PENGARUH KOMPETENSI DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. SUMATRA UNGGUL PALEMBANG

SKRIPSI

Nama : MuhammadPahlevi

Nim : 212017192

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2021

SKRIPSI

PENGARUH KOMPETENSI DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. SUMATRA UNGGUL PALEMBANG

Diajukan Untuk Menyusun Skripsi Pada Program Strata Satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang

Nama : Muhammad Pahlevi

Nim : 212017192

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2021

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	:	Muhammad Pahlevi
Nim	:	212017192
Konsentrasi	:	Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Skripsi	:	Pengaruhn Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sumatra Unggul Palembang.

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata 1 baik di instansi lainnya.
2. Kaya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan normayang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Mei 2021

Muhammad Pahlevi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul	:	Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sumatra Unggul Palembang
Nama	:	Muhammad Pahlevi
Nim	:	212017192
Fakultas	:	Ekonomi dan Bisnis
Program Studi	:	Manajemen
Konsentrasi	:	Manajemen Sumber Daya Manusia

Diterima dan Disahkan
Pada tanggal, Mei 2021

Pembimbing I

Belliwati Kosim, SE, MM
NIDN: 0217036101

Pembimbing II

Amidi, SE, M.Si
NIDN : 0229056502

Mengetahui, Dekan
u.b. Ketua Program Studi Manajemen

Dr. Zakiah Irmandayani, S.E, M.Si
NIDN : 0229057501

MOTTO

"Dan boleh jadi kamu membenci sesuatu tetapi ia baik bagimu, dan boleh jadi kamu menyukai sesuatu tetapi ia buruk bagimu, dan Allah mengetahui dan kamu tidak mengetahui"

(QS. AL-BAQARAH:216)

" sesungguhnya sesudah kesulitan itu pasti ada kemudahan"

(Asy syarh ayat 5-6)

Ku Persembahkan Skripsi ini Kepada :

1. Allah SWT yang tiada henti memberikan kekuatan, nikmat, dan karunianya.
2. Kepada kedua orang tua saya Ayahandaku Cekmat dan Ibundaku Paradina yang saya cintai yang sudah membesarkan, mendidik dan mendoakan setiap saat.
3. Saudaraku Abizar Raihan yang sangat saya sayangi yang sudah mendoakan saya.
4. Keluargabesarku yang telah memberikan dukungan,semangat dan doa.
5. Bapak / Ibu Dosen, Guru serta semua orang yang mendidik dan menasihatiku.

6. Teman-temanku Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMP angkatan 2017 serta Teman-teman KKN Mandiri Non Posko RT 12 Kelurahan 30 Ilir.
7. Almamaterku Tercinta.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

PRAKARTA

Puji syukur Kehadirat Allah SWT, atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, dengan judul **Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sumatra Unggul Palembang.**Yang mana skripsi ini diajukan sebagai syarat pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada kedua Orangtua ku tercinta Ayahanda Cekmat dan Ibunda Paradina, yang sangat penulis hormati dan sayangi yang telah memberikan begitu besar kasih sayang, semangat, fasilitas, dan semua yang terbaik untuk penulis. lindungilah mereka selalu Aamiin.

Selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dorongan serta motivasi dari berbagai pihak.Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Dr. Abid Djazuli S.E.,M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Yudha Mahrom DS, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiya Palembang.

3. Ibu Dr. Zaleha Trihandayani, S.E., M.Si dan Bapak Mister Candera, S.Pd, M.Si selaku Ketua dan Wakil Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang
4. Ibu Hj. Belliwati Kosim, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing 1 dan Bapak Amidi, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing 2 yang dengan kesabaran membimbing, mendidik dan memberikan arahan serta masukan yang amat berguna sehingga skripsi ini dapat di selesaikan dengan baik.
5. Bapak Sudarta, S.E., M.M Selaku Pebimbing Akademik dan Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah mengajarkan ilmunya dan memberikan nasehat-nasehat kepada penulis selama belajar di Universitas Muhammadiyah Palembang ini. Beserta seluruh Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membantu kelancaran administrasi.
6. Pimpinan dan seluruh karyawan PT. Sumatra Unggul Palembang yang sangat membantu penulis dalam melakukan penelitian.
7. Responden yang telah membantu memberikan jawaban untuk membuat penulisan dalam skripsi.
8. Saudara – saudaraku (Abizar Raihan) tercinta terima kasih atas doanya.
9. Terima Kasih untuk sahabatku Daffa, Wildan, Arman, Akbar, Melan, Diki, Abi Rahmad,Oden dll yang telah banyak membantu serta memberikan Subangsih pemikiran, Semangat dalam memperlancar penulisan skripsi ini.
10. Rekan-rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang angkatan 2017.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kesalahan dan kekurangan Mengingatketerbatasan kemampuan dan ilmu pengetahuan Oleh sebab itu penulis mengharapkansaran dan kritikan dari pembaca dan berbagai pihak yang sifatnya konstruktif demikesempurnaan skripsi ini, atas perhatian dan masukan kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Palembang, Juli 2021

Muhammad Pahlevi

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....i

HALAMAN JUDUL.....ii

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....iii

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....iv

PERSEMBAHAN DAN MOTTO……..v

PRAKATA……..vii

DAFTAR ISI.....x

DAFTAR TABEL……...xii

DAFTAR LAMPIRAN……..xiii

ABSTRAK……...xiv

ABSTRACK……xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....1
B. Rumusan Masalah.....5
C. Tujuan Penelitian.....6
D. Manfaat Penelitian.....6

BAB IIKAJIAN KEPUSTAKAAN, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

A. Landasan Teori.....7
B. Penelitian Sebelumnya.....23
C. Kerangka Pemikiran.....27
D. Hipotesis.....30

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....31
B. Lokasi Penelitian.....31
C. Operasionalisasi Variabel.....32
D. Populasi Dan Sampel.....32
E. Data Yang Diperlukan.....34
F. Metode Pengumpulan Data.....34
G. Analisis Data Dan Teknis Analisis.....36

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....43
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....68

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....73
B. Saran.....74

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Data Target dan Pencapaian Omset Kendaraan. 3

Tabel III.1 Operasional Variabel..... 30

Tabel III.2 Populasi dan Sampel 31

Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas Kinerja karyawan..... 45

Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas Kompetensi.....45

Tabel IV.1 Hail Uji Kinerja Motivasi 45

Tabel IV.2 Hasil Uji Reliabilitas..... 46

Tabel IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 48

Tabel IV.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan..... 49

Tabel IV.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... 50

Tabel 1V.6 Karakteristik Responden Berdasarkan bagian……....51

Tabel IV.7Variabel Kinerja karyawan 53

Tabel IV.8 Variabel Kompetensi 55

Tabel IV.9 Variabel Motivasi..... 58

Tabel IV.10Hasil Regresi Linier Berganda..... 60

Tabel IV.11 Hasil Uji Hipotesis F 62

Tabel IV.12 Hasil Uji Hipotesis t (Parsial) 63

Tabel IV.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi..... 64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran : Kuesioner

Lampiran : Tabulasi Jawaban Responden

Lampiran : Hasil Uji Validitas Dan Realibilitas

Lampiran : Regresi Linear Berganda

Lampiran : Uji f dan Uji t

Lampiran : Tabel F

Lampiran : Tabel t

Lampiran : Surat keterangan telah melakukan riset

Lampiran : kartu aktivitas bimbingan skripsi

Lampiran : Plagiarism

Lampiran : Sertifikat AIK

Lampiran : Sertifikat SPSS

Lampiran : Sertifikat Komputer

Lampiran : Surat Perbaikan Skripsi

Lampiran : Biodata Penulis

ABSTRAK

Muhammad Pahlevi/ 212017192/ 2021/ Pengaruh Kompetensi dan Motivasi terhadap kinerja karyawan PT. Sumatra Unggul Palembang.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1] adakah pengaruh Kompetensi dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan. 2] adakah pengaruh Kompetensi terhadap kinerja karyawan. 3] adakah pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan. Jenis penelitian ini adalah penelitian survey. Terdapat 3 variabel digunakan,yaitu kompetensi, Motivasi, dan Kinerja. Populasi dalam penelitian ini adalah 66 orang karyawan, dengan sampel yang di ambil sebesar 53 responden yang diambil secara simple random sampling.Data yang digunakan adalah data Primer.Metode pengumpulan data melalui kuesioner.Analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif yang kemudian di kuantitatifkan.Teknik analisis menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil pengujian, menunjukkan :1] Hasil uji F membuktikan ada pengaruh signifikan Kompetensi dan Motivasi terhadap kinerja karyawan, 2] Hasil uji t membuktikan ada pengaruh signifikan Kompetensi dan Motivasi secara parsial terhadap kinerja karyawan.

Kata Kunci : Kompetensi, Motivasi dan Kinerja

ABSTRACT

Muhammad Pahlevi/ 212017192/2021/ The Influence of Competence and Motivation on the Employee performance of PT. Sumatra Unggul Palembang.

The formulation of the problem in this study was 1) was there any influence of competence and motivation on employee performance. 2) was there any influence of competence on employee performance. 3) was there any influence of motivation on employee performance. The type of research was survey research. There are 3 variables used namely competence, motivation, and performance. The population in this study were 66 employees, with the sample of 53 respondents who were taken by simple random sampling. The data used was primary data. The method of data collection was through the questionnaire. The analysis of the data was a qualitative analysis that was quantified. The analysis technique used multiple linear regression analysis. The test result showed: 1) The F test result proved that there was a significant influence of competence and motivation on employee performance, 2) The t-test result proved that there was a partial significant effect of competence and motivation on employees performance.

Keywords: Competence, Motivation and Employee Performance

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
PRODI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

No. 10 | August 4, 2021

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber Daya Manusia yang berkualitas merupakan hal yang sangat penting dimiliki oleh Perusahaan dikarenakan Sumber Daya Manusia merupakan salah satu aspek yang paling penting dalam memenuhi target perusahaan yang sudah ditetapkan. Kinerja karyawan yang baik dapat membantu perusahaan untuk memenuhi target perusahaan tersebut dan membantu perusahaan memperoleh keuntungan, sedangkan bila kinerja karyawan menurun dan buruk maka akan merugikan perusahaan tersebut.

Menurut Kasmir (2016:182). Kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja seseorang dalam suatu periode, biasanya 1 tahun.Kemudian kinerja dapat diukur dari kemampuannya menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan.Artinya dalam kinerja mengandung unsur standar yang telah ditetapkan berati berkinerja baik atau sebaliknya bagi yang tidak tercapai dikategorikan berkinerja kurang atau tidak baik. Kinerja dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya :Kompetensi dan keahlian, pengetahuan, rancangan kerja, kepribadian, motivasi kerja, kepemimpinan, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan kerja, lingkungan kerja, loyalitas, komitmen organisasi, dan disiplin kerja. Salah satu hal yang harus menjadi penelitian untuk permasalahan adalah motivasi kerja agar tujuan permasalahan dapat mudah dicapai.

Faktor lain tak kalah pentingnya untuk disoroti dalam hubungan dengan kinerja adanya kompetensi karyawan. Menurut Wibowo (2016:271), kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dengan demikian, kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tersebut setiap SDM dalam perusahaan harus memiliki loyalitas kerja yang tinggi untuk menunjang keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan.

Menurut Hasibuan (2013:219), motivasi sebagai proses yang menyebabkan intensitas (intensity), arah (*direction*), dan usaha terus-menerus (persistence) individu menuju pencapaian tujuan; Menjaga motivasi karyawan sangatlah penting karena motivasi merupakan suatu yang mendasari setiap individu untuk bertindak dan melakukan sesuatu dengan motivasi kerja yang tinggi, karyawan akan lebih giat didalam melaksanakan pekerjaanya.

PT. Sumatra Unggul Palembang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam jasa sewa alat berat dan jasa angkutan alat berat yang konsisten dan efisien dalam menghasilkan mutu service yang tinggi dan menjadi partner bisnis yang baik dan dapat dipercaya. Proses untuk pengolahan tersebut secara langsung membutuhkan keberadaan karyawan yang benar-benar memiliki keahlian dalam bidangnya.

Kinerja Perusahaan PT. Sumatra Unggul Palembang pada 5 tahun terakhir dapat dilihat pada Tabel I.I dibawah ini:

Tabel I.I
Data Target Dan Pencapaian Omset Kendaraan
PT. Sumatra Unggul Palembang Tahun 2016 – 2020

No	Tahun	Target (Rp. Juta)	Realisasi (Rp. Juta)	Persentase (%)
1	2016	10.200	900	8,82%
2	2017	10.800	10.000	92,59%
3	2018	12.000	900	7,5%
4	2019	12.000	13.000	108,33%
5	2020	18.000	16.000	88,88%

Sumber : PT. Sumatra Unggul

Berdasarkan tabel I.I diatas dapat dilihat bahwa target dan realisasi PT. Sumatra Unggul Palembang dari tahun ke tahun mengalami penurunan.hal ini menunjukkan bahwa tujuan dari perusahaan ini belum sesuai dengan apa yang diminta oleh perusahaan. Menurunnya kinerja karyawan pada PT. Sumatra Unggul Palembang disebabkan oleh faktor kompetensi dan motivasi.

Hasil observasi awal dengan menggunakan metede pengumpulan data yaitu wawancara kepada 4 orang karyawan PT. Sumatra Unggul Palembang di temukan permasalahan-permasalahan sebagai berikut yaitu permasalahan pada kompetensi, motivasi dan kinerja karyawan.disebabkan adanya kendala dari kurangnya kualitas pelatihan yang di dapatkan oleh karyawan serta kurangnya pengawasan dari pimpinan membuat karyawan bermalas-malasan dalam bekerja. Selain itu, hubungan antar karyawan tidak berjalan dengan baik karena masih kurangnya kerjasama yang dimiliki sesama karyawan maupun karyawan dengan atasan.

Kompetensi yang memadai akan dapat membantu karyawan dalam melaksanakan pekerjaan sekarang dan yang akan datang. Hal yang menyebabkan kinerja perusahaan kurang maksimal, berdasarkan observasi 8 hari yang dilakukan oleh penulis juga disebabkan kurangnya sikap keyakinan karyawan dalam mengerjakan pekerjaan sehinga kurang efektif dan efesien. Kinerja yang kurang maksimal dikarekan kurangnya keterampilan dalam melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina, pengetahuan, kekuatan dan karakteristik yang mumpuni, kompetensi kemampuan intelektual yang kurang dibuktikan dengan test IQ berkala yang dilakukan oleh pihak SDM, hal inilah yang menjadi tolak ukur manajemen dalam menentukan posisi jabatan. Hasil ini seringkali mengakibatkan beberapa karyawan mengalami penurunan kinerja pada saat karyawan mengejar target yang ditentukan oleh pimpinan.

Selain itu, motivasi juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan, motivasi mempersoalkan bagaimana mendorong gairah karyawan agar mereka mau bekerja keras dengan memberikan kemampuan dan keterampilan untuk mewujudkan tujuan perusahaan.Saat ini tingkat motivasi kerja dalam bentuk pengakuan atau penghargaan yang diterima para karyawan masih sangat rendah, karna jika karyawan bisa mengerjakan laporan dan tugas tepat waktu atasan tidak memberi pengakuan atau penghargaan dalam bentuk pujian.

Masalah lainnya yaitu kurang baiknya hubungan antara pimpinan dan karyawan untuk di hormati dan di hargai Hal ini akan menyebabkan konflik

antara pimpinan dan karyawan, Tentunya kondisi kerja jadi tidak nyaman yang membuat karyawan tidak betah untuk bekerja, selain itu karyawan merasa tidak ada peluang untuk maju dalam segi jabatan sedangkan seorang karyawan tentunya mengharapkan kenaikan jabatan. Keberhasilan motivasi kerja juga tergantung pada lingkungan kerja yang aman, Nyaman dan kondusif kepada karyawan.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul.**Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sumatra Unggul Palembang.**

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang ada, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Adakah pengaruh kompetensi dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Sumatra Unggul?
2. Adakah pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan pada PT. Sumatra Unggul?
3. Adakah pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Sumatra Unggul?

C. Tujuan penelitian

Tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Pengaruh Kompetensi, dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Sumatra Unggul.

2. Untuk mengetahui Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Sumatra Unggul.
3. Untuk mengetahui Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Sumatra Unggul.

D. Manfaat penelitian

1. Bagi Penulis

   Menambah wawasan mengenai keadaan perusahaan sebagai tempat penerapan ilmu pengetahuan yang diberikan selama kuliah.

2. Bagi Lokasi Penelitian

   Sebagai bahan masukan bagi perusahaan agar bisa dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk memecahkan masalah khususnya faktor pengaruh kompetensi, dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Sumatra Unggul kota Palembang.

3. Bagi Almamater

   Sebagai bahan pertimbangan serta referensi bagi penulis lain yang akan mengadakan penelitian dengan judul atau materi yang sama.

DAFTAR PUSTAKA

Abas, Farhat. 2017. *Pengaruh budaya organisasi, kompetensi dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. David Roy Indonesia.*

Edy Sutrisno. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Penerbit: Kencana.

Frans Farlens (2011). *Pengaruh motivasi kerja dan kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan (studi pada karya wan PT.United Tractor.TBK Samarinda)* Universitas VETRERAN Yogyakarta

Kadarisman, M (2017) *MANAJEMEN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA*. Penerbit: PT. Raja Grafindo Persada.

Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Depok. PT. Rajagrafindo. Persada.

M Iqbal Hasan. 2015. *Pokok-pokok Materi Statistik 2 (Statistik Infrensif).*Jakarta. Penerbit : PT Remaja Rosdakarya.

Rina Handayani. (2017). *Pengaruh Disiplin dan Motivasi terhadap kinerja karyawan di PT. Kemasindo Cepat Nusantara Medan*. Medan: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

S.P,Hasibuan, Malayu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: PT Bumi Aksara, Jakarta.

Sugiyanto, Frana Agus. (2011). *"pengaruh Motivasi kerja dan Kepemimpinan terhadap kinerja karyawan (studi kasus pada PT. Madubaru Yogyakarta)".* Yogyakarta: Universitas Veteran Yogyakarta.

Sugiyono (2016).*Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.

Sudarmayanti Marjuni, (2017). *Sumber Daya Manusia*. Penerbit: Bandung Mandar Maju

Wibowo. 2016. *Manajemen Kinerja.* Penerbit : Pers. Jakarta. Rajawali.

Wibowo, (2017*). Manajemen Kinerja.* Penerbit: PT. Raja Grafindo Persada.

Wulandari, Sandy. (2013*). " pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan di Departemen Custumer Care pada PT. Toyota Astra Financial Services".* Jakarta: STIE ahmad Dahlan.