PENGARUH KOMPETENSI DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA
(Studi pada Karyawan PT Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Brawijaya Malang)

Danang Ramadhan
Djudi Mukzam
Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya
Malang
ramadhandanang03@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of competence and motivation simultaneously on performance, to know the effect simultaneously between competence and motivation on performance, and to determine the partial influence between competence and motivation on performance. This research type is explanatory research with quantitative approach. Population in this research is all employees of PT Bank Negara Indonesia Branch Office Brawijaya Malang which amounts to 60 people. The sampling technique used is total sampling or sample saturated thus the sample of a number of population research is 60 employees of PT Bank NegaraIndonesia Branch Office Brawijaya Malang. Sources of data were obtained from primary data by spreading questionnaires and secondary data with documentation. This study uses multiple linear regression analysis with the help of SPSS 23.0 software. The results of this study show the results of multiple linear analysis of employee competence and work motivation affect employee performance with the value of F (0.000). Partially employee competence variable significantly influence to employee performance with result of t 0,000. Partially, the variable of work motivation has significant effect on employee performance with result of calculation t 0,038.

Keywords: Competence, Motivation, Performance.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi dan motivasi secara bersama-sama terhadap kinerja, mengetahui pengaruh secara simultan antara kompetensi dan motivasi terhadap kinerja, dan untuk mengetahui pengaruh secara parsial antara kompetensi dan motivasi terhadap kinerja. Jenis penelitian ini adalah *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Brawijaya Malang yang berjumlah 60 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *total sampling* atau sampel jenuh dengan demikian sampel penelitian sejumlah populasi yaitu 60 karyawan PT Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Brawijaya Malang. Sumber data diperoleh dari data primer dengan menyebar kuesioner dan data sekunder dengan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan *software* SPSS 23.0. Hasil penelitian ini menunjukkan hasil analisis linier berganda kompetensi karyawan dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan nilai F (0,000). Secara parsial variabel kompetensi karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan dengan hasil t 0,000. Secara parsial variabel motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan hasil hasil perhitungan t 0,038.

Kata Kunci: Kompentensi, Motivasi, Kinerja.

PENDAHULUAN

Perkembangan ekonomi yang semakin maju membuat persaingan antar perusahaan akan semakin tinggi. Salah satu kekuatan untuk memenangkan persaingan adalah kebutuhan akan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas. Untuk itu, perusahaan akan dituntut agar dapat lebih selektif dalam memilih karyawan yang mampu menunjukkan kinerja yang baik. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting dalam perusahaan. Hal ini dikarenakan manusia yang mengendalikan semua komponen yang ada dalam perusahaan dan memiliki potensi seperti akal, perasaan, kemampuan, serta dorongan yang sangat berpengaruh terhadap pencapaian tujuan perusahaan.

Manajemen sumber daya yang baik pada perusahaan membuat daya saing perusahaan pun akan meningkat. Karena manajemen sumber daya manusia mengelola sumber dayanya secara personal, oleh sebab itu manajemen sumber daya manusia harus dapat mengetahui potensi karyawannya untuk mendukung pencapaian tujuan perusahaan kedepannya. Dalam upaya mencapai tujuannya, perusahaan harus dapat mengelola serta meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki. Apabila perusahaan dapat mengelola sumber daya manusia yang dimilikinya dengan baik, tentu tujuan perusahaan akan lebih mudah tercapai bila didorong dengan peningkatan potensi sumber daya manusianya. Peningkatan tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, faktor yang mempengaruhi antara lain adalah kompetensi dan motivasi.

Kompetensi karyawan menjadi salah satu sumber keunggulan perusahaan dalam menjalankan aktivitas perusahaan. Hal tersebut mengharuskan perusahaan untuk dapat membantu meningkatkan kompetensi karyawan seperti memberikan pelatihan, pembinaan dan sebagainya. Peningkatan kompetensi yang dimiliki oleh para karyawan tentu akan diikuti dengan meningkatnya kinerja karyawan itu sendiri. Oleh karena itu pencapaian tujuan organisasi sangat dipengaruhi oleh kompetensi yang dimiliki karyawan.

Apabila karyawan belum memiliki kompetensi yang cukup, maka hasil kerja atau kinerjanya akan kurang maksimal. Sedangkan apabila karyawan yang memiliki kompetensi yang baik maka dapat dipastikan hasil kerja atau kinerjanya akan sesuai dengan apa yang diinginkan. Maka dari itu perusahaan harus dapat menjamin karyawannya memiliki kompetensi yang dibutuhkan agar menghasilkan kinerja yang maksimal. Sehingga perusahaan pun dapat terus meningkatkan prestasi untuk dapat bersaing dengan perusahaan lainnya.

Selain kompetensi, hal lainnya yang dibutuhkan oleh karyawan untuk mencapai kinerja yang maksimal adalah motivasi. Motivasi berkaitan erat dengan usaha dan dorongan yang timbul dari dalam diri seseorang yang dimana dilakukan untuk memenuhi semua tujuan yang diinginkan oleh seseorang sehingga mencapai kearah tujuan yang diinginkan. Apabila karyawan termotivasi, mereka akan membuat pilihan yang positif untuk memberikan kinerja yang maksimal, sehingga dapat memuaskan diri mereka sendiri serta perusahaan.

Motivasi dapat memacu karyawan untuk bekerja lebih baik lagi agar dapat membantu tercapainya tujuan perusahaan. Hal ini akan meningkatkan kinerja dari karyawan dalam bekerja sehingga berpengaruh terhadap peningkatan prestasi kerja perusahaan. Sehingga penting bagi para manajer perusahaan untuk dapat memberikan motivasi kepada karyawannya. Winardi (2004:31) berpendapat berkaitan dengan motivasi "Apabila motivasi rendah, maka kinerja para karyawan akan menyusut seakan-akan kemampuan mereka rendah".

Tujuan perusahaan akan dapat tercapai melalui kinerja yang dihasilkan oleh karyawan selain itu kinerja yang baik dari karyawan akan menentukan prestasi kerja perusahaan. Oleh karena itu, manajemen sumber daya manusia di sebuah perusahaan harus dapat mengelola karyawan yang efektif dengan meningkatkan kompetensi dan memberikan motivasi kepada karyawan. Sehingga kinerja yang dihasilkan oleh karyawan dapat membantu upaya tercapainya tujuan dari perusahaan.

Karyawan yang mempunyai kompetensi yang mempuni, serta keinginan dalam bekerja yang tinggi atau motivasi kerja pasti akan berbanding lurus dengan hasil kinerja yang baik. Maka dari itu sangat penting untuk membekali karyawan kompetensi yang memadai serta memberikan dorongan, semangat atau motivasi dalam bekerja. Sehingga apa yang dibutuhkan oleh karyawan dalam bekerja dapat terpenuhi serta apa yang diinginkan oleh perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan dapat terwujud.

PT Bank Negara Indonesia merupakan perseroan terbatas yang bergerak dibidang perbankan. Menjadi bank pertama milik negara yang lahir setelah kemerdekaan Indonesia, Bank BNI sempat berfungsi sebagai bank sentral dan

bank umum. Bank BNI juga menjadi bank negara pertama yang *go-public* dengan menjual saham perdananya kepada masyarakat melalui Bursa Efek Jakarta (BEJ) dan Bursa Efek Surabaya (BES) pada tahun 1996. Dengan sejarah yang kaya, kondisi *financial* yang kuat, sumber daya manusia yang unggul dan teknologi yang andal, Bank BNI yakin telah berada di jalur yang tepat untuk menjadi bank nasional yang berkemampuan global.

Penelitian ini akan dilakukan pada PT Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Brawijaya Malang. Bank BNI memiliki visi menjadi lembaga keuangan yang unggul dalam layanan dan kinerja. Upaya mewujudkan layanan dan kinerja yang unggul yaitu dimana mampu meraih ketepatan sasaran atau tujuan yang ingin diraih oleh bank BNI maka tidak lepas dari peran sumber daya manusia yang dimiliki. Sumber daya manusia merupakan faktor penggerak utama sehingga segenap potensi dan tantangan bisnis yang ada mampu dihadapi oleh perusahaan. Visi lainnya dari bank BNI pula yaitu, menciptakan kondisi terbaik bagi karyawan sebagai kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi. Dalam hal ini karyawan dibentuk oleh perusahaan untuk tetap dalam kondisi terbaik agar dapat berkarya dan berprestasi. Kompetensi dan Motivasi para karyawan dapat berpengaruh terhadap kondisi tersebut sehingga dapat tercapainya visi perusahaan dan juga tujuan dari perusahaan.

KAJIAN PUSTAKA

Kompetensi

Menurut Zwell dalam Wibowo (2007:276) memberikan lima kategori kompetensi yang terdiri dari:

1) *Task Achievement* merupakan kategori kompetensi yang berhubungan dengan kinerja baik. Kompetensi yang berkaitan dengan *task achievement* oleh orientasi pada hasil, mengelola kinerja, memengaruhi, inisiatif, inovasi dan keahlian teknis.
2) *Relationship* merupakan kategori kompetensi yang berhubungan dengan komunikasi dan bekerja baik dengan orang lain dan memuaskan kebutuhannya. Kompetensi yang berhubungan dengan *relationship* meliputi kerjasama, orientasi pada pelayanan, kepedulian antar pribadi, penyelesaian konflik.
3) *Personal Attribute* merupakan kompetensi instrinsik individu dan menghubungkan bagaimana orang berpikir, merasa, belajar, dan berkembang. *Personal Attribute* merupakan kompetensi yang meliputi: integrasi dan kejujuran, pengembangan diri, ketegasan, kualitas keputusan, berpikir analitis, dan berpikir konseptual.
4) *Managerial* merupakan kompetensi yang secara spesifik berkaitan dengan pengelolaan, pengawasan dan mengembangkan orang lain. Kompetensi manajerial berupa: memotivasi, memberdayakan, dan mengembangkan orang lain.
5) *Leadership* merupakan kompetensi yang berhubungan dengan memimpin organisasi dan orang untuk mencapai maksud, visi, dan tujuan organisasi. Kompetensi berkenaan dengan *leadership* meliputi kepemimpinan visioner, berpikir strategis, membangun komitmen organisasional.

Teori ERG

Teori ERG dalam Rivai (2011:844) menyebutkan ada tiga hal kategori kebutuhan individu, yaitu eksistensi (*existence*), keterhubungan (*relatedness*), dan pertumbuhan (*growth*). Teori ini mengemukakan kebutuhan manusia menjadi tiga kelompok, yaitu:

1) Kebutuhan eksistensi ini untuk kebutuhan dalam bertahan hidup, kebutuhan fisik
2) Kebutuhan keterhubungan adalah kebutuhan untuk berhubungan dengan kebutuhan untuk berinteraksi dengan orang lain yang bermanfaat seperti keluarga, sahabat, atasan, keanggotaan di dalam masyarakat.
3) Kebutuhan pertumbuhan adalah kebutuhan yang berhubungan dengan pengembangan diri untuk menjadi produktif dan kreatif.

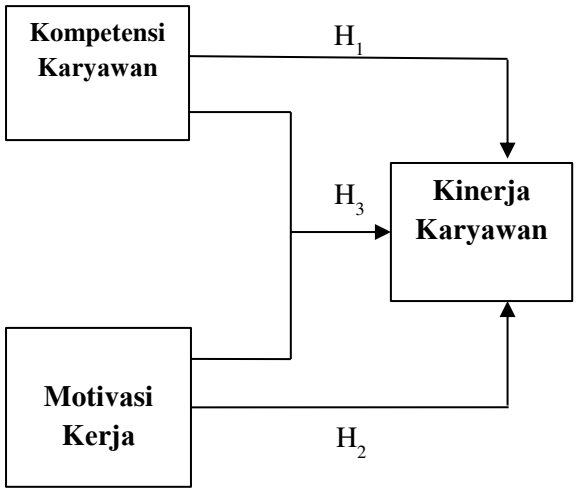
Kinerja Karyawan

Menurut Dharma (2003:335), standar pengukuran kinerja diantaranya sebagai berikut :

1) Kuantitas, yaitu jumlah yang harus diselesaikan atau dicapai. Pengukuran kuantitatif melibatkan perhitungan keluaran dari proses atau pelaksanaan kegiatan. Ini berkaitan dengan jumlah keluaran yang dihasilkan.
2) Kualitas, yaitu mutu yang harus dihasilkan (baik tidaknya). Pengukuran kualitatif keluaran mencerminkan pengukuran "tingkat kepuasan" yaitu seberapa baik penyelesaiannya.
3) Ketepatan waktu, yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan. Pengukuran

ketepatan waktu merupakan jenis khusus dari pengukuran kuantitatif yang menentukan waktu penyelesaian suatu kegiatan.

Hipotesis



Gambar 1. Model Hipotesis

H_1: Diduga ada pengaruh yang signifikan antara Kompetensi Karyawan (X_1) dan Motivasi Kerja (X_2) secara bersama-sama terhadap Kinerja Karyawan (Y).

H_2: Diduga ada pengaruh yang signifikan antara Kompetensi Karyawan (X_1) terhadap Kinerja Karyawan (Y).

H_3: Diduga ada pengaruh yang signifikan antara Motivasi Kerja (X_2) terhadap Kinerja Karyawan (Y).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian penjelasan (*explanatory research*) dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian dilakukan di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Kantor Cabang BNI Brawijaya yang berada di jalan Veteran No. 16 Malang. Didapat sampel 60 orang responden dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dianalisis menggunakan regresi linier berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Prediktor	Coefficients	SE Coefficients	t_{hitung}	Sig	Ket
(Constant)	22,666	4,221	5,370	0,000	Sig
Kompetensi Karyawan	0,364	0,095	3,842	0,000	Sig
Motivasi Kerja	0,327	0,154	2,122	0,038	Sig
Standard Error of Estimate		= 2,020			
R *Square*		= 0,428			
Adjusted R Square		= 0,408			

Sumber : Data Primer diolah, 2017

Pengaruh variabel kompetensi karyawan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, variabel kompetensi karyawan (X_1) dan motivasi kerja (X_2) memiliki nilai sig F (0,000) < α = 0.05 sehingga variabel kompetensi karyawan dan motivasi kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan nilai R square diketahui bahwa variabel kompetensi karyawan (X_1) dan motivasi kerja (X_2) memberikan pengaruh atau kontribusi terhadap variabel kinerja karyawan (Y) sebesar 0,428 (42,8%) dan sisanya dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Selain itu berdasarkan nilai R (koefisien korelasi) sebesar 0.408 yang menunjukkan hubungan antara varibael bebas yaitu kompetensi karyawan (X_1) dan motivasi kerja (X_2) dengan variabel terikat kinerja karyawan (Y) termasuk dalam kategori yang sedang.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kompetensi karyawan dan motivasi yang dimiliki suatu perusahaan merupakan faktor yang cukup penting dalam peningkatan kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki kompetensi yang memadai dan juga motivasi kerja yang tinggi akan berpengaruh terhadap kinerja yang dihasilkan.

Pengaruh variabel kompetensi karyawan terhadap kinerja karyawan

Berdasarkan hasil uji t variabel kompetensi karyawan (X_1) diperoleh signifikansi nilai sig t < α = 0.05 sehingga variabel kompetensi karyawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan analisis deskriptif dalam penelitian ini menunjukkan bahwa rata-rata jawaban item-item pada variabel kompetensi karyawan adalah berkategori sangat kuat dengan nilai *Grand mean* sebesar 4.04. Hal ini membuktikan bahwa karyawan sangat setuju dalam penguasaan bidang pekerjaan, teliti dalam mengerjakan pekerjaan, sanggup dalam mengerjakan pekerjaan yang baru, dapat bekerjasama dengan baik antar karyawan, memiliki kepedulian antar karyawan, dapat mengambil keputusan dengan baik, dapat berpikir secara analitis dan konseptual, memiliki kemampuan untuk memberdayakan orang lain, memiliki kemampuan untuk mengembangkan orang lain, dapat memimpin diri sendiri maupun orang lain untuk maju, memiliki pemikiran yang strategis.

Secara teoritis penelitian ini diperkuat oleh pendapat dari Ruky dalam Sutrisno (2011:209) "kompetensi yang terdiri dari sejumlah perilaku

kunci yang dibutuhkan untuk melaksanakan peran tertentu dan untuk menghasilkan kinerja yang memuaskan. Secara empiris penelitian ini mendukung penelitian terdahulu oleh Amin (2015) dan Wulandari (2013) yang menyatakan bahwa kompetensi karyawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh variabel motivasi kerja terhadap kinerja karyawan

Berdasarkan hasil uji t variabel motivasi karja (X_2) diperoleh signifikansi nilai sig t < α = 0.05 sehingga variabel motivasi kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan analisis deskriptif dalam penelitian ini menunjukkan bahwa rata-rata jawaban item-item pada variabel motivasi kerja adalah berkategori sangat kuat dengan nilai *Grand mean* sebesar 4.24. Hal ini membuktikan bahwa karyawan sangat setuju dalam hal kesesuaian gaji yang diterima dengan apa yang dikerjakan, mendapatkan rasa nyaman dalam lingkungan kerjanya, hubungan dengan atasan terjalin dengan baik, berhubungan dengan baik antar karyawan, mendapatkan jenjang karir yang jelas, mendapatkan kesempatan untuk mengembangkan kemampuan.

Hasil penelitian ini diperkuat secara teoritis oleh pendapat dari Rivai (2011:838) bahwa "Pada dasarnya motivasi mendorong karyawan agar mampu bekerja keras untuk mencapai tujuan yang diinginkannya". Dengan demikian akan meningkatkan kinerja karyawan sehingga berpengaruh terhadap pencapaian tujuan perusahaan. Secara empiris penelitian ini mendukung penelitian terdahulu oleh Darmawan (2012) dan Rozalia (2015) yang menyatakan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda diperoleh variabel bebas kompetensi karyawan dan motivasi kerja mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Brawijaya Malang. Hal ini dibuktikan dari nilai F (0,000) < α = 0.05 sedangkan besarnya pengaruh variabel dibuktikan dengan nilai R^2 *Adjusted* yang diketahui bahwa variabel kompetensi karyawan dan motivasi kerja memberikan kontribusi terhadap variabel kinerja karyawan sebesar 0,428 (42,8%) dan sisanya dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Berdasarkan nilai *Adjusted* R Square (koefisien korelasi) sebesar 0.408 yang menunjukkan hubungan antara varibael bebas yaitu kompetensi karyawan (X_1) dan motivasi kerja (X_2) dengan variabel terikat kinerja karyawan (Y) termasuk dalam kategori yang sedang.
2. Secara parsial variabel kompetensi karyawan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) pada PT Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Brawijaya Malang. Hal ini terbukti dengan hasil perhitungan signifikansi t variabel kompetensi karyawan sebesar 0.000 atau < 0,05.
3. Secara parsial variabel motivasi kerja (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) pada PT Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Brawijaya Malang. Hal ini terbukti dengan hasil perhitungan signifikansi t variabel motivasi kerja sebesar 0.038 atau < 0,05.

Saran

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata jawaban terendah pada variabel kompetensi karyawan (X_1) adalah pada item X_1.10 mengenai kemampuan karyawan untuk dapat mendukung potensi orang lain. Berdasarkan penelitian tersebut diharapkan kepada pihak PT Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Brawijaya agar dapat mempertimbangkan untuk memberikan dukungan terhadap potensi yang dimiliki karyawan lain agar dapat memberikan semangat dalam meningkatkan kinerja.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata jawaban terendah pada variabel kinerja (Y) adalah pada item Y_1.2 mengenai kemampuan untuk dapat kerja lebih baik dari rekan kerja lainnya. Berdasarkan penelitian tersebut diharapkan kepada pihak karyawan PT Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Brawijaya agar dapat lebih bersaing lagi dalam bekerja sehingga dengan adanya kompetisi dalam bekerja dapat meningkatkan kualitas pekerjaan yang dihasilkan.
3. Mengingat variabel bebas dalam penelitian ini merupakan hal yang sangat penting dalam mempengaruhi kinerja karyawan. Berdasarkan nilai R^2 *Adjusted* diketahui bahwa variabel

kompetensi karyawan (X_1) dan motivasi kerja (X_2) memberikan pengaruh atau kontribusi terhadap variabel kinerja karyawan (Y) sebesar 0,428 (42,8%) dan sisanya dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan variabel-variabel lain diluar variabel yang sudah masuk dalam penelitian ini yang kaitannya dengan kinerja karyawan seperti kompensasi , lingkungan organisasi, gaya kepemimpinan dan lain sebagainya.

DAFTAR PUSTAKA

Amin, Namira, N. 2015; *Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai* pada Sekretaritat Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang. Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Darmawan, Andrey, S. 2012; *Pengaruh Motivasi Kerja dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan* pada Karyawan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Malang). Skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Dharma, Agus. 2003. *Manajemen Supervisi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Monizsya, Bella, C. 2016; *Pengaruh Pelatihan Berbasis Kompetensi Terhadap Kemampuan Kerja dan Kinerja Karyawan* pada karyawan bagian *sales force* PT. Telkom Indonesia Witel Jatim Surabaya. Skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Rivai, Veithzal. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan.* Edisi Kedua. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Rozalia, Nur, A. 2015; *Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan* pada karyawan PT. Pattindo Malang. Skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Soelaiman, Sukmalana. 2007. *Manajemen Kinerja : Langkah Efektif untuk Membangun, Mengendalikan dan Mengevaluasi Kerja.* Cetakan Kedua, Jakarta : PT Intermedia Personalia Utama.

Sudarmanto. 2015. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi* SDM. Edisi 3. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Wibowo. 2007. Manajemen Kinerja. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Winardi. 2004. Manajemen Perilaku Organisasi. Jakarta: Pranada Media

Wulandari, Sandy. 2013; *Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan* pada karyawan departemen customer care di PT Toyota Astra Financial Services. Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Ahmad Dahlan Jakarta