

Pengaruh komunikasi, motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan

Mia Mentari Turnip^{1*}, Cut Fitri Rostina², Jeny Ritiani Duha³, Berto Kristofer⁴, Yonathan Lumbantobing⁵

Fakultas Ekonomi Universitas Prima, Medan.

*Email: miamentari99@gmail.com

Abstrak

Pelaksanaan penelitian berlangsung di PT Permata Indo Sejahtera Medan. PT Permata Indo Sejahtera Medan ialah usaha bagian sales serta distribusi yang menangani penjualan dan distribusi sepeda motor Yamaha. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk melakukan percobaan serta menganalisa mengenai dampak komunikasi, motivasi serta kepuasan kerja dengan kinerja karyawan di PT Permata Indo Sejahtera Medan. Teknik menghimpun sampel yang dimanfaatkan ialah teknik sampling jenuh dimana semua karyawan PT Permata Indo Sejahtera sebanyak 76 karyawan digunakan sebagai sampel. Penelitian mempunyai sifat deskriptif kuantitatif. Metode yang dimanfaatkan adalah penganalisis koefisien determinasi, linier berganda serta percobaan hipotesis dengan simultan dan parsial. Hasil uji Parsial (Uji-t) yang diperoleh ialah Variabel Komunikasi berdampak positif serta bermanfaat untuk Kinerja Karyawan, Variabel Motivasi berdampak positif dan bermanfaat bagi Kinerja Karyawan serta Variabel Kepuasan Kerja berdampak dengan positif secara signifikan kepada Kinerja Karyawan. Namun hasil percobaan secara simultan (Uji-F) yang diperoleh menunjukkan mengenai Variabel Komunikasi, Motivasi serta Kepuasan Kerja dengan serentak memengaruhi Kinerja Karyawan PT Permata Indo Sejahtera Medan.

Kata Kunci: Komunikasi; motivasi; kepuasan kerja; kinerja karyawan

The effect of communication, motivation and job satisfaction on employee performance

Abstract

The research was conducted at PT Permata Indo Sejahtera Medan. PT Permata Indo Sejahtera Medan is a sales and distribution business that handles sales and distribution of Yamaha motorcycles. The purpose of this study is to conduct experiments and analyze the impact of communication, motivation and job satisfaction on employee performance at PT Permata Indo Sejahtera Medan. The sampling technique used is the saturated sampling technique where all 76 employees of PT Permata Indo Sejahtera are used as samples. The research has a quantitative descriptive nature. The method used is the analysis of the coefficient of determination, multiple linear and simultaneous and partial hypothesis experiments. The results of the Partial test (t-test) obtained are the Communication Variable has a positive and beneficial impact on Employee Performance, the Motivation Variable has a positive and beneficial impact on Employee Performance and Job Satisfaction Variable has a significant positive impact on Employee Performance. However, the results of the simultaneous experiment (F-Test) obtained show that the Communication, Motivation and Job Satisfaction Variables simultaneously affect the Employee Performance of PT Permata Indo Sejahtera Medan.

Keywords: *Communication; motivation; job satisfaction; employee performance*

PENDAHULUAN

Perusahaan dalam melakukan aktivitasnya baik dengan perusahaan yang bergerak di sektor perdagangan, jasa ataupun industri semua akan berupaya untuk memperoleh hasil dari tujuan yang sudah dipastikan sebelumnya. Hal yang paling pokok ialah kemenangan atas beragam kegiatan yang terdapat dalam perusahaan dan memperoleh tujuan tidak hanya bergantung terhadap unggulnya dana operasi yang telah tersedia, teknologi, sarana maupun prasarana yang telah dipunyai tetapi bergantung juga dengan faktor sumber daya manusianya

Penelitian ini dilakukan di PT.Permata Indo Sejahtera Medan pada tahun 2005 dengan diawalinya berbisnis di bagian distribusi dan sales di mana diperlukan penanganan mengenai pendistribusian serta penjualan sepeda motor YAMAHA. Dengan berjalannya waktu, kegiatan bisnis semakin maju tepatnya pada tahun 2007, dengan perusahaan mengawali bisnis di bagian outsearching utamanya di bagian menyediakan agen pembayar (paying agent) serta jasa tenaga kerja untuk perusahaan yang membutuhkannya.

Pada tahun 2019 terjadi penurunan kinerja yang terjadi di PT.Permata Indo Sejahtera Medan, beberapa faktor yang menjadi penyebab menurunnya kinerja salah satunya Komunikasi yang kurang efektif sehingga membuat penyampaian pesan tidak optimal.

Berdasarkan fenomena yang dilihat peneliti kurangnya motivasi dari pimpinan perusahaan kepada bawahan berupa penghargaan atau reward yang dapat mendorong potensial karyawan.

Kepuasan kerja karyawan merupakan salah satu hal pokok yang diharuskan diamati perusahaan. Dengan kurangnya monitoring dan evaluasi dari pimpinan menjadi penyebab menurunnya kepuasan kerja karyawan, monitoring dan evaluasi bisa menjadi pengaruh positif bagi karyawan misalnya akan menciptakan pekerjaan menjadi lebih teratur dengan itu karyawan akan merasakan kepuasan terhadap hasil kerjanya.

Kinerja perusahaan yang optimal itu dipengaruhi adanya karyawan yang mampu menyelesaikan kerja dengan baik. Akan tetapi kinerja karyawan yang masih belum maksimal dalam menyelesaikan pekerjaan cepat dan tepat waktu yang diberikan oleh pimpinan perusahaan tersebut itu membutuhkan evaluasi secara berkelanjutan lagi.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif yang bersifat eksplanatori dengan menjelaskan ataupun memberikan ilustrasi terhadap obyek yang dicermati melewati sampel ataupun data yang sudah tergabung sebagaimana adanya, tidak melakukan penganalisan serta menjalankan ringkasan yang sifatnya umum. Penelitian ini dilaksanakan di PT.Permata Indo Sejahtera Medan dengan populasi penelitian ialah karyawan yang bekerja di PT. Permata Indo Sejahtera Medan. Dari keseluruhan populasi akan diambil sampel penelitian dengan sampel dalam penelitian ini ialah karyawan PT.Permata Indo Sejahtera yang berjumlah 76 karyawan.

Sumber data penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari data hasil wawancara dan kuesioner mengenai variabel komunikasi, motivasi, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan. Sedangkan data sekunder diperoleh dari studi dokumentasi dengan mengkaji buku, jurnal, artiker, serta informasi lain yang berkaitan dengan penelitian. Teknik pengumpulan dilakukan dengan wawancara, daftar pertanyaan (kuesioner), dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian menggunakan uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, uji t, uji f, dan uji koefisien determinasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis statistik deskriptif

Tabel 1. Hasil Analisis Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Komunikasi	76	32.00	49.00	39.2763	3.65002
Motivasi	76	30.00	50.00	42.5132	4.52104
Kepuasan Kerja	76	20.00	30.00	25.7368	2.21732
Kinerja	76	33.00	49.00	42.4211	2.88103
Valid N (listwise)	76				

Pada hasil dari SPSS akan menerangkan angka dari ke-4 variabel yang dicoba pada analisa statistik deskriptif ialah variabel Komunikasi, Motivasi, Kepuasan Kerja serta Kinerja pegawai. Pendeksripsian untuk tabel yang dicoba dari SPSS bisa dicermati untuk variabel Komunikasi dengan angka sebanyak 76 responden, nilai mean sebesar yaitu 39.2763 dengan angka paling rendah 32 serta angka paling tinggi 49 dengan standard deviasi 3.65002. Dari hasil tabel yang diuji dari SPSS dapat dilihat untuk variabel Motivasi dengan responden sebanyak 76 orang, mean sebesar 42.5132 dengan nilai paling kecil 30 dan nilai paling besar 50 dengan standard deviasi/penyimpangan 4.52104. Dari hasil tabel yang dicoba dari SPSS bisa diamati untuk variabel Kepuasan Kinerja dengan responden sebesar 76 orang, mean sebesar 25.7368 dengan angka paling rendah 20 serta angka paling tinggi 30 satuan dengan standard deviasi/penyimpangan 2.21732. Dari hasil tabel yang dicoba dari SPSS bisa diamati variabel Kinerja dengan angka sebesar 76 responden, mean sebanyak 42.4211 dengan angka paling rendah 33 serta angka paling tinggi 49 satuan dengan standard deviasi/penyimpangan 2.88103.

Uji Validitas dan Reabilitas

Pada validitas test yang dikerjakan mempunyai angka lebih tinggi dari persamaan r tabel (0,240) dengan significant dibawah 0,05. Maka dapat diambil kesimpulan mengenai angka dari kebenaran yang dicoba telah dibuktikan seluruh kebenarannya.

Berdasarkan hasil uji reabilitas diketahui bahwa value Cronbach 's Alpha dengan value $>0,60$ hal ini diartikan bahwa mempunyai kemampuan memahami mengenai seluruh variabel yang dicoba telah mencukupi acuan reliabilitas. Hasil uji menunjukkan keseluruhan variabel telah lulus uji reabilitas.

Uji Normalitas

Tabel 2. Hasil Uji One Sample Kolgomorov Smirnov

	Unstandardized
N	76
Normal Parameters ^a	
Mean	43.1246
Std. Deviation	3.21245
Absolute	.106
Most Extreme Differences	
Positive	.203
Negative	-.117
Kolmogorov-Smirnov Z	.845
Asymp. Sig. (2-tailed)	.114

a. Test distribution is Normal

b. Calculated from data

Uji Normalitas adalah sebuah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel, apakah sebaran data tersebut berdistribusi normal ataukah tidak. Berdasarkan hasil di percobaan one sample kolgomorov smirnov dengan memandang angka dari signifikan $0,296 > 0,05$ maka dijelaskan bahwa sampel mempunyai penyebaran yang normal.

Uji Multikolinearitas

Tabel 3. Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

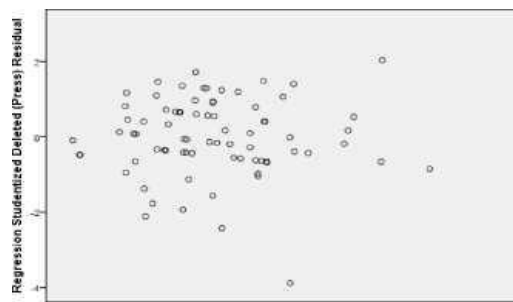
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)	.895	1.117
Komunikasi	.607	1.647
1 Motivasi	.607	1.647
Kepuasan Kerja	.641	1.559

a. Dependent Variable: Kinerja

Dari hasil uji variabel memperlihatkan bahwa angka toleransi untuk Komunikasi berjumlah $0,895 > 0,1$, Motivasi berjumlah $0,607 > 0,1$ dan Kepuasan Kerja sebanyak $0,641 > 0,1$ sedangkan nilai VIF untuk Komunikasi berjumlah $1,117 < 10$, Motivasi berjumlah $1,647 < 10$ serta Kepuasan Kerja berjumlah $1,559 < 10$ mengenai tidak terjadi hubungan diantara Komunikasi, Motivasi serta Kepuasan Kerja.

Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas dikerjakan untuk mencermati variance residual mengamati yang satu ke penglihatan yang lain.



Gambar 1. Uji Heteroskedastisitas Scatterplot

Pada gambar grafik bisa dicermati mengenai sampel berdistribusi acak dan tidak beraturan, oleh karena itu, bisa diambil kesimpulan bahwa sampel berdistribusi serta tidak berlangsung gejala heteroskedastitas.

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	36.389	6.372		5.710	.000
Komunikasi	.762	.596	.205	6.684	.000
Motivasi	.421	.394	.033	4.224	.000
Kepuasan Kerja	.248	.187	.037	2.255	.009

a. Dependent Variable: Kinerja

$$Y = 36,389 + 0,762 X_1 + 0,421 X_2 + 0,006X_3 + e$$

Penjelasan regresi linier berganda di atas adalah:

Constant Value 36,389 berarti apabila tidak ada ataupun tetap maka variabel Komunikasi, Motivasi serta Kepuasan Kerja sebesar 36,389 satuan;

Nilai Koefisien Komunikasi 0,762 berciri positif berarti jika variabel Komunikasi bertambah 1 satuan, dengan dugaan variabel yang lain tidak berganti maka kemampuan karyawan menjadi naik sebesar 0,762;

Nilai Koefisien Motivasi 0,421 berciri positif berarti jika variabel Motivasi ditambah 1 satuan, dengan dugaan variabel lainnya tetap maka Kinerja karyawan meningkat menjadi 0,421; dan Nilai Koefisien Kepuasan Kerja 0,248 berciri positif berarti jika variabel Kepuasan Kerja ditambah 1 satuan, dengan dugaan variabel lainnya tetap maka kemampuan karyawan mengalami kemajuan sebesar 0,248.

Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Tabel 5. Uji Parsial (Uji t)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	36.389	6.372			5.710	.000
Komunikasi	.762	.596	.205		6.684	.000
Motivasi	.421	.394	.033		4.224	.000
Kepuasan Kerja	.248	.187	.037		2.255	.009

a. Dependent Variable: Kinerja

Berdasarkan hasil perhitungan maka diperoleh ttabel dalam penelitian ini adalah 1,992 dari data tabel 5 dapat dijabarkan hasil uji hipotesis sebagai berikut:

Hasil pada uji SPSS pengaruh komunikasi terhadap kinerja yaitu $6,684 > 1,992$ serta didapatkan significant value $0,011 < 0,05$ yang artinya H_a diterima, berarti aspek komunikasi memperlihatkan pengaruh yang positive serta significant terhadap kinerja karyawan;

Hasil pada uji SPSS pengaruh motivasi terhadap kinerja $4,224 > 1,992$ dan didapatkan significant value $0,000 < 0,05$ yang artinya H_a diterima, berarti aspek motivasi memperlihatkan pengaruh positive serta significant terhadap kinerja karyawan; dan

Hasil pada uji SPSS pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja $2,255 > 0,05$ serta didapatkan significant value $0,000 < 0,05$, hal ini artinya H_a ditolak, berarti Kepuasan Kerja memperlihatkan pengaruh positive serta significant terhadap kinerja karyawan.

Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Uji statistik F atas dasarnya memperlihatkan apakah seluruh variabel independen yang digolongkan dalam pola berdampak terhadap variabel dependen pada saat yang berbarengan.

Tabel 6. Uji Simultan (Uji F)
ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	26.286	3	38.762	11.058	.000b
Residual	596.240	72	8.281		
Total	622.526	75			

Predictors: (Constant),Kepuasan Kerja,Komunikasi,Motivasi

Dependent Variable: Kinerja

Berdasarkan data tabel pada uji F di atas dapat dipahami bahwa didapati nilai Fhitung $11,058 > F_{tabel} 2.73$ dengan probabilitas signifikan $0.000 < 0.05$, dengan hal ini bisa diambil kesimpulan mengenai terdapatnya dampak yang signifikan dengan simultan Komunikasi,Motivasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja pada PT.Permata Indo Sejahtera Medan.

Koefisien Determinasi Hipotesis**Tabel 7.** Hasil Koefisien Determinasi Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig.F Change	
Dimensions	.605a	.366	.302	2.87769	.342	1.058	3	72	.372	1.115

Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja, Komunikasi, Motivasi

Dependent Variable: Kinerja

Hasil perhitungan regresi bisa dipahami mengenai koefisien determinasi (R square) yang didapatkan sebanyak 0.366, hasil ini mempunyai definisi bahwa sebesar 36,6% variabel kemampuan karyawan bisa diterangkan oleh variabel Komunikasi, Motivasi dan Kepuasan Kerja, namun, selisihnya sebanyak 63.4% dijelaskan oleh variabel lainnya diluar penelitian ini.

Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja

Sesudah melewati semua rangkaian penelitian bisa diambil kesimpulan akhir mengenai anggapan yang dianjurkan di awal dijelaskan valid serta dijadikan hasil penelitian pokok yang sudah dianjurkan kepada perusahaan. Hasil dari penelitian memperlihatkan mengenai angka t hitung >ttabel (6,684> 1,992). Hi dijelaskan bahwa Komunikasi berdampak positif serta signifikan kepada kemampuan pegawai PT.Permata Indo Sejahtera Medan.

Komunikasi ialah salah satu hal yang mempengaruhi kinerja seorang karyawan. Komunikasi harus dimiliki karyawan agar mampu menyelesaikan pekerjaan yang di emban oleh perusahaan. Komunikasi menunjuk pada daya tampung suatu pribadi untuk melakukan beragam pekerjaan dalam suatu kegiatan, ilmu komunikasi ialah suatu usaha dengan sistem untuk meringkas prinsip-prinsip dengan utuh, tegas serta berdasarkan prinsip itu tersampaikan penjelasan dan diciptakannya sikap serta pendapat atau usulan. Maka dari itu pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja karyawan dimana Komunikasi karyawan adalah pondasi dalam menyelesaikan tugas tugas yang diberikan perusahaan, komunikasi berperan penting bagi terciptanya hasil kerja yang optimal.

Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja

Berdasarkan hasil percobaan dengan parsial pengaruh Motivasi terhadap Kinerja karyawan didapatkan thitung sebesar 4,224 sementara ttabel = 1,992 (4,224 > 1,992) atau 0,000 < 0,05 berarti berada di daerah penolakan Ho sehingga Ho ditolak dan Ha diterima, hal ini menyatakan bahwa Motivasi ada berdampak cepat dengan kemampuan karyawan PT. Permata Indo Sejahtera Medan.

Menurut Mangkunegara (2013:93) motivasi kerja ialah keadaan yang berdampak menyemangati, menunjukkan serta merawat sikap yang berkaitan dengan lingkungan pekerjaan. Menurut Nawawi (2013:351) bahwa keadaan batin tampak semangat ataupun antusiasme kerja yang memperoleh aktivitas pekerjaan sebagai kontribusi untuk tercapainya maksud organisasi maupun perusahaan. Dari segi psikologi kenyataan memperlihatkan bahwa bersemangat ataupun bergairah dan sebaliknya seorang pekerja dalam melakukan aktivitasnya sangat berdampak oleh dorongan kerja yang menyemangatnya. Dengan kalimat lain, disetiap pekerja membutuhkan dorongan semangat yang kuat supaya bisa mengerjakan pekerjaan sengang bersemangat, antusiasme serta berkorban.

Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja

Bedasarkan hasil penelitian didapatkan t hitung untuk variabel Kepuasan Kerja sebanyak 2,255 untuk kecacatan 5% percobaan 2 bagian serta $dk = n-2$ (76 - 2= 74),di dapatkantabel 1,992. Jika thitung > ttabel maka diperoleh tidak ada dampak yang cepat antara X3 dan Y, berlaku pula sebaliknya apabila thitung < ttabel maka tidak adanya dampak yang cepat diantara X3 dan Y, di dalam hal ini thitung =2,255 > ttabel = 1,992. Artinya ada dampak di antara Kepuasan Kerja terhadap Kinerja karyawan PT. Permata Indo Sejahtera Medan.

Maka dari itu,kepuasan kerja berisi sebuah arti yang sangat pokok, baik dari bagian pekerja ataupun dengan mendapatkan penghargaan hasil kerja, perlakuan, peralatan, penempatan serta kondisi kepemimpinan yang baik. Karyawan yang lebih senang menyukai kepuasan kerja dalam pekerjaan ini

akan mendahulukan pekerjaannya daripada balasan jasa, walaupun telah diketahui balas jasa itu dibutuhkan. Terdapatnya kepuasan kerja itu berdampak terhadap beberapa bagian yang mencakup terhadap karyawan itu pribadi.

Menurut Gibson (dalam Wibowo, 2014) ilustrasi terdapatnya interaksi di antara kemampuan serta kepuasan kerja. Di satu bagian lain disebutkan kepuasan kerja berdampak terhadap meningkatnya pekerjaan sehingga pekerja yang senang akan lebih kreatif atau lebih bersemangat. Di pandangan lain, bisa juga berlangsung kepuasan kerja diakibatkan oleh terdapatnya kinerja ataupun prestasi kerja sehingga pekerja yang lebih bersemangat akan memperoleh kepuasan.

SIMPULAN

Secara parsial ada dampak komunikasi terhadap kinerja karyawan PT.Permata Indo Sejahtera Medan.

Secara parsial ada dampak motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT.Permata Indo Sejahtera Medan.

Secara parsial ada dampak kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT.Permata Indo Sejahtera Medan.

Secara simultan terdapat dampak komunikasi, motivasi, kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT.Permata Indo Sejahtera Medan.

Selain simpulan tentunya terdapat saran-saran yang dapat diberikan peneliti kepada manajemen di PT.Permata Indo Sejahtera Medan agar senantiasa dapat meningkatkan kinerja karyawan melalui komunikasi, motivasi, kepuasan kerja. Adapun saran tersebut yaitu:

Dalam peningkatan kinerja karyawan, hendaknya pimpinan perusahaan mengamati metode berkomunikasi yang bagus dengan karyawannya, supaya di dalam perusahaan itu komunikasi diantara pimpinan dengan bawahan-bawahannya terbentuk hubungan yang harmonis yang bisa berdampak terhadap kinerja karyawan mengalami peningkatan serta pendapatan-pendapatan acuan dalam perusahaan bisa didapat dengan optimal.

PT.Permata Indo Sejahtera Medan diharuskan dapat memfokuskan kemampuan pegawai dengan Motivasi yang lebih baik serta juga melakukan peningkatan interaksi komunikasi terhadap setiap pegawai supaya kemampuannya bisa menjadi lebih bagus lagi.

Sebaiknya perusahaan bisa memberi total gaji seperti yang diberi terhadap karyawan, perusahaan dapat memberi bonus yang lebih memikat untuk melakukan peningkatan kepuasan kerja, sehingga hal itu akan menyebabkan kepuasan di pribadi masing-masing karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Athoillah, Anton. 2017. Dasar - Dasar Manajemen. Bandung: Pustaka Setia.
- Bangun, Wilson. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Erlangga.
- Fauzi, and R Irviani. 2018. Pengantar Manajemen. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET.
- Hasibuan, Mal ayu. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Kasmir. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, Ismail. 2013. Budaya Organisasi Kepemimpinan Dan Kinerja. Jakarta: PT. Fajar Interpratama Mandiri.
- Rivai, Veithzal, and Ella Sagala. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sudaryono. 2014. Budaya Dan Perilaku Organisasi. Jakarta: Lentera Ilmu Cendekia.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Bisnis. Bandung : Alfabeta CV.
- Suhendi, Hendi. 2010. Fiqh Muamalah. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sutrisno, Edy. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Wibowo. 2014. Manajemen Kinerja. 5th ed. Jakarta : Rajawali Pers.