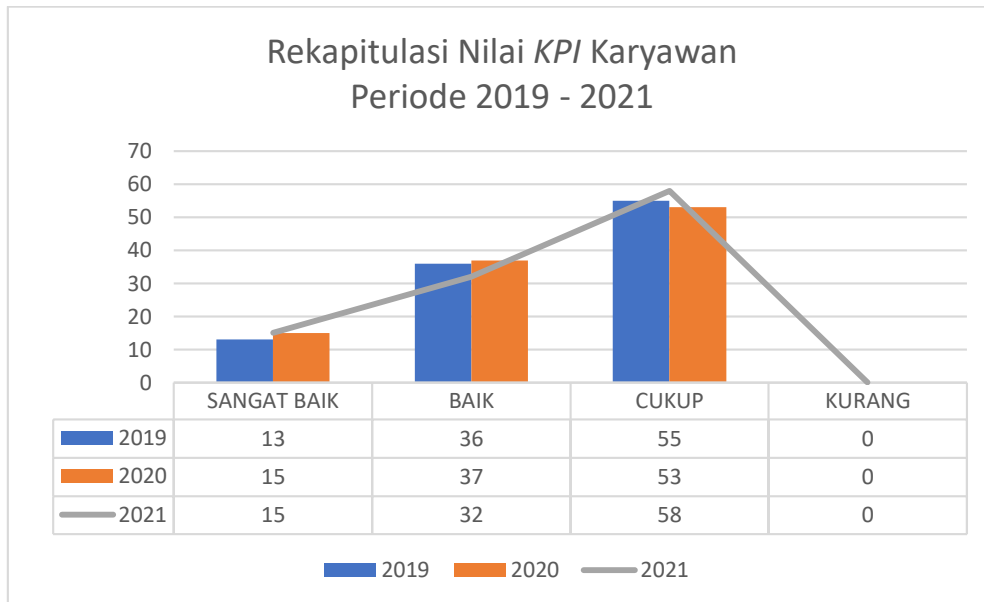
**Tabel 1 Data Komplain Pelanggan**

<b>Jenis Keluhan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>%</b>
Ketelitian	2	0,88%
Respon Call Center	9	3,95%
Cepat Tanggap (Kecakapan)	7	3,07%
Keramahan	12	5,27%
Penjelasan Petugas kurang informatif	14	6,14%
Kebersihan	24	10,52%
Ditingkatkan Pelayanannya	76	33,33%
Kecepatan Layanan/waktu tunggu	84	36,84%
<b>Total</b>	<b>228</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data NPS Operasional 2019 – 2020*

Dari data yang ditampilkan pada tabel tersebut di atas terlihat bahwa faktor yang paling sering menjadi keluhan pelanggan adalah kecepatan layanan/waktu tunggu dengan keluhan sebesar 36,84% (84 orang), kebersihan ruangan dan toilet sebesar 10,52% (24 orang), penjelasan petugas (kurang informatif) sebesar 6,14% (14 orang), keramahan karyawan sebesar 5,27% (12 orang), karyawan yang tidak cepat tanggap sebesar 3,07% (7 orang), respon call center yang lambat sebesar 3,95% (9 orang), ketelitian karyawan sebesar 0,88% (2 orang), dan 33,33% (76 orang) mengharapkan untuk meningkatkan pelayanannya, hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan karyawan Klinik belum sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Klinik Utama Bandung mempunyai standar khusus dalam menentukan penilaian kinerja. Ukuran kinerja dinilai berdasarkan KPI pada setiap unit kerja. KPI merupakan serangkaian ukuran yang fokusnya pada aspek kinerja organisasional yang paling penting untuk keberhasilan organisasi sekarang dan masa depan. Penilaian kinerja berdasarkan KPI sangat penting dalam sebuah perusahaan yang akan membantu untuk mengevaluasi staf sesuai dengan tugas mereka dan untuk memastikan mereka melakukan pekerjaan sesuai dengan standar perusahaan. Permasalahan yang sering terjadi seperti yang dikemukakan oleh Menteri Ketenagakerjaan mengenai isu sumber daya manusia di Indonesia yang salah satunya mengenai kualitas kinerja karyawan seperti yang tertuang dalam gambar 1 berikut ini:



Sumber : Data *KPI* Karyawan Tahun 2019-2021

**Gambar 1 Rekapitulasi Nilai *KPI* Klinik Tahun 2019-2021**

Berdasarkan data rekapitulasi nilai *KPI* pada Gambar 1 di atas menunjukkan bahwa kinerja karyawan Klinik Utama Bandung mengalami penurunan dilihat dari skala angka yang menunjukkan skala penilaian sangat baik tetap pada angka 15 orang, skala baik menurun dari 37 orang menjadi 32 orang, dan dari skala cukup baik mengalami peningkatan dari angka 53 orang menjadi 58 orang. Hal ini mengartikan kinerja dari karyawan masih membutuhkan perhatian khusus, karena sumber daya manusia adalah penggerak utama seluruh kegiatan atau aktivitas perusahaan dalam mencapai tujuannya.

### **Kajian Literatur**

Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya (Edison, 2016:190). Menurut Marwansyah (2016:36) Kompetensi adalah perpaduan pengetahuan, keterampilan, sikap dan karakteristik pribadi lainnya yang diperlukan untuk mencapai keberhasilan dalam sebuah pekerjaan, yang bisa diukur dengan menggunakan standar yang telah disepakati, dan yang dapat ditingkatkan melalui pelatihan dan pengembangan. Lingkungan kerja menurut Afandi (2018:66) adalah sesuatu yang ada di lingkungan para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas seperti temperature, kelembapan, ventilasi, penerangan, kegaduhan, kebersihan tempat kerja dan memadai tidaknya alat-alat perlengkapan kerja.

Menurut Hasibuan (dalam Sutrisno, 2016), motivasi kerja merupakan suatu perangsang keinginan dan daya penggerak kemauan bekerja seseorang karena setiap motivasi mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif verivikatif.

### Teknik Penentuan Data

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Klinik Utama Bandung yang berjumlah 105 karyawan.

### Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, Teknik yang digunakan adalah Kuesioner. Kuesioner merupakan pengumpulan data melalui sejumlah pertanyaan secara tertulis yang disusun sedemikian rupa, sehingga dengan mudah dapat dijawab oleh responden.

### Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode analisis data dengan menggunakan Metode Analisis Regresi Berganda.

### Hasil Penelitian dan Pembahasan

#### Uji Normalitas

**Tabel 2 Uji Normalitas Data  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		105
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.27896163
Most Extreme Differences	Absolute	.124
	Positive	.124
	Negative	-.106
Test Statistic		.124
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel uji normalitas dapat dilihat bahwa nilai sig berada diatas 0,05 yaitu 0,200. Sehingga dengan demikian dapat dikatakan bahwa model analisis regresi berganda memiliki distribusi yang normal.

#### Uji Multikolinieritas

**Tabel 3 Tabel Uji Multikolinieritas  
Coefficients<sup>a</sup>**

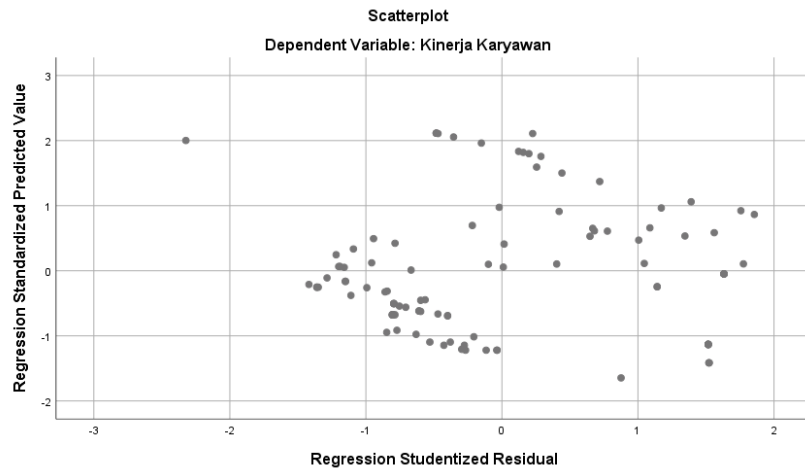
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kompetensi	0.968	1.033
	Lingkungan Kerja	0.421	2.376
	Motivasi Kerja	0.429	2.330

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Pada tabel diatas terlihat nilai *tolerance* berada diatas 0,10 dan nilai VIF berada di bawah 10. Sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi masalah multikolinieritas dalam model regresi.

## Uji Heteroskedastisitas



**Gambar 2 Uji Heteroskedastisitas**  
Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan hasil pengujian heteroskedastisitas dengan menggunakan scatter plot dapat dilihat bahwa nilai titik-titik berada di atas dan dibawah angka nol. Sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi masalah heteroskedastisitas dalam model regresi. Seluruh uji asumsi klasik sudah terpenuhi sehingga analisis regresi berganda dapat dilanjutkan karena sudah didapat bahwa tidak terdapat pelanggaran asumsi klasik.

## Pengujian Hipotesis

### Regresi Linier Berganda

Sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu untuk menguji pengaruh Kompetensi ( $X_1$ ), Lingkungan Kerja ( $X_2$ ) dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan ( $Y$ ). Pengolahan data ini menggunakan analisis regresi berganda dengan persamaan berikut ini.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan;

- Y = Kinerja Karyawan
- a = Konstanta
- $X_1$  = Kompetensi
- $b_1$  = Koefisien Regresi Kompetensi
- $X_2$  = Lingkungan Kerja
- $b_2$  = Koefisien Regresi Lingkungan kerja
- $X_3$  = Motivasi
- $b_3$  = Koefisien Regresi Motivasi
- e = error

Berdasarkan data-data penelitian, maka diperoleh hasil perhitungan analisis regresi berganda yang ditampilkan pada tabel berikut.

**Tabel 4 Hasil Perhitungan Regresi Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>							
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations
		B	Std. Error	Beta			Zero-order
1	(Constant)	-0.904	0.150		-6.025	0.000	
	Kompetensi	0.389	0.048	0.350	8.142	0.000	0.450
	Lingkungan Kerja	0.203	0.070	0.188	2.885	0.005	0.732
	Motivasi Kerja	0.614	0.062	0.640	9.908	0.000	0.819
a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan							

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, maka dapat dibentuk persamaan regresi sebagai berikut.

$$Y = -0,904 + 0,389X_1 + 0,203X_2 + 0,614X_3$$

Keterangan:

- Y = Kinerja Karyawan  
 X<sub>1</sub> = Kompetensi  
 X<sub>2</sub> = Lingkungan Kerja  
 X<sub>3</sub> = Motivasi Kerja

Persamaan tersebut menginformasikan bahwa kecenderungan perubahan masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai konstanta sebesar 0,904 mengartikan bahwa koefisien kinerja jika tidak dipengaruhi oleh kompetensi, lingkungan kerja dan motivasi bernilai 0,904 dengan slope atau arah yang negatif atau kinerja rendah.
- Koefisien regresi untuk variabel bebas X<sub>1</sub> bernilai positif, menunjukkan adanya hubungan yang searah antara Kompetensi (X<sub>1</sub>) dengan Kinerja Karyawan (Y). Koefisien regresi variabel X<sub>1</sub> sebesar 0,389 mengandung arti untuk setiap peningkatan Kompetensi (X<sub>1</sub>) sebesar satu satuan akan menyebabkan meningkatnya Kinerja Karyawan (Y) sebesar 0,389 satuan.
- Koefisien regresi untuk variabel bebas X<sub>2</sub> bernilai positif, menunjukkan adanya hubungan yang searah antara Lingkungan Kerja (X<sub>2</sub>) dengan Kinerja Karyawan (Y). Koefisien regresi variabel X<sub>2</sub> sebesar 0,203 mengandung arti untuk setiap peningkatan Lingkungan Kerja (X<sub>2</sub>) sebesar satu satuan akan menyebabkan meningkatnya Kinerja Karyawan (Y) sebesar 0,203 satuan.
- Koefisien regresi untuk variabel bebas X<sub>3</sub> bernilai positif, menunjukkan adanya hubungan yang searah antara Motivasi Kerja (X<sub>3</sub>) dengan Kinerja Karyawan (Y). Koefisien regresi variabel X<sub>3</sub> sebesar 0,614 mengandung arti untuk setiap peningkatan Motivasi Kerja (X<sub>3</sub>) sebesar satu satuan akan menyebabkan meningkatnya Kinerja Karyawan (Y) sebesar 0,614 satuan.

## Uji Determinasi

**Tabel 5 Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.905 <sup>a</sup>	.819	.814	.28307
a. Predictors: (Constant), Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, Kompetensi				
b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan				

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi sebesar 0,905 yang artinya secara bersama-sama terdapat hubungan yang sangat kuat antara Kompetensi, Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan. Kemudian koefisien determinasi ( $R^2$ ) diperoleh nilai sebesar 0,819. Artinya ada pengaruh antara variabel Kompetensi, Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan sebesar 81,9% sedangkan sisanya 18,1% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak peneliti libatkan dalam penelitian ini.

Jadi, berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa Kompetensi, Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan baik secara parsial maupun simultan.

## Uji Parsial

**Tabel 6 Pengaruh Parsial**

Variabel	Standardized Coefficients	Correlations	Pengaruh Parsial	%
	Beta	Zero-order		
Kompetensi	0.350	0.450	0.158	15.8%
Lingkungan Kerja	0.188	0.732	0.138	13.8%
Motivasi Kerja	0.640	0.819	0.524	52.4%
Total Pengaruh ( $R^2$ )			0.819	81.9%

Pada hasil perhitungan diatas dapat dilihat rincian besaran pengaruh dari masing-masing variabel Kompetensi, Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan. Dari ketiga variabel independen yang besar total pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan adalah sebesar 81,9%. Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan memiliki pengaruh sebesar 0,158 (15,8%). Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan memiliki pengaruh sebesar 0,138 (13,8%). Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan memiliki pengaruh sebesar 0,524 (52,4%).

## Uji Simultan (Uji f)

**Tabel7. Uji Hipotesis Simultan**

ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	36.678	3	12.226	152.576	.001 <sup>b</sup>
Residual	8.093	101	.080		
Total	44.772	104			

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

b. Predictors: (Constant), Motivasi Kerja, Kompetensi, Lingkungan Kerja

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer, 2022

Dari tabel di atas, diketahui bahwa F-hitung 152,576 dan kemudian nilai signifikansi (sig.0,001) jika dibandingkan antara nilai signifikansi (sig) dengan nilai alpha ( $\alpha = 0,05$ ), maka nilai signifikansi lebih kecil dibandingkan nilai alpha, artinya variabel Kompetensi, Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

### Kesimpulan

1. Kompetensi di Klinik Utama Bandung memiliki kategori cukup baik dengan persentase sebesar 55,0%. Berdasarkan hasil pengujian yang didasarkan pada hipotesis diketahui bahwa secara parsial Kinerja Karyawan dipengaruhi oleh Kompetensi secara positif dan signifikan. Namun masih terdapat beberapa karyawan yang menjawab kurang setuju terhadap pernyataan bahwa karyawan menguasai semua *product knowledge* dengan baik.
2. Lingkungan kerja di Klinik Utama Bandung termasuk dalam kategori cukup baik dengan persentase sebesar 56,3%. Berdasarkan hasil pengujian yang didasarkan pada hipotesis diketahui bahwa secara parsial Kinerja Karyawan dipengaruhi oleh Lingkungan Kerja secara positif dan signifikan. Namun masih terdapat cukup banyak karyawan yang menjawab kurang setuju terhadap pernyataan bahwa ruangan kerja, peralatan kerja dan ventilasi udara membuat karyawan bekerja dengan nyaman.
3. Motivasi di Klinik Utama Bandung berada pada kategori cukup baik dengan persentase sebesar 57,7%. Berdasarkan hasil pengujian yang didasarkan pada hipotesis diketahui bahwa secara parsial Kinerja Karyawan dipengaruhi oleh Motivasi Kerja secara positif dan signifikan. Namun masih terdapat cukup banyak karyawan yang menjawab kurang setuju terhadap pernyataan bahwa karyawan mendapatkan penghargaan atau *reward* terhadap prestasi yang diraih ataupun setiap memberikan ide kepada perusahaan.
4. Kinerja karyawan di Klinik Utama Bandung berada pada kategori cukup baik dengan persentase sebesar 59,0%. Terdapat beberapa karyawan yang menjawab kurang setuju terhadap pernyataan bahwa karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu sesuai dengan target dan karyawan selalu dapat membagi tugas dengan tim sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik.
5. Berdasarkan hasil pengujian yang didasarkan pada hipotesis diketahui bahwa secara simultan Kompetensi, Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja mempengaruhi Kinerja Karyawan secara positif dan signifikan. Hasil perhitungan statistik menjelaskan bahwa secara simultan kemampuan variabel independen mempengaruhi variabel dependen sebesar 81,9%, sedangkan sisanya sebesar 18,1% dipengaruhi oleh faktor lain diluar model analisis regresi berganda yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### Saran

1. Kompetensi karyawan di Klinik Utama di Bandung dikategorikan cukup baik dalam melaksanakan tugasnya. Diharapkan kedepannya perusahaan dapat terus meningkatkan kompetensi karyawan dengan melakukan *Training Needs Analysis* (TNA) untuk mengetahui kebutuhan pelatihan apa saja yang dibutuhkan oleh karyawan di masing-masing divisi yang sesuai dengan Visi dan Misi Klinik untuk meningkatkan kompetensinya agar menjadi sangat baik contohnya memberikan pelatihan-pelatihan khususnya pelatihan mengenai *Product Knowledge, Customer Service Excellence*
2. Lingkungan kerja di Klinik Utama Bandung dalam kategori cukup baik. Diharapkan kedepannya lingkungan kerja yang kondusif dapat ditingkatkan dalam rangka memberikan kenyamanan bagi karyawan khususnya pada dimensi “lingkungan kerja fisik” dengan diberikan ruangan istirahat bagi karyawan setelah lelah bekerja dan bertugas malam,
3. Motivasi kerja karyawan di Klinik Utama Bandung tergolong memiliki motivasi kerja yang cukup baik dalam melaksanakan pekerjaan, diharapkan kedepannya lebih ditingkatkan lagi agar menjadi sangat baik yaitu dengan memberikan penghargaan atas prestasi yang diraih,



4. Secara umum kinerja karyawan di Klinik Utama di Bandung dikategorikan cukup baik, diharapkan kedepannya lebih ditingkatkan agar menjadi lebih baik yaitu dengan memberikan target atau KPI (*Key Performance Indicator*) yang lebih real untuk setiap divisi agar karyawan mempunyai target dalam bekerja, sering memberikan motivasi kepada karyawan, memberikan pelatihan mengenai bagaimana mengatur manajemen waktu yang baik dan membangun kekompakan tim agar target dapat tercapai dengan baik.

#### **Daftar Pustaka**

- A.Hussein Fattah, (2017). *Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai*. Yogyakarta: Elmatara.
- Abdul Rahim, Saiyid Syech., Muhammad Zahari, (2017). *Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kompetensi Terhadap Motivasi Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Tanjung Jabung Timur*. J-MAS Vol. 2 No. 2, Oktober 2017.
- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.
- Amirullah, (2015). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Anang Firmansyah dan Budi Mahardika. (2018). *Pengantar Manajemen*. Sleman: CV Budi Utama
- Anggita Plorania, (2021). *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Klinik Hamami Palembang*. Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran dan SDM e-ISSN: 2745-7257 Vol. 2, No.3, September 2021.
- Ayu Anjani, (2019). *Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. Jurnal Inspirasi Bisnis & Manajemen Vol. 3, (1), 2019, 1-10.
- Batjo, N dan Shaleh, M. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Makasar: Aksara Timur.
- Dessler, Gary. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Salemba Empat.
- Dhermawan, Anak Agung Ngurah Bagus, dkk. (2012). *Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja, Kompetensi dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai di Lingkungan Kantor Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Bali*. Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan Vol. 6 No. 2 Agustus 2012.
- Dina Rande, (2016). *Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mamuju Utara*. e-Jurnal Katalogis, Volume 4 Nomor 2, Februari 2016 hlm 101-109 ISSN: 2302-2019.
- Edison, Emron. Yohny Anwar, Imas Komariyah, (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Eigis Yani, (2018). *Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan CV. Inaura Anugerah Jakarta*. Widya Cipta Vol. II, No. 1, Maret 2018.
- Gitosudarmo, Indriyo. (2015). *Manajemen Pemasaran Edisi Pertama*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2019). *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kiki Cahaya, (2015). *Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Kayawan Level Pelaksana di Divisi Operasi PT. Pusri Palembang*. Jurnal Psikologi Islami Vol. 1 No. 2 (2015) 43-53.

- Layaman, Sofwatun Nidak, (2016). *Analisis Pengaruh Kompetensi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank BJB Syari'ah Cabang Cirebon*. Al-Amwal, Volume 8, No. 2 Tahun 2016.
- Mangkunegara, A. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Marwansyah, (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Dua. Cetakan ke empat. Bandung: Alfabeta.
- Miftahul Ainun Naim Basori, Wawan Prahiawan., Daenulhay, (2017). *Pengaruh Kompetensi Karyawan dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada PT. Krakatau Bandar Samudera)*. Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa (JRBMT), Vol. 1 (2): hh.149-157 (Nopember 2017) ISSN (Online) 2599-0837.
- Mohamad Efendi, Agus Widarko., Achmad Agus Priyono, (2016). *Pengaruh Kompetensi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Study Kasus Pada Karyawan Bagian Produksi Perusahaan Rokok Adi Bungsu Malang*. e-Jurnal Riset Manajemen.
- Mokhlas, (2015). *Pengaruh Kompetensi dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai dengan Komunikasi Sebagai Variabel Moderating*. Jurnal Fokus Ekonomi Vol. 10 No. 2 Desember 2015: 99-119.
- Nawawi, (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Nitisemito, Alex. S, (2015) *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: Pustaka Setia.
- R. Supomo dan Eti Nurhayati, (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Yrama Widya.
- Riswan Isya Luthfi, Heru Susilo., Muhammad Faisal Riza, (2014). *Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Elsiscom Prima Karya, Kantor Perwakilan Surabaya)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 13 No. 1 Agustus 2014.
- Robbins, Stephen P. and Mary Coulter. (2016). *Manajemen. Jilid I Edisi 13, Alih Bahasa: Bob Sabran dan Devri Bardani P*. Jakarta: Erlangga
- Rismawati & Mattalata , (2018). *Evaluasi Kinerja: Penilaian Kinerja Atas Dasar Prestasi Kerja Berorientasi Kedepan*. Makassar: Celebes Media Perkasa.
- Sedarmayanti, (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Siagian, Sondang P. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sri Yunida (2016). *Pengaruh Disiplin, Semangat Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada Klinik Insani Muara Teweh*. Jurnal Komunikasi Bisnis dan Manajemen Vol.3 No.6 Juli 2016.
- Sugiyono, (2018). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*: Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Syarah Amalia, Mahendra Fakhri, (2016). *Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Gramedia Asri Media Cabang Emerald Bintaro*. Jurnal Computech & Bisnis,

Vol. 10, No. 2, Desember 2016, 119-127 ISSN 2442-4943.

Thoyib Kamino, Dwi Miarso, Abdul Wahid (2015). *Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Klini Syifa Husada Wongsorejo*. Jurnal 582 Vol. , No.3, Desember 2015 : 580-595.

Wibowo, (2016). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Edisi Kelima PT. RajaGrafindo Persada.

Winardi, J. (2016). *Manajemen Perubahan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Yuliana, (2017). *Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Pada PT. Haluan Star Logistic*. Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis, Vol. 17, No. 2, Juli-Desember 2017.